
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2005**

**SUPERINTENDENCIA
DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES**

SANTIAGO DE CHILE

Huérfanos N°1273 2° piso, Santiago - Teléfono 753 02 56 Fax: 753 02 52
sitio web: www.safp.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	8
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	9
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	10
• Principales Autoridades	11
• Definiciones Estratégicas	12
- Misión Institucional	12
- Objetivos Estratégicos	12
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	13
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	14
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	15
• Recursos Humanos	16
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	16
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	17
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	18
• Recursos Financieros	19
- Recursos Presupuestarios año 2005	19
3. Resultados de la Gestión	20
• Cuenta Pública de los Resultados	21
- Balance Global	21
- Resultados de la Gestión Financiera	23
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	26
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	29
- Informe de Programación Gubernamental	29
• Avances en Materias de Gestión	31
- Avances en otras Materias de Gestión	31
• Proyectos de Ley	33
4. Desafíos 2006	34

5. Anexos	36
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005	37
• Anexo 2: Programación Gubernamental	40
• Anexo 3: Iniciativas de Inversión	42
• Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	43

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	16
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	17
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	18
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005	19
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005	19
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005	23
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	25
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005	37
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005	40
Cuadro 11: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005	42
Cuadro 12: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	18

1. Carta del Jefe de Servicio

GUILLERMO LARRAÍN RÍOS
SUPERINTENDENTE
DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES



Durante el año 2005, la Superintendencia estuvo abocada a trabajar en distintas áreas del Sistema de AFP, para mejorarlo y perfeccionarlo especialmente en la información y servicio que reciben sus afiliados. En este sentido, especial mención merecen cinco iniciativas de diversa índole emprendidas por la Superintendencia: la entrega de una proyección de pensión personalizada una vez al año en las cartolas informativas cuatrimestrales que envían las AFP a sus afiliados; la implementación de un índice de calidad de servicio de las AFP; la nueva reglamentación que acorta los tiempos de traspaso de las cuentas individuales entre Administradoras; la nueva normativa que permite una más rápida y eficiente regularización de los fondos en rezago y la implementación de la primera oficina regional de atención de público.

En cuanto a la proyección de pensión personalizada, dicha información fue entregada como un anexo de la cartola del mes de julio y permitió a los afiliados de las AFP conocer una estimación de cómo sería su pensión al momento de jubilar, en dos escenarios: con una densidad de cotizaciones del 100% hasta el momento de la edad legal de jubilación, y otro con cero densidad de cotizaciones desde la fecha en que el afiliado recibió el respectivo anexo hasta el momento de cumplir la edad legal para retirarse.

Para la entrega de esta estimación, la Superintendencia trabajó en conjunto con la Asociación de AFP, para elaborar un diseño inicial, que fue testeado durante enero de 2005 en focus groups. Como resultado de esa evaluación se realizaron diversos cambios hasta obtener la versión final que fue entregada a los usuarios. De este modo, durante el mes de julio 3.302.192 de afiliados recibieron su cartola y junto con ella el anexo de proyección de pensión, correspondiendo el 87% de ellos a personas a quienes les faltaban más de 10 años para cumplir la edad legal para pensionarse, y 13%, a afiliados a los que les faltaba 10 años o menos.

En cuanto a la segunda iniciativa señalada, el 1° de mayo de 2005 entró en vigencia la circular a través de la cual se modificaron los tiempos de traspaso de afiliados entre Administradoras, acortándolos de un plazo máximo de 75 días, a uno máximo de 30, contados desde la fecha de suscripción de la respectiva orden de traspaso.

Por otra parte, desde sus inicios esta Superintendencia ha dispuesto una serie de normativas para asegurar un nivel mínimo de servicio a los afiliados, en base a las cuales las AFP son fiscalizadas. En este ámbito y producto de la madurez que ha adquirido la Industria, la Superintendencia estimó conveniente conocer e informar el servicio que están entregando las Administradoras. Por este motivo, durante el 2005 se trabajó en el diseño de una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP en base a diversas variables, las que por su objetividad, disponibilidad y correlación, fueron consideradas adecuadas para efectos de la medición. Dicha metodología quedó consignada en una circular que será aplicada como plan piloto en marzo de 2006, para hacer públicos los primeros resultados en junio del mismo año.

Otra iniciativa que cabe considerar es la nueva normativa por medio de la cual se implementó el procedimiento de pago directo de cotizaciones rezagadas pertenecientes a afiliados traspasados hacia otra Administradora, permitiendo que estos recursos sean transferidos hacia la AFP en que el afiliado se encuentra vigente, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde su fecha de acreditación. Asimismo, a contar del 1° de mayo de 2005, entró en vigencia la circular que establece instrucciones para regularizar las cotizaciones que a contar de dicha fecha se registren en rezago por pertenecer a trabajadores no afiliados a la Administradora. Esta regularización se efectúa mediante un proceso de verificación mensual entre las AFP, para determinar aquélla donde se encuentra afiliado el respectivo trabajador, traspasándole las cotizaciones, o bien, si no registra afiliación, instruyendo la creación de la cuenta personal, cuando el trabajador es nuevo y no ha formalizado su incorporación al nuevo sistema previsional.

El 2005 fue un año importante para la Superintendencia en su propósito de estar más cerca de los usuarios del Sistema de AFP y al mismo tiempo cooperar con la descentralización de los servicios públicos. Es así que en noviembre se puso en marcha, en forma conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social, la primera oficina regional de atención de público en la II Región (Antofagasta), donde los afiliados podrán obtener todo tipo de información y orientación sobre el Sistema de AFP y el Seguro de Cesantía. El 2006 se pretende seguir avanzando en esta iniciativa, inaugurando oficinas de atención de público en la VIII Región (Concepción) y en la X Región (Puerto Montt).

Pasando a otra materia, durante el 2005 el Sistema de Consultas y Ofertas de Pensiones (SCOMP) establecido por la Ley 19.934 sobre Rentas Vitalicias, se vio consolidado, no obstante lo cual, la Superintendencia ha seguido estudiando posibles mejoras, sobre todo en lo que dice relación con la información que provee dicho Sistema. El mayor impacto del SCOMP ha sido en las comisiones que habitualmente pagaban los afiliados para contratar su pensión. Así, si antes de la puesta en marcha del Sistema el promedio de comisiones pagadas por este concepto era superior al 5% del saldo de la cuenta individual, luego de su entrada en operación las comisiones han caído a 2,5% o menos, sin considerar los 2.670 afiliados que contrataron directamente su pensión a través del Sistema sin pagar comisión.

En materia financiera, en el transcurso del año 2005 se dieron los primeros pasos para la implementación de una supervisión basada en riesgos, proyecto que reviste la máxima importancia para la modernización de los sistemas de control y supervisión del mercado financiero ligado a la industria de los fondos de pensiones. De este modo, se preparó la venida de una delegación en enero de 2006, de consultores internacionales financiados principalmente por el Banco Mundial, por la iniciativa FIRST (*Financial Sector Reform and Strengthening*) y por el Fisco de Chile, que elaborarán propuestas para apoyar el desarrollo del Sistema de Pensiones, a través de un esquema regulatorio que atienda y responda a los riesgos del Sistema y que prepare a la Superintendencia para hacer frente a un entorno más complejo en el futuro.

También dentro del ámbito financiero, la Superintendencia dictó una circular que flexibilizó la reglamentación existente sobre límites de inversión. Dicha circular modificó el tratamiento relativo a los excesos de inversión de los Fondos de Pensiones y estableció una nueva definición de holgura relevante que deberán considerar las Administradoras al momento de tomar sus decisiones de inversión. Asimismo, autorizó a las Administradoras a efectuar una reestructuración de las carteras de inversión de los Fondos de Pensiones, cuando éstas se encuentren en situación de exceso en los límites, siempre y cuando no se

incrementen dichos excesos y el total de los mismos no supere el 5% del valor del respectivo Fondo o el 20% del límite de un emisor.

Dentro de la nueva normativa financiera también cabe destacar la circular que autorizó a las Administradoras a realizar operaciones relacionadas con las inversiones de los Fondos de Pensiones que administran, mediante sistemas de pago electrónicos (LBTR y COMBANC). De igual forma, se introdujeron cambios normativos para permitir a las AFP a participar con recursos de los Fondos Administrados, en sistemas de liquidación de transacciones con transferencias electrónicas de fondos.

Finalmente y siempre dentro del ámbito financiero, se modificó la Circular de inversiones de los Fondos de Pensiones en el extranjero, la cual incorpora nuevas alternativas de activos subyacentes para la inversión en notas estructuradas. Además, se modificaron los requisitos a los custodios externos, lo que se traducirá en un aumento en las entidades oferentes de custodia.

En materia de publicaciones, durante el año 2005 la Superintendencia trabajó en la serie “*Documentos de Trabajo*”, con el objeto de difundir investigaciones relevantes para el análisis del Sistema Previsional y en los que se dan a conocer los estudios realizados por profesionales de esta Institución o de terceros. El lanzamiento de esta serie se realizó en el mes de marzo y a diciembre de 2005 se han publicado 14 títulos, disponibles en la página Web de la Superintendencia.

El Seguro de Cesantía, que es otro instrumento cuya fiscalización y supervisión corresponde a la Superintendencia de AFP, observó durante el año 2005 un importante crecimiento: mientras a diciembre de 2004 los afiliados al Seguro eran 2.812.319, a diciembre de 2005 se incrementaron a 3.933.415 (40% de incremento); en diciembre de 2004 existían 1.859.065 de cotizantes, mientras que a igual fecha de 2005, 2.072.857 (11% de incremento); y durante el año 2004 el Seguro de Cesantía otorgó beneficios a 461.688 personas, mientras que en el 2005 lo hizo a 752.088 (63% de incremento).

Respecto al Seguro de Cesantía, la Superintendencia también emprendió acciones para su perfeccionamiento. Dentro de ellas, cabe destacar la realización del Seminario Internacional “Consolidación y desafíos del Seguro de Cesantía en Chile”, los días 6 y 7 de octubre, que contó con la participación de destacados expertos que analizaron las implicancias de la entrada en operación del Seguro de Desempleo en nuestro país y sus aspectos críticos de diseño en orden a proponer eventuales mejoras.

Por otra parte, la Superintendencia suscribió durante el 2005 dos convenios respecto del Seguro de Cesantía con objetivos diversos: uno de colaboración con el Ministerio de Educación, para que a través del programa Chile Califica se otorgue a beneficiarios del Seguro de Cesantía becas para acceder a nivelación de estudios para adultos; otro, con la Dirección del Trabajo, para la entrega a este organismo de información de morosidad en el pago del Seguro, que permita una mejor fiscalización del mismo.

Finalmente, en lo que a Seguro de Cesantía se refiere, la Superintendencia trabajó durante el 2005 en la implementación de la Ley 19.988, que dispone el pago de saldos de remuneraciones adeudadas a los trabajadores agrícolas de temporada, en sus cuentas individuales del Seguro de Cesantía y, además, publicó una circular elaborada en forma conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social, para hacer operativo el beneficio de asignaciones familiares que corresponde a los trabajadores cesantes beneficiarios del Seguro de Cesantía con cargo al Fondo Solidario.

En materia legislativas, durante el año 2005 la Superintendencia estuvo involucrada en el proyecto de ley denominado Mercado de Capitales II, que se desglosó en dos iniciativas legales: el primero, relativo a nuevas regulaciones que perfeccionan los gobiernos corporativos de empresas privadas y públicas; y el segundo, que incluyó las otras materias del proyecto original tales como incentivos al capital de riesgo, normas para otorgar licencias a las AFP y otras instituciones, modificaciones en regulaciones de los límites y seguridad de las inversiones de los Fondos, etc.

Por último, cabe consignar que especial importancia ha tenido para esta Superintendencia avanzar en el desarrollo de un proyecto que permita una reforma del Sistema de Pensiones y del Decreto Ley 3.500 en cuatro grandes áreas: Beneficios, Competencia, Cobertura e Inversiones. La Superintendencia ha puesto todas sus energías en esta iniciativa, que espera sea una realidad dentro del próximo período presidencial.



GUILLERMO LARRAÍN RÍOS
SUPERINTENDENTE
DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

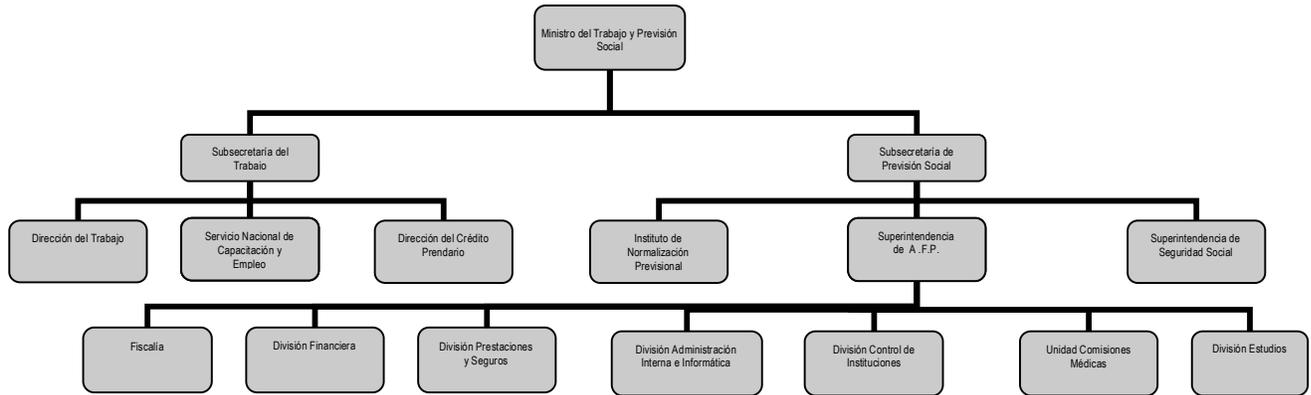
2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2005

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

El funcionamiento de la Superintendencia de A.F.P. se rige por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, por el Decreto con Fuerza de Ley N° 101, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de fecha 29 de noviembre de 1980 (Ley Orgánica de la Superintendencia) y por el Decreto con Fuerza de Ley N° 28, del 30 de mayo de 1981 (Estatuto del Personal).

- **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



- Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente	Guillermo Larrain Ríos
Fiscal	Alejandro Charme Chávez
Jefe División Financiera	Francisco Opazo Delpiano

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Velar por la seguridad de los ahorros previsionales para vejez, invalidez, sobrevivencia y por los ahorros de cesantía, perteneciente a los trabajadores y pensionados chilenos y- promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones de capitalización individual y de seguro de cesantía vigentes en Chile. Resguardar los Fondos de Pensiones y de seguro de cesantía, a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización constructiva que ayude a aumentar la confianza de los usuarios en el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Resguardar los fondos que se mantienen en el Sistema de Pensiones y de Seguro de Cesantía, hacer posible la eficiencia en su administración y desarrollar una fiscalización constructiva, con el propósito de proteger los intereses de los afiliados al Sistema de Pensiones y de Seguro de cesantía.
2	Resguardar las garantías estatales comprometidas en el sistema y calificar la condición de invalidez, con el propósito de resguardar los intereses del Fisco en el correcto pago de dichas garantías.
3	Generar un marco regulatorio eficiente, que contribuya a un buen funcionamiento del Sistema de Pensiones y de Seguro de Cesantía y perfeccionar las regulaciones para hacer posible la eficiencia en su administración.
4	Mejorar en forma continúa la atención del usuario respecto del funcionamiento del sistema, facilitando el acceso de los afiliados a la información de los beneficios que ofrece el sistema e informar al público en general.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las A.F.P, de la A.F.C de los fondos de pensiones y de los fondos de seguro de cesantía.	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	1,3
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	4
4	Garantías Estatales y calificaciones de Invalidez	2

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores afiliados al sistema de pensiones AFP.
2	Pensionados.
3	Servicios e instituciones del sector público.
4	Administradoras de Fondos de Pensiones.
5	Administradora de Fondos de Cesantía
6	Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía.

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

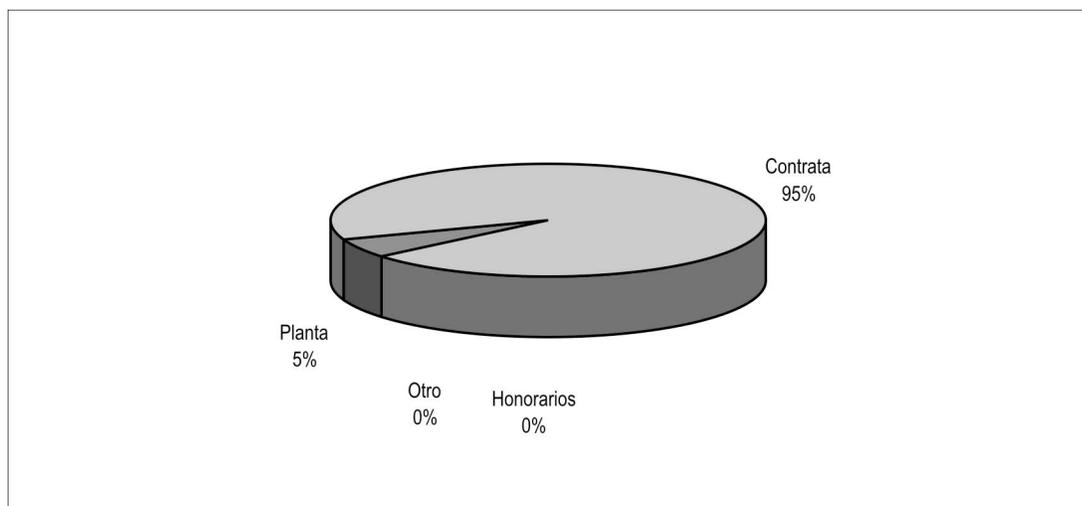
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las AFP, de la A.F.C, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	Trabajadores afiliados al sistema de pensiones A.F.P., al seguro de cesantía, Pensionados, Servicios e instituciones del sector público, Administradoras de Fondos de Pensiones y Administradora de Fondos de Cesantía
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	Trabajadores afiliados al sistema de pensiones
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Trabajadores afiliados al sistema de pensiones A.F.P, al seguro de cesantía y Pensionados.
4	Garantías Estatales y Calificaciones de Invalidez	Trabajadores afiliados al sistema de pensiones A.F.P, al seguro de cesantía y Pensionados.

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva¹ año 2005 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	3	5	8
Contrata	61	78	139
Honorarios ²	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	64	83	147

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



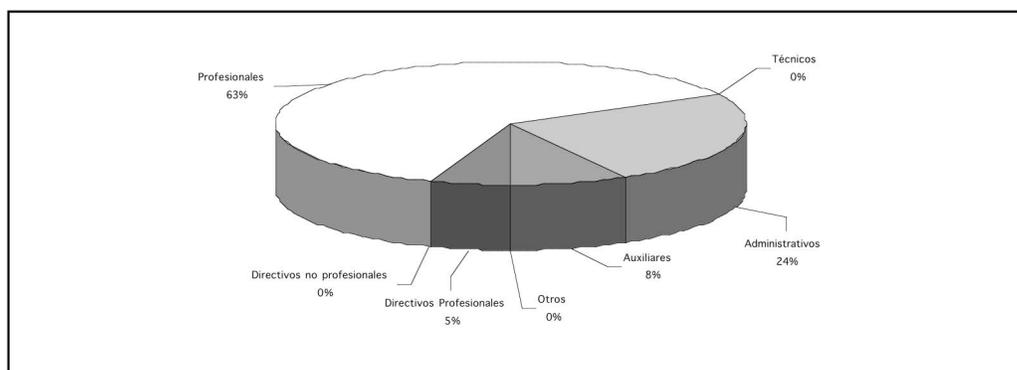
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2005 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	2	6	8
Directivos no Profesionales ⁵	0	0	0
Profesionales ⁶	37	54	91
Técnicos ⁷	0	0	0
Administrativos	25	11	36
Auxiliares	0	12	12
Otros ⁸	0	0	0
TOTAL	64	83	147

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

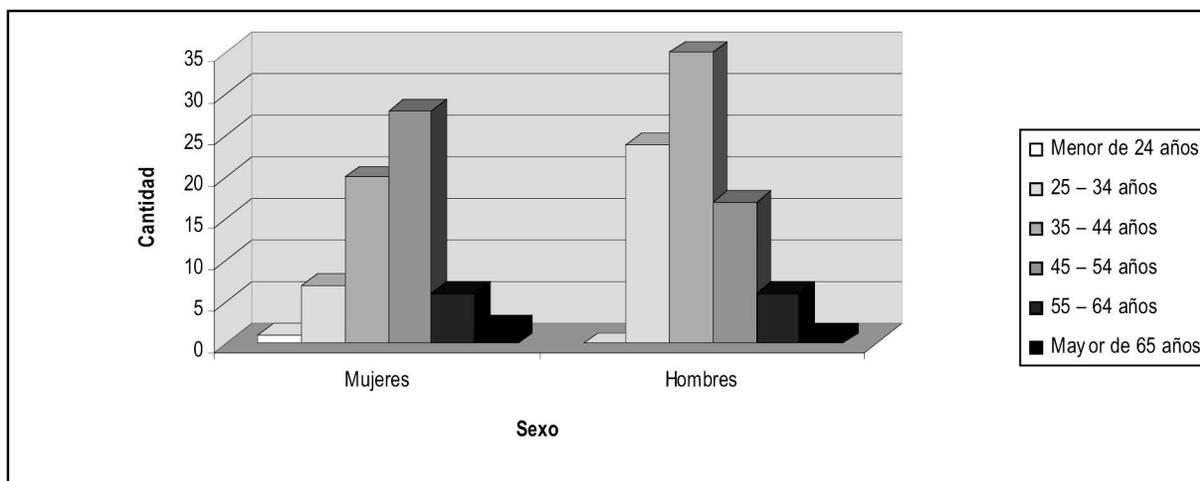
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1	0	1
25 – 34 años	7	24	31
35 – 44 años	20	35	55
45 – 54 años	28	17	45
55 – 64 años	6	6	12
Mayor de 65 años	2	1	3
TOTAL	64	83	147

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2005**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.837.162
Endeudamiento ¹¹	0
Otros Ingresos ¹²	91.221
TOTAL	3.928.383

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.832.836
De Capital ¹⁴	29.113
Otros Gastos ¹⁵	66.434
TOTAL	3.928.383

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Durante el año 2005 la gestión financiera de la Superintendencia estuvo acorde a lo programado, manteniéndose el equilibrio entre ingresos y egresos, no observándose al respecto ninguna situación extraordinaria o destacable.

Asimismo, en el transcurso del 2005 se cumplieron íntegramente los desafíos y compromisos institucionales que la Superintendencia asumió en la Programación Gubernamental del Balance de Gestión Integral del año 2004.

Es así, que en el 2005 se implementó el nuevo procedimiento de traspaso de los afiliados entre AFP, acortándose los tiempos de los mismos de un promedio de 3 meses y medio a un periodo máximo de 30 días.

En relación al procedimiento antes señalado y para evitar que el acortamiento en los plazos de traspaso de una Administradora a otra produjera un aumento en los rezagos, también durante el año pasado se implementaron medidas de cruces de información para disminuir este riesgo. Con dichas medidas se logró que una Administradora, dentro de los 5 días de recibidas las cotizaciones de un trabajador que no tenía afiliado, remitiera los dineros a la AFP correcta.

Otro de los compromisos gubernamentales asumido por la Superintendencia para el 2005 fue la regularización de los datos de afiliados en la base de datos que maneja esta institución para fines de fiscalización, supervisión, control e investigación del Sistema Privado de Pensiones. Este compromiso también fue logrado satisfactoriamente, puesto que desde agosto de 2005, a través de un plan permanente de fiscalización de los sistemas de información de las Administradoras, se logró reducir el margen de error de la información a alrededor de 1% mensual.

Finalmente, dentro de los compromisos gubernamentales 2005 y en relación con el compromiso anterior, se modificó y actualizó la Circular N°1.264 sobre Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Pensionados y Fallecidos, modificación que vino a hacer más eficiente y rápida la recolección de datos por parte de la Administradoras y esta repartición.

En cuanto a los productos estratégicos de la Superintendencia, que dicen relación con las actividades de rutina que realiza este organismo y que tienen que ver con su misión institucional de fiscalización, mejoramiento del Sistema y suministro de información a sus afiliados, durante el 2005 también se cumplieron satisfactoriamente los objetivos trazados.

De este modo y según se ahonda más adelante en el informe, se cumplió con el número de fiscalizaciones que la Superintendencia se propuso como meta en su programación interna anual del 2005, con 860 fiscalizaciones en terreno, incluyendo en estas a las 6 AFP del Sistema y también a la AFC.

Por otra parte, dentro de los productos estratégicos cabe mencionar la participación que tuvo la Superintendencia en diversas iniciativas legales, en aquellos ámbitos que implicaban mejoras o modificaciones al DL 3.500. Así, a través de su Fiscalía y su División de Estudios, tuvo ingerencia, entre otros, en el Proyecto de Ley que crea el Consejo Superior de Empresas Públicas, Regula a las Empresas de Auditoría Externa, Modifica el Estatuto de los Directores de las Sociedades Anónimas, las Normas de Administración de las mismas y los Estatutos de las Empresas Públicas y el Proyecto de Ley Mercado de Capitales MK2.

En relación con los usuarios del Sistema de AFP y del Seguro de Cesantía, durante el año 2005 la Superintendencia emprendió diversas acciones para mejorar la información con que cuentan los afiliados a dichos sistemas y facilitarles respuestas y soluciones a sus inquietudes y consultas.

Un hito importante en esta materia, lo constituye la implementación de la primera oficina regional de atención de público en los mismos términos y con iguales características que la oficina con que cuenta la Superintendencia en Santiago. Es así que a contar del mes de noviembre, comenzó a funcionar en la ciudad de Antofagasta la primera de estas oficinas, la cual fue inaugurada oficialmente por el Ministro del Trabajo y Previsión Social el 9 de enero de 2006.

Asimismo, con el objetivo de crear otras dos oficinas de atención de público en el sur del país, el Superintendente firmó convenios de cooperación con los intendentes de la VIII y X regiones, para disponer la instalación de dichas oficinas en Concepción y en Puerto Montt, respectivamente. Se tiene presupuestado que estas agencias regionales comiencen su funcionamiento dentro del primer semestre de 2006.

En las oficinas regionales, el público podrá, entre otras cosas, resolver consultas sobre trámites de beneficios del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía y los requisitos, plazos y forma de efectuarlos; obtener información sobre el funcionamiento del Sistema de Pensiones, sobre el estado de reclamos, garantías estatales y desafiliaciones; conocer las direcciones y teléfonos de oficinas de las AFP, AFC y Comisiones médicas. Asimismo, podrá resolver problemas de cuentas individuales, tales como rezagos, múltiple afiliación, cotizaciones descoordinadas, cotizaciones impagas; obtener información sobre estado de trámites de pensión, excedente de libre disposición, certificados de saldos, aporte adicional, cuota mortuoria y bono de reconocimiento y obtener información y entrega de certificados de afiliación y tramitación de beneficios acogidos a convenios de seguridad social de personas no afiliadas a AFP ni al INP.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2004 - 2005			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ ¹⁶	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	4.205.551	3.928.383	
INGRESOS DE OPERACIÓN	28.598	24.273	
TRANSFERENCIAS	33.358	0	1
OTROS INGRESOS	272.553	14.333	2
APORTE FISCAL	3.835.971	3.837.162	
SALDO INICIAL DE CAJA	34.623	52.615	
GASTOS	4.205.551	3.928.383	
GASTOS EN PERSONAL	2.690.932	2.682.865	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	628.405	627.351	
PRESTACIONES PREVISIONALES	22.315	0	3
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	514.655	522.620	
INTEGROS AL FISCO	263.145	3.875	2
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	12.136	10.269	
INICIATIVAS DE INVERSION	19.266	18.844	
DEUDA FLOTANTE	472	0	
SALDO FINAL DE CAJA	54.225	62.559	

Notas:

(1) Durante el ejercicio 2005 las transferencias recibidas de la Subsecretaria fueron incorporadas en el Presupuesto de la SAFP

(2) A contar del ejercicio 2005 las multas que aplica esta Superintendencia a las A.F.P. y A.F.C no se incluyen en el Presupuesto, su registro y control se realiza extrapresupuestariamente, de acuerdo a lo indicado por la DIPRES.

(3) No hubo pago por concepto de aplicación de la Ley 19.882.-

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)
			I N G R E S O S	3.876.818	3.929.769	3.928.383	1.386
05			TRANSFERENCIAS	0	0	0	0
	03		DE OTROS ORGANISMOS DEL S.PÚBLICO	0	0	0	0
			SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	0	0	0	0
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	27.592	27.592	24.273	3.319
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	12.400	14.333	-1.933
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS POR L. MÉDICAS	0	11.300	12.387	-1.087
	04		FONDOS DE TERCEROS	0	0	0	0
	99		OTROS	0	1.100	1.946	-846
09			APORTE FISCAL	3.837.162	3.837.162	3.837.162	0
	01		LIBRE	3.837.162	3.837.162	3.837.162	0
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	0	0
15			SALDO INICIAL DE CAJA	12.064	52.615	52.615	0
			G A S T O S	3.876.818	3.929.769	3.928.383	1.386
21			GASTOS EN PERSONAL	2.689.647	2.729.081	2.682.865	46.216 (1)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	626.285	627.385	627.351	34
23			PRESTACIONES PREVISIONALES	0	0	0	0
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	522.770	522.770	522.620	150
	01		TRANSF. AL SECTOR PRIVADO	0	0	0	0
			SALAS CUNAS Y/O JARDINES INFANTILES	0	0	0	0
	03		TRANSF. A OTRAS ENTIDADES PUBLICAS	522.770	522.770	522.620	150
		405	COMISIONES MEDICAS, D.L. N° 3.500	522.770	522.770	522.620	150
25			INTEGROS AL FISCO	4.158	4.158	3.875	283
	01		IMPUESTOS	4.158	4.158	3.875	283
	99		OTRAS	0	0	0	0
29			ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.390	10.290	10.269	21
	04		MOBILIARIO Y OTROS	6.920	7.820	7.801	19
	06		EQUIPOS INFORMÁTICOS	2.470	2.470	2.468	2
31	02		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	19.068	19.068	18.844	224
34	07		DEUDA FLOTANTE	500	500	0	500
35			SALDO FINAL DE CAJA	5.000	16.517	62.559	-46.042

Nota:

(1) Corresponde a ahorro por reemplazos pendientes y mayores ingresos corrientes por concepto otros (subsidios).

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²³ / N° total de decretos modificatorios]*100		100	100	100	100	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²⁴]		22.156	22.888	22.518	98.4	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	-	-	-	-	-	-
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		1.4	0.61	0.6	100	

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

22 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

1. Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía

En el ámbito de la fiscalización, se realizaron 860 fiscalizaciones, con un promedio de 51 fiscalizaciones por fiscalizador, lo que implicó cumplir con la meta propuesta para el año 2005. Cabe destacar, que en la mencionada cifra se incluyen las fiscalizaciones al Seguro de Cesantía.



En lo relativo al número de fiscalizaciones computacionales realizadas durante el año, el no cumplimiento de este indicador se explica porque se ha privilegiado la profundidad del análisis en la base de datos más que la cantidad de fiscalizaciones.

Cabe destacar que durante este año se tendrá una nueva versión de la base de datos que incorporará una mayor cantidad de información para establecer nuevos controles y fiscalizaciones.

2. Garantías Estatales y Calificaciones de Invalidez

Referente al producto estratégico Garantías Estatales y Calificaciones de Invalidez, se informa que el año 2005 hubo un sobrecumplimiento en el indicador “Tiempo promedio de respuesta por garantía estatal entregada” se debe a que ha cambiado la fecha en que se reciben las solicitudes de garantías estatales, concentrándose en los primeros cinco días de cada mes, por lo que se puede realizar una mejor planificación y desarrollo del proceso, lo que ha permitido bajar el tiempo promedio de respuesta. Próximamente se implementará la automatización en el procesamiento de las solicitudes de garantías estatales.

3. Proposición de modificaciones legales necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones.

En relación a este producto estratégico, Fiscalía conjuntamente con la División Estudios trabajó en las siguientes modificaciones legales.

- Proyecto de Ley que crea el Consejo Superior de Empresas Públicas, Regula a las Empresas de Auditoría Externa, Modifica el Estatuto de los Directores de las Sociedades Anónimas, las Normas de Administración de las mismas y los Estatutos de las Empresas Públicas.

Mediante este proyecto se pretende modificar algunos artículos del Decreto Ley N° 3.500, de 1980, en materias relacionadas con el mercado de capitales abordando algunas cuestiones destinadas a lograr buenas prácticas de gobierno corporativo en las Administradoras de Fondos de Pensiones.

- Proyecto de Ley Mercado de Capitales MK2.

Mediante este proyecto se pretende modificar algunos artículos del Decreto Ley N° 3.500, de 1980, en materias relacionadas con el mercado de capitales que tienden a perfeccionar los mecanismos de regulación, supervisión y seguridad en el mercado financiero.

En el 2005 se realizaron cinco de los seis estudios comprometidos, el no cumplimiento de este indicador se explica por la complejidad que involucra su realización, ya que la preparación de cada uno de ellos requiere de bastante tiempo y en algunos casos de coordinación con otros organismos gubernamentales. Este es el caso del estudio "Evaluación de formularios relacionados con los trámites del sistema de consultas y ofertas de montos e pensión SCOMP", que se está llevando a cabo en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros.

4.- Atención y gestión de consultas y reclamos de los usuarios del Sistema y del público en general, lo que incluye además difusión del Sistema.

Durante el año 2005 en la Oficina de Santiago, se atendieron un total de 20.364 personas. En el mes de diciembre se inauguró la primera Oficina Regional en Antofagasta, donde se atendieron 35 personas en ese mes.

Sistema de Consultas por Internet

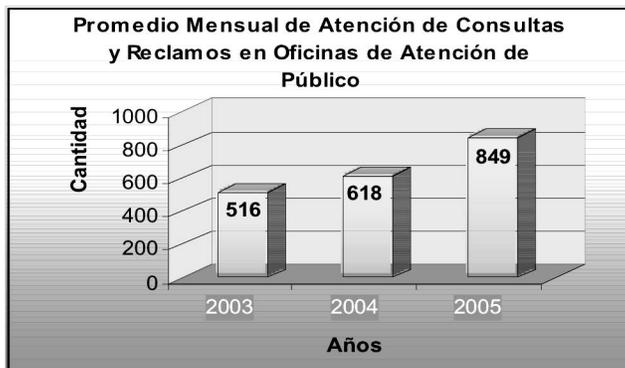
Las consultas recibidas por este canal se incrementaron en un 18.71% respecto del año anterior. En efecto, de 10.601 aumentaron a 12.584.

El aumento en las consultas y reclamos durante el 2005, a través de los distintos canales de comunicación que la Superintendencia tiene al servicio de los usuarios del Sistema, dice relación con el posicionamiento mediático de los temas previsionales durante la época de campañas electorales recién pasada y, también, con un aumento en el número de pensionados y de personas en edad de jubilación.

Sistema de Consultas y Reclamos por Correo Ordinario

En el año 2005, el número de consultas o reclamos que se cerraron fue 4.092, aumentando en un 18.61% respecto del año anterior que fue de 3.450. Como parámetro de medición del canal de consulta "Casos recibidos por correo ", se utiliza los casos cerrados, ya que este concepto es más representativo de la productividad, pues son los casos que se trabajaron. No obstante es absolutamente concordante con la tendencia que siguen los casos ingresados.

Respecto al aumento esto se explica por un efecto "rebote", pues muchas consultas que se reciben por Internet y en la Oficina de Atención de Público, se transforman en un caso escrito, luego al aumentar éstas aumenta también las consultas por este canal.



Atención Telefónica

En el año 2005 se recibió un total de 30.772 consultas telefónicas. De acuerdo a las cifras hay una disminución de 14.66% (36.060 año 2004).

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

Producto: "Acortar los tiempos de traspasos entre AFP". (Meta cumplida)

A diciembre de 2005 se encuentra en pleno funcionamiento el nuevo procedimiento de traspasos entre Administradoras, constatándose que se efectúan los dos canjes en cada mes, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Las cifras de traspasos por cada quincena son las siguientes:

FECHAS DE TRASPASO	Nº DE AFILIADOS
1 de JUNIO 2005	4.758
20 de JUNIO 2005	13.283
TOTAL JUNIO 2005	18.041
1 de JULIO 2005	5.928
15 de JULIO 2005	11.041
TOTAL JULIO 2005	16.969
1 de AGOSTO 2005	7.187
16 de AGOSTO 2005	12.190
TOTAL AGOSTO 2005	19.377
1 de SEPTIEMBRE 2005	6.755
15 de SEPTIEMBRE 2005	13.672
TOTAL SEPTIEMBRE 2005	20.427
3 de OCTUBRE 2005	7.807
17 de OCTUBRE 2005	10.435
TOTAL OCTUBRE 2005	18.242
2 de NOVIEMBRE 2005	5.257
15 de NOVIEMBRE 2005	12.499
TOTAL NOVIEMBRE 2005	17.756

Producto: “Disminuir el plazo para regularizar rezagos de cotizaciones previsionales”. (Meta cumplida)

Las Administradoras de Fondos de Pensiones se encuentran regularizando los rezagos pertenecientes a trabajadores no afiliados, conforme a lo establecido en la normativa vigente. Esto implica que se traspasan hacia la nueva AFP aquellas cotizaciones que el empleador pagó descoordinadamente en la AFP antigua y, por otra parte, se verifica la afiliación en las restantes Administradoras en el caso de todas las cotizaciones que se recaudan correspondientes a trabajadores no afiliados a la AFP, con el objeto de traspasarlas hacia aquélla que registre vigente al trabajador. Con este procedimiento las AFP están creando nuevas cuentas personales, habiéndose cambiado de un cruce anual a uno mensual.

Producto: “Regularización de los datos de los afiliados.”

Para lograr el objetivo de mantener actualizados todos los datos de los afiliados al sistema de AFP, durante el año 2005 se desarrolló un plan de fiscalización permanente a los sistemas de información de las Administradoras, a través del análisis de los datos contenidos en la Base de Datos de la Superintendencia.

La estrategia para lograr esta meta consideró un control permanente y automatizado de grandes masas de datos, que dio como resultado la disminución considerable del problema de afiliación múltiple, problema que desde el inicio del proceso de control masivo ha registrado una mejoría de un 70%.

Por otra parte, los errores de validación de la información que envían las AFP a la Base de Datos se han mantenido desde agosto 2005 en alrededor del 1%, meta que impuso la Superintendencia a las AFP y que ha significado esfuerzos de éstas en corregir la información de sus afiliados.

También es necesario destacar que gracias a la información de la Base de Datos se han implementado controles patrimoniales periódicos entre los registros operacionales y contables de los Fondos de Pensiones.

Producto: “Modificación a la Normativa de Recolección de Datos, Circular N° 1.264.”(Meta en proceso)

El proyecto de circular que modifica a la N° 1.264, está próximo a ser publicado como normativa en trámite en nuestro Sitio Web.

Este proyecto se está desarrollando en forma conjunta con las Divisiones Informática y Administración Interna, Prestaciones y Seguros y Estudios, y a raíz de nuevos requerimientos de información planteados por distintas Divisiones tendientes a optimizar la información de la Base de Datos, debió modificarse su fecha de emisión. De acuerdo con lo comprometido, esta Circular se está enviando a Fiscalía para su revisión en los últimos días del mes de diciembre de 2005.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Las actividades de Auditoría Interna en la Superintendencia de AFP durante el año 2005 cubrieron los siguientes objetivos, con la correspondiente ejecución, informes y recomendaciones:

Objetivos Gubernamentales

Primer Objetivo

Realizar auditorías de carácter preventivo, destinadas al control de la probidad pública.

En esta materia se incluyeron y ejecutaron auditorías a:

“Contratos y Asesorías” y

“Gastos de Difusión y Publicidad”

Segundo Objetivo

Identificar y sistematizar áreas y procesos críticos, construyendo al efecto, mapas de riesgo ministeriales e institucionales.

Objetivos Ministeriales

Primer Objetivo

Seguimiento a las recomendaciones de las auditorías de Rendición de Cuentas.

Segundo Objetivo

Identificar programas y/o proyectos asociados a los productos estratégicos del Servicio y elaborar lista de chequeo para verificar cierre presupuestario y de gestión para la entrega del mando del presente gobierno.

Objetivos Institucionales

Primer Objetivo

Desarrollo de la matriz de riesgo institucional

Segundo Objetivo

Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Probidad, específicamente declaraciones de interés y patrimoniales.

Tercer Objetivo

Seguimiento a Observaciones y Recomendaciones resultantes del Programa 2004.

Cuarto Objetivo Institucional (Complementario): Auditoría selectiva de cuentas de gasto ejercicio 2005; pertinencia, autorizaciones, contabilización y respaldos.

Por otra parte, durante el 2005 la Superintendencia siguió trabajando en mejorar la información que entregan las AFP a sus afiliados a través de la cartola cuatrimestral que les envían. Si el 2004 se simplificó el lenguaje y el formato de los cuadros contenidos en dichas cartolas y se mejoró la información relativa a las comisiones cobradas por las Administradoras, el 2005 se incluyó en la cartola un anexo con una proyección personalizada de pensión del afiliado en dos escenarios: con una densidad de cotizaciones del 100% hasta el momento de la edad legal de jubilación, y otro con cero densidad de cotizaciones desde la fecha en que el afiliado recibió el respectivo anexo hasta el momento de cumplir la edad legal para retirarse.

También la Superintendencia ha seguido trabajando por perfeccionar otros canales de comunicación con los afiliados, distintos de las oficinas de atención de público. En este sentido, durante el 2005 la Superintendencia trabajó por editar nuevas y mejores cartillas informativas, así como de mantener actualizada la información de su página Web. Asimismo, siguió trabajando en conjunto con el SERNAC para la recepción de consultas de lugares donde no hay oficinas de la Superintendencia, pero sí de dicho servicio.

A continuación ofrecemos algunas estadísticas que dan cuenta del funcionamiento de los distintos canales de difusión y comunicación con los afiliados con que cuenta la Superintendencia:

Actividades de Difusión

1.- Charlas

El año 2005 se continuó con la realización de charlas, algunas de las cuales se desarrollaron fuera de la ciudad de Santiago.

Fecha	Institución	Asistentes
10/06	I Municipalidad Viña del Mar	35
17.06	Embajada USA	45
09.08	Dirección Nacional de Aduanas	68
11.08	Subsecretaría Ministerio de Hacienda	35
25.11	Congreso Nacional	40

2.- Dentro de las actividades de difusión, se participó en la Feria del Adulto Mayor "Vivir la Vida", que se realizó los días 3 y 5 de noviembre en el Estadio Nacional, se atendieron 31 personas

3.- Participación en diversos programas radiales.

- **Proyectos de Ley**

BOLETÍN: 3.278-05

Descripción:

Introduce adecuaciones de índole tributaria e institucional para el fomento de la industria de capital de riesgo y continúa con la modernización del mercado de capitales (Mercado de Capitales II)

Fecha de ingreso: 08/07/2003

Estado de tramitación:

En trámite en la Comisión de Hacienda del H. Senado de la República.

Beneficiarios directos:

Los afiliados al Nuevo Sistema de Pensiones porque permite mejorar la administración de los Fondos de Pensiones.

La industria de capital de riesgo y todos participantes del mercado de capitales chileno.

BOLETÍN: 3.949-05

Descripción:

Crea el Consejo Superior de Empresas Públicas, regula a las Empresas de Auditoría Externa, modifica estatuto de los directores de las sociedades anónimas, las normas de administración de las mismas y los estatutos de las empresas públicas (gobiernos corporativos)

Fecha de ingreso: 10/08/2005

Estado de tramitación:

En trámite en la Comisión de Hacienda del H. Senado de la República.

Beneficiarios directos:

Los Afiliados del Nuevo Sistema de Pensiones, porque otorga mayor transparencia en la dirección de empresas en que se encuentran invertidos los Fondos de Pensiones.

Los ciudadanos en general; inversionistas en empresas privadas y la imagen del país ya que genera mayor transparencia en nuestras instituciones.

4. Desafíos 2006

Los desafíos de la Superintendencia para este año relacionados con los objetivos estratégicos del Servicio son los siguientes:

En los relativo a *“Resguardar los fondos que mantienen en el sistema de pensiones y perfeccionar las regulaciones para hacer posible la eficiencia en su administración.”*

Para el año 2006, la Superintendencia de AFP se ha fijado varios objetivos primordiales. Uno de ellos, es continuar trabajando en el Proyecto de Supervisión Basada en Riesgos, para implementar en el mediano plazo una modernización de los sistemas de control y supervisión del mercado financiero ligado a la industria de los fondos de pensiones. De este modo, se espera para este año recibir nuevas visitas de la delegación de expertos internacionales, para la elaboración de un diagnóstico del marco regulatorio vigente que tome en cuenta el trabajo realizado bajo el FSAP (Financial Sector Assesment Program del Banco Mundial) al Sistema Chileno de Pensiones y, además, un plan de acción detallado para avanzar hacia un esquema regulatorio basado en los riesgos del sistema.

En otro ámbito, durante el 2006 se pretende modificar la normativa vigente (circular) sobre contratación de vendedores y personal de atención de público de las AFP, con el fin de dotarlos de una certificación estándar que asegure niveles mínimos de calidad, así como separar de las AFP dicho proceso de certificación. El punto principal de la medida apunta a exigir la aprobación de un examen de conocimiento previsional dirigido no sólo a las nuevas contrataciones, sino también al personal estable de cada AFP, siendo la Superintendencia la encargada de administrar el proceso de exámenes, así como la generación y validación constante de contenidos.

Para el segundo objetivo estratégico *“Generar un marco regulatorio eficiente y desarrollar una fiscalización constructiva, que contribuya a su buen funcionamiento”*.

Se espera mejorar la calidad del servicio entregado a los usuarios del Sistema de AFP, en marzo se pondrá en marcha blanca el primer Índice de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), el cual medirá la eficiencia y eficacia de las Administradoras en base a tres variables: trámite de pensiones, relación con el afiliado y gestión de cuentas. Para junio de 2006 se pretende publicar oficialmente el ICSA para el primer cuatrimestre del año en curso, encontrándose en actual estudio su forma de difusión, la cual podría incluir eventualmente su inclusión en las cartolas que las AFP envían a sus afiliados.

De acuerdo a lo anunciado por la Nueva Administración, el 2006 se visualiza como un año fundamental para la implementación de una reforma integral al Sistema de AFP y, en general, al Sistema de Pensiones. En este sentido, la Superintendencia pondrá al servicio de este proyecto toda su experiencia y conocimientos técnicos y también las propuestas sobre las que ha venido trabajando en los últimos años.

Para el objetivo estratégico *“Resguardar las garantías estatales comprometidas en el sistema y calificar la condición de invalidez, con el propósito de resguardar los intereses del fisco en el correcto pago de dichas garantías”*, la Superintendencia se ha planteado como desafío para el año 2006 disminuir el tiempo de evaluación de las solicitudes de garantías con el propósito de mejorar la atención de nuestros usuarios,

asimismo, se espera avanzar permanentemente en el proceso de calificación de invalidez de acuerdo con las normas técnicas definidas por la comisión de invalidez como lo establece el D.L. 3500.

En lo referente al objetivo estratégico *“Atender las consultas respecto del funcionamiento del sistema y facilitar el acceso de los afiliados a la información de los beneficios que ofrece.”*

Esta Superintendencia pretende continuar avanzando en su programa de descentralización que le permita una mayor cercanía con los afiliados del Sistema de AFP y que iniciara al inaugurar en noviembre de 2005 su primera oficina regional de atención de público en la ciudad de Antofagasta, en forma conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social. Así, para el primer semestre de 2006 está presupuestada la apertura de otras dos oficinas regionales de iguales características: una en la VIII Región, en la ciudad de Concepción, y otra en la X, en Puerto Montt.

Finalmente otro desafío de la Superintendencia para el 2006 es el perfeccionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) especialmente en lo que dice relación con la información con que cuentan sus usuarios para la toma de decisiones referentes a sus pensiones. Para ello, se pretende dictar una circular que tienda a mejorar el grado de conocimiento respecto de la operación del SCOMP, en cuanto a las etapas que deben seguirse desde la solicitud de pensión hasta la selección final de una modalidad y monto de pensión, y hacer más accesibles y claros los formularios de Solicitud de oferta y Certificado de oferta, entre otros.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Iniciativas de Inversión
- Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2003	2004	2005				
Fiscalización de las AFP, de la A.F.C, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	N° de fiscalizaciones anuales por fiscalizador	Total fiscalizaciones/N° de fiscalizadores	<i>Eficiencia/Resultado Intermedio</i>	51	52	51	51	SI	100%	
Fiscalización de las AFP, de la A.F.C, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	Tiempo promedio de trámite en validación de las valoraciones	(Sumatoria de tiempo de trámite en validación de cada valoración/Número total de valoraciones al año)	<i>Calidad/Producto</i>	NM	0 días	0 días	0 días	SI	100%	
Fiscalización de las AFP, de la A.F.C, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	Tiempo promedio de retardo en valoración de las carteras de inversión	(Sumatoria de tiempo de retardo en valoración de cada cartera/Número total de valoraciones al año)	<i>Calidad/Producto</i>	NM	0 días	0 días	0 días	SI	100%	
Fiscalización de las AFP, de la A.F.C, de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	N° fiscalizaciones computacionales individuales anuales por fiscalizador.	(Total fiscalizaciones/N° fiscalizadores)	Eficiencia/Producto	NM	NM	244	467	NO	52%	1
Garantías Estatales y calificaciones de invalidez Garantías Estatales	Porcentaje de garantías entregadas respecto a las solicitadas	((Número total de Garantías entregadas/Número total de Garantías solicitadas)*100)	Eficacia/Proceso	NM	NM	106%	108%	SI	98%	
Garantías Estatales y calificaciones de invalidez Garantías Estatales	Tiempo promedio de respuesta por garantía estatal entregada	(Tiempos de respuesta de cada garantía estatal entregada/Número total de garantías estatales solicitadas)	Calidad/Producto	NM	NM	20	30	SI	150%	2

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2003	2004	2005				
Garantías Estatales y calificaciones de invalidez Calificación de Invalidez	Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas	((Número de calificaciones de invalidez evaluadas/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar)*100)	Eficacia/Producto	NM	NM	100%	100%	SI	100%	
Garantías Estatales y calificaciones de invalidez Calificación de Invalidez	Tiempo promedio de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas	(Sumatoria de Tiempos de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada/Número de calificaciones de invalidez evaluadas)	Calidad/Producto	NM	NM	42	40	SI	95%	
Proposición de modificaciones legales y normativas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	Porcentaje de Estudios Realizados en el año t	((Número de estudios realizados en el año t/N° Estudios Comprometidos en el año t)*100)	Eficacia/Proceso	NM	NM	83.3%	100%	NO	83.3%	3
Atención y gestión de consultas y reclamos de los usuarios del sistema y del público en general, lo que incluye además difusión del sistema.	Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficina de Atención de Público	(Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos /N° de analistas en el mes)	Eficiencia/Producto	516	618	849	850	SI	100%	

Porcentaje global de cumplimiento: 72%

Notas:

1.- El no cumplimiento de este indicador se explica porque se ha profundizado el análisis de las fiscalizaciones computacionales a través de la base de datos, lo que se traduce en que se haya privilegiado la profundidad del análisis más que la cantidad de fiscalizaciones. Cabe destacar que durante este año se tendrá una nueva versión de la base de datos que contendrá mayor información para la realización de los controles y fiscalizaciones, asimismo se incrementó el número de fiscalizadores con acceso a la base de datos de afiliados al sistema previsional y a la base de datos del seguro de cesantía, pasando de 6 fiscalizadores a 15.

2.-El sobrecumplimiento de este indicador se explica porque se ha cambiado la fecha en que se reciben las solicitudes de garantías estatales, concentrándose en los primeros cinco días de cada mes, por lo que se puede realizar una mejor planificación y desarrollo el proceso, lo que ha permitido bajar los días promedio de respuesta. Próximamente se implementará la automatización en el procesamiento de las solicitudes de garantías estatales.

3.- El no cumplimiento de este indicador se explica por la complejidad que involucra cada uno de los estudios que se realizan, ya que la preparación de cada uno de ellos requiere de bastante tiempo de elaboración y en algunos casos de coordinación con otros organismos gubernamentales. Es el caso del estudio que se está llevando a cabo en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros.

• Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³¹
Acortar los tiempos de traspasos entre AFP.	Se encuentra en pleno funcionamiento el nuevo procedimiento de traspasos entre Administradoras, constatándose que se efectúan los dos canjes en cada mes, conforme a lo establecido en la normativa vigente, lo que se traduce en que se han realizado a noviembre de 2005 un total de 110.812 traspasos.	Proposición de modificaciones legales necesarias para Funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones	CUMPLIDA
Disminuir el plazo para regularizar rezagos de cotizaciones previsionales.	Actualmente todas las Administradoras de Fondos de Pensiones se encuentran regularizando los rezagos pertenecientes a trabajadores no afiliados, conforme a lo establecido en la normativa vigente. Esto implica que se traspasan hacia la nueva AFP aquellas cotizaciones que el empleador pagó descoordinadamente en la AFP antigua y, por otra parte, se verifica la afiliación en las restantes Administradoras en el caso de todas las cotizaciones que se recaudan correspondientes a trabajadores no afiliados a la AFP, con el objeto de traspasarlas hacia aquella que registre vigente al trabajador. Con este procedimiento las AFP están creando nuevas cuentas personales, habiéndose cambiado de un cruce anual a uno mensual.	Fiscalización de las A.F.P, de la A.F.C de los fondos de pensiones y de los fondos de seguro de cesantía.	CUMPLIDA

29 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

30 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

31 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³¹
Regularización de los datos de los afiliados	<p>Corrección de Información</p> <p>Para lograr el objetivo de mantener actualizados todos los datos de los afiliados al sistema de AFP, durante el año 2005 se estuvo desarrollando un plan de fiscalización permanente a los sistemas de información de las Administradoras, a través del análisis de los datos contenidos en la Base de Datos de la Superintendencia.</p> <p>La estrategia para lograr esta meta consideró un control permanente y automatizado de grandes masas de datos, que dio como resultado la disminución considerable del problema de afiliación múltiple, problema que desde el inicio del proceso de control masivo ha registrado una mejoría de un 70%. Por otra parte, los errores de validación de la información que envían las AFP a la Base de Datos se han mantenido desde agosto 2005 en alrededor del 1%, meta que impuso la Superintendencia a las AFP y que ha significado esfuerzos de éstas en corregir la información de sus afiliados. También es necesario destacar que gracias a la información de la Base de Datos se han implementado controles patrimoniales periódicos entre los registros operacionales y contables de los Fondos de Pensiones.</p>	Fiscalización de las A.F.P, de la A.F.C de los fondos de pensiones y de los fondos de seguro de cesantía.	CUMPLIDA
Regularización de los datos de los afiliados	<p>Modificación a la Normativa de Recolección de Datos, Circular N° 1.264</p> <p>El proyecto de circular que modifica a la N° 1.264, está próximo a ser publicado como normativa en trámite en nuestro Sitio Web.</p> <p>Este proyecto se está desarrollando en forma conjunta con las Divisiones Informática y Administración Interna, Prestaciones y Seguros y Estudios, y a raíz de nuevos requerimientos de información planteados por distintas Divisiones tendientes a optimizar la información de la Base de Datos, debió modificarse su fecha de emisión. De acuerdo con lo comprometido, esta Circular se está enviando a Fiscalía para su revisión en los últimos días del mes de diciembre de 2005.</p>	Proposición de modificaciones legales necesarias para Funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones	EN PROCESO

• Anexo 3: Iniciativas de Inversión³²

1. Nombre: Base de Datos de Afiliados para el Sistema de AFP

Objetivo: El proyecto consiste en dotar a la Superintendencia de AFP de una base de datos que reúna la información de los Afiliados de las Administradoras de Fondos de Pensiones y usar esta información para optimizar los procesos de fiscalización, solucionar consultas de los afiliados y generar estadísticas, lo que permitirá disminuir el tiempo de consulta de los afiliados y solucionar los casos de rezagos y múltiple afiliación. Las consultas se generan por necesidad de certificación de afiliación a una Administradora, reclamos por imputaciones incorrectas, en general cualquier situación que el afiliado consulte ya sea ante una situación anómala o normal. Además permite generar información estadística de los afiliados.

Tipo de Iniciativa: Inversión No regionalizable

Beneficiarios: 7 millones de afiliados.

Cuadro 11 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³³ (1)	Ejecución Acumulada al año 2005 ³⁴ (2)	% Avance al Año 2005 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2005 ³⁵ (4)	Ejecución Año 2005 ³⁶ (5)	% Ejecución Año 2005 (6) = (5) / (4)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
Proyecto Base de Datos de Afiliados para el Sistema de AFP	135.000	132.010	98	18.844	19.068	99%	225	1

Notas:

(1) Durante el ejercicio 2005 se dio término al Proyecto Base de Datos de Afiliados del Sistema de A.F.P.

32 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

33 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

34 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2005.

35 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

36 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

• Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 12 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁷		Avance ³⁸	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	0,83	0,74	109.5	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	6,16	2,0	168	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	100	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,68	0	168	
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,48	0	648	
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	53.6	120	225	

37 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

38 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 12
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁷		Avance ³⁸	Notas
		2004	2005		
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	100	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	6,17	4,1	34	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	34,2	46,3	135	
Porcentaje de becas ³⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	26,6	38,2	144	
Grado de Extensión de la Jornada Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	0	0	0	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño⁴⁰ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	0	0	0	
	Lista 2 % de Funcionarios	0	0		
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

39 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

40 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.