

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE  
PENSIONES

Marzo de 2018

Avda. Libertador Bdo. O'Higgins 1449, Santiago-Chile, Fono: (56 2) 2753 0100

[www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	6
3. Resultados de la Gestión año 2017 .....	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022.....	18
5. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017 .....	41
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017. ....	44
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 .....	45
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 .....	49
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017. ....	50
Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	55
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	56
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018 .....	57
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017 .....	58

# 1. Presentación Cuenta Pública

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.156 funcionarios/os de planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2017 fue de M\$ 7.395.597.012.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

Atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

A través de la Dirección del Trabajo, se alcanzó la conciliación total o parcial de 156.376 solicitudes, sobre un total de 177.700 requerimientos de conciliación individual. Así como también, la realización de 145 mesas de trabajo tripartitas, permitiendo que 349 empresas firmaran acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Y respecto a derechos fundamentales, se logró dar término a 2.807 denuncias por vulneración de derechos, equivalentes al 82 % del total de denuncias.

Un total de 171.349 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de \$36.810.153.490.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.829.878 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 781.638 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.998.802. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 298.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 38.036.068.- por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 55.262.047 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 8.230.502 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.600.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, logrando destacar las 59.382 personas beneficiadas con los programas Más Capaz y Capacitación en oficios y las 826.783 personas beneficiadas con el Subsidio al Empleo de la Mujer y el Subsidio al Empleo Joven, los que representan un gasto efectivo de M\$ 228.897.041.-

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en su contribución para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores, colaboró en la promulgación de importantes leyes, tales como la ley N° 20.984 que regula la calificación de trabajo pesado; la ley N° 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia; la ley N° 21.054 que elimina la diferencia entre obrero y empleado y; la ley N° 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la Subsecretaría del Trabajo desarrolló 28 mesas de diálogo social, beneficiando a 152 organizaciones, entre sindicatos y empresas, con una inversión de M\$ 283.927. Por otra parte, fueron beneficiadas 26.064 personas mediante su programa de Inversión en la comunidad y sus cuatro programas de fomento a la empleabilidad, con un presupuesto ejecutado de M\$ 84.541.122. Así como también, en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Adolescente Trabajador 2015 – 2025, se actualizó el reglamento para la aplicación del Artículo 13 del Código del Trabajo, modificando el listado de las actividades consideradas como peligrosas para la salud y el desarrollo de los adolescentes.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 13 mil procesos de evaluación y certificación, logrando que 5.682 personas obtuvieran la certificación de sus competencias. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 74 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones, dicha entidad ejecutó 39 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 9.200. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 102.794 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO como entidad encargada de administrar los Fondos Nacionales, controló un gasto total de M\$ 821.684.208, correspondiente a los Subsidios: de cesantía, de maternidad y familiar y el Sistema Único de prestaciones familiares.

## **Superintendencia de Pensiones. Avances de la gestión 2014-2017.**

Los logros más relevantes en el período 2014-2017 de la Superintendencia de Pensiones fueron:

En el ámbito de los compromisos establecidos por la Presidenta Michelle Bachelet en su programa de Gobierno, a partir del año 2014 la Superintendencia de Pensiones (SP) apoyó permanente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones (Comisión Bravo), a través de la provisión de estadísticas especializadas e información de insumo, que permitió entregar a la Presidenta de la República un conjunto de propuestas para introducir cambios en el Sistema.

Respecto a la Supervisión Basada en Riesgos (SBR), durante el período 2014-2017 la SP continuó con la consolidación de este enfoque, perfeccionando los instrumentos utilizados por los fiscalizadores, realizando un monitoreo especial del proceso de cotización de los trabajadores independientes y abordando nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación. Esto la ha llevado a ejecutar múltiples acciones de fiscalización a sus regulados, cursando 113 resoluciones sancionatorias, por un monto que alcanza las UF 40.050.

En relación al rol de supervigilancia que esta Superintendencia tiene sobre las Comisiones Médicas para la Evaluación de Invalidez, entidades encargadas de determinar la condición de invalidez total o parcial de los afiliados, es importante destacar que a partir del año 2014 la SP implementó a nivel nacional el Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM), realizando fiscalizaciones técnicas a los médicos

de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, así como capacitaciones continuas a los médicos, asesores e interconsultores del Sistema.

En materia de atención de usuarios y usuarias, la Superintendencia habilitó e implementó durante el año 2017, una nueva herramienta de consulta web que permite a los pensionados consultar si son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario (APS). Y, además, se aplicaron mejoras a la herramienta "Infórmate y Decide", la cual permite conocer información de forma fácil y rápida sobre las AFPs, en tres temas: rentabilidad, costo y calidad de servicio. Por último, se diseñó un nuevo sitio web institucional para potenciar la comunicación, información y educación a todos los usuarios del sistema.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Superintendencia de Pensiones, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2017, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



*Alejandra Krauss Valle*  
ALEJANDRA KRAUSS VALLE  
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor del sistema chileno de pensiones y el seguro de cesantía. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente, el cual se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por medio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creada a través de la Ley N°20.255 de marzo de 2008, como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de AFP, creada por el D.L. N°3.500 de 1980 y que inició sus funciones a contar del 1 de mayo de 1981.

La SP es responsable de cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones y del seguro de cesantía sean entregados en forma oportuna e íntegra a sus beneficiarios, a través del ejercicio de sus facultades reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras.

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), la Comisión Médica Central y las Comisiones Médicas Regionales, la Comisión Ergonómica Nacional y la Comisión de Apelaciones, y en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) (ex Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional y a los asesores previsionales.

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 239 funcionarios, 34 personas en calidad jurídica de planta y 205 personas en calidad jurídica contrata, con un 54% de participación de mujeres. Asimismo, existe un total de 239 personas fuera de dotación de las cuales 238 se desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas. Además, cuenta con 15 oficinas de atención de público a nivel nacional, las que recibieron 39.341 (38%) consultas presenciales en el año 2017 de un total de 102.794 consultas recibidas a través de todos los canales (presencial, call center, web, canal postal).

La Superintendencia continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 2.745 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) tanto a sus regulados (AFPs, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas, generándose 39 procesos sancionatorios por un monto de UF 9.200.

En relación a temas regulatorios se emitieron 45 normas para las entidades reguladas y se entregó asistencia técnica en la tramitación de proyectos de ley que apuntan al perfeccionamiento del sistema de pensiones y el seguro de cesantía, a requerimiento de los ministerios respectivos.

En el marco de los compromisos 2017, se desarrollaron las siguientes actividades más relevantes:

1. **Fiscalización:** Se llevó a cabo un total de 1.703 UEF realizadas a los regulados (AFPs, IPS y AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios, así como también un total de 1.042 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos.
2. **Perfeccionamiento del sistema de pensiones y cesantía:** Participación en los proyectos de ley para la reforma del sistema de pensiones y asesoría en el proyecto de ley de la misma materia. Implementación de calificación de Trabajo Pesado de forma automática, para trabajadores que desempeñan labores en esta condición en empresas subcontratadas.
3. **Mejoramiento de la calidad de la información y los servicios a los usuarios del Sistema:** Habilitación e implementación de una nueva herramienta de consulta web que permite a los pensionados consultar si son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario (APS). Aplicación de mejoras a la herramienta "Infórmate y Decide", la cual permite conocer información, de forma fácil y rápida, sobre las AFPs en tres temas: rentabilidad, costo y calidad de servicio. Diseño de

un nuevo sitio web institucional para potenciar la comunicación, información y educación a todos los usuarios del sistema.

El énfasis para el 2018 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias, contemplando los siguientes proyectos prioritarios:

**Eje Fiscalizador**

1. Fortalecer el proceso de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de la Superintendencia de Pensiones, incorporando una evaluación de carácter transversal de las entidades.
2. Implementar la supervisión de la inversión de los Fondos de Pensiones y de Cesantía en activos alternativos.
3. Impulsar el mejoramiento de la calidad del servicio que entregan las AFPs a sus afiliados y clientes.
4. Aumentar eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y fortalecer el proceso de recuperación de rezagos.
5. Fortalecer la supervisión del sistema de calificación de invalidez (Comisiones Médicas Regionales y Central) mediante la incorporación de un modelo SBR.

**Eje Normativo**

1. Evaluar nuevas alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones y de Cesantía en el ámbito de los activos alternativos y evaluar la normativa emitida durante el periodo 2017.
2. Normar la aplicación del Modelo de Supervisión Basada en Riesgos en las Comisiones Médicas del decreto ley N°3.500, de 1980.
3. Realizar modificaciones normativas para aumentar la eficiencia de recuperación de rezagos.

**Eje Formador / Atención de Usuarios**

1. Mejorar los tiempos promedios de respuestas a consultas recibidas por internet, postal y presencial, además de una reducción en los tiempos de espera en la oficina de atención de público de Santiago.
2. Fortalecer la Educación Previsional por medio de charlas, capacitaciones, actividades de difusión, entre otras.
3. Lanzamiento de un renovado sitio web institucional.

**Eje Gestión Interna**

1. Implementar el Ciclo de Gestión del Desempeño para toda la Institución.
2. Diseñar un plan de recuperación ante desastres.

  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
**SUPERINTENDENTE DE PENSIONES**

### **3. Resultados de la Gestión año 2017**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

Se efectuaron diversas fiscalizaciones tanto en el ámbito de beneficios, operaciones y financiero. En cuanto a beneficios, se fiscalizaron procesos relacionados con pago de pensiones y Seguro de Cesantía, algunas bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgo y otras de cumplimiento. En el ámbito financiero se fiscalizó, entre otras materias, encaje, capital mínimo, valores cuotas, custodia de inversiones, límites de inversión, comisiones máximas, elegibilidad de transacciones, prohibiciones y conflictos de interés, políticas de inversión, estados financieros y monitoreo riesgos financieros. Por su parte, en materia operacional, se abordó el riesgo de los procesos de contabilidad, rezagos, cobranza y comisiones, servicio a los usuarios, comercialización, riesgo de tecnologías de información, Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Respecto de las Comisiones Médicas, en septiembre del año 2017 se inauguró la Comisión Médica de Chiloé con el fin de mejorar el servicio a los usuarios. Asimismo, se relocalizaron las Comisiones Medicas Regionales Metropolitana Centro y Valdivia.

En lo referente a la fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias, cobró especial relevancia el control de los recursos fiscales que se destinan para el pago del Aporte Previsional Solidario (APS) por parte de las entidades pagadoras de pensión.

La Superintendencia de Pensiones entregó apoyo técnico al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda, respecto del diseño, elaboración y tramitación de los proyectos de reforma al Sistema de Pensiones que actualmente se encuentran en el H. Congreso y que, en lo principal, establecen una cotización de los empleadores, donde una parte, sería administrada en un Sistema de Ahorro Previsional Colectivo, además se enviaron medidas para lograr mayor competencia, eficiencia en la gestión, transparencia y mayor participación de los afiliados en el Sistema de Pensiones. A su vez, la Superintendencia participó entregando asistencia técnica a los citados Ministerios en el proyecto de ley que propone distribuir rezagos del sistema de capitalización individual.

En el marco de mejorar las comunicaciones y difusión de los beneficios hacia los usuarios, se implementó en diciembre del 2017 una nueva herramienta de consulta web que permite a los pensionados consultar si son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario (APS).

Asimismo, en materia de atención a usuarios, se resolvieron 102.794 consultas de las cuales un 38% fueron presenciales, un 5% por correo postal, un 13% por canal web y un 44% telefónicas.

Por otra parte, el Superintendente de Pensiones participó activamente en el Comité de Estabilidad Financiera (CEF) y en el Comité de Superintendentes del Sector Financiero.

En relación al comportamiento del presupuesto y gastos, la Superintendencia presentó un gasto ejecutado de M\$14.794.746 que equivale a una ejecución presupuestaria de 99,4% y un saldo disponible de M\$82.446, el que corresponde sólo a un 0,6% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación al año 2016, se explica fundamentalmente por el mayor gasto en personal), principalmente por el aumento de la dotación para la apertura de la oficina de atención al público en la V Región.

### 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1. **Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.** La fiscalización contempla aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros.
  - Se llevó a cabo un total de 1.703 Unidades Estándares de Fiscalización: 691 en los ámbitos financieros, 649 operacionales y 363 de beneficios, así como también un total de 1.042 Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (364) y administrativos (678), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
  - Se ejecutaron 39 procesos sancionatorios por un monto total de UF 9.200, de los cuales 33 corresponden a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs), en materia de inversiones (16), beneficios (11), información (5) y tratamiento de datos personales (1). Además de una sanción de un director en materia de inversiones. Por su parte, se cursaron 3 sanciones a Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) en temas relacionados con beneficios e Información y 2 sanciones a asesores previsionales en temas relacionados con Información.
  - La ley N° 20.956 de octubre de 2016, que estableció medidas para impulsar la productividad, fortaleció el proceso de fiscalización de la Superintendencia al permitirle aplicar una Supervisión Basada en Riesgos (SBR) respecto de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía (AFC). Es por ello que se continuó el proceso de revisión y fortalecimiento de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) a través de la realización de diversos talleres de capacitación y consultorías externas en la materia. Asimismo, se rediseñó el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) mejorando la identificación de los riesgos inherentes de las entidades supervisadas y la evaluación de los elementos mitigadores de los riesgos más críticos enfrentados por los regulados.
  - Bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, la Superintendencia analiza los riesgos atinentes para cada regulado, en cada uno de sus procesos del negocio, para luego evaluar si la calidad de la gestión de la entidad es adecuada y, en su caso, observar las debilidades y oportunidades de mejora. Considerando lo anterior, se efectuaron fiscalizaciones en diversas materias, tales como revaluación invalidez, recálculos de pensión, excedente de libre disposición, procesos de aclaración de rezagos de cotizaciones de las cuentas de capitalización individual, cobranza de cotizaciones impagas, evaluación de condiciones de elegibilidad de custodia extranjero, registros y transacciones de personas relacionadas, política financiación encaje, entre otros.
  - En el ámbito de fiscalización del sistema de pensiones solidario, los principales temas fiscalizados en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs) correspondieron al control de los recursos fiscales que son traspasados por el IPS o que requieren devolución por ese concepto, solicitud de fondos al IPS por concepto cuota mortuoria, bonificaciones de salud, consistencia del pago de aguinaldos y bonos de invierno, consistencia de datos que se envían al Instituto de Previsión Social (IPS) y suscripción de solicitud de Bono de Reconocimiento. Por su parte, en el Instituto de Previsión Social (IPS) el foco de las fiscalizaciones estuvo puesto en la gestión de los beneficios concedidos en el Sistema de Pensiones Solidario.
  - En el marco de un convenio de supervisión conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), se inició en diciembre 2017 una fiscalización a las conciliaciones que las Mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral (ISL) envían al IPS respecto de los fondos que se les transfieren para el pago del Aporte Previsional Solidario. Bajo este mismo esquema de fiscalizaciones conjuntas, y también en el marco

de un convenio entre esta Superintendencia y la CMF (ex SVS), se realizaron tres fiscalizaciones destinadas a detectar pensionados que tengan vigente un beneficio del Sistema de Pensiones Solidarias y además una pensión financiada con la Garantía del Estado.

- En el Seguro de Cesantía, se fiscalizó que la AFC y la Bolsa Nacional de Empleo interactúan para intercambiar información relevante para que los trabajadores cobren sus beneficios.
- En el ámbito de los Asesores Previsionales, el foco de la fiscalización fue la gestión de los asesores previsionales, específicamente la calidad de los servicios de asesoría previsional a los afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones que está regulado por el D.L. 3.500, de 1980 y la información que éstos publican en sus sitios web. Asimismo, se efectuaron dos procesos de acreditación para la Inscripción del Registro de Asesores y se atendieron diversas consultas referidas a temáticas vinculadas a los servicios de los asesores previsionales.
- En el ámbito de las Fiscalizaciones de Riesgo Operacional y de Cumplimiento, los principales temas que se abordaron se relacionan con la revisión de la contabilidad, la evaluación de procesos operacionales de rezagos, cobranza de cotizaciones previsionales, comisiones y subsidio de trabajador joven. El servicio a los afiliados se abordó integralmente, verificando la calidad de la información al público, el desempeño de los canales de atención, los resultados de los estudios de satisfacción y además se hicieron visitas de inspección en las agencias, considerando temas de servicio y comercialización. Se hicieron evaluaciones de Riesgo de Tecnologías de Información y vulnerabilidades de los Sitios Web y del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Con el propósito de obtener mediciones especializadas de satisfacción de los afiliados y usuarios de los canales de atención y sobre el diseño del servicio web, las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) realizaron estudios a través de empresas externas.
- Adicionalmente, la Superintendencia evalúa el Modelo de Servicios de los regulados, considerando su definición estratégica y el diseño de su servicio es congruente con la estrategia planteada y con lo que los usuarios requieren. Para ello se visitan los canales presenciales, se verifican constantemente los indicadores relevantes que permiten verificar el desempeño de los canales y se realizan presentaciones con los resultados con las áreas de servicio.
- El seguimiento de los traspasos efectuados a través del sitio web muestra un aumento sostenido desde que se modificó la normativa, perfeccionando el servicio de tal forma que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs), a través del uso de las tecnologías de información, posibilitan la aceptación on-line de su decisión de traspaso. Los traspasos a través de web representan casi el 40% de los traspasos totales del Sistema de AFP, aumentando sostenidamente desde diciembre 2016, mes en el que representaban casi un 20%.



- Se monitoreó en forma permanente el diseño del proceso de cambio de fondos y sus controles, efectuando una supervisión preventiva para verificar la materialización de las solicitudes efectuadas. La demanda por cambio de fondos tiene un comportamiento variable correlacionado con eventos en el mercado previsional, generándose alzas significativas en el número de cuentas personales que se transfirieron entre los Fondos de Pensiones, en algunos períodos.



- Respecto del riesgo del área financiera, se realizaron las siguientes fiscalizaciones especiales y seguimiento de casos de interés público:
    - Reestructuración de empresa ENEL: Se realizó seguimiento a la propuesta con especial énfasis en la votación de los acuerdos por parte de los Fondos de Pensiones, su respectiva justificación, evolución de la inversión de los Fondos en los emisores del grupo y se asistió a las juntas de accionistas.
    - Normativas Dodd Frank y EMIR: Se realizó seguimiento a los desarrollos en materia de exigencia de uso de colaterales para derivados transados fuera de bolsa de contrapartes extranjeras, monitoreando el estado de avance de las Administradoras, situación con cada banco contraparte y control de las primeras operaciones.
    - Políticas de Inversión: Evaluación para aprobación de modificaciones a Políticas de Inversión por Norma de Carácter General N° 188, en materia de servicios complementarios no remunerados, lineamientos sobre traspaso de activos entre Fondos e inversión en Activos Alternativos.
  - Las Comisiones Médicas evaluaron 57.980 solicitudes de calificación de invalidez, recibiendo un total de 12.776 apelaciones, se dictaminaron 56.250 casos y se generaron 13.397 resoluciones.
  - Se realizaron fiscalizaciones de los expedientes electrónicos de evaluación de invalidez por medio de una selección de una muestra aleatoria. De este modo, se fiscaliza a los médicos integrantes de las Comisiones Médicas Regionales, a los médicos asesores y a los integrantes de la Comisión Médica Central, y se monitorean los informes de los interconsultores especialistas.
  - Se detectó la necesidad de contar con una comisión médica en la isla de Chiloé, requerimiento que fue evaluado técnica y administrativamente e implementado durante este ejercicio. Asimismo, con el fin de mejorar el servicio de los usuarios a las Comisiones Médicas, se relocalizaron las Comisiones Médicas Regionales Metropolitana Centro y Valdivia.
- 2. Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.** Realizar modificaciones y/o formulaciones legales y normativas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y de seguro de cesantía.
- Se emitieron 45 normas para las entidades reguladas, esto es AFP, IPS y AFC, entre las cuales destacan las siguientes:
    - Regulación ley N° 20.956 de 2016: Se dictaron las normas necesarias para dar aplicabilidad a la ley N° 20.956 que establece medidas para impulsar la productividad y que, respecto de los fondos de pensiones y fondos de cesantía, introduce perfeccionamientos con el objeto fundamental de autorizar

- las inversiones en activos alternativos, permitiendo a dichos fondos obtener mejores combinaciones de riesgo y retorno y, con ello, mejorar las pensiones de los afiliados a ambos sistemas.
- **Perfeccionamiento del modelo de Supervisión Basada en Riesgos**: Se emitió una resolución (N°102 de 26 de diciembre de 2017) y dos normas de carácter general que regulan a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), cuyo objetivo fue introducir perfeccionamientos al modelo de supervisión basado en riesgos que aplica la Superintendencia, respecto de sus fiscalizados.
  - **Licitación de afiliados 2018**: Se elaboraron las Bases Licitación para la administración de cartera de nuevos afiliados de AFP, las fueron emitidas mediante el Decreto Supremo N°52 de 2017, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. A su vez, se llevó a cabo el proceso de licitación, el que finalmente cerró sin ofertas, declarándose desierta la licitación.
  - **Regulación comisiones de intermediación**: Se emitieron normas de carácter general para las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs) y para la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), las que actualizan los valores de las comisiones máximas a ser pagadas por los Fondos de Pensiones y de Cesantía al momento de efectuar inversiones en cuotas de fondos de inversión y fondos mutuos, nacionales y extranjeros, y en títulos representativos de índices de instrumentos financieros, así como para otros instrumentos definidos en el Régimen de Inversión, que incluyan comisiones en el precio.
  - **Número de giros con cargo a la Cuenta Individual por Cesantía (CIC)**: Se emitió una norma para la Administradora de Fondos de Cesantía, cuyo objeto es limitar a trece el número de giros a financiar con cargo a la CIC, cuando el saldo de ésta es elevado en relación a la remuneración promedio del beneficiario respecto de la cual se calcula el monto del retiro, de modo de evitar giros por montos muy bajos.
  - **Normativa referida al pago de beneficios de cesantía**: Se modifica la normativa del seguro de cesantía en relación con el funcionamiento de la nueva Bolsa Nacional de Empleo (BNE), en su rol de certificación de la búsqueda efectiva de empleo, requisito necesario para acceder a los beneficios por desempleo con cargo al Fondo de Cesantía Solidario (FCS). La norma emitida tiene el objetivo de regular la interacción de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) con la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), de modo que se puedan certificar oportunamente los pagos de beneficios con cargo al FCS.
  - **Renunciabilidad al APS (Aporte Previsional Solidario) y la PBS (Pensión básica Solidaria)**: Se permite al pensionado renunciar al beneficio solidario de APS para acceder a la Garantía Estatal por Pensión Mínima, cuando el monto de esta última sea mayor al monto de la pensión proveniente del D.L. N° 3.500, de 1980, más el APS que percibe el pensionado.
  - **Conciliaciones de beneficios solidarios**: La normativa emitida tiene por objeto optimizar el proceso de conciliación y control de los fondos relativos a los beneficios solidarios que la Tesorería General de la República (TGR) paga a los pensionados de las leyes N°18.056 (pensión de gracia Presidente de la República) y N° 19.980 (ley de Reparación).
  - **Perfeccionamiento al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP)**: Se emitió una norma conjunta con la ex Superintendencia de Valores y Seguros, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que en relación a la modalidad de pensión de rentas vitalicias, modificó las definiciones de las Cláusulas Adicionales de Aumento de Porcentaje de Pensión de Supervivencia y de Período Garantizado, que pueden contratar los pensionados, adaptándolas a las nuevas pólizas emitidas por la CMF y simplificando el lenguaje en los formularios emitidos por SCOMP para mejor comprensión por parte de los pensionables.
  - **Operaciones con Instrumentos Derivados**: Se emitió normativa en relación a las operaciones con instrumentos derivados que realizan los Fondos de Pensiones y Fondos de Cesantía, con el objeto fundamental de establecer regulaciones en relación con el entero de márgenes y garantías por operaciones con instrumentos derivados que se efectúen en mercados Over The Counter (OTC), las que comenzaron a aplicarse en el exterior en 2017 con motivo de la ley Dodd-Frank.
  - **Descuentos a las pensiones**: Se emitió normativa para regular lo establecido por la ley N°20.881, que modificó la Ley General de Cooperativas, permitiendo que los afiliados soliciten a sus respectivas Administradoras de Fondos de Pensiones el descuento de hasta el 25% del valor de sus pensiones,

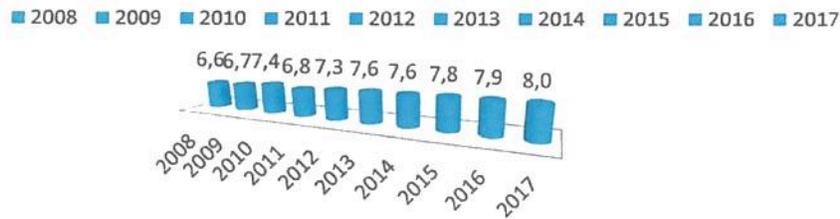
incluidos los créditos otorgados por las Cajas de Compensación, siempre que los descuentos adicionales sean a favor de Cooperativas de las que el pensionado sea socio.

- **Cotizaciones de trabajadores independientes:** En función de las modificaciones introducidas por la ley N° 20.894 que prorrogó la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes y estableció un nuevo orden de prelación para el pago de las cotizaciones que efectúen estos trabajadores, se modificaron durante el año 2017 normas operativas y contables en forma consistente con el cambio legal.
- Se entregó asistencia técnica en la tramitación de los siguientes proyectos de ley:

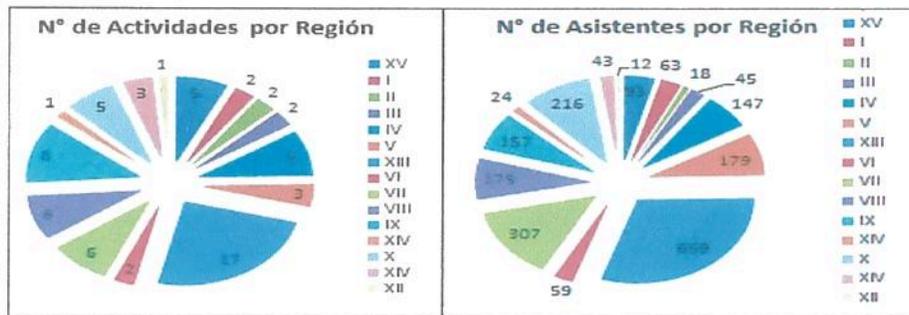
Proyecto de ley	Objetivo
1. Proyecto de ley de reforma previsional	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crea un sistema de ahorro y transferencias solidarias con fines previsionales, denominado Sistema de Ahorro Previsional Colectivo.</li> <li>● Modificaciones al DL 3.500, en los siguientes ámbitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Medidas para lograr mayor competencia eficiencia en la gestión y transparencia.</li> <li>○ Mayor participación de los afiliados</li> <li>○ Perfeccionamiento a la regulación en la etapa activa</li> <li>○ Perfeccionamiento a la regulación en la etapa de retiro</li> </ul> </li> </ul>
2. Proyecto de ley de transparencia del mercado	<p>Introduce modificaciones al DL 3.500, en los siguientes ámbitos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incorpora al ámbito de fiscalización y regulación de la Superintendencia de Pensiones las Asesorías Previsionales no personalizadas.</li> <li>● Faculta a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero la fiscalización directa respecto de las entidades que administren el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), y la supervisión basada en riesgos de las mismas.</li> <li>● Se incorporan facultades para la Superintendencia de supervisar la gestión de riesgos operativos del Instituto de Previsión Social.</li> </ul>
3. Proyecto de ley que distribuye rezagos del sistema de capitalización individual	<p>La iniciativa legal propone distribuir, por una única vez, los rezagos originados en cotizaciones que no pudieron ser abonadas a las cuentas de capitalización individual por errores u omisiones en la identificación del trabajador, y que tengan una antigüedad superior a cinco años.</p>

3. **Atención de los usuarios del sistema y del público en general.** Facilitar a los trabajadores y pensionados chilenos el acceso a la información sobre los beneficios que ofrece el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.
  - La Superintendencia obtiene el mejor resultado en satisfacción con la atención de usuarios desde que se inició la medición en el año 2008, con un índice de 8 en una escala de 1 a 10. La evolución de este indicador ha sido positiva desde el año 2011, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:

## Satisfacción con la Atención



- Se atendieron y resolvieron 102.794 consultas: 39.341 (38%) fueron presenciales, 5.237 (5%) por correo postal, 13.167 (13%) por canal web y 45.049 (44%) telefónicas.
- En relación a estas consultas, se logró que el 71,8% de usuarios esperen menos de 10 minutos para ser atendidos en Santiago, y se mantuvo en 4 días el tiempo promedio de respuesta consultas web.
- Se realizaron 69 charlas con un total de 2.207 asistentes, el 70% realizadas en regiones, según detalle de los siguientes gráficos:



- Se mantuvo la certificación ISO 9001:2008 del proceso de Atención de Usuarios y se trabajó en el proceso de actualización de la norma a su versión ISO 9001:2015, con la finalidad de certificar durante el año 2018, el proceso de Atención de Usuarios.
  - A partir del 3 de julio comenzó a operar la oficina regional ubicada en la ciudad de Viña del Mar, de esta forma la Superintendencia completa la cobertura contando con oficinas en todas las regiones del país.
  - La institución participó en la feria del consumidor del Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC) y en la Feria del mes de la Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).
4. **Disposición de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de pensiones.** Proveer de información al sistema de pensiones, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucrada.
- Herramienta "Infórmate y Decide":** Se implementaron mejoras a la herramienta "Infórmate y Decide", disponible en la web institucional, la cual permite a los usuarios del sistema de pensiones conocer información, de forma fácil y rápida, sobre las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en tres temas: rentabilidad, costo y calidad de servicio. En particular se agregaron nuevos indicadores relativos al costo de administración del Ahorro Previsional Voluntario (APV) y al tiempo de espera de atención a través del canal *call center*. Asimismo, se mejoró el actual indicador de rentabilidad y se complementó el indicador

de tiempo de tramitación de solicitudes de pensión según tipo de pensión, agregándose pensiones de invalidez. También se agregó una nueva sección sobre herramientas previsionales de las AFP, la cual incluye tres categorías: "Simuladores de Pensión", "Multifondos" y "Ahorro Previsional Voluntario".

- **Nuevos informes periódicos:** Se publicó en el sitio web institucional un nuevo informe anual del seguro de cesantía, una nueva ficha estadística del seguro de cesantía, con frecuencia mensual, y un nuevo informe semestral de calificación de invalidez. Asimismo, se rediseñó y publicó el informe mensual del seguro de cesantía.
- **Nuevas Estadísticas de Pensiones:** La Institución publicó en su sitio web nuevas estadísticas sobre la mediana del monto de las pensiones pagadas, según años cotizados en el sistema de capitalización individual (AFP), edad de pensión de los pensionados y el perfil de los ahorrantes de APV. Asimismo, aumentó la periodicidad de publicación de los afiliados por comuna (de anual a trimestral) y publicó nuevos indicadores de duración de los periodos de cotizaciones continuas y sin cotizaciones del seguro de cesantía en la nueva Ficha Estadística del Seguro de Cesantía.
- **Nuevas Bases de Datos:** Con el fin de dar mayor acceso a la información sobre la institución preparó y publicó en su sitio web nuevas bases de datos. En particular se publicaron las bases de datos de Pensionados en Retiro Programado, Pensionados del IPS y beneficios del Pilar Solidario. También se publicó una nueva versión de la muestra de datos de afiliados al Seguro de Cesantía, agregando a las muestras ya existentes de 3% y 5% de los afiliados, una del 12%.
- Se realizaron estudios relativos al funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía:
  - **Publicación estudio actuarial seguro de cesantía.** La Institución ha desarrollado un modelo que permite proyectar la evolución de los Fondos de Cesantía (FC) en base a datos micro a nivel de los afiliados y de rentabilidad de los FC. Esta proyección permite tanto velar por la correcta asignación de los recursos como anticipar potenciales problemas financieros del SC. El documento está disponible en el sitio web de la Superintendencia.
  - **Nota técnica determinantes del nivel de pensión.** Se identifican los determinantes del nivel de pensión y se evalúa el efecto marginal de cambios en cada uno de estos. Se desagregan los determinantes según su rol en la etapa de acumulación o en la etapa de desacumulación de los fondos.
  - **Informe Siniestralidad Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS).** Se definen, calculan y analizan tres indicadores: (i) cobertura del seguro de invalidez y supervivencia de los afiliados, (ii) tasa de siniestralidad de los afiliados, tanto del sistema completo como del subconjunto de aquellos que están cubiertos por el seguro y (iii) tasa de cobertura de los siniestros. Todos los indicadores están desagregados por sexo, edad, AFP y región.
  - **Proyección Fondos de Pensiones.** La institución ha desarrollado un modelo de proyección de fondos de pensiones para el periodo 2017-2039. Este se basa en proyecciones a partir de celdas sociodemográficas definidas, utilizando tanto variables idiosincráticas como del sistema. El modelo permite proyectar las características de los afiliados y de esta forma la acumulación de los fondos de pensión en el futuro. A partir de estas trayectorias es posible estimar el impacto de cambios sociodemográficos, de comportamiento de los afiliados, de rentabilidad y futuras reformas que afecten el nivel de los fondos en el largo plazo.
  - **Apoyo técnico/contraparte técnica Cooperación BID-Ministerio de Hacienda.** Se participa en reuniones, se realizan comentarios a documentos y se entrega insumos estadísticos para estudio de consultor externo sobre evaluación del funcionamiento de las licitaciones como mecanismo de asignación del servicio de administración de las cuentas de capitalización individual establecido en el DL 3500 de 1980.
  - **Herramienta "Consulta de potenciales beneficiarios de APS":** En el mes de diciembre 2017, se implementó esta nueva herramienta de consulta web que permitirá a los pensionados consultar si son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario (APS).

## **5. Otros eventos y actuaciones relevantes.**

- Participación en el Comité de Migraciones presidido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el fin de trabajar en un registro de migrantes y revisar el trabajo que cada Servicio efectúa con las personas migrantes.
- Participación en la Mesa Técnica encargada de la revisión del Instrumento Técnico de Focalización del Sistema de Pensiones Solidarias conformado por la Subsecretaría de Previsión Social, la Superintendencia de Pensiones, la Dirección de Presupuestos, el Ministerio de Desarrollo Social y el Instituto de Previsión Social. Como resultado del trabajo de la mesa, la Subsecretaría de Previsión Social emitió la Resolución Exenta N°193 del 13 de noviembre de 2017, que fija la fórmula matemática de cálculo del puntaje de focalización previsional, dejando sin efecto las Resoluciones Exentas N°155 y N°164 de 2010, N°549 de 2011; N°89 y N°93 de 2013.
- Participación de la Superintendencia en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), IOPS y Organismo de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Participación en la XXV Asamblea Anual de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) donde el Superintendente de Pensiones de Chile, Don Osvaldo Macías Muñoz, fue elegido Presidente por un período de dos años.
- Organización, en conjunto con Organismo de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y la Superintendencia de Valores y Seguros (actual CMF), el Seminario Internacional "Sistema de Pensiones: Desafíos y Perspectivas de las administradoras de fondos de pensiones y de las aseguradoras» y participación en el IV Encuentro de Supervisores de AIOS, realizado en Lima, Perú, en temas de activos alternativos.
- Finaliza proyecto de cooperación entre el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) de Panamá y la Superintendencia, el cual tuvo una duración de dos años y contó con el auspicio de Agencia de Cooperación Internacional (Ministerio de RR.EE.)
- Participación en la mesa de trabajo para la Estrategia Nacional Anti lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT) y plan de acción 2017-2020 y en la mesa intersectorial sobre prevención y combate al lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

## **6. Gestión Interna**

- Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y emisión de la Resolución Exenta N°1160, que aprueba la Política Contable para la Superintendencia de Pensiones, basada en NICSP.
- Certificación del Proceso de Compras y contrataciones Públicas según Norma ISO de Calidad 2008 y adecuación de procedimientos bajo la norma 9001:2015.
- Creación del Comité Informático de la Superintendencia de Pensiones, el cual tiene por objetivo priorizar proyectos informáticos de desarrollo y mantención de sistemas de información así como compras de hardware y software, controlar el avance de los proyectos, difundir políticas asociadas al uso racional de recursos, solicitar capacitaciones y definir políticas de perfiles y accesos a los activos de información.
- Implementación de la emisión de oficios electrónicos con firma electrónica avanzada a los regulados (AFP, AFC e IPS).

- Ejecución e implementación del nuevo procedimiento para procesar las consultas recibidas por Ley de Transparencia (Ley N° 20.285).
- En materias de Desarrollo de Personas, se potenció el equipo del Departamento de Desarrollo de las Personas y se creó la Unidad de Desarrollo Organizacional lo que ha permitido dedicar más esfuerzos a la gestión de la capacitación, gestión de los procesos de selección y demás subsistemas de gestión de personas.
- Aplicación de un proceso de evaluación a los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia, este proceso se inició con una primera fase de plan piloto del Ciclo de Gestión del Desempeño y paralelamente se presentó a la Dirección Nacional del Servicio Civil el primer Reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia, que busca identificar, reconocer y promover el aporte de los funcionarios a los objetivos y metas institucionales.
- Se fusionaron las Unidades de Riesgos Institucionales y de Planificación y Control de Gestión con el fin de fortalecer la visión integral de la institución y potenciar el logro de sus objetivos.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

El énfasis para el 2018-2022 es fortalecer la fiscalización y el desarrollo en el ámbito del sistema de pensiones, el seguro de cesantía y el pilar solidario a través de:

- Incentivar el mejoramiento de la gestión de las AFP, la AFC y el IPS a través de una combinación eficiente de la fiscalización del cumplimiento normativo y la supervisión en base a riesgos.
- Perfeccionar las normas que regulan los sistemas bajo nuestra supervisión.
- Fomentar y desarrollar la educación previsional.

Continuar con el desarrollo de actividades con la finalidad de proteger la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos administrados, y propiciar una mayor difusión que fortalezca la entrega de beneficios en forma íntegra, adecuada y oportuna, contemplando los siguientes proyectos prioritarios:

### **1. Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguros de Cesantía.**

- Fortalecer el modelo de Supervisión Basada en Riesgo (SBR) de la Superintendencia de Pensiones realizando a partir del año 2018 una evaluación de las entidades de manera transversal y por procesos. La incorporación de la evaluación transversal se realizará con una mirada estratégica de alto nivel de la organización, siendo el resultado una medida de la eficacia de la estructura organizacional y funcional definida por la entidad para gestionar sus riesgos. Esta actividad considera la evaluación de los siguientes procesos: Directorio y Alta Administración, actividad de auditoría interna, gestión de las tecnologías de información, seguridad, continuidad y externalización de servicios.
- Supervisar el proceso de inversión directa en Activos Alternativos, aprobando las correspondientes Políticas de Inversión y monitoreando la correcta implementación por parte de los regulados (AFP y AFC) de controles y sistemas.
- Supervisar las operaciones de los Fondos de Pensiones en instrumentos derivados transados fuera de bolsa que empleen garantías bilaterales, según los requerimientos de las regulaciones internacionales Dodd Frank y EMIR.
- Impulsar el mejoramiento de la calidad del servicio que entregan las AFP a sus afiliados y clientes.
- Aumentar eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y fortalecer el proceso de recuperación de rezagos.
- Continuar con el control de la correcta y eficiente aplicación de los recursos fiscales por parte del Instituto de Previsión Social (IPS) y de las entidades externas, en el marco del Sistema de Pensiones Solidarias y Bonificación por Hijo Nacido Vivo. Para este objetivo, se potenciará el alcance de las fiscalizaciones a través de alianzas estratégicas con otros Organismos Fiscalizadores como la CMF y la SUSESO, y perfeccionando además el proceso de conciliación de los fondos a través de mejoras a los archivos.
- Potenciar la verificación del correcto uso de la utilización del Fondo de Cesantía Solidario, de tal forma que se paguen correcta y oportunamente los beneficios que correspondan con cargo a este Fondo.

- Fortalecer la asignación de recursos de fiscalización de los asesores previsionales, mediante indicadores de alerta temprana construidos a partir de la información de SCOMP.
- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) e incorporar a los profesionales Interconsultores al SAGCOM.
- Fortalecer la fiscalización del sistema de calificación de invalidez (Comisiones Médicas Regionales y Central) por medio de la incorporación gradual de un modelo de supervisión enfocando los recursos a las áreas de mayor riesgo, lo que se consolidará en una Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

## 2. Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.

- **Supervisión Basada en Riesgos en las Comisiones Médicas:** En un período de dos años se realizarán las actividades que permitan la emisión de la normativa que implemente un esquema de Supervisión Basada en Riesgos en las Comisiones Médicas del decreto ley N°3.500, de 1980.
- **Activos alternativos:** El proyecto contempla dos ámbitos, el primero, es la evaluación de nuevas alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones y de Cesantía en el ámbito de los activos alternativos y el segundo, es la evaluación de la normativa emitida durante el año 2017, con el objeto de determinar la procedencia de modificarla o perfeccionarla.
- **Agentes de venta y publicidad:** Se efectuará una revisión de las normas sobre agentes de venta y publicidad, con la finalidad de determinar la procedencia de efectuar una modificación normativa que actualice la vigente.
- **Gestión de riesgos por parte del IPS:** Se elaborará una norma para el IPS que recoja buenas prácticas en la gestión de riesgos operativos.
- **Información a los afiliados:** Se efectuarán cambios normativos con el objeto de optimizar la información que se entrega a los afiliados al sistema de pensiones y al seguro de cesantía, de modo que puedan tomar mejores decisiones previsionales. Al respecto, se introducirán perfeccionamientos a la norma que regula el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), conjunta con la Comisión para el Mercado Financiero, y a la norma que regula la cartola del seguro de cesantía.
- **Recuperación de rezagos:** Realizar modificaciones normativas para aumentar la eficiencia de recuperación de rezagos.
- **Apoyo Técnico Reforma Previsional:** Realización de estudios, elaboración de informes técnicos y minutas con opiniones y discusión para la toma de decisiones en relación a la elaboración y tramitación de la reforma previsional. Apoyo a los Ministerios de Trabajo y Previsión Social y de Hacienda en la redacción de los cambios legales que se requieran.

## 3. Atención de los usuarios del sistema y del público en general.

- Continuar con la evolución positiva de la medición de la satisfacción con la atención de los usuarios, teniendo como objetivo mantener la meta de 8 puntos de una escala de 1 a10. Para lograr este aumento se realizarán mejoras en todos los canales de atención, tales como:
  - a. **Canal web:** Seguir incorporando más analistas al proceso de respuestas a las consultas web con el objeto de mejorar los tiempos de respuesta.

- b. **Canal postal:** intensificar la capacitación de los nuevos analistas para que aumenten su productividad en la resolución de casos.
  - c. **Canal telefónico:** darle más atribuciones a este canal para hacerlo más resolutivo.
  - d. **Canal presencial:** mayor difusión de la red presencial en regiones.
- Lograr que el tiempo promedio de respuesta a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial sea de 10 días y que a lo menos el 77% de los usuarios que son atendidos en la oficina de atención de público de Santiago esperen menos de 10 minutos para ser atendidos.
- Fortalecer la Educación Previsional, a través de:
  - a. La definición de un conjunto de charlas a estudiantes, pensionados, funcionarios y medios de comunicación acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía
  - b. Capacitaciones y actividades de difusión en el ámbito financiero-previsional, como la activa participación de la Superintendencia de Pensiones en el Mes de la Educación Financiera que convoca la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Lanzamiento de un renovado sitio web institucional, que permita potenciar las herramientas de comunicación, información y educación a todos los usuarios del sistema previsional chileno.
- Obtener la Certificación ISO 9001:2015 del proceso de Atención de Usuarios(as).
- Facilitar el acceso de los usuarios a las Comisiones Médicas, relocalizando una de las Comisiones de la Región Metropolitana en el sector sur.

#### **4. Disposición de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de pensiones.**

- Preparar y publicar nuevas bases de datos, estadísticas e informes para poner a disposición de investigadores y público en general.
- Preparar y publicar anualmente informe de género, el cual a partir de un conjunto de dimensiones de análisis y estadísticas seleccionadas, tanto del sistema de pensiones como del seguro de cesantía, describirá la situación actual de hombres y mujeres, mostrando de manera comparada las diferencias y cuantificando las brechas existentes y su evolución en el tiempo.
- Perfeccionar y actualizar el Estudio Actuarial Proyecciones Fondos de Cesantía. El año 2018 corresponde a la Superintendencia y a la Dirección de Presupuestos realizar el estudio actuarial establecido en el artículo 37 de la ley 19.728 (cada 3 años, según reforma del año 2009). El estudio actuarial debe permitir evaluar la sustentabilidad del seguro de cesantía, en especial del Fondo de Cesantía Solidario. Parte importante del estudio será realizar una definición de sustentabilidad. Estudio carteras de referencia para el seguro de cesantía. El año 2018 corresponde a la institución analizar las carteras referenciales y Ancho de Bandas en Esquema de Premios y Castigos del Seguro de Cesantía.
- Comisiones máxima por asesoría previsional. La institución en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero, deben elaborar un informe técnico donde se evalúa y establece el valor de la comisión máxima porcentual que pueden cobrar los asesores previsionales y agentes de venta por la asesoría previsional al momento de pensionarse. Para elaborar este informe, se recoge información del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión. Las comisiones tienen una vigencia de 2 años y las comisiones actuales rigen hasta septiembre del año 2018.

**En el ámbito de Gestión Interna,** se contemplan los siguientes proyectos prioritarios:

- Para la Superintendencia de Pensiones, las personas son el pilar fundamental para el desarrollo de la misión institucional, por lo que durante este periodo nos focalizaremos en fortalecer los equipos para que puedan desplegar y desarrollar su máximo potencial, en un ambiente colaborativo, de aprendizaje continuo, de crecimiento profesional y humano; logrando atraer y comprometer con la función pública a los mejores talentos, alineados con los objetivos estratégicos y la misión de la Superintendencia. Nuestros desafíos en este ámbito están el fortalecer políticas de gestión de personas, metodologías y procesos en la gestión de personas tales como selección, inducción, capacitación, bienestar, desempeño, clima, reconocimiento, entre otros, por lo que, debemos identificar áreas prioritarias para mejorar para atraer y retener talentos. Para dar cumplimiento a los desafíos planteados se trabajará en las siguientes iniciativas:
  - Implementar por primera vez el Ciclo de Gestión del Desempeño basado en el Reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia, lo que permitirá impulsar la consecución de resultados en sus colaboradores, reforzar competencias críticas para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégico y mejorar la comunicación jefatura y colaborador.
  - Aplicar una metodología para medir clima laboral, que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, identificando la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de la Superintendencia con la finalidad de mantener ambientes gratificantes.
  - Establecer formalmente un Plan de Reconocimiento que nos permita mejorar los niveles de motivación, contribuir a un mejor clima laboral para mantener un entorno de confianza, transparencia y colaboración.
  - Fortalecer la administración de la información de las personas a través de la construcción y poblamiento de la base de datos vida funcionaria, elaboración y atomización de procesos de feriados legales, permisos administrativos, cometidos funcionarios, entre otros.
- Plan de recuperación ante desastres: Diseñar e identificar equipos e infraestructura necesaria para la operación informática en casos de desastres en su datacenter principal o ante fallas masiva de equipamiento central crítico (servidores, almacenamiento, cortafuegos, enlaces a Internet).
- Continuar con la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), considerando que a contar del año 2018, por instrucción de la Contraloría General de la República, se deben entregar Estados Financieros Comparados, por los ejercicios terminados en los años 2016 y 2017.
- Certificar el proceso de Compras y Contrataciones Públicas bajo norma ISO 9001:2015 y continuar con la preparación de la documentación de nuevos procesos en el marco de la certificación bajo norma ISO 9001:2015.
- Fortalecer la Gestión Interna de la Institución por medio de la revisión, actualización y documentación de los procesos.
- Fortalecer el Servicio de Bienestar de la Institución.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017.
- Anexo 8: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014 – 2017.
- Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018.
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255, de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones, creada por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, que inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Por otro lado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 de 2008, fija planta de persona y fecha de iniciación de actividades de la Superintendencia.

- Misión Institucional

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de los fiscalizados, proponiendo mejoras continuas, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Número	Descripción
1	Fortalecimiento Institucional a través de mejorar cobertura del programa de Capacitación Institucional,
2	Aumento de dotación
3	Programa de Actividades Institucionales
4	Apertura de nueva oficina en la Región de Valparaíso (V región).
5	Viáticos en el exterior programados para actividades internacionales
6	Otros bienes y servicios de consumo – Seguridad de la Información a través de contratación de asesoría norma ISO-27001
7	Transferencias Corrientes

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia.
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados.
3	Mejorar la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social, a través de la entrega de información clara y oportuna, y de educación en temas de previsión social.
4	Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.

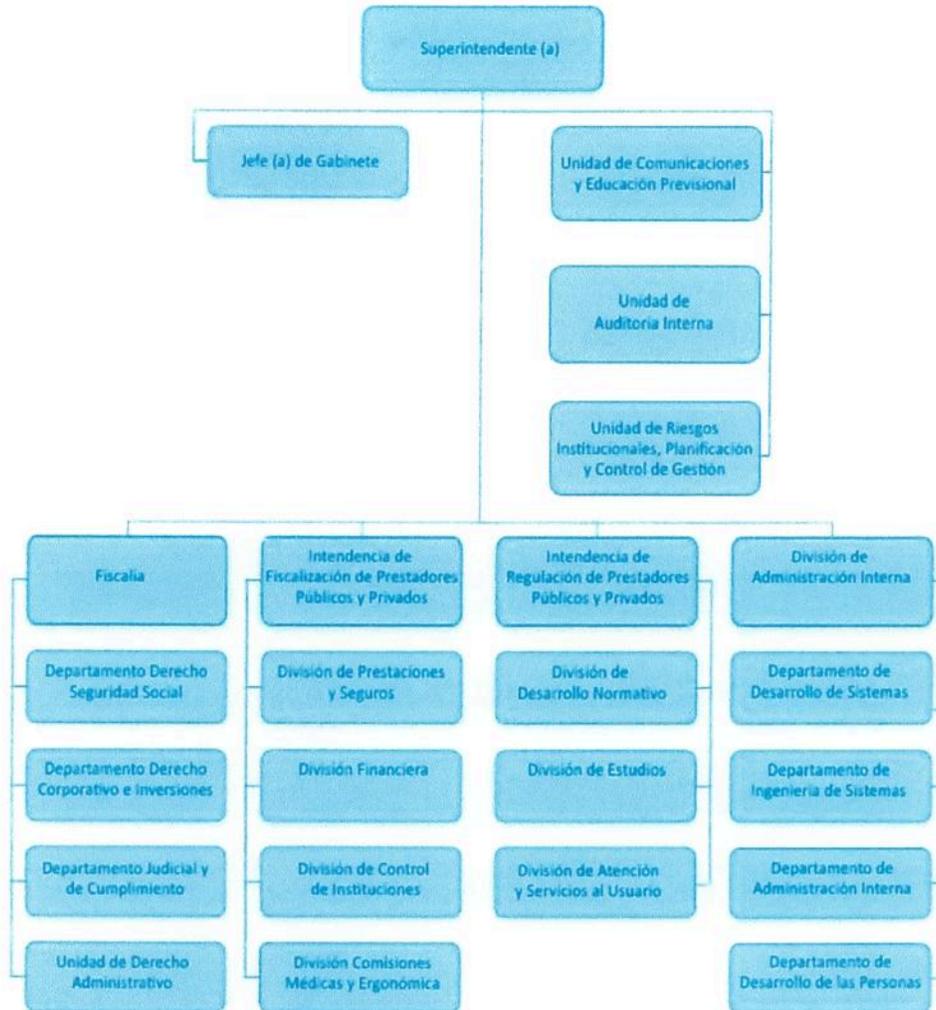
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las AFP, de las AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	2
2	Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	2
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	1, 3
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500.
2	Pensiones del Sistema de Pensiones, D.L. 3.500.
3	Servicios e instituciones del sector público.
4	Administradoras de Fondos de Pensiones
5	Administradoras de Fondos de Cesantía
6	Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía
7	Beneficios del sistema de pensiones solidarias
8	Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias
9	Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las ex cajas de previsión administradas por el IPS
10	Instituto de Previsión Social
11	Asesores Previsionales
12	Potenciales afiliados
13	Académicos, investigadores y estudiantes
14	Medios de comunicación
15	Organismos Internacionales
16	Comisiones Médicas del DL N°3.500

b) Organigrama y ubicación en Estructura del Ministerio<sup>1</sup>



<sup>1</sup> La Superintendencia de Pensiones es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada a través de la Ley N°20.255 de marzo de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, creada por el D.L. N°3.500, de 1980 y que inició sus funciones a contar del 1 de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el D.F.L. N°101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y se relaciona con la Presidencia de la República por intermedio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

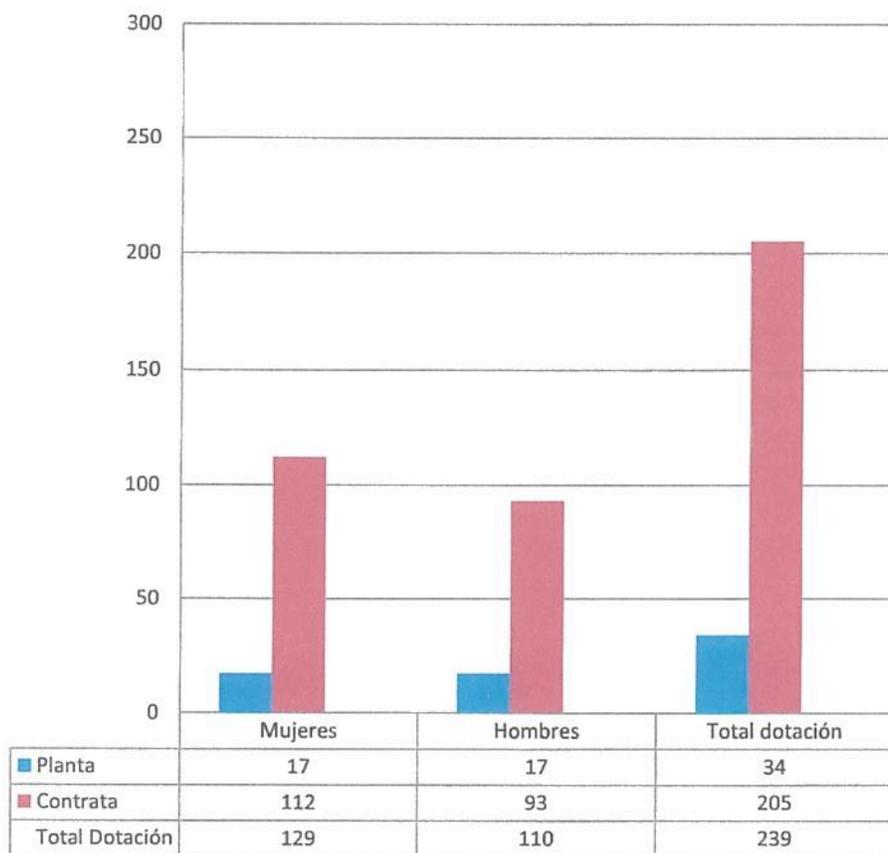
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Pensiones	Oswaldo Macías Muñoz
Fiscal	Andrés Culagovski Rubio
Intendente de Fiscalización de Prestadores Público y Privados	Jorge Mastrangelo
Intendente de Regulación de Prestadores Público y Privados	Olga Fuentes Contreras
Jefe de Gabinete	Eduardo Olivares Concha
Jefe de Comunicaciones	Julio Pizarro Valenzuela
Jefa de Auditoría Interna	Yasmín Soto Oyarzún
Jefa de Riesgos Institucionales, Planificación y Control de Gestión	Marcela Gana Caro
Jefe División Administración Interna	Francisco Yáñez Salgado
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Iglesias
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera (S)	Ramón Rebolledo Zehnder
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefe División Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefe División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefe División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna

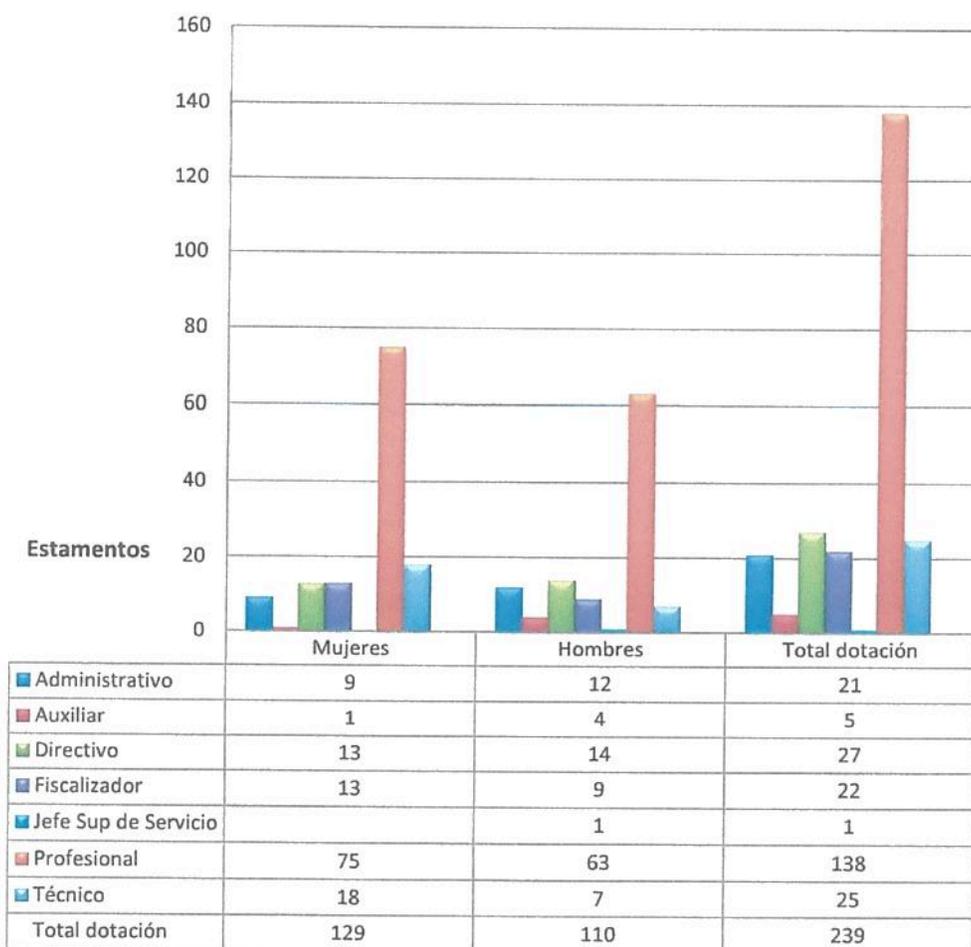
## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación de Personal

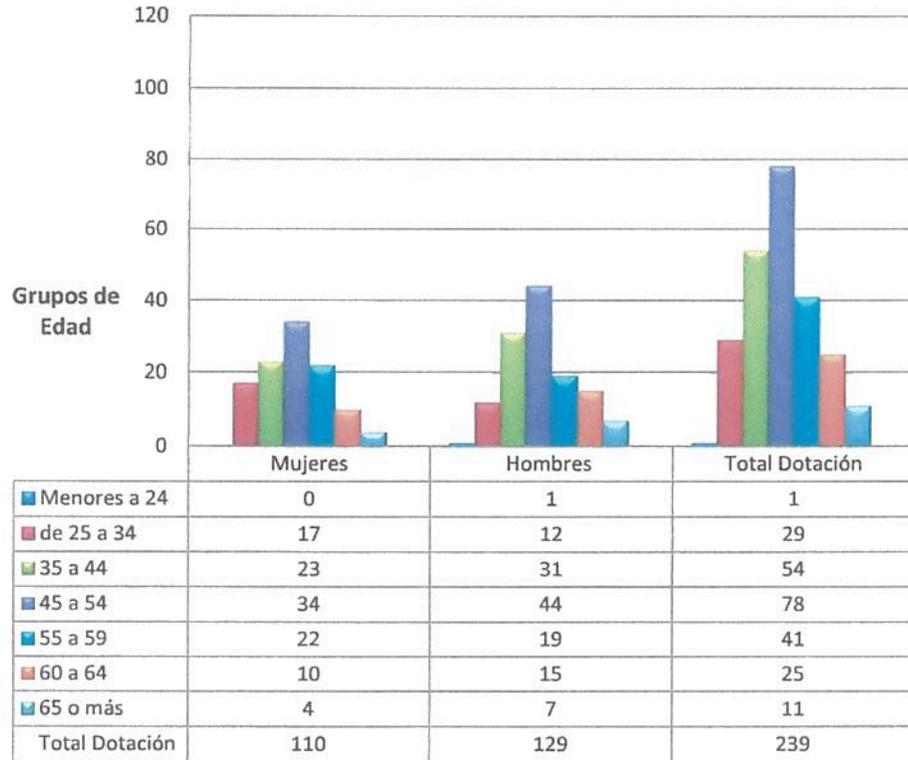
- Dotación Efectiva año 2017 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)

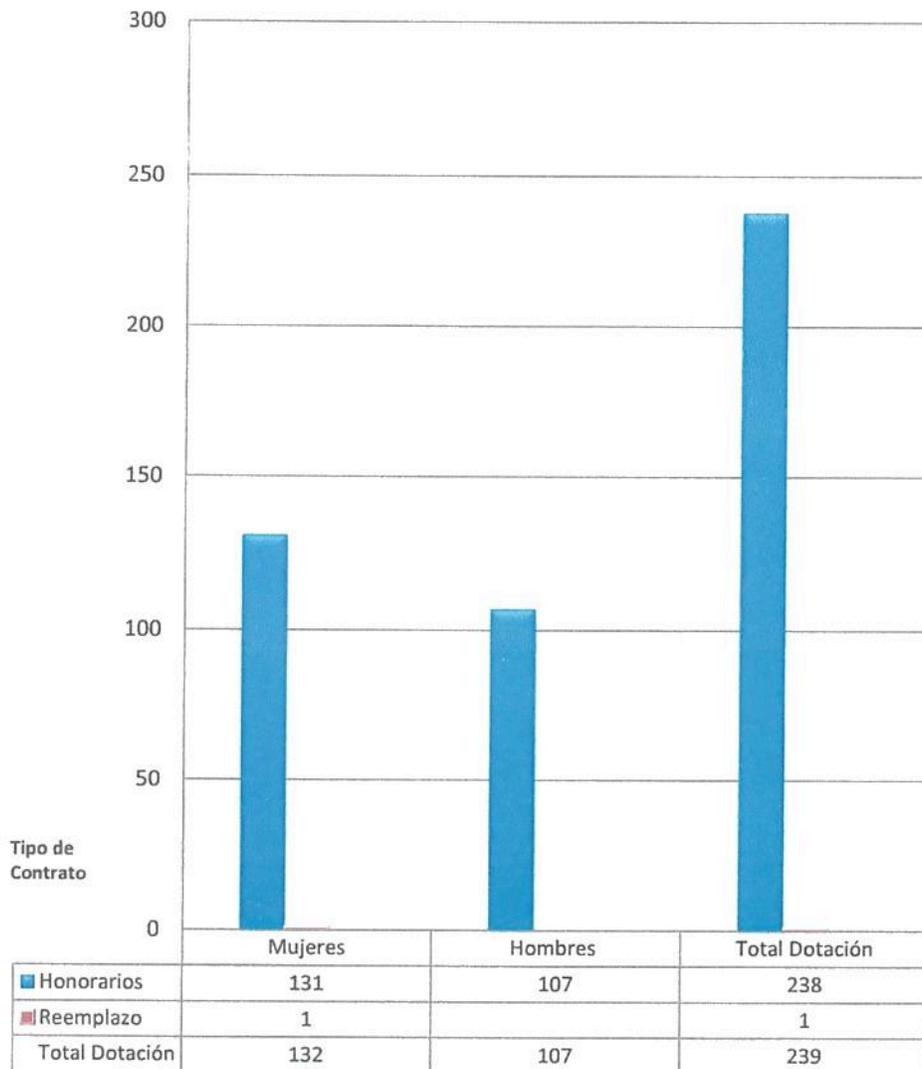


- Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

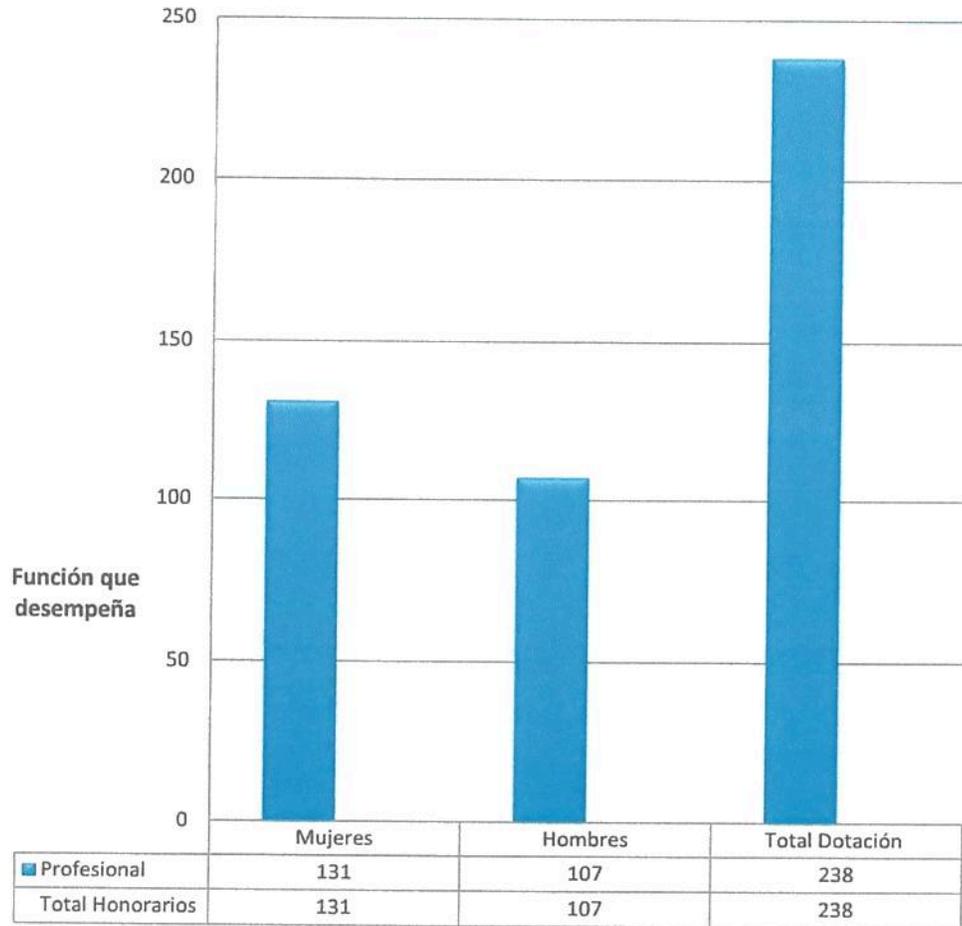


a) Personal fuera de dotación

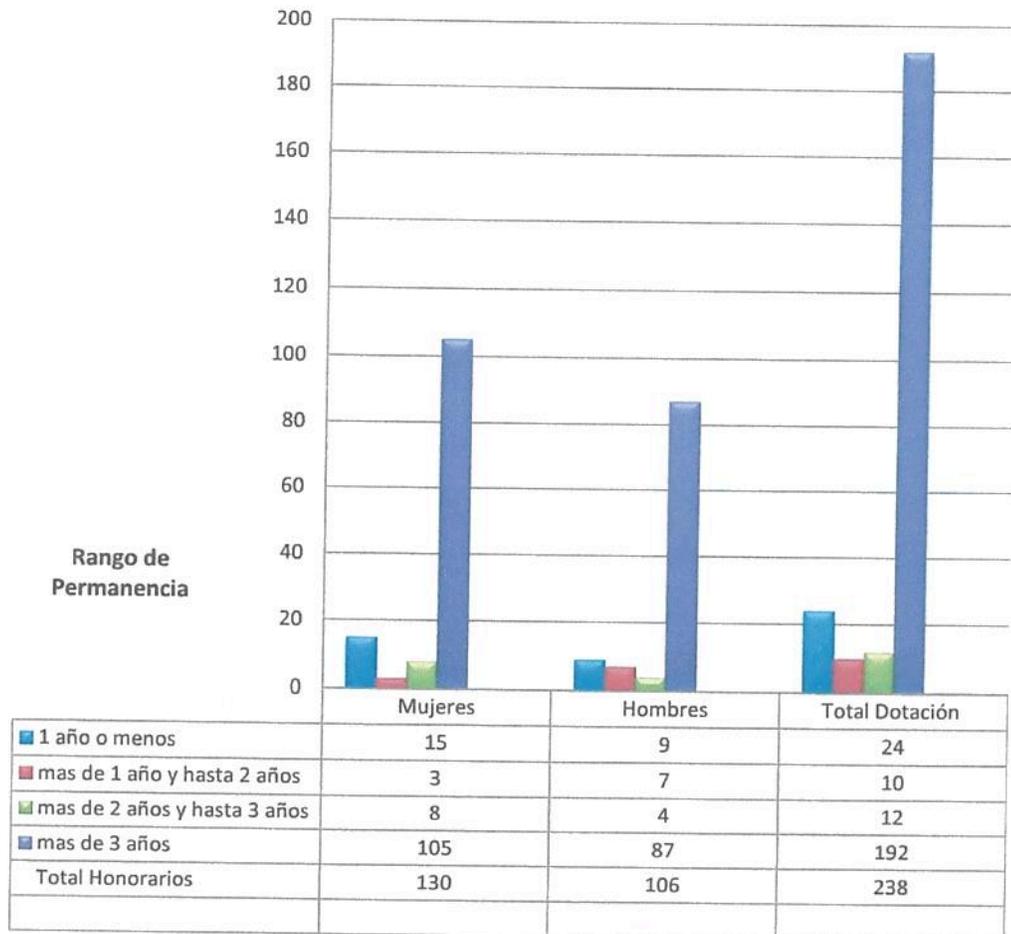
- Personal fuera de dotación año 2017, por tipo de contrato



- Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2017, según función y sexo



- Personal a honorarios año 2017 distribuido según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2-3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	57,9	95,8	46,2	50	54,17	108,2	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	90,9	87,00	100	100	100	100	
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 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	12,4	7,7	6,0	2,5	147,05	240	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,89	2,6	0	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0	0	0	
Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,78	2,6	0,4	0	0	0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	9,33	4,7	0	2,09	159,54	0	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,3	0,4	5,5	0,42	105	1309,5	

2 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

3 Las cifras para los indicadores 2.3, 3.2, 4.2 y 5.2 fueron modificadas en los años 2013, 2014, 2015 y 2016 respecto a lo informado en los BGI de los años correspondientes.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2-3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	85,71	114,44	114,29	133,33	44,44	85,71	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0,15	0	0	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	3,14	14,57	1,49	7,32	99,86	491,27	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	52,0	42,9	70,6	68,62	70,81	97,19	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	17,26	21,03	22,56	23,66	145,68	104,87	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	5,0	4,4	2,74	1,96	38,43	71,53	
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	0	0	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	0,5	0,9	180	55,5	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,1	0,5	0,4	100	125	

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2-3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,06	0,07	0,12	0,16	144,28	75,00	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>								
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	0,46	1,3	0	35,3	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	-	-	-	-
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	-	-	-	-
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	-	-	-	-
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	-	-	-	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	NO	NO	-	-	-
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>								
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	SI	SI	SI	-	-	-
<b>9. Regularización de Honorarios</b>								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	0	10	0	0	

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

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2-3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	100	0	0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	100	0	0	

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ <sup>13</sup>	Monto Año 2017 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>14.428.268</b>	<b>14.779.123</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		14.118	
INGRESOS DE OPERACIÓN	138	87	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	122.425	147.580	
APORTE FISCAL	14.305.705	14.617.338	
<b>GASTOS</b>	<b>14.474.613</b>	<b>14.794.747</b>	
GASTOS EN PERSONAL	8.907.780	9.187.682	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.849.550	1.786.474	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	29.177	25.884	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.567.910	3.621.650	
INTEGROS AL FISCO	22	14	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	90.167	154.807	
SERVICIO DE LA DEUDA	30.007	18.236	
<b>RESULTADO</b>	<b>-46.345</b>	<b>-15.624</b>	

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas <sup>17</sup>
<b>INGRESOS</b>				<b>14.585.106</b>	<b>14.746.867</b>	<b>14.779.123</b>	<b>-32.256</b>	
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		14.119	14.118	1	
			Del Sector Privado		14.119	14.118	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		14.119		14.119	
		999	Otros			14.118	-14.118	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	113	113	87	26	
08	01		OTROS INGRESOS CORRIENTES	83.297	115.297	147.580	-32.283	
			Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	83.297	107.297	139.784	-32.487	
		02	Multas y Sanciones Pecuniarias		5.000	5.557	-557	
		99	Otros		3.000	2.239	761	
09	01		APORTE FISCAL	14.501.696	14.617.338	14.617.338		
			Libre	14.501.696	14.617.338	14.617.338		
<b>GASTOS</b>				<b>14.585.606</b>	<b>14.876.192</b>	<b>14.794.747</b>	<b>81.445</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	8.954.052	9.217.072	9.187.682	29.390	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.798.971	1.805.861	1.786.474	19.387	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		25.884	25.884		
		03	Prestaciones Sociales del Empleador		25.884	25.884		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		25.884	25.884		
24	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.728.116	3.644.836	3.621.650	23.186	
			Al Sector Privado	19.510				
		003	Peritajes Ley N° 19.404	19.510				
		03	A Otras Entidades Públicas	3.688.350	3.630.136	3.606.950	23.186	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	3.688.350	3.630.136	3.606.950	23.186	
		07	A Organismos Internacionales	20.256	14.700	14.700		
		001	Organismos Internacionales	20.256	14.700	14.700		
25	01		INTEGROS AL FISCO	15	15	14	1	
			Impuestos	15	15	14	1	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	103.952	164.288	154.807	9.481	
		04	Mobiliario y Otros	288	5.828	5.207	621	
		05	Máquinas y Equipos	793	5.084	3.924	1.160	
		06	Equipos Informáticos	1.764	22.269	19.948	2.321	
		07	Programas Informáticos	101.107	131.107	125.728	5.379	
34	07		SERVICIO DE LA DEUDA	500	18.236	18.236		
			Deuda Flotante	500	18.236	18.236		
<b>RESULTADO</b>				<b>-500</b>	<b>-129.325</b>	<b>-15.624</b>	<b>-113.701</b>	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup> 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )		1.006	0.999	0.992	0.993	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		1.628	0.809	1.299	1.606	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1.000	1.000	1.000	1.000	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0.614	1.236	0.770	1.254	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0632	0.234	0.151	0.646	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0.000	0.000	0.000	0.000	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2017 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	130.324	-15.629	114.695
	<b>Carteras Netas</b>		1	1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		1	1
	<b>Disponibilidad Neta</b>	125.725	-5.071	120.654
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	125.725	-5.071	120.654
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	4.599	-10.559	-5.960
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	8.683	-8.546	137
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-542	-250	-792
216	Ajustes a Disponibilidades	-3.542	-1.763	-5.305
219	Trasposos Interdependencias			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

19 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.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**e) Cumplimiento Compromisos Programáticos**

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Ley Inicial</b>	<b>Presupuesto Final</b>	<b>Devengado</b>	<b>Observaciones</b>
Comisiones Médicas DL 3.500	3.688.350	3.630.136	3.606.951	
Peritajes Ley N°19.404	19.510	0	0	
Capacitación	43.973	43.973	43.946	

**f) Transferencias<sup>22</sup>**

La Superintendencia de Pensiones no tiene transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

**g) Inversiones<sup>23</sup>**

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión.

<sup>22</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>23</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>24</sup> 2017
				2014	2015	2016	2017		
Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	días	58	93	69	62	70	100,0%
				3030008 /52133	5074126 /54584	3974038 /57722	3502865 /56250	4280080 /61144	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t	Unidades	197	201	207	213	209	100,0%
				1577 /8	1609 /8	1658 /8	1703 /8	1673 /8	
	Enfoque de Género: No								

<sup>24</sup> El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>24</sup> 2017
				2014	2015	2016	2017		
Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t / N° de Subcomisiones Médicas en el año t	unidades	18.5 908.0 /49.0	17.4 852.0 /49.0	20.2 992.0 /49.0	21.3 1042.0 /49.0	20.6 1009.0 /49.0	100,0%
Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t / N° de encuestados en el año t	número	8.0 5314.0 /656.0	0.0 0.0 /0.0	7.9 5219.0 /664.0	8.0 3651.0 /456.0	8.0 4800.0 /600.0	100,0%
Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t / N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	días	10 278964 /27111	10 305214 /30464	0 H: 0 M: 0	0 0/0 H: 10 145704 /13982 M: 9 87530 /9384	11 390891 /35536 H: 0 M: 0	0,0%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>24</sup> 2017
				2014	2015	2016	2017		
Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t / N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t) * 100	%	NM	76.2	0.0	0.0	71.8	70.0
					(17519.0 / 22979.0)*	100	H: 0.0	(14722.0 / 20500.0)*	(14770.0 / 21100.0)*
					H: 0.0	H: 0.0	H: 71.8	100	
					M: 0.0	M: 0.0	(8455.0 / 11773.0)*	H: 0.0	
					M: 0.0	M: 0.0	100	M: 0.0	
							M: 71.8	M: 0.0	
							(6267.0 / 8727.0)*1		
							00		
							Hombres:		
							Mujeres		

Resultado Global Año 2017: 83,3

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.**

Esta Superintendencia no presentó compromisos de Gobierno bajo su responsabilidad.

**Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017**  
**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA**  
**INSTITUCIONAL AÑO 2017**

**IDENTIFICACIÓN**

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA PRESUPUESTARIA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	07

**FORMULACIÓN PMG**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	95.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95.00%

**SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	La Superintendencia de Pensiones compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto que aprueba el Programa Marco MEI 2017.

**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	5	55.00%	4	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	9	30.00%	9	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	3	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	17	95.00%	13	0

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS  
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	8,0	8,0	100,00	No	5,00	5,00
2	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	70,0	71,8	102,57	No	5,00	5,00
3	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	209	213	101,91	No	30,00	30,00
4	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	20,6	21,3	103,40	No	15,00	15,00
5	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	11	0	0,00	No	5,00	0,00
	<b>Total:</b>					60,00	55,00

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	29	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	44	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,42	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	71,43	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	80	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	66	Si
9	Índice de eficiencia energética.	97,93	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO A MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:43

Para el año 2018, se estima que la Superintendencia de Pensiones tendrá una dotación afecta al incentivo denominado Metas de Eficiencia Institucional (MEI) de 242 funcionarios. Al respecto, el monto estimado de recursos que se pagarán en base al cumplimiento total de las MEI alcanza a M\$644.543, lo que equivale a un promedio por persona de M\$2.663 y representa un 7% del gasto total en subtítulo 21, gastos en personal.

## **Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017**

La Superintendencia de Pensiones no cuenta con Convenio de Desempeño Colectivo.

## **Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.**

### **- Género**

La Superintendencia de Pensiones desde el año 2015 ha comprometido medidas destinadas a avanzar en equidad de género. Las iniciativas definidas en el periodo 2015-2017 han sido cumplidas en un 100%, lo que ha permitido avanzar en la incorporación del enfoque de género en vista de disminuir o eliminar brechas. Las iniciativas implementadas en este periodo han sido las siguientes:

- **Año 2015:**
  - Se realizó un diagnóstico de los sistemas de información existentes y se determinaron 4 indicadores que comenzaron a medir desagregados por sexo.
  - Se realizó un diagnóstico para determinar si existe brecha de género en las variables analizadas. Efectuado el diagnóstico se pudo evidenciar no existe brechas en los productos estratégicos. Considerando el resultado se realiza un mejoramiento en los indicadores de gestión desagregándolos por sexos los datos.
  - A través de capacitación 4 funcionarios de la Superintendencia participan en curso de Enfoque de Género con la finalidad de poder adquirir competencias para realizar análisis de género.
  - Se revisan los sistemas de comunicación a la ciudadanía con la finalidad de utilizar lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas.
- **Año 2016:**
  - Se midió el indicador "Porcentaje de mujeres registradas en Registro de Directores/as, respecto del total de personas registradas, obteniendo como resultado un 13% de participación de mujeres en este registro.
  - Los estudios desarrollados durante el año 2016 y que abordaron situaciones e instrumentos que afectan a personas incluyeron, cuando correspondió, información desagregada por sexo.
  - Se capacitaron a 6 funcionarios de distintas divisiones en temáticas de enfoque de género, con la finalidad de incorporar en el quehacer institucional el enfoque de género.
  - Se incorporó enfoque de género en aplicativo "Infórmate y Decide", definido en el marco de las campañas de educación implementadas por la Superintendencia. Además, en el marco de las campañas de educación previsional, la Superintendencia incluyó perspectiva de género en las presentaciones de: Comunidad Mujer, Fundación Chile21, en el Seminario Centros de Estudios Propuestas de Reformas al Sistema de Pensiones realizado en el mes de octubre de 2016.
  - En lo que se refiere a las estadísticas de información a disposición de las/los usuarios/as del sistema en la web institucional, las bases de datos están desarrolladas con desagregación por sexo.

Respecto a la gestión en Género para el año 2017, se detalla en el siguiente cuadro:

Compromiso	Acciones realizadas
1. Diseño y/o actualización de indicadores de desempeño.	Este compromiso no fue implementado durante el año 2017, ya que no forma parte de los compromisos establecidos en el Programa de Trabajo 2017 del indicador de género que fue aprobado por la Red de Expertas. Por un error en la carga de compromisos quedó comprometida esta medida, no obstante en el Programa de Trabajo aprobado por la Red de Expertas se señala que No Aplica.
2. Medir indicador diseñado en 2016.	<p>Se midió el indicador de Registro de Directoras/es con variable de sexo identificada, en el año 2017.</p> <p>El registro de directoras y directores tiene por finalidad proveer a las administradoras de Fondos de Pensiones de una base de personas que cumplan con los requisitos que la ley establece para poder ser elegidos en dichos cargos en las sociedades nacionales en que mantienen inversión accionaria los Fondos de Pensiones. La implementación de las medidas adoptadas para disminuir la barrera de género tiene como objetivo otorgar igualdad de acceso, participación y oportunidades, a pesar de no existir barreras de entradas para la participación femenina en el citado registro.</p> <p>Para la Superintendencia es importante fomentar la participación de la mujer en igualdad de condiciones que con los hombres y es relevante conocer la participación de hombres y mujeres en el registro.</p> <p>Las medidas adoptadas e implementadas en el Registro de Directores y Directoras han permitido comparar el registro medido al 31 de julio de 2017, donde se encontraban registradas 372 personas, 51 identificadas como F y 321 como M y al 6 de diciembre de 2017, donde se encuentran registradas un total de 390 personas, 336 como M y 54 identificadas como F. Al respecto podemos observar un aumento menor en la cantidad de mujeres que se han registrado respecto al registro de hombres. En ambas mediciones se observa mayor presencia de varones.</p> <p>Finalmente, se concluye que se cumple en un 100% con el indicador, en ambos momentos de la medición se puede observar que todos los directores y directoras están registrada la variable de sexo.</p>
3. Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.	Con el objetivo de determinar el estado real de los sistemas, estadísticas y estudios que pudieran referir a personas y determinar la relevancia de la desagregación por sexo para aquellos que no esté determinada dicha variable, es que durante el año 2017 se solicitó a toda la Institución, mediante la nota electrónica N°2085 de fecha 15 de mayo de 2017, revisar los sistemas de información, estadísticas y estudios existentes referidos a personas y determinar cuáles de éstos proveen o no la información desagregada por sexo (hombre, mujer). Para esto, se remitió a cada División y Unidad un archivo Excel con la identificación de los sistemas de información, con la finalidad que pudiesen revisar la información proporcionada e identificar la factibilidad de segregar los datos por sexo, en caso de ser necesario y corresponder. Asimismo, se solicitó revisar y actualizar información enviada, indicando los sistemas, estadísticas y estudios, mencionados en el archivo, que no estaban vigentes e incorporando los faltantes. (Nota Electrónica N°2085 de fecha de 15 de mayo de 2017).

Compromiso	Acciones realizadas
	<p>Respecto a los sistemas de información<sup>25</sup> pudimos determinar con la información obtenida del levantamiento que se realizó que existen 90 sistemas de información vigentes en la Superintendencia, y que de estos 36 sistemas se refieren a personas, de los cuales 20 sistemas (56%) presentan desagregación por sexo y 16 sistemas (44%) no lo hacen.</p> <p>Delos 16 sistemas que no presentan desagregación por sexo, existen 9 sistemas que fueron identificados como factibles de realizar segregación por sexo en el mediano plazo (Anexo 1: Detalle de Análisis de Sistemas de Información). Al respecto, considerando la implicancia en recursos presupuestarios involucrados y la factibilidad técnicas de efectuar la desagregación, para el año 2018 se comprometió en el Programa de Trabajo de Género realizar la desagregación por sexo al "Sistema de consultas y reclamos recibidos en la SP".</p> <p>Respecto Estadísticas <sup>26</sup>del análisis efectuado, se pudo determinar un total de 36 tipos de estadísticas, de las cuales 34 presentan desagregación por sexo (94%) y 2 no presentan desagregación por sexo (6%). De acuerdo a la información proporcionada por las Divisiones o Unidades dueñas de procesos, se identifica una (1) estadística como factible para desagregar por sexo en el año 2018. (Anexo 2: Detalle de Análisis de Estadísticas)</p> <p>Considerando que casi la totalidad de las estadísticas de la Superintendencia están desagregadas por sexo, para el año 2018 en el Programa de Trabajo se ha comprometido difundir un instructivo emitido por el Superintendente señalando que las estadísticas que se refieren a personas deberán tener desagregación por sexo.</p> <p>En el caso de Estudios <sup>27</sup>realizados por la Superintendencia, se identificaron un total de 8 estudios en la Superintendencia, de los cuales 4 se refieren a personas y 4 no. Lo anterior representa el 50% de los estudios respectivamente. De los 4 que se refieren a personas, todos presentan los datos desagregados por sexo (Anexo N°3: Detalle de Análisis de Estudios) lo cual ratifica el compromiso institucional en poder proporcionar información desagregada por sexo que pudiese ser relevante en la definición de políticas públicas por perspectiva de género.</p> <p>Considerando lo anterior para el caso de los Estudios, para el año 2018 se realizará un Informe de género del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía, el cual describirá la situación actual de hombres y mujeres, mostrando de manera comparada las diferencias.</p>
4. Capacitación a funcionarias/os.	Para llevar a cabo la implementación de esta medida es importante señalar que se consideraron los lineamientos de la encargada del sector trabajo en materias de género, con la finalidad de asegurar que las temáticas que se requieren abordar se ajusten a los lineamientos de la nota metodológica.

25 (a) "X" sistemas de información que contienen datos de personas, desagregan por sexo en el año t

26 (b) "Y" estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas desagregan por sexo en el año t

27 (c) "Z" estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas desagregan por sexo en el año t

Compromiso	Acciones realizadas
	<p>Una vez analizados los programas de estudios de cada proveedor y la experiencia del relator propuesto, se contrató el servicio de capacitación a la empresa ASESORÍAS PROFESIONALES ETNOGRÁFICAS LIMITADA, y la relatora del curso fue la profesional CAROLA NARANJO, especialista en Enfoque de Género y Políticas Públicas.</p> <p><b><u>Actividad Comprometida</u></b></p> <p>La Superintendencia comprometió capacitar a 8 funcionarios de atención de público en temas de perspectiva de género.</p> <p>El curso que realizó la Superintendencia se aprobó mediante la Resolución Exenta N° 1115 de fecha 20 de junio de 2017 y la Orden de Compra es la N° 2580-238-CM17. La capacitación se realizó los días 03 y 06 de julio de 2017, desde las 15:00 a las 19:00 hrs. El curso se encuentra incorporado en Plan Anual de Capacitación del año 2017.</p> <p><b><u>Objetivos y Contenido del Curso de Capacitación</u></b></p> <p>Objetivo de Curso de Atención de Público con Perspectiva de Género para Funcionarios y Funcionarias de la Superintendencia de Pensiones</p> <p>El objetivo del curso fue instalar promover y estimular la incorporación del enfoque de género en el quehacer institucional, entregando herramientas de conceptos básicos de género y políticas públicas para transversalizar el enfoque de género al interior de la Superintendencia de Pensiones.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>Desarrollar un programa de capacitación que permita instalar competencias y habilidades en materia de género y políticas públicas dirigidas a funcionarios/as de la Superintendencia de Pensiones.</p> <p>Fortalecer las capacidades de funcionarios/as de la Superintendencia de Pensiones, para incorporar el enfoque de género en el quehacer institucional.</p> <p>Reforzar la importancia de la incorporación del enfoque de género en el quehacer de la Superintendencia de Pensiones para la detección de las desigualdades de género que permitan distinguir posibles estrategias y/o medidas de género para enfrentarlas.</p> <p>Considerando los objetivos del curso de instalar, promover y estimular la incorporación del enfoque de género en el quehacer institucional, podemos concluir que la capacitación permitió elevar el nivel de conocimientos en la Superintendencia, el curso fue evaluado como "Muy Bueno" por el 57% de los participantes y 43% de los participantes como "Buena", lo que refleja que esta capacitación ha cumplido con entregar nuevos conocimientos y para que sus participantes puedan valorar las implicancias del análisis de género en la atención</p>

Compromiso	Acciones realizadas
	de público, el género en la comunicación, así como saber, ¿Por qué preocuparnos por usar lenguaje no sexista? , en otras materias.
5. Incorporar enfoque de género en: Campañas de difusión, Campañas de educación en temas de previsión financiera y web institucional.	<p>Esta Superintendencia consideró relevante realizar cambios en su sitio web con la finalidad de incorporar un lenguaje inclusivo, no sexista y no discriminatorio, lo que se traduce en evitar situaciones de inequidad entre hombres y mujeres, por lo que consideramos importante realizar ajuste eliminando la masculinización de ciertas expresiones, pues, es menester nombrar lo femenino y lo masculino en todo ámbito de desarrollo humano: aquello que no se nombra, no existe. Por lo que se han sustituidos vocablos masculinizados (por ejemplo, "Directores" por Directoras y Directores, "Jefe de Gabinete" por "Jefe(a) de Gabinete", "Superintendente" por Superintendente(a), "Usuarios" por Usuarios y Usuarías, se individualizó jefes y jefas en la estructura organizacional.</p> <p>Todas las adecuaciones implementadas en el sitio la web tienen como foco contribuir a tener un sitio web más inclusivo desde el punto de vista de género, a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género, para a mejorar los niveles de igualdad y equidad de género.</p>

#### - Descentralización / Desconcentración

La Superintendencia de Pensiones está eximida de implementar medidas de descentralización/concentración.

## **Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.**

La Superintendencia de Pensiones no posee Oferta Programática en el periodo 2017.

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018**

Boletín: N° 11372-13

Descripción: Proyecto de ley de reforma previsional: Crea un sistema de ahorro y transferencias solidarias con fines previsionales, denominado Sistema de Ahorro Previsional Colectivo. Aumenta la cobertura del Sistema de Pensiones y Fortalece el Pilar Solidario

Objetivo:

- Medidas para lograr mayor competencia eficiencia en la gestión y transparencia.
- Mayor participación de los afiliados
- Perfeccionamiento a la regulación en la etapa activa
- Perfeccionamiento a la regulación en la etapa de retiro

Fecha de ingreso: lunes 14 de agosto de 2017

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Cámara de Diputados

Beneficiarios directos: Pensionados y afiliados al Sistema de Pensiones basado en la capitalización individual.

Boletín: N° 10162-05

Descripción: Modifica las leyes N°s8.045 y 18.046, para establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados.

Objetivo:

- Incorporar al ámbito de fiscalización y regulación de la Superintendencia de Pensiones las Asesorías Previsionales no personalizadas.
- Facultar a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero la fiscalización directa respecto de las entidades que administren el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), y la supervisión basada en riesgos de las mismas.
- Incorporar facultades para la Superintendencia de supervisar la gestión de riesgos operativos del Instituto de Previsión Social.

Fecha de ingreso: miércoles 01 de julio de 2015

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Senado

Beneficiarios directos: Accionistas, Mercado De Valores, Sociedades Anónimas, Inversionistas.

Boletín: N° 11545-13

Descripción: Distribuye rezagos del sistema de capitalización individual

Objetivo: Distribuir, por una única vez, los rezagos originados en cotizaciones que no pudieron ser abonadas a las cuentas de capitalización individual por errores u omisiones en la identificación del trabajador, y que tengan una antigüedad superior a cinco años.

Fecha de ingreso: martes 19 de diciembre de 2017

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional/ C. Diputados

Beneficiarios directos: pensionados y afiliados más próximos al retiro, con menores niveles de ahorro previsional.

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018**

N° Ley: 20.720

Fecha de promulgación: 09/01/14

Fecha de entrada en Vigencia: 10/09/2014

Materia: Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas

N° Ley: 20.830

Fecha de promulgación: 21/04/2015

Fecha de entrada en Vigencia: 22/10/2015

Materia: Crea el acuerdo de unión civil

N° Ley: 20.894

Fecha de promulgación: 26/01/16

Fecha de entrada en Vigencia: 22/10/2016

Materia: proroga la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes

N° Ley: 20.956

Fecha de promulgación: 13/10/2016

Fecha de entrada en Vigencia: Varias, 01/11/2017 para el DL N° 3.500, de 1980

Materia: establece medidas para impulsar la productividad

N° Ley: 21.023

Fecha de promulgación: 14/07/2017

Fecha de entrada en Vigencia: 01/08/2017

Materia: Elimina beneficio de las administradoras de fondos de pensiones en materia de intereses de las cotizaciones previsionales adeudadas

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017**

Durante el periodo 2015, la Superintendencia de Pensiones obtuvo el Sello Chile Inclusivo, categoría accesibilidad web, por cumplir con los requisitos y documentación requerida por las bases en conformidad a la evaluación emitida por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).

Para los periodos restantes, la Superintendencia de Pensiones no recibió premios o reconocimientos institucionales.