
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

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 | 10 |
| • 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 | 13 |
| - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios | 14 |
| • Recursos Humanos | 15 |
| - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo | 15 |
| - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo | 16 |
| - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo | 17 |
| • Recursos Financieros | 18 |
| - Recursos Presupuestarios año 2004 | 18 |
| 3. Resultados de la Gestión | 19 |
| • Cuenta Pública de los Resultados | 19 |
| - Balance Global | 20 |
| - Resultados de la Gestión Financiera | 23 |
| - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos | 26 |
| • Cumplimiento de Compromisos institucionales | 28 |
| - Informe de Programación Gubernamental | 28 |
| • Avances en Materias de Gestión..... | 29 |
| - Avances en otras Materias de Gestión | 29 |
| • Proyectos de Ley..... | 32 |
| 4. Desafíos 2005 | 33 |
| 5. Anexos..... | 34 |
| • Anexo 1: Programación Gubernamental 2004 | 35 |
| • Anexo 2: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004..... | 37 |
| • Anexo 3: Iniciativas de Inversión..... | 38 |
| • Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | 39 |

Índice de Cuadros

| | |
|--|----|
| Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo..... | 15 |
| Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo..... | 16 |
| Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo..... | 17 |
| Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004..... | 18 |
| Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004..... | 18 |
| Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004..... | 23 |
| Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004..... | 24 |
| Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera..... | 25 |
| Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004..... | 37 |
| Cuadro 10: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004..... | 38 |
| Cuadro 11: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos..... | 39 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato..... | 15 |
| Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento..... | 16 |
| Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo..... | 17 |

1. Carta del Jefe de Servicio



Dos son los hechos que marcaron el sistema de pensiones y seguridad social el año 2004. Por una parte, esta Superintendencia elaboró y difundió un diagnóstico de las áreas deficitarias del sistema de pensiones, cosechándose, hacia finales de año, una mirada de consenso que establece la necesidad de mejorar la competencia y la cobertura del sistema previsional. Y, por otra, se introdujeron cambios relevantísimos en la comercialización de pensiones, a través de la aprobación e implementación de la llamada Ley de Rentas Vitalicias, que redundan en mejores pensiones y en procesos más transparentes.

Las labores de regulación y fiscalización que realiza esta Superintendencia aseguraron la continuidad de funcionamiento de los multifondos, que el año pasado exhibió una muy buena rentabilidad; del Ahorro Previsional Voluntario, que mantuvo su constante incremento; y del Seguro de Cesantía que superó los 3 millones de afiliados. En el área de fiscalización, cabe señalar que la labor de la Superintendencia durante los primeros meses de 2004 estuvo fuertemente marcada por la fusión de las Administradoras Magister y PlanVital derivada del caso Inverlink, proceso que se llevó a cabo con normalidad y sin ningún perjuicio para los afiliados y sus fondos.

Esta Superintendencia participó también en la tramitación, junto a otros Ministerios, del proyecto de Ley Mercado de Capitales II, que tiene como objeto mejorar el acceso a la información sobre los inversionistas que intervienen y desean intervenir en el mercado de pensiones y mejorando también la coordinación e intercambio de información entre las Superintendencias Financieras. Con esta ley se pretende modernizar la tarea de regulación y fiscalización del Estado sobre el Sistema Financiero.

Diagnóstico del sistema de pensiones:

Por primera vez en la historia del sistema previsional se puede contar con información que permita analizarlo.

En efecto, por encargo de la Subsecretaría de Previsión Social, la Universidad de Chile realizó en el 2002 la Encuesta Historia Laboral y de Seguridad Social (HLSS), investigación de panel que reunió más de 17 mil casos.

Los impactantes resultados fueron presentados a la opinión pública por la Superintendencia de AFP en abril de 2004. Los datos de la HLSS más investigaciones propias de la Superintendencia de AFP arrojaron un diagnóstico del sistema previsional que puede resumirse en los siguientes puntos:

- Al sistema previsional le hace falta más competencia; los precios de administración pueden ser más bajos.
- La cobertura del sistema no es óptima, en particular la densidad de cotizaciones de algunos sectores de la población.
- La información al afiliado es escasa y deficiente en calidad. Urge tomar medidas en este ámbito pues, entre otras cosas, se detecta una gran insensibilidad de los afiliados y cotizantes a variables relevantes del sistema como precio y servicios de las administradoras. No hay información ni políticas comunicacionales que combatan la natural imprevisión de las personas.
- Necesidad de flexibilizar la malla de límites de inversión con el objeto de favorecer una mayor rentabilidad y la diferenciación de las administradoras en sus políticas de inversión.

Si bien en un primer momento este diagnóstico pudo causar sorpresa y hasta molestia en algunos sectores, la presentación de investigaciones, realización de seminarios de análisis y debates a lo largo del año permitió construir consensos en la mayoría de los actores respecto de que es necesario introducir modificaciones al sistema que corrigieran los aspectos señalados.

Durante el 2004 la Superintendencia inició acciones tendientes a corregir algunos de los aspectos deficitarios, entre los que cabe destacar la nueva Cartola de Información que entrega información personalizada y anualizada del costo previsional. Este cambio permite al cotizante conocer cuánto le cobra su AFP por el servicio de administración de su cuenta de capitalización y le entrega además lo que le cobrarían las otras administradoras del mercado, facilitando así la comparación por precio. Durante el año pasado se preparó una circular que disminuye el tiempo de traspaso o el cambio entre una AFP y otra a un mes, normativa que entrará en vigencia en mayo de 2005. Esta nueva norma apunta a generar más competencia entre las administradoras, pues actualmente el traspaso demora unos 3 meses, tiempo demasiado largo en que el afiliado no goza de los beneficios de mejor rentabilidad, más bajo precio o mejor servicio que busca en su nueva AFP.

Dado que muchos de los aspectos deficitarios requieren una modificación de la ley para ser corregidos, la Superintendencia se abocó a preparar un proyecto de reforma previsional que contempla 4 ámbitos.

En materia de competencia se propone la eliminación de la Comisión Fija que cobran la AFP's pues es regresiva y no permite en forma clara la comparación de precios y el desarrollo de mecanismos de licitación de carteras de afiliados para incentivar la entrada de nuevos actores a la industria.

Para enfrentar el problema de cobertura, el proyecto pone énfasis en los trabajadores independientes que muestran una bajísima cotización. Se propone incorporar mecanismos que incluyen el *default* de modo de facilitar la cotización previsional de este sector que asciende aproximadamente a 1,5 millones de chilenos.

En materia de inversiones, la propuesta propone una simplificación importante del número de límites de inversión e introduce la obligación de que las administradoras tengan políticas explícitas de inversión y control de riesgo.

Finalmente, la SAFP propone varias modificaciones legales que permiten corregir una serie de inequidades en materias de beneficios provisionales. Si bien no se trata de situaciones graves o que afecten a muchos afiliados, generan situaciones injustas que además dañan la legitimidad del sistema.

Mejoramiento del Sistema de Pensiones:

Después de 10 años de tramitación, en febrero de 2004 se aprobó la ley 19.934 llamada de rentas vitalicias. La demora perjudicó a muchos chilenos y chilenas que se pensionaron, principalmente por las altas comisiones que pagaron por rentas vitalicias, las que el 2000 alcanzaron su máximo de 5,9%.

En 6 meses de arduo trabajo esta Superintendencia junto a la Superintendencia de Valores y Seguros, supervisaron que se implementaran todos los instrumentos. Normas y reglamentos que permitieran la entrada en vigencia de la ley, fundamentalmente la entrada en funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión SCOMP:

En efecto, tal como estaba contemplado, el 19 de agosto entró en vigencia la nueva ley que contempla el funcionamiento del SCOMP, un instrumento electrónico que permite mejorar la transparencia y que corrige las asimetrías de información en la comercialización de pensiones. La Ley fija además una comisión máxima de 2,5% a la comercialización de las Rentas Vitalicias, desincentiva progresivamente la jubilación anticipada, crea nuevas modalidades de pensión y permite ajustar las futuras pensiones a las nuevas y mejores expectativas de vida de los chilenos, mediante la actualización de las tablas de mortalidad.

En los primeros 6 meses de funcionamiento del nuevo sistema, más de 18 mil personas ingresaron sus consultas de pensión, de las cuales 5.200 se pensionaron. La comisión promedio pagada por intermediación de rentas vitalicias en ese período ha sido de 2,06% y un 12,26% de los afiliados no pagó comisión.

Así, esta reforma legal ha implicado un mejoramiento efectivo en las pensiones de los chilenos.

Seguro de Cesantía:

Durante el 2004 el Seguro de Cesantía se consolida alcanzando a fines del período más de 3 millones de afiliados. El 97% de los afiliados son obligatorios, es decir, se afiliaron al Seguro cuando suscribieron un nuevo contrato de trabajo. Del total de afiliados, el 62 % son hombres y el

38% mujeres; son en su mayoría trabajadores jóvenes (el 54% tienen menos de 34 años) y el 44% cuenta con educación media completa.

Durante el 2004 se pagaron beneficios a casi 508 mil trabajadores, el 90% de ellos trabajadores contratados a plazo, por un monto promedio de 59 mil pesos. Pese a que se trata de beneficios exigüos en términos monetarios, este instrumento de seguridad social y protección permite por primera vez entregar recursos monetarios a los trabajadores temporales o con contrato a plazo fijo, que no tienen derecho a indemnización. De los beneficiarios, 4.287 recibieron beneficios con cargo al Fondo Solidario. Durante el año pasado, se perfeccionaron los mecanismos administrativos de modo que los asegurados pudieran acceder a otros beneficios sociales complementarios, como atención de salud a través del Fonasa y pago de asignación familiar cuando corresponde. Además, se suscribió un convenio con el SERVIU, el que estará operativo a partir de 2005 para que los beneficiarios del Seguro de Cesantía pudieran acreditar su condición de cesantes y adecuar sus condiciones de pago.

Durante el 2004 se implementó la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), iniciativa que forma parte del contrato de Administración entre el Gobierno de Chile y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC Chile), entidad que administra el seguro. La BNE es una política activa de empleo que busca acortar los tiempos de cesantía y que el trabajador reingrese al mercado del trabajo y vuelva a cotizar. La Bolsa funciona de manera electrónica a través de una red montada sobre la base de las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL). Actualmente están integradas 120 municipalidades a lo largo del país.

Finalmente, durante el 2004 se llevaron a cabo iniciativas que mejoraron la relación con los usuarios del sistema, como es el convenio de derivación de casos con el SERNAC; la implementación de un sistema que reduce los trámites para esclarecer en qué administradora está afiliado un trabajador; y la aclaración de más de 100 mil casos de doble afiliación. En materia de transparencia reguladora, la SAFP inauguró en su web la sección "Normativa en trámite" en la que los académicos, la industria o cualquier ciudadano puede informarse y comentar aquellas normas que se encuentran en elaboración. Durante el año 2004 se publicaron 11 normas en consulta.



Guillermo Larrain Ríos
Superintendente de AFP

2. Identificación de la Institución

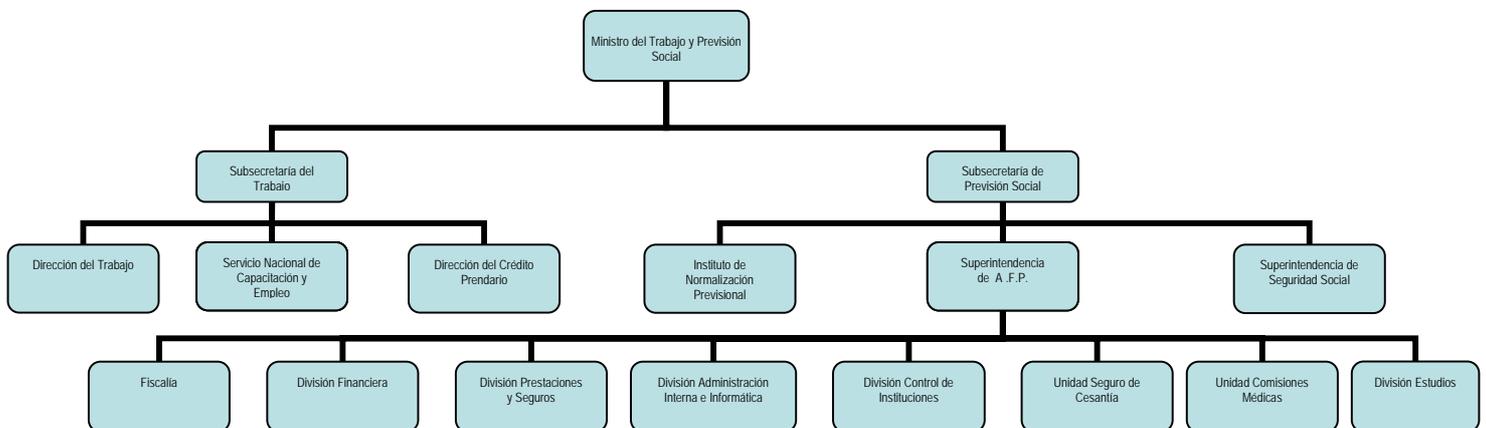
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

-
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
 - Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

- **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 Charne Chávez |
| Jefe División Financiera | Francisco Opazo Delpiano |

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Entregar seguridad y servicio a los trabajadores afiliados al sistema de pensiones, a los pensionados, al Estado de Chile, a las instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones y a la Administradora de Fondos de Cesantía, promoviendo el desarrollo y el perfeccionamiento del sistema en el ámbito nacional.

Resguardar los Fondos de Pensiones, a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización constructiva que contribuya a aumentar la confianza de los usuarios en el sistema de pensiones.

- **Objetivos Estratégicos**

Los Objetivos Estratégicos de la Institución se definen con respecto a los distintos grupos de agentes beneficiarios del servicio que presta la Superintendencia de AFP.

| Número | Descripción |
|--------|---|
| 1 | Resguardar los fondos que mantienen en el sistema de pensiones y perfeccionar las regulaciones para hacer posible la eficiencia en su administración. |
| 2 | Resguardar las garantías estatales comprometidas en el sistema y contribuir al desarrollo del sistema de pensiones. |
| 3 | Generar un marco regulatorio eficiente y desarrollar una fiscalización constructiva, que contribuya a su buen funcionamiento. |
| 4 | Atender las consultas respecto del funcionamiento del sistema y facilitar el acceso de los afiliados a la información de los beneficios que ofrece. |

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

| Número | Nombre - Descripción | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|--------|---|--|
| 1 | Fiscalización de las AFP y de los Fondos de Pensiones. | 1,2,3,4, |
| 2 | Proposición de modificaciones legales necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones. | 1,2,3,4 |
| 3 | Atender consultas y reclamos de los afiliados y el público en general | 4 |

- **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 |

- **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 y de los Fondos de Pensiones. | Trabajadores afiliados al sistema de pensiones A.F.P, Pensionados, Servicios e instituciones del sector público, Administradoras de Fondos de Pensiones y Administradora de Fondos de Cesantía |
| 2 | Proposición de modificaciones legales necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones. | Trabajadores afiliados al sistema de pensiones |
| 3 | Atender consultas y reclamos de los afiliados y el público en general | Trabajadores afiliados al sistema de pensiones A.F.P, Pensionados |

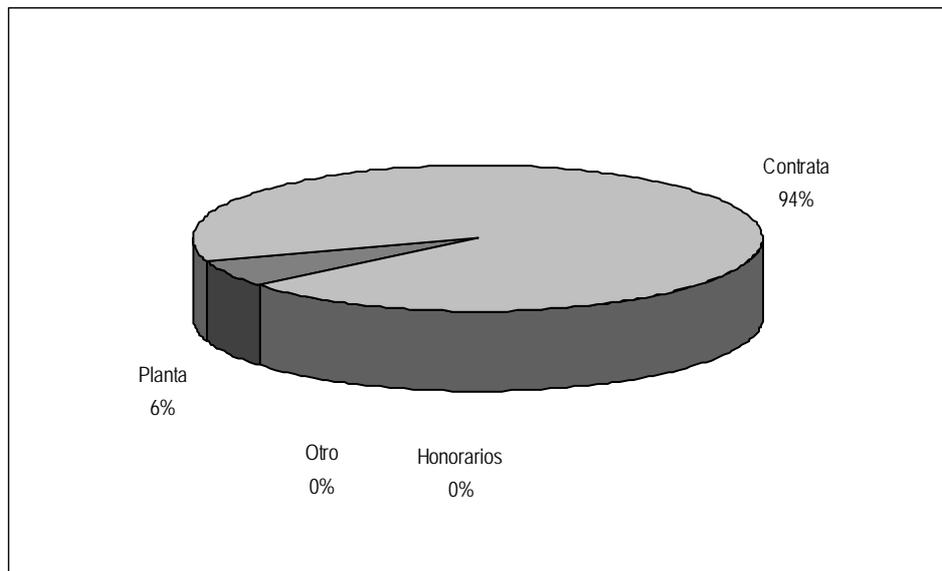
- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

- **DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR TIPO DE CONTRATO**

| Cuadro 1: Dotación Efectiva ¹ año 2004 Por tipo de contrato | | | |
|--|---------|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total |
| Planta | 3 | 6 | 9 |
| Contrata | 62 | 75 | 137 |
| Honorarios ² | | | |
| Otro | | | |
| TOTAL | 65 | 81 | 146 |

- **GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR TIPO DE CONTRATO**



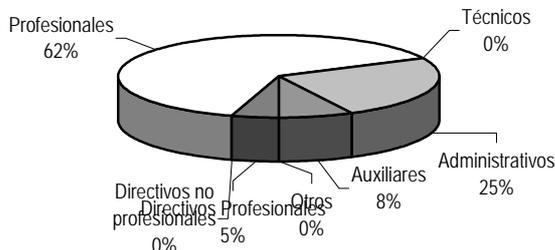
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

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

- Dotación Efectiva Año 2004 por Estamento

| Cuadro 2: Dotación Efectiva ³ año 2004 Por estamento | | | |
|---|---------|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total |
| Directivos Profesionales ⁴ | 2 | 5 | 7 |
| Directivos no profesionales ⁵ | | | |
| Profesionales ⁶ | 37 | 55 | 92 |
| Técnicos ⁷ | | | |
| Administrativos | 25 | 11 | 36 |
| Auxiliares | | 11 | 11 |
| Otros ⁸ | | | |
| TOTAL | 64 | 82 | 146 |

GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 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. 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.

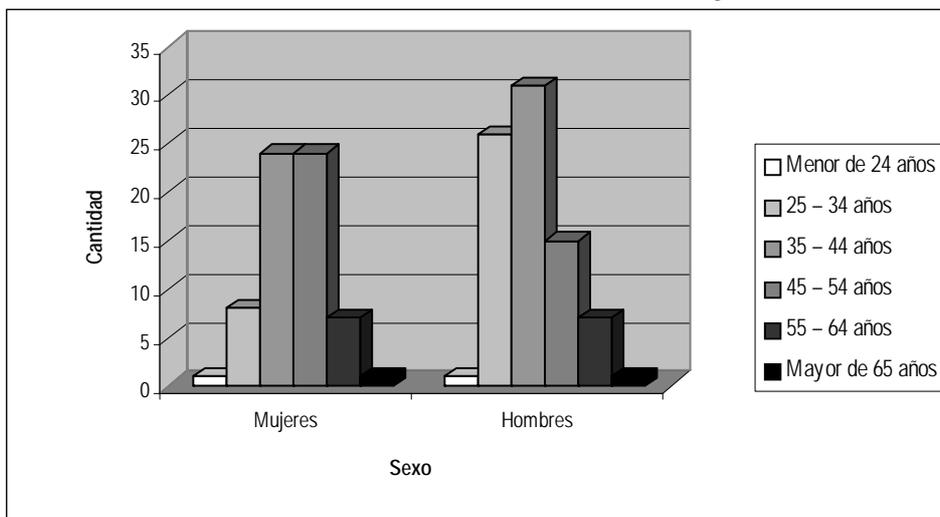
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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

- Dotación Efectiva Año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

| Cuadro 3: Dotación Efectiva ⁹ año 2004 Por grupos de edad y sexo | | | |
|---|---------|---------|-------|
| Grupos de edad | Mujeres | Hombres | Total |
| Menor de 24 años | 2 | 0 | 2 |
| 25 – 34 años | 8 | 25 | 33 |
| 35 – 44 años | 23 | 33 | 56 |
| 45 – 54 años | 24 | 17 | 41 |
| 55 – 64 años | 6 | 6 | 12 |
| Mayor de 65 años | 1 | 1 | 2 |
| TOTAL | 64 | 82 | 146 |

GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 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. 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 2004**

| Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004 | |
|---|-----------|
| Descripción | Monto M\$ |
| Aporte Fiscal | 3.722.097 |
| Endeudamiento ¹¹ | |
| Otros Ingresos ¹² | 358.609 |
| TOTAL | 4.080.706 |

| Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004 | |
|---|-----------|
| Descripción | Monto M\$ |
| Corriente ¹³ | 3.997.163 |
| De Capital ¹⁴ | 30.470 |
| Otros Gastos ¹⁵ | 53.073 |
| TOTAL | 4.080.706 |

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

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, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, 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
- Avance en materias de Gestión
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Balance Global**

Durante el año 2004 se realizó un estudio que analizó la actual regulación en materia de inversiones de los Fondos de Pensiones y se propusieron modificaciones a dicha regulación con el fin de adaptar el Sistema de Pensiones a las condiciones imperantes y lograr una mayor eficiencia en la administración de las inversiones, lo que podría significar mejores resultados para los Fondos de Pensiones. El estudio se encuentra terminado y además se elaboró una propuesta legal al respecto.

Implementación de la Ley y reglamento de Rentas Vitalicias: durante el primer semestre se publicará el reglamento para que en el mes de agosto entre en vigencia la nueva ley de rentas vitalicias que permita a los afiliados al sistema optar en condiciones de mayor transparencia a una alternativa de pensión.

A partir del 19 de agosto de 2004 entró en vigencia el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, encontrándose a dicha fecha terminada en su totalidad la normativa que rige su funcionamiento.

Por otra parte, desde el mes de julio de 2004 se encuentra en uso la nueva cartola y sus anexos. Al respecto se destaca la simplificación del lenguaje y de los formatos de los cuadros y el que se resaltan los datos de la Administradora a la cual pertenece el afiliado de modo de guiar la lectura. Respecto del cuadro de Costos por Comisiones, los datos son personalizados según la renta del afiliado y se presentan anualizados, lo que se estima mejora la evaluación del costo. Los cuadros de Rentabilidad de la Cuota y de la Cuenta se reducen en número para acoger la información de los 5 fondos.

Los proyectos de mejoramientos relativos al sitio web y la creación de espacios interactivos que permitan a los afiliados generar simulaciones sobre el sistema de pensiones, se encuentran en pleno funcionamiento, principalmente debe destacarse la posibilidad de los usuarios de calcular el costo previsional en forma personalizada. Durante el 2004 se continuó perfeccionando el sitio web para lograr un mayor acercamiento de los afiliados al Sistema de Pensiones.

En particular se perfeccionó y amplió la sección de preguntas frecuentes, permitiendo a los afiliados un mejor acceso con respuestas más claras y completas respecto de las diversas características del Sistema. Además, se ha trabajado en un reordenamiento del Sitio para lograr una segmentación de acuerdo a los diversos tipos de usuario que acceden al sistema.

En lo relativo al proyecto de base de datos de afiliados, durante el año 2004 se realizaron importantes avances, a la fecha se encuentra prácticamente terminada la fase de depuración y está comenzando la etapa de utilización de la información de los datos de dicha base.

En relación a un indicador de riesgo de los Fondos de Pensiones en el presente año se encargará la elaboración de un mecanismo de medición de riesgo a una entidad especializada, con el objetivo de desarrollar un indicador apropiado, considerando las características particulares de los fondos previsionales.

Otro aspecto relevante a destacar es la Bolsa Nacional de Empleo, la cual entró en funcionamiento en mayo del 2004 y en una primera etapa incluyó a 62 comunas del país con una cobertura del 65 por ciento de la Población Económicamente Activa. En la segunda etapa se incorporaron 78 nuevas comunas. Esta Bolsa electrónica de empleo permitirá acceder a ofertas de trabajo a los trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía que se encuentren desempleados. Se considera que ya se ha alcanzado un nivel de presencia importante en esta materia por lo que la meta para el 2005 es: "fortalecer el posicionamiento de la Bolsa de Empleo en la comunidad, específicamente a nivel local: en el Municipio, las empresas, las organizaciones de educación superior y capacitación, y en los trabajadores". Para ello se desarrollará un trabajo en conjunto con el SENCE.

En lo que dice relación con los sistemas de información, se implementó en el mes de diciembre de 2004 un Sistema de Informes de Afiliación, el cual permite satisfacer los requerimientos de las personas que concurren a la Oficina de Atención de Público a consultar sobre afiliación. El sistema permite atender las consultas de afiliación de los propios afiliados, de terceros con poder, y de familiares, en caso de afiliados fallecidos.

Es importante señalar, que respecto al comportamiento del número de consultas, se aprecia una tendencia más estable, produciéndose incrementos más mesurados, respecto del año 2003. Cabe recordar, que en el año 2003, las Consultas por Internet respecto del año 2002, aumentaron en un 82%, en cambio en el año 2004, la variación fue de un 16,5%.

Oficina de Atención de Público

Durante el año 2004 se atendió un total de 14.841, alcanzando su mayor nivel en el mes de agosto con un total de 1.641 consultas, y un flujo diario promedio de 75 atenciones. Este aumento se explica por la entrada en vigencia de la Ley sobre Rentas Vitalicias el 19 de agosto, que implicó una reacción inmediata en los usuarios. Al comparar con el año 2003, en el cual el número de consultas fue de 12.367, hubo un aumento de 16.67%.

Sistema de Consultas por Internet

En el año 2004 las consultas recibidas por este canal se incrementaron en un 16.5% respecto del año anterior. En efecto, de 8.852 aumentaron a 10.601.

El mayor flujo de consultas se produjo durante el período julio a octubre, producto de la entrada en vigencia de la Ley sobre Rentas Vitalicias, que si bien fue en agosto, ya en el mes de julio existía bastante expectación sobre todo por parte de los corredores, respecto a las implicancias de esta nueva normativa en los trámites de pensiones.

Hay que destacar que las consultas por este canal no sólo se han incrementado en número, si no que también ha aumentado su complejidad. Cabe señalar, que al mes de diciembre el número total de consultas recibidas desde el inicio del sistema, era de 25.842, de las cuales el 75,4% son asignadas a la División Prestaciones y Seguros, el 15, 1% a la División Control de Instituciones, y el resto se distribuye en las otras Divisiones

Sistema de Consultas y Reclamos por Correo Ordinario

En el año 2004, el número de consultas o reclamos que se cerraron fue 3.450, aumentando en un 4.99% respecto del año anterior. En los casos escritos el impacto de las modificaciones legales se manifestó en el mes de octubre, en el cual casi se duplicó la cifra histórica que se registra para éstos.

Atención Telefónica

En el año 2004 se recibió un total de 36.060 consultas telefónicas. Lo cual implica un promedio de más de 150 consultas diarias. Si se compara con el año 2003, hubo un aumento de aproximadamente un 17.15%.

ACTIVIDADES DE DIFUSION

El año 2004 se caracterizó por la realización de un número importante de charlas, en total 16 muchas de las cuales se desarrollaron fuera de la ciudad de Santiago. Dentro de las actividades de difusión, se puede destacar las tres charlas a los funcionarios de SERNAC, en virtud del Acuerdo de Integración y Cooperación suscrito entre servicio y esta Superintendencia, y la Feria del Adulto Mayor "Vivir la Vida", que se realizó los días 30 de septiembre, 1 y 2 de octubre en el Estadio Nacional.

Charlas

| Fecha | Institución | Asistentes |
|-------|--|------------|
| 02/04 | Empresa El Mercurio | 25 |
| 05/04 | Servicio de Salud Oriente | 20 |
| 23/04 | Servicio de Salud Atención Primaria Centro | 45 |
| 07/05 | Servicio de Salud Aconcagua | 70 |
| 01/07 | Ministerio de Salud | 100 |
| 08/07 | Ministerio de Salud | 100 |
| 14/07 | Sindicato Trabajadores Minera Andina | 25 |
| 10/08 | Universidad de Santiago | 95 |
| 12/08 | Sindicato Trabajadores de Cine | 30 |
| 20/08 | SERNAC Valparaíso | 27 |
| 01/09 | SERNAC Concepción | 15 |
| 08/09 | SERNAC Puerto Montt | 13 |
| 05/10 | SAG | 32 |
| 20/10 | Facultad de Agronomía U. de Chile | 35 |
| 29/10 | Servicios de Salud Ñuble | 70 |
| 03/11 | Sindicato de Trabajadores Canal 13 | 17 |

- Resultado de la Gestión Financiera

| Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 – 2004 | | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------|-------|
| Denominación | Monto Año 2003 M\$ ¹⁶ | Monto Año 2004 M\$ | Notas |
| • INGRESOS | 4.080.608 | 4.080.706 | |
| INGRESOS DE OPERACIÓN | 30.572 | 27.749 | 1 |
| • TRANSFERENCIAS | | 32.368 | 2 |
| • OTROS INGRESOS | 395.674 | 264.462 | 3 |
| APORTE FISCAL | 3.578.477 | 3.722.097 | |
| SALDO INICIAL DE CAJA | 75.588 | 33.595 | |
| GASTOS | 4.080.706 | 4.080.706 | |
| GASTOS EN PERSONAL | 2.479.212 | 2.611.050 | 4 |
| BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | 659.757 | 609.750 | 5 |
| PRESTACIONES PREVISIONALES | | 21.653 | 6 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 854.275 | 754.710 | 3 |
| INVERSION REAL | 52.918 | 30.470 | 7 |
| OTROS COMPROMISOS PENDIENTES | 496 | 458 | |
| SALDO FINAL DE CAJA | 33.950 | 52.615 | 8 |

1.- Se disminuyó la venta de información, pues existen publicaciones que se pueden obtener a través del sitio Web de la Superintendencia.

2.- Aplicación del Decreto N°595 de 14 de junio de 2004 del Ministerio de Hacienda.

3.- Disminución de Multas a las A.F.P. y A.F.C.

4.- Nuevas contrataciones de profesionales para el fortalecimiento de la División Estudios.

5.- Mayores gastos durante el año 2003 en Publicidad y Difusión, como también remodelaciones de algunas dependencias y contratación de estudios e investigaciones.

6.- Pago por aplicación de la ley 19.882, bonificación al retiro voluntario.

7.- Ejecución del Proyecto Base de Datos de Afiliados.

8.- Ingresos por subsidios de incapacidad laboral

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

| Subt. | Item | Asig. | Denominación | Presupuesto Inicial ⁱ (M\$) | Presupuesto Final ¹⁷ (M\$) | Ingresos y Gastos Devengados ¹⁸ (M\$) | Diferencia ¹⁹ (M\$) | Notas |
|-------|------|-------|---|---|--|---|-----------------------------------|-------|
| | | | INGRESOS | 3.778.003 | 3.984.325 | 4.080.706 | -96.381 | |
| 01 | | | INGRESOS DE OPERACION | 27.289 | 26.911 | 27.749 | -838 | 1 |
| 04 | | | VENTA DE ACTIVOS | | | 435 | -435 | 2 |
| 06 | | | TRANSFERENCIAS | | 32.368 | 32.368 | | |
| 62 | | | De Otros Organismos del Sector Público | | 32.368 | 32.368 | | |
| | | 006 | Subsecretaría del Trabajo | | 32.368 | 32.368 | | |
| 07 | | | OTROS INGRESOS | 13.452 | 169.351 | 264.462 | -95.111 | |
| 71 | | | Fondos de Terceros | 13.452 | 169.351 | 250.903 | -81.552 | 3 |
| 79 | | | Otros | | | 13.559 | -13.559 | 4 |
| 09 | | | APORTE FISCAL | 3.732.262 | 3.722.097 | 3.722.097 | | |
| 91 | | | Libre | 3.732.262 | 3.722.097 | 3.722.097 | | |
| 11 | | | SALDO INICIAL DE CAJA | 5.000 | 33.598 | 33.595 | 3 | |
| | | | GASTOS | 3.778.003 | 3.984.325 | 4.080.706 | -96.381 | |
| 21 | | | GASTOS EN PERSONAL | 2.583.845 | 2.626.656 | 2.611.050 | 15.606 | 5 |
| 22 | | | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | 621.712 | 609.755 | 609.750 | 5 | |
| 24 | | | PRESTACIONES PREVISIONALES | | 21.700 | 21.653 | 47 | |
| 25 | | | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 538.792 | 690.014 | 754.710 | -64.696 | |
| 31 | | | Transferencias al Sector Privado | 5.731 | 5.679 | 375 | 5.304 | |
| | | 001 | Salas Cunas y/o Jardines Infantiles | 5.731 | 5.679 | 375 | 5.304 | |
| 33 | | | Transferencias a Otras Entidades Públicas | 515.562 | 510.908 | 499.002 | 11.906 | |
| | | 405 | Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500 | 515.562 | 510.908 | 499.002 | 11.906 | 6 |
| 34 | | | Transferencias al Fisco | 17.499 | 173.427 | 255.333 | -81.906 | |
| | | 001 | Impuestos | 4.047 | 4.010 | 4.430 | -420 | |
| | | 007 | Otras | 13.452 | 169.417 | 250.903 | -81.486 | 3 |
| 31 | | | INVERSION REAL | 28.154 | 30.700 | 30.470 | 230 | |
| 50 | | | Requisitos de Inversión para Funcionamiento | 6.846 | 9.584 | 9.529 | 55 | |
| 56 | | | Inversión en Informática | 2.444 | 2.422 | 2.247 | 175 | |
| 74 | | | Inversiones no Regionalizables | 18.864 | 18.694 | 18.694 | 0 | |
| 70 | | | OTROS COMPROMISOS PENDIENTES | 500 | 500 | 458 | 42 | |
| 90 | | | SALDO FINAL DE CAJA | 5.000 | 5.000 | 52.615 | -47.615 | |

- 1.- Mayores ventas que las consideradas en el Presupuesto.
- 2.- Remate de bienes muebles a través de la Dirección de Crédito Prendario.
- 3.- Incremento de multas aplicadas a las A.F.P. y A.F.C.
- 4.- Incremento de subsidios por incapacidad laboral.
- 5.- Postergación en la contratación de un profesional de la División Estudios.
- 6.- Reemplazo de médicos que no fueron necesarios y postergación de la creación Delegación Médica de los Ángeles.

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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 ²⁰ | | | Avance ²¹ 2004/ 2003 | Notas |
|---|---|------------------|------------------------|--------|--------|------------------------------------|-------|
| | | | 2002 | 2003 | 2004 | | |
| Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes | $[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{22} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$ | | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| Promedio del gasto de operación por funcionario | $[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{23}]$ | | 21.814 | 21.275 | 22.060 | 104 | 1 |
| Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$ | | - | - | - | - | |
| Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$ | | 1.76 | 1.3 | 0.61 | 47 | 2 |

1.- Incremento del gasto en el Subtítulo 21, gastos en personal.

2.- Disminución de la ejecución del Proyecto de Inversión Base de datos para afiliados.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

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 "Inversión Real", menos los ítems 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

1. Fiscalización de las AFP y de los Fondos de Pensiones

En el ámbito de la fiscalización, se realizaron 867 fiscalizaciones, con un promedio de 51 fiscalizaciones por fiscalizador, lo que implicó cumplir con la meta propuesta para el año 2004. Cabe destacar, que en la mencionada cifra se incluyen las fiscalizaciones al Seguro de Cesantía. Además, durante dicho año se implementó en la Superintendencia de AFP la base de datos de afiliados, cotizantes, fallecidos y pensionados, la que contiene información de todos los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 y que permite a este Organismo tecnificar las fiscalizaciones a las Administradoras de Fondos de Pensiones.

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

En relación a este producto estratégico, la División Estudios conjuntamente con la Fiscalía de la institución elaboró un anteproyecto de ley que propone reformas referidas principalmente en las siguientes áreas:

Cobertura: Dentro de los aspectos perfectibles en el sistema privado de pensiones chileno se encuentran la baja cobertura de los trabajadores independientes. Se estima que sólo el 5% de trabajadores cotiza en el sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones. Al respecto, se elaboraron estudios técnicos y un anteproyecto de ley que plantea propuestas destinadas a aumentar la cobertura de este sector facilitando las cotizaciones de los trabajadores independientes.

Competencia: La competencia es la encargada de que los precios sean apropiados, es decir, se ajusten a los costos de proveer el servicio. Asimismo, ésta debería contribuir en forma importante a que los servicios se entreguen en forma correcta y que los recursos sean invertidos en forma eficiente considerando el riesgo y rentabilidad asociados. El objetivo de las medidas que se adopten en este ámbito, deberán incrementar la competencia en la administración de los Fondos de Pensiones con el propósito de obtener niveles de rentabilidad adecuados, sujetos a cobros competitivos a los afiliados. Respecto de esta materia se elaboraron estudios técnicos y un anteproyecto de ley.

Inversiones de los Fondos de Pensiones: Las regulaciones en materia de inversiones deben ir ajustándose a las situaciones imperantes conforme evolucionan los Sistemas de Pensiones y los mercados financieros en los cuales se encuentran insertos, de forma que las Administradoras tengan mayores espacios para lograr la adecuada diversificación de los Fondos de Pensiones y por lo tanto el buen rendimiento de éstos. En este contexto y de acuerdo a la investigación realizada por esta Superintendencia, se considera que es necesario flexibilizar las restricciones cuantitativas de las inversiones y otorgar una mayor responsabilidad a las Administradoras en la toma de decisiones de inversión. Para estos efectos se elaboró un anteproyecto de ley.

3. Atención de consultas y reclamos

El promedio mensual de consultas efectuadas durante el año 2004, aumentó debido a la entrada en vigencia de la ley 19.934, en el mes de agosto, lo que generó un aumento significativo en las consultas efectuadas en la Oficina de atención de Público.

Otro aspecto a destacar del 2004, fue la gran cantidad de charlas que se efectuaron. Este mayor interés del público por informarse se debió en gran medida, a las modificaciones legales y a la implementación de la ley del Nuevo Trato Laboral, sobre incentivo al retiro voluntario.

En lo que dice relación con los sistemas de información, se implementó en el mes de diciembre el "Sistema de Informes de Afiliación", que permite satisfacer los requerimientos de las personas que concurren a la Oficina de Atención de Público a consultar sobre afiliación. El sistema permite atender las consultas de afiliación de los propios afiliados, de terceros con poder, y de familiares, en caso de afiliados fallecidos.

Es importante señalar, que respecto al comportamiento del número de consultas, se aprecia una tendencia más estable, produciéndose incrementos más mesurados, respecto del año 2003.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

Con relación a los productos asociados al objetivo gubernamental, "Mejorar sistemas de información a afiliados y cotizantes del Sistema, podemos destacar los siguiente:

Producto: "Nueva cartola informativa para cotizantes y afiliados".

Para evaluar los resultados del cambio en la cartola cuatrimestral, la que fue enviada a partir de julio de 2004 a todo el universo de afiliados (3 millones de personas aproximadamente), se realizó un experimento entre agosto de 2004 y febrero de 2005, en que se excluyó del envío de la nueva cartola a un grupo de 5.000 personas escogidas aleatoriamente de entre un grupo de 12.000.

Estas 5.000 personas recibieron, información actualizada en el formato tradicional, no en el nuevo formato. De este experimento se obtuvo que existe una diferencia en el porcentaje de traspasos de las personas con la nueva cartola, esto es, 0,92% de estos afiliados se traspasaron en el período de medición, mientras que un menor porcentaje, 0,54%, de los afiliados que recibieron la cartola tradicional se traspasaron. Este resultado permite inferir que al contar los afiliados con información más comprensible pueden tomar mejores decisiones en base a dicha información

Producto: "Bolsa Nacional de Empleo".

En Mayo del 2004 se implementó el sistema de intermediación laboral denominado "Bolsa Nacional de Empleo". Este sistema formaba parte de la oferta adicional que realizó AFC Chile para adjudicarse la licitación del Seguro de Cesantía.

En una primera etapa incluyó a 62 comunas del país con una cobertura del 65 por ciento de la Población Económicamente Activa. En la segunda etapa se incorporaron 78 nuevas comunas. Esta Bolsa electrónica de empleo permitirá acceder a ofertas de trabajo a los trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía que se encuentren desempleados. Se considera que ya se ha alcanzado un nivel de presencia importante en esta materia por lo que la meta para el 2005 es: "fortalecer el posicionamiento de la Bolsa de Empleo en la comunidad, específicamente a nivel local: en el Municipio, las empresas, las organizaciones de educación superior y capacitación, y en los trabajadores". Para ello se desarrollará un trabajo en conjunto con el SENCE.

AFC Chile entregó la infraestructura computacional y de conexión de banda ancha sistema a aquellas comunas que se integraban al sistema y no contaban con dichas facilidades.

Adicionalmente se capacitaron a los funcionarios de las OMIL en el adecuado uso y manejo de la BNE.

Durante el presente año se espera realizar una serie de giras regionales orientadas a difundir este sistema de Intermediación Laboral, ello para promover su uso. Estas giras se realizarán en conjunto con SENCE.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Avances en otras Materias de Gestión**

- 1.- **Recursos Humanos**

Los principales indicadores relacionados con los recursos humanos, durante el año 2004, sufrieron algunas diferencias respecto del año 2003. En materia de días no trabajados, se registró un leve incremento del indicador pasando de 0,76 días por funcionario a 0,82 días en el año 2004.

Por otra parte, la rotación del personal varió respecto del año 2003, registrándose un aumento importante, debido al retiro de funcionarios que cambiaron de empleador, la contratación para proveer la vacancia de algunos cargos generados por la opción de desarrollar actividades académicas en el exterior y la aplicación de la ley de Bonificación al Retiro Voluntario. Además, se continuó con la potenciación de la División Estudios, a través de la contratación de profesionales con estudios de postgrado en temáticas relevantes para el desarrollo estratégico de la Institución.

Durante el año 2004 se capacitó al 34,25%, de los funcionarios, en materias de una alta especialización, lo que responde a una política de perfeccionamiento, abocada a profundizar los conocimientos en las áreas sensibles del sistema de pensiones.

Otras actividades de capacitación del personal se orientaron hacia el manejo de herramientas computacionales, destinadas a lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos disponibles en esta materia. Además se desarrollaron actividades de capacitación en el área del derecho e idiomas, lo que responde a la necesidad de contar con profesionales del más alto nivel, en los ámbitos del derecho económico, Internacional y al adecuado manejo del idioma Inglés, como respuesta de perfeccionamiento debido a los múltiples acuerdos y tratados que Chile ha firmado en materias económicas, laborales y de cooperación de carácter internacional.

Cabe hacer presente el esfuerzo de capacitación destinado al mejoramiento de la gestión administrativa y presupuestaria, dentro de esta Superintendencia, principalmente en lo concerniente al manejo del Sistema de Compras y Contratación Pública, al Sistema Integral Gestión Financiera del Estado y materias relacionadas con la Probidad Administrativa.

Finalmente, se debe destacar que se han realizado importantes avances en materia de seguridad laboral, se diseñó el Plan de Emergencia y Evacuación, incluida la capacitación al personal en técnicas de primeros auxilios y control de siniestros. Además se realizaron arreglos en lo relativo a espacios y ambientes de trabajo, lo que significó remodelar algunas dependencias que se encontraban en malas condiciones de iluminación y climatización, lo que ha permitido mejorar el ambiente de trabajo, lo cual que se traduce en un mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios.

2.- Auditoria Interna

Se aplicó el Plan Anual de Auditoria, cumpliéndose la totalidad de los objetivos propuestos.

Objetivo Gubernamental: "Auditorias de carácter preventivo destinadas al control de la probidad pública":

a) Auditoria de seguimiento a la aplicación de la Ley de Probidad

b) Auditoria a la contratación de servicios externos

Objetivo Ministerial: "Rendición de Cuentas; Transferencias a Servicios Públicos y al Sector Privado."

Primer Objetivo Institucional: "Auditoria a los sistemas de información y control sobre el otorgamiento de Garantías Estatales".

Segundo Objetivo Institucional: "Auditoria a los sistemas de información y control sobre Desafiliaciones".

Tercer Objetivo Institucional: "Evaluación de resultados a las Recomendaciones del Programa de Auditoria Interna 2003".

Adicionalmente se atendió a solicitudes del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno relativas a las siguientes materias:

- Informe sobre vehículos institucionales y su uso
- Catastro e informe sobre bienes inmuebles institucionales.

3.- Desconcentración / Descentralización

"En el proyecto de presupuesto año 2005 se contempló la creación de cinco oficinas regionales, las cuales no fueron consideradas en el Proyecto Presupuestario 2004 por razones presupuestarias.

4.- Administración Financiera

Durante el año 2004 no se observaron cambios de relevancia en los principales indicadores financieros de la Superintendencia. El 78,92 % de los gastos totales realizados por la Institución corresponden a gastos de operación y el 63,99% del gasto total se destina a remuneraciones del personal.

La mayor parte de los gastos institucionales se financia con aporte fiscal ya que los ingresos de operación corresponden a 0,68% de los ingresos totales del servicio, produciéndose una leve baja con relación al año anterior.

La Superintendencia se encuentra operando como servicio en producción, a través del Sistema de Gestión Financiera del Estado, SIGFE, lo que ha significado el cumplimiento cabal del Protocolo de Acuerdo firmado entre la Superintendencia, la Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda.

Por otra parte es importante destacar que durante el año 2004 la Superintendencia se incorporó al Sistema de Compras y Contratación Públicas, capacitando a su personal en el funcionamiento del Portal ChileCompras.

5.- Tecnología de Información

Respecto de los avances en tecnologías de la información en el año 2004, se destaca la puesta en marcha de la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes Beneficiarios y Pensionados al Sistema de AFP.

También se mejoró en aspectos de seguridad informática, cambiando los equipos servidores, se mejoraron sus capacidades, tanto en el sitio principal, como en el de contingencia.

En otro ámbito, se desarrollaron mejoras significativas al sistema de consultas a través del Sitio Web.

- **Proyectos de Ley**

Sobre el particular cabe señalar a usted que durante gran parte del año 2004, se trabajó en la elaboración de un anteproyecto de ley, denominado "Reforma Previsional", respecto del cual finalmente a inicios del presente año, se adoptó la decisión gubernamental de no convertirlo en proyecto de Ley. En dicho anteproyecto se abordan diversas materias de modificación del DL N°3.500, de 1980, dividido en cuatro grandes módulos de beneficios, cobertura, competencia e inversiones.

En virtud de lo anterior, se informa que actualmente se encuentra en tramitación en el Honorable Congreso Nacional el Proyecto de Ley de Modernización del Mercado de Capitales II, que modifica el DL N° 3.500, y se refiere además a materias de competencias de las Superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras y de Valores y Seguros, siendo coordinado por el Ministerio de Hacienda. En el mes de junio de 2004 dicho proyecto fue aprobado por la Cámara de Diputados, actualmente se encuentra en el Honorable Senado de la República y el Ministerio de Hacienda con la colaboración de ésta y las antedichas Superintendencias, se encuentra elaborando una serie de indicaciones que próximamente presentaría el Ejecutivo.

4. Desafíos 2005

Para este año, la SAFP tiene el desafío de continuar profundizando el conocimiento y diagnóstico del sistema. El 2005 se podrá analizar los datos de la Segunda Versión de la Encuesta HLSS y compararlos con los del 2002. El desafío es medir cambios en las percepciones de los encuestados respecto del sistema previsional. En la misma perspectiva de profundizar el conocimiento del sistema la SAFP inaugurará este año la publicación de la serie de Documentos de Trabajo con al menos una docena de títulos, los que abordan temas de relevancia para el mejoramiento del Sistema.

Dado que el proyecto de reforma del sistema previsional descrito anteriormente no alcanzó a ser enviado al Congreso por existir congestión legislativa, esta Superintendencia continuará generando consenso en torno a este proyecto mediante diversos tipos de actividades.

Una de las dimensiones de la reforma en materia de inversiones tiene que ver con el cambio de filosofía de supervisión hacia una basada en control de riesgos. Este año, con el apoyo del Banco Mundial, se está iniciando el diseño de tal mecanismo y la capacitación del personal de la SAFP de modo de preparar a la institución para aplicar una supervisión basada en riesgo.

En materia de información al afiliado, se continuará con la introducción de mejoras informativas a la Cartola mediante anexos informativos para tres segmentos de afiliados: afiliados jóvenes con información que resalta la importancia de la cotización en edades tempranas; afiliados maduros a los que se le presenta proyecciones de pensión; y afiliados potenciales pensionables a los que se les insta a no pensionarse anticipadamente. Además se realizará un estudio que permita el diseño de un indicador que evalúe la calidad de servicio que entregan las AFP's

En lo que respecta a competencia del sistema, en mayo comienza a regir la nueva norma que reduce el tiempo de traspaso entre AFP's que acorta el plazo a 30 días. En relación a los beneficios, corresponde continuar monitoreando el funcionamiento del SCOMP, en lo relativo a que los pensionables obtengan más información, utilicen los mecanismos para incrementar el monto de su pensión (remate), accedan a diversas modalidades de pensión acorde a sus requerimientos y se observen los límites a las comisiones de comercialización establecidas en la ley. También se monitorearán otros cambios que introdujo la ley de Rentas Vitalicias, como lo es el funcionamiento del listado público de pensionables; entrada en vigencia de las nuevas tablas de mortalidad y de los nuevos requisitos para la pensión anticipada.

Por último, la SAFP realizará en octubre un Seminario para celebrar los 3 años de vigencia del Seguro de Cesantía, ocasión en que se revisarán sus logros y perspectivas de mejoramiento.

5. Anexos

- Anexo 1: Programación Gubernamental 2004
- Anexo 2: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 3: Iniciativas de Inversión
- Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

● Anexo 1: Programación Gubernamental 2004

Objetivo Mejorar sistema de información a afiliados y cotizantes del sistema

Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que

Producto Nueva cartola informativa para cotizantes y afiliados

Proposición de modificaciones legales necesarias para Funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones.

1° Trimestre: Compromiso: Diseño preliminar cartola y testeo

Avance: La SAFP ha realizado diversos formatos de la nueva cartola, cuidando que la información entregada cumpla lo establecido en el DL. 3.500. Ha sometido los formatos a diversos testeos tanto con la industria como con analistas especialistas en el tema, de modo de llegar aun modelo final que cumpla con los objetivos propuestos. La nueva cartola se encuentra al 19 de marzo de 2004 con un 80% de sus contenidos ya determinados.

Evaluación: CUMPLIDO

2° Trimestre: Compromiso: Diseño final

Avance: Se ha concluido la actualización de la nueva cartola de información al afiliado. El proceso contempló la redacción de dos nuevas circulares que derogaron las circulares N° 736 y N° 1210 relativas a la metodología de cálculo de la información de la nueva cartola y las normas de publicidad, promoción y difusión de las AFP's, respectivamente.

Los cambios en la cartola y sus anexos pueden resumirse en:

- simplificación del lenguaje
- simplificación de los cuadros de rentabilidad
- inclusión de datos personalizados respecto del costo de comisiones de las AFP's anualizado, lo que permite comparar el precio del servicio previsional sin tener que recurrir a extrapolaciones.

Evaluación: CUMPLIDO

3° Trimestre: Compromiso: Envío primera cartola

Avance: 1. Se concluyó la actualización de la nueva cartola de información al afiliado.

2. Los cambios en la cartola y sus anexos pueden resumirse en:

- simplificación del lenguaje
 - simplificación de los cuadros de rentabilidad
 - inclusión de datos personalizados respecto del costo de comisiones de las AFP's anualizado, lo que permite comparar el precio del servicio previsional sin tener que recurrir a extrapolaciones.
3. En el mes de julio las AFP's comenzaron el proceso de envío de las nuevas cartolas a sus cotizantes.

Evaluación: CUMPLIDO

4° Trimestre: Compromiso:

Avance: Se concluyó la actualización de la nueva cartola de información al afiliado. El proceso contempló la redacción de dos nuevas circulares que derogaron las circulares N° 736 y N° 1.210 relativas a la metodología de cálculo de la información de la nueva cartola y las normas de publicidad, promoción y difusión de las AFP's, respectivamente. Ambas circulares se publicaron en la sección "Normativa en Trámite" de nuestro sitio en internet con el objeto que diversos actores del mercado opinaran sobre el asunto.

Evaluación: CUMPLIDO

Objetivo Mejorar sistema de información a afiliados y cotizantes del sistema

Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que se

Bolsa Nacional de Empleo pensiones.

Fiscalización de las A.F.P. y de los fondos de

1° Trimestre: Compromiso: Selección de 50 comunas piloto

Avance: La Bolsa Nacional de empleo, a la fecha que se informa, muestra un gran estado de avance que se traduce en:

- Existencia de un software para la Bolsa en etapa de testeo final
- Selección de las 63 comunas integrantes de la primera etapa
- Celebración de un convenio de trabajo con las 63 Omil participantes
- Entrega de parte de la AFC Chile de infraestructura computacional y de conexión de banda ancha a aquellas comunas que no la poseían
- Realización de dos reuniones de trabajo y coordinación con los SEREMIS del trabajo para potenciar el funcionamiento de la Bolsa Nacional de Empleo. Las reuniones se

realizaron en La Serena, con los Seremis de la zona norte del país y en Puerto Montt con los de la zona sur

- La Bolsa Nacional de Empleo iniciará su marcha blanca la semana del 12 de abril del presente.

Evaluación: CUMPLIDO

2º Trimestre: Compromiso: Funcionamiento en comunas piloto

Avance: La Bolsa Nacional de Empleo (BNE), a la fecha que se informa, se encuentra funcionando en su primera etapa. Lo anterior implica:

- Realización en marzo de un curso de capacitación a dos funcionarios por cada una de las 63 OMIL (Oficinas Municipales de Intermediación Laboral) que integran la primera etapa de la BNE en el uso del Software
 - Abril: Inicio de la marcha blanca
 - Inauguración de la BNE con participación del Ministro del Trabajo el 23 de abril, Ilustre Municipalidad de Macul
 - Desarrollo de un sitio web que facilite el nexo con los empleadores
 - Al 30 de junio la BNE cuenta con 4.293 inscritos
 - En julio se inicia la II etapa del proyecto con la selección de un segundo grupo de 80 OMIL seleccionadas con criterios densidad demográfica.
- A la fecha el objetivo se encuentra 100% cumplido. Al 30 de junio, la BNE cubre el 84% de la Población Económicamente Activa del país.

Evaluación: CUMPLIDO

3º Trimestre: Compromiso: Primeros 30 mil beneficiarios (cesante atendidos por la BNE)

Avance: -Realización en marzo de un curso de capacitación a dos funcionarios por cada una de las 63 OMIL (Oficinas Municipales de Intermediación Laboral) que integran la primera etapa de la BNE en el uso del software

- Abril: Inicio de la marcha blanca
- Desarrollo de un sitio web que facilite el nexo con los empleadores
- Al 30 de junio la BNE cuenta con 4.293 inscritos

Segunda etapa:

- En julio se inició la II etapa del proyecto con la selección de un segundo grupo de 80 OMIL seleccionadas con criterios densidad demográfica.
- Durante el mes de agosto se realizaron 7 jornadas de capacitación (La Serena, Villa Alemana, Rancagua, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Santiago) para incorporar al sistema a los nuevos municipios.
- En septiembre se conectaron todos los nuevos municipios a la Red, por lo que en la Bolsa Nacional de Empleo se conectan 142 municipios.

Evaluación: CUMPLIDO

4º Trimestre: Compromiso: 80 mil beneficiarios

Avance: La Bolsa Nacional de Empleo (BNE), a la fecha que se informa, se encuentra funcionando en su segunda etapa.

Segunda etapa:

- En julio se inició la II etapa del proyecto con la selección de un segundo grupo de 80 OMIL seleccionadas con criterios densidad demográfica.
- Durante el mes de agosto se realizaron 7 jornadas de capacitación (La Serena, Villa Alemana, Rancagua, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Santiago) para incorporar al sistema a los nuevos municipios.
- El dos de agosto, el Ministro del Trabajo inaugura este proceso de capacitación en Santiago en un pequeño evento público.
- En septiembre se conectaron todos los nuevos municipios a la Red, por lo que en la Bolsa Nacional de Empleo se conectan 142 municipios.

Evaluación: CUMPLIDO

- **Anexo 2: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

| Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|----------|------|------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2004 | Cumple SI/NO ²⁶ | % Cumplimiento ²⁷ | Notas |
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Fiscalización de las AFP y de los Fondos de Pensiones. | N° de fiscalizaciones anuales por fiscalizador | Total fiscalizaciones/N° de fiscalizadores | <u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> | 41 | 51 | 51 | 50 | SI | 102 | |
| Atender consultas y reclamos de los afiliados y el público en general | 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 | <u>Eficiencia/Producto</u> | 441 | 516 | 618 | 600 | SI | 103 | |
| Institucional | N° de meses en que la Tasa de variación de la Caja Mensual Autorizada respecto de la Caja Mensual Inicial es menor a 5% | N° de meses con tasa de variación menor a 5% | <u>Economía/Proceso</u> | 9 | 10 | 12 | 10 | SI | 120 | 1 |
| Institucional | Porcentaje de cumplimiento del gasto | (Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100 | <u>Economía/Proceso</u> | 100% | 104% | 98% | 100% | SI | 98 | |
| Institucional | Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total | (Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100 | <u>Economía/Proceso</u> | 83% | 78% | 79% | 85% | SI | 108 | |

1.- El sobrecumplimiento del indicador se explica debido a que se realizó una buena programación del gasto mensual, por lo que no se produjeron desviaciones importantes entre lo programado y lo ejecutado.

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

• Anexo 3: Iniciativas de Inversión²⁸

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 10 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004 | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|----------------------|--|----------------------------------|----------------------|--------------------|-------|
| Iniciativas de Inversión | Costo Total Estimado ²⁹ | Ejecución Acumulada al año 2004 ³⁰ | % Avance al Año 2004 | Presupuesto Final Año 2004 ³¹ | Ejecución Año 2004 ³² | % Ejecución Año 2004 | Saldo por Ejecutar | Notas |
| | (1) | (2) | (3) = (2) / (1) | (4) | (5) | (6) = (5) / (4) | (7) = (4) - (5) | |
| Proyecto Base de Datos de Afiliados para el Sistema de AFP | 135.000 | 113.166 | 84 | 18.694 | 18.694 | 100 | 0 | |

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

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

31 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

32 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

33 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

• Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | | | | | |
|---|---|--------------------------|-------|----------------------|-------|
| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ³³ | | Avance ³⁴ | Notas |
| | | 2003 | 2004 | | |
| Días No Trabajados | (N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t | 0.82 | 0.83 | 101.22 | |
| Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. | | | | | |
| Rotación de Personal | (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 | 4.26 | 6.16 | 144.6 | |
| Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. | | | | | |
| 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 | 0 | |
| • Funcionarios fallecidos | (N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100 | 0 | 0.68 | 0 | |
| • Retiros voluntarios | (N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100 | 4.26 | 5.48 | 126.64 | |
| • Otros | (N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100 | 0 | 0 | - | |
| • Razón o Tasa de rotación | N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100 | 233.3 | 53.58 | | |
| Grado de Movilidad en el servicio | | | | | |
| Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal. | (N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100 | 0 | 0 | 0 | |
| Grado de Movilidad en el servicio | | | | | |
| Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | (N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100 | 11.6 | 6.17 | 53.19 | |

34 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

35 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 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | | | | | |
|---|--|--------------------------|-------|----------------------|-------|
| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ³³ | | Avance ³⁴ | Notas |
| | | 2003 | 2004 | | |
| Grado de Movilidad en el servicio | | | | | |
| Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$ | 11.6 | 6.17 | 53.19 | |
| Capacitación y Perfeccionamiento del Personal | | | | | |
| Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. | $(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$ | 40.2 | 34.25 | 85.2 | |
| Porcentaje de becas ³⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva. | $N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$ | 0 | 0 | 0 | |
| Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. | $(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$ | 12.7 | 26.6 | 209.45 | |
| Grado de Extensión de la Jornada | | | | | |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario. | $(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$ | 0 | 0 | 0 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño³⁶ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. | Lista 1 % de Funcionarios | 0 | 0 | | |
| | Lista 2 % de Funcionarios | 0 | 0 | | |
| | Lista 3 % de Funcionarios | 0 | 0 | | |
| | Lista 4 % de Funcionarios | 0 | 0 | | |

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

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