BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Avda. Libertador Bdo. O'Higgins 1449, piso 1, local 8, Santiago-Chile, Fono. (56-2) 2 753 0100
www.spensiones.cl

Índice

1. Carta de la Ministra del Trabajo y Previsión Social 3

2. Resumen Ejecutivo Servicio 4

3. Resultados de la Gestión año 2012 8

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios. 8

4. Desafíos para el año 2013 17

5. Anexos 20

Anexo 1: Identificación de la Institución 21

a) Definiciones Estratégicas 21

b) Organigrama 23

c) Principales Autoridades 24

Anexo 2: Recursos Humanos 25

Anexo 3: Recursos Financieros 32

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012 38

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 41

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012 42

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 43

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 43

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 43

1. Carta de la Ministra del Trabajo y Previsión Social

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255 de Marzo del 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.

Este es un organismo contralor, técnico y altamente profesionalizado cuyo objetivo es regular y fiscalizar los sistemas de pensiones y seguro de cesantía. Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), entidad que administra el Sistema de Pensiones Solidarias y los regímenes de las ex cajas de previsión; las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), entidad que recauda las cotizaciones, invierte los recursos y paga los beneficios del seguro de cesantía. También es labor de la Superintendencia fiscalizar a las Comisiones Médicas Regionales y Central que tienen a cargo la calificación de Invalidez y la Comisión Ergonómica Nacional que determina la categoría de trabajo pesado de puestos de trabajo para efectos de generar una sobre cotización y adelantar la edad de pensión.

La estructura organizacional de la Institución comprende el Gabinete, la Intendencia de Regulación, la Intendencia de Fiscalización, la Fiscalía y la División de Administración Interna e Informática con un total de 220 funcionarios, 37 de planta y 183 a contrata. El detalle de Información de Recursos Humanos se puede ver en el Anexo 2

La Superintendencia de Pensiones (SP) ya cumplió 4 años y se ha consolidado como una institución de regulación y supervisión eficiente. El año 2013 trae una serie desafíos que continúan el camino emprendido hacia un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos y a la contribución a un mejor Sistema de Pensiones y Cesantía. En esta línea se deberá avanzar tanto en el ámbito de la fiscalización como de regulación del sistema esto se suma el rol que la Superintendencia ha hemos asumido en forma creciente de contribuir a una mayor y mejor información respecto a los sistemas de pensiones y cesantía.

En cuanto a fiscalización las matrices de riesgos que guían el trabajo tienen un mayor nivel de madurez y serán la fuente principal para el diseño del plan de fiscalización del año 2013. Estas matrices se han alimentado de las fiscalizaciones realizadas el año 2012 y se han incorporado alertas provenientes de reclamos y situaciones específicas por las cuales atraviesen tanto el Sistema de Pensiones como el de Cesantía. A esto se suma la puesta en marcha de la sociedad adjudicataria del nuevo contrato para la administración del seguro de cesantía por los siguientes 10 años. También se deberá monitorear en forma cercana el proceso de incorporación automática de trabajadores independientes que comienza a hacerse operativo a través de la operación renta 2013.

Asimismo, el año 2013 un foco importante de fiscalización será la calidad de servicio, a través de los distintos canales que ofrecen las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administradora de Fondo de Cesantía e Instituto de Previsión Social.

Respecto a la regulación, durante el 2012 se continuó la revisión de las normas para avanzar hacia mayor flexibilidad que permitan ganancias en eficiencia. Esto sin descuidar aquello que se considere necesario normar para una mayor protección de los afiliados al sistema. El año 2013 se modificarán nuevas normas con este mismo enfoque además de perfeccionamientos al sistema que requieran cambios legales o normativos. Tal como se ha avanzado siempre en este ámbito en la Superintendencia, el sustento técnico de las medidas es condición necesaria para las propuestas y cambios que se incorporen.

Asimismo, la eficiencia interna es una variable crítica y durante el 2012 se continuó el esfuerzo de implementar medidas que han permitido mejorar los tiempos de respuesta de distintos procesos. Una comunicación rápida con las personas que se acercan en busca de una respuesta y que a su vez sea cercana, es uno de los objetivos principales de la Superintendencia y debemos seguir avanzando en esa dirección. En el año 2013 se continuará avanzando en esfuerzos de comunicación que incluyen seminarios, distribución de folletería y la extensión de la atención presencial a través de convenios con otras instituciones públicas. A esto se suma la apertura de 4 oficinas regionales y la puesta a disposición de una serie de videos informativos acerca diversos tópicos relacionados con el Sistema de Pensiones.

Para el logro de estos objetivos se requiere el compromiso de todos los integrantes de la Superintendencia y es por ello la importancia entregada por esta a mejorar los canales de comunicación e implementar medidas que apoyen a sus funcionarios. El diseño e implementación del plan de capacitación y el nuevo servicio de bienestar, son elementos uno en el ámbito laboral y el otro más amplio que, se espera, cumplan con satisfacer parte de las necesidades de sus funcionarios y ayuden a su desarrollo. El detalle de la información con respecto a las Definiciones Estratégicas Institucionales se puede ver en el Anexo 1 y el detalle de la Información Financiera en el Anexo 3

La Superintendencia de Pensiones (SP) cuenta con cuatro oficinas de atención de público, una en Santiago, en el primer piso del edificio institucional, y las otras en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt, las que en conjunto totalizaron 26.870 consultas presenciales durante 2012, además de las consultas recibidas por otros canales de atención como correo postal (10.647 atenciones); página web (14.949) y call-center (46.084).

Con respecto al cumplimiento de los compromisos para el año 2012, esta Superintendencia abordó cinco ejes:

1) Incorporación de trabajadores independientes al Sistema Previsional: Se elaboraron las normas necesarias para la incorporación gradual de los independientes como cotizantes obligatorios

2) Perfeccionamiento del Sistema de AFP: a) Dentro de este ámbito se encuentra la implementación del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) que entró en una etapa de consolidación, lo que permite conocer mejor los riesgos de cada una de las entidades y de esa forma adoptar una supervisión de carácter preventiva disminuyendo los reclamos y problemas que en general se pueden presentar en las entidades. Para ello durante el año 2012 se elaboró una herramienta informática de soporte al proceso que se pondrá en marcha el año 2013. b) Por otra parte, se adoptaron los cambios al régimen de inversión e iniciativas legales contenidas en Mercado de Capitales Bicentenario (MKB). También se terminó de elaborar una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión.

4) Mejorar tiempos de respuestas de los Servicios a Usuarios del Sistema: Se continuó con el proyecto de mejora de tiempos de respuesta en la calificación de invalidez que comenzó el 2008 con la reforma previsional.

5) Educación Previsional : Se realizaron durante el año 2012 acciones de difusión a nivel nacional que contribuyeron a difundir los conceptos previsionales para tener ciudadanos activos en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes en materia de previsión social, así como en el conocimiento de las alternativas más convenientes para acceder a mejores pensiones.

6) Fiscalización de Comisiones Médicas para la Evaluación de Invalidez: Se realizaron fiscalizaciones respecto del cumplimiento de la Normativa en los procesos de calificación de invalidez que permitirán mejorar el proceso de calificación. Se hicieron visitas a las Comisiones Médicas a lo largo de todo el país para fiscalizar los procedimientos y capacitar a los médicos respecto a las nuevas pautas de calificación de invalidez que fueron emitidas en Julio de 2012. También se realizaron 21 seminarios con la presencia de 681 médicos integrantes e interconsultores.

Para profundizar y afianzar el trabajo realizado, en el año 2013 se realizarán, principalmente, las siguientes actividades:

Eje Fiscalizador

- Extender el ejercicio de stress Value at Risk (VaR), usado como medida de riesgo de pérdida en un portfolio específico de activos financieros, por AFP y Fondo, complementando la información que actualmente se genera para el Informe de Riesgo.
- Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la nueva Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y verificación de adecuación para su puesta en marcha.
- Mejoras metodológicas y operacionales en la generación del vector de precios.

- Fiscalización a la implementación de la ley de Incorporación de Trabajadores independientes al sistema previsional.
- Continuar con fiscalización de cumplimiento de la normativa de comisiones médicas y avanzar hacia una definición metodológica para implementar supervisión basada en riesgos a estos procesos. También se fiscaliza la implementación de nuevo sistema informático que apoya la labor de calificación.

Eje Normativo

- Revisión de la normativa sobre lavado de activos y financiamiento del terrorismo con un enfoque de Supervisión Basada en Riesgo (SBR).
- Modificación normativa formularios Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) que ayude a simplificar los certificados de oferta que entrega este Sistema, haciéndolos más comprensibles para los afiliados.
- Supervisar la correcta elaboración de la solución tecnológica licitada para el Compendio electrónico de normas del Seguro de Cesantía.
- Emisión y modificación de la normativa en relación a Convenios de Seguridad Social.
- Análisis de cambios al régimen de inversión de los Fondos de Cesantía por la aplicación de una Nueva Cartera de referencia de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.328 de 2009 que modificó a la Ley N° 19.728 de 2001.
- Encuesta Sobre Trabajo Pesado.
- Estudio sobre suficiencia de pensión (pensions adequacy).
- Estudio sobre estrategia de selección de fondos.

Eje Formador/Atención al Usuario

- Apertura de nuevas oficinas de atención de público en conjunto con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en 4 capitales regionales: Arica, Copiapó, Talca y Coyhaique
- Plan de difusión:
    - ✓ Difusión de spots educativos en la red del metro de Santiago
    - ✓ Realización de Ciclos de Charlas en Santiago y en capitales regionales.
    - ✓ Actualizar cartillas con información de las direcciones de las nuevas oficinas de atención de público de regiones

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
SUPERINTENDENTA DE PENSIONES

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012

La Superintendencia de Pensiones presenta un incremento en el gasto de M$ 736.357, lo que significa un 5,29% del presupuesto del año 2012, respecto al año 2011. Este incremento se relaciona con el aumento en el gasto de personal y en bienes y servicios de consumo.

En lo relativo al Presupuesto 2012 el gasto en personal (subt.21) para este año se incrementó en un 8,4%, que se detalla a continuación:

1) Aumento de la dotación en 3 vacantes.

2) Programa de Actividades Institucionales, Viáticos en el exterior.

- Asistencia, en el mes de febrero de 2012, al Seminario de la International Organisation of Pension Supervisors IOPS en Londres, Inglaterra.
- Asistencia al V Congreso Internacional de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones FIAP-ASOFONDOS, en abril de 2012 en Cartagena, Colombia.
- Asistencia al Seminario Working Party on Private Pensions organizado por la IOPS, en junio de 2012 en Paris, Francia.
- Asistencia a Chile Day realizada en el mes de septiembre en Londres, Inglaterra.
- Asistencia a la VIII Conferencia Longevity eigth 2012, desarrollada en el mes de septiembre en Toronto, Canadá.
- Asistencia a Asambleas Técnicas y General de la AIOS
- Asistencia a la Conferencia del Working Party on Private Pensions organizado por la IOPS, en diciembre de 2012, en Paris, Francia.
- Asistencia a The Way to Securing an Adequeate Old Age income – Experience from Romania and Chile, realizado en Burarest, Rumania en diciembre de 2012.
- En relación al gasto en bienes y servicios de consumo (subt. 22), para el año 2012, este se incrementó en un 6,1%, que se detalla a continuación:
- Asistencia a la reunión de coordinación entre los Organismos de Enlace de Argentina y Chile en el marco de la II Reunión Binacional de Ministros de Chile-Argentina, celebrado en Buenos Aires, Argentina diciembre de 2012.
- Asistencia al Seminario de actualización sobre los nuevos estándares internacionales de autoevaluación Organizado por el Grupo de Acción Financiera de Sudamérica, GAFISUD, realizado en Buenos Aires, Argentina en junio de 2012.

- Asistencia a la Reunión Planaria Annual de GAFISUD, en Buenos Aires Argentina, en el mes de diciembre de 2012.
- Organización del Annual OECD-IOPS Global Forum on Private Pensions, Making Funded Pensions Work, en octubre de 2012.
- Aumento del horario de atención al público, a través del canal Call Center, atendiendo en forma continua desde las 9 horas y hasta las 18 horas.
- Mantención Compendio del Sistema de Pensiones.

3) Pasajes y fletes para el Programa de Actividades Institucionales en el exterior y fiscalizaciones en territorio nacional.

4) En otros bienes y servicios de consumo:

- Difusión e información sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, a través del canal de televisión del Metro de Santiago, SUBTEV.
- Distribución de folletería e impresos.
- Organización de seminarios de difusión sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía en diferentes regiones del país.
- Suscripciones a bases de datos nacionales e Internacionales.

Finalmente en Transferencias corrientes (Subt.24) para el año 2012, este subtítulo se incrementó en un 13,9% respecto del presupuesto 2011 que se detalla a continuación:

- Incremento de honorarios médicos
- Financiamiento aporte fiscal (honorarios médicos pre reforma)
- Financiamiento Transferencia por prestaciones médicas y gastos administrativos.

Aspectos relevantes asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

1.- Fiscalización Efectiva y Eficiente.

- Durante 2012 se llevaron a cabo 208 fiscalizaciones estándares a las entidades reguladas en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios. Estas fiscalizaciones surgieron a partir del análisis de riesgos ejecutado el 2011 y consideran fiscalizaciones preventivas, de cumplimiento y seguimiento a planes de acción comprometidos a partir de los informes entregado a los Directorios de las entidades fiscalizadas.
- En el período 2012 se actualizaron las matrices de riesgo de las entidades fiscalizadas y se elaboraron los resúmenes de evaluación de riesgos (RER) que fueron expuestos por la Superintendenta y el Intendente de Fiscalización a los Directorios de las entidades para la posterior generación de planes de acción ad-hoc.

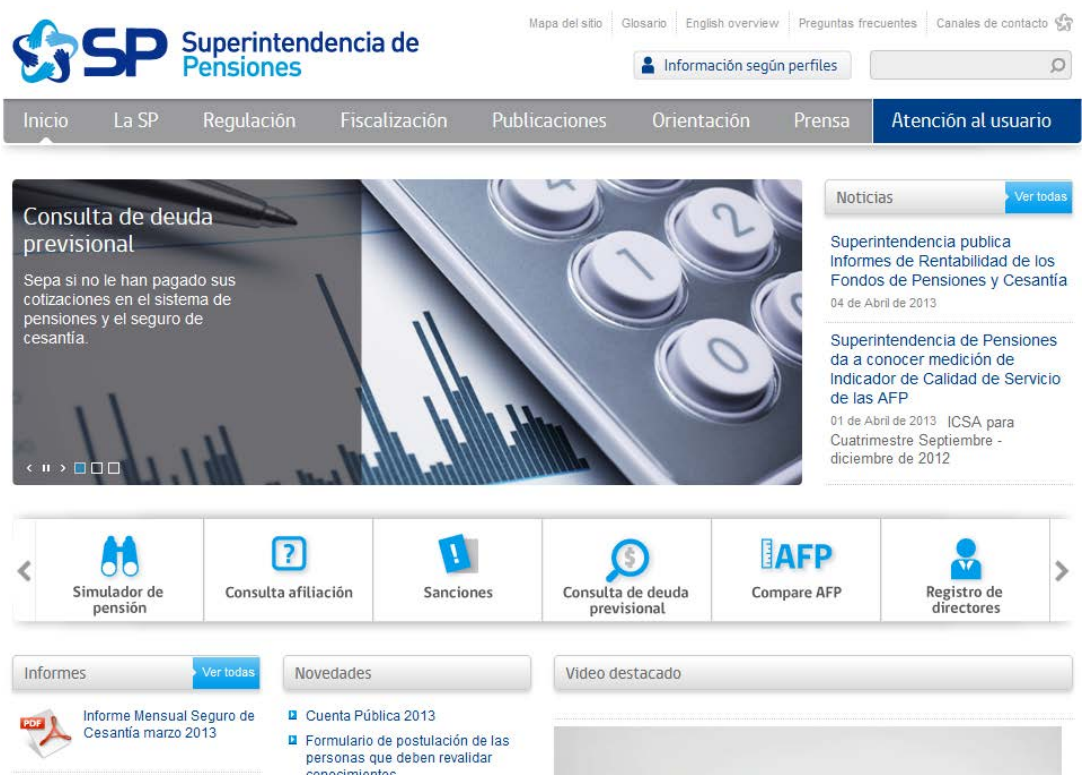
- Se ejecutoriaron 47 procesos sancionatorios: 28 multas, 18 censuras y una absolución.
- Fiscalización y Seguimiento de casos de Interés Público: El año 2012 se continuó fiscalizando el actuar de las administradoras en la resolución y evolución del caso La Polar, así como también, la Superintendencia monitoreó a las AFPs respecto de las controversias por el aumento de capital de Enersis. Otro de las actuaciones en el ámbito de la Fiscalización que le corresponde a este organismo fue la autorización de la compra de AFP CUPRUM por parte de Principal.

2.-Perfeccionamiento de la Regulación.

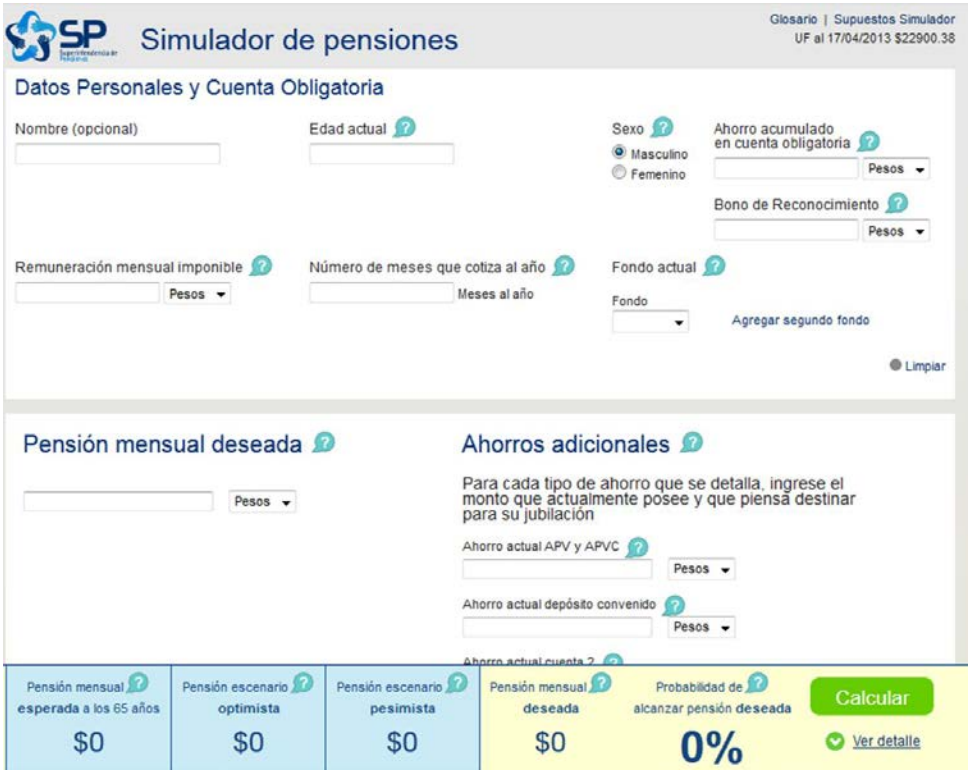
- Perfeccionamientos al Régimen de Inversión: Producto de la publicación de la Ley N° 20.522 (Mercado de Capitales Bicentenario), se introduce algunas modificaciones a los regímenes de inversión de los Fondos de Pensiones y del Seguro de Cesantía, principalmente referidas a las operaciones de cobertura cambiaria de los Fondos de Pensiones y de Cesantía. A su vez, con el objeto de disminuir la potencial exposición de los recursos previsionales en un mismo emisor y fomentar la diversificación de los Fondos de Pensiones, se efectuaron modificaciones al Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones en relación con límites de inversión por emisor.
- Emisión de Normativa para Independientes: Para la implementación de la Ley N° 20.255, se emitieron normas que regulan el proceso de afiliación y cotización obligatoria de los trabajadores independientes, vigente a partir del año 2012.
- Desarrollo de la Supervisión basada en Riesgos (SBR): Se modificó y flexibilizó normativa vigente referida a la administración y otorgamiento de Bonos de Reconocimiento y a los informes de auditoría externa en materia de inversión de los Fondos de Pensiones, de acuerdo al enfoque de SBR.
- Realización de diversos estudios de interés para el sistema previsional: En el año 2012 se realizó un perfeccionamiento del Modelo Actuarial del Seguro de Cesantía, lo que permite mejorar las estimaciones regulares de suficiencia y simular de mejor manera potenciales cambios a su funcionamiento. En conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros SVS se evaluó la suficiencia de las tablas de mortalidad para pensionados inválidos y para beneficiarios, concluyendo que dichas tablas son suficientes y por lo tanto se prorrogando su vigencia. Se estudió la estructura de costos de los asesores previsionales sirviendo de base para fijar las comisiones máximas a cobrar a los afiliados para el periodo 2012-2014. Así también se participó en diversos estudios a nivel internacional, destacando el Estudio de Suficiencia de Pensiones en conjunto con la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

3.- Mejorar la calidad de servicio a los usuarios y comunicación con contrapartes.

- Nuevo sitio Web: El 5 de septiembre se lanzó el nuevo sitio web de la Superintendencia, el que se modeló sobre la base de tecnología más actualizada: utilización de hojas de estilo y lenguaje HTML simplificado. Se modificó el ancho de pantalla, de modo que se aproveche mejor el espacio, considerando pantallas más anchas y también dispositivos móviles, de menor tamaño. Respecto a la arquitectura de información general del sitio, esta se basa en portadillas temáticas relevantes e imágenes asociadas para dar respuesta consolidada a los requerimientos de los visitantes. En este nuevo sitio los usuarios tienen la posibilidad de compartir contenidos del sitio en redes sociales: facebook y twitter. También, se mejoró el buscador, de modo que ahora permite indexar además los recursos digitales asociados a los contenidos (word, pdf, xls, etc.)



- Implementación del Simulador de Pensión: Se habilitó en el sitio web de la Superintendencia una herramienta que permite calcular cual será el monto esperado de la pensión de los afiliados de acuerdo con las principales variables que inciden en ese valor, así como el intervalo de confianza asociado a dicho valor esperado y la probabilidad de alcanzar una pensión deseada ingresada por el usuario.



- Mejoramiento de la Información sobre el Sistema Previsional: Se crean nuevos informes sobre el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía publicados en el sitio web de la Superintendencia, la Ficha Estadística Previsional, el Informe SCOMP y un nuevo Boletín Estadístico Electrónico. Asimismo, se publican nuevas estadísticas en sitio web de la Superintendencia de Pensiones referidas a convenios internacionales, modalidades de pensión (series SCOMP) y de Bono por Hijo. Se efectuaron algunos Focus Groups para evaluación del certificado de ofertas de pensión del sistema SCOMP y propuesta de cambios a este para hacerlo más entendible y útil en la toma de decisiones de los afiliados.
- Extensión de la cobertura regional de la atención al usuario: A través de un convenio de colaboración con la Dirección del Trabajo suscrito en agosto de 2012 se instalaron en las Inspecciones Provinciales de Rancagua y Valparaíso, los módulos de fono atención por medio de los cuales, la ciudadanía dispone de un teléfono para establecer contacto directo con el call center de la Superintendencia de Pensiones y presentar cualquier requerimiento escrito. El Convenio de Colaboración permite que un funcionario de la Inspección Provincial oriente a las personas que concurren a sus oficinas, y que necesitan información sobre el sistema de pensiones, seguro de cesantía, pilar solidario, o beneficios del sistema de reparto, para que hagan uso del módulo fono atención y por su parte, el personal especializado del call center de la Superintendencia, entregue una respuesta inmediata o se instruye para que la Superintendencia responda directamente al domicilio postal o casilla de correo electrónico del ciudadano.

- Presentaciones On Line: Implementación de herramienta informática para ingresar presentaciones de los usuarios en el módulo de atención presencial. El analista de atención de público ingresa la presentación en el sistema con el usuario presente. Esto termina con la exigencia al usuario de redactar en formulario en blanco su presentación de su puño y letra, lo que generaba complicaciones al usuario y a quien procesa el requerimiento.
- Informes de Gestión de Atención ciudadana: Se publica a partir de 2012, en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, un informe trimestral con el detalle de la atención otorgada a los usuarios a través de los distintos canales disponibles (presencial, web, call center y postal). La información publicada destaca el volumen de las atenciones por canal, indicadores de gestión ligados a la calidad de atención y la tipología de las atenciones.
- Inicio de Ciclo de Charlas del Sistema Previsional: Durante el año 2012 se inició la modalidad de charlas de difusión del sistema, las cuales concentran en tres días temas de alto interés para la comunidad y en horarios posibles de compatibilizar con el trabajo regular. La idea fue tener una amplia convocatoria, en especial sobre personas que puedan actuar replicando los conocimientos adquiridos en estas presentaciones realizadas por funcionarios especializados de la Superintendencia. Las dos primeras experiencias en Santiago y Concepción, abiertas a la comunidad, fueron exitosas y contaron con una gran presencia de público, por lo que la experiencia se repetirá en el año 2013. Esta iniciativa se suma a las actividades regulares de capacitación que realiza el personal de la SP en forma más específica a diferentes instituciones en regiones y a las atenciones presenciales que se efectúan programadas en lugares apartados de las capitales.
- Desarrollo de Material Educativo: Con el fin de mantener informada a la comunidad sobre los temas de mayor interés relacionados al sistema previsional la SP desarrolló videos explicativos en materias tales como seguro de cesantía, pilar solidario, volatilidad de mercados financieros
- Herramienta de Consulta para Deudas Previsionales: Esta herramienta que se puede consultar en el sitio web de la Superintendencia permite a los trabajadores ingresar con su RUT y conocer las deudas previsionales que mantienen sus empleadores (actuales o pasados) con las distintas AFP y la AFC. La consulta le otorga un informe de deuda previsional que puede imprimirse. Si sus empleadores no registran deudas previsionales, también le entrega un informe señalándole que no registra cotizaciones impagas.

4.-Gestión Interna

- Se mejoró la gestión interna generando canales de comunicación e integración de los funcionarios de la Superintendencia y formalización de procesos.
- Mejoramiento de los tiempos de tramitación interna de solicitudes asociadas a convenios internacionales: De marzo de 2012 a marzo de 2013 se bajó de 115 a 15 días.
- Se puso en marcha el servicio de Bienestar a través del cual los funcionarios acceden a seguro complementario de salud y dental, entre otros beneficios.
- Se implementó sistema biométrico de control de asistencia.
- Se aprobó una política preventiva del consumo de drogas y alcohol y de calidad de vida laboral. Dicha política fue elaborada por un equipo representativo de todos los trabajadores de la Superintendencia, de forma consensuada, y en conjunto con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA). Actualmente, la Superintendencia es la única institución pública cuya política preventiva está certificada por el SENDA con la metodología vigente.

5.-Otros Resultados de la Gestión 2012.

5.1) Eventos y actuaciones relevantes

- Licitación de la Administración del Seguro de Cesantía: Se dio apoyo al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda en el proceso de licitación del seguro de cesantía para los próximos diez años, adjudicándoselo el Grupo Nueva Providencia II, con una comisión por administración de 0,49%, significativamente más baja que el 0,6 % de la administradora saliente.

- Licitación de Nuevos Afiliados: Se llevó a cabos el proceso de licitación de nuevos afiliados para los próximos dos años, adjudicándoselo nuevamente AFP Modelo, esta vez con una comisión de 0,77%, lográndose como resultado bajar la comisión de 1,14% cobrada por esta misma AFP en la primera licitación.

AFP	OFERTA DE COMISIÓN (% renta imponible)
AFP Modelo	1,14%
AFP Planvital	1,19%
AFP Habitat	1,21%
AFP Cuprum	1,32%

- Organización de conferencia anual IOPS y Global Forum: En octubre de 2012, con la presencia de representantes de entidades reguladoras de pensiones de 41 países, se desarrolló el Global Forum on Private Pensions 2012: Making funded pensions work.

5.2) Publicaciones:

Documentos de trabajo más importante publicados en www.spensiones.cl:

- Documento de Trabajo Nº 56: Estudio actuarial de los fondos de Seguro de Cesantía 2012 Ximena Quintanilla, Isabel Poblete, George Vega, diciembre 2012
- Documento de Trabajo Nº 55: Communicating Pension Risk to DC Plan Members, Pablo Antolin, Olga Fuentes, octubre 2012Documento de trabajo Nº54: Elementos solidarios del sistema de pensiones Ximena Quintanilla, octubre 2012
- Documento de Trabajo Nº 53: Proyección de pensión personalizada en Chile: evaluación de su impacto en la decisión de jubilación Jorge Miranda octubre 2012

4. Desafíos para el año 2013

Eje Fiscalizador

Este eje comprenderá durante el año 2013 fundamentalmente lo siguiente:

1) Realizar las actividades necesarias para resguardar que las entidades reguladas desarrollen sus labores de acuerdo a las normas y leyes vigentes.
2) Generar fiscalizaciones proactivas y focalizadas en los riesgos de cada institución.
3) Procurar que las entidades fiscalizadas que enfrenten cambios o inicien operaciones lo hagan sin poner en riesgo sus operaciones y en forma eficiente.

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son:

- Seguimiento del proceso de Cotización de Independientes: Se efectuará un monitoreo especial del proceso de cotización de los independientes en el primer ciclo de la operación renta que incluye a estos trabajadores, evaluando permanentemente la disposición de nueva información o normativa complementaria para el nuevo proceso.
- Implementación de nuevo sistema informático de apoyo a la labor de fiscalización que incorpora elementos de Business Intelligence (BI) para la detección temprana de riesgos y planes de fiscalización preventivos.
- Monitoreo del SAGCOM, sistema para soporte a la gestión de las comisiones médicas regionales y central.
- Continuar mejoramiento Modelo de la Base de Datos de Afiliados (BDA), consiste en obtener una Base de Datos con información de calidad, a través de la generación de validaciones de contenido, formato, consistencia de la información y reglas de negocios por tabla.
- Fiscalización de la puesta en marcha del nuevo contrato de administración del seguro de cesantía.

Eje Normativo

Este eje comprenderá durante el año 2013 fundamentalmente lo siguiente:

1) Mejorar funcionamiento del sistema de pensiones y de seguro de cesantía, con fundamentos técnicos que queden plasmados en los cambios regulatorios dentro del marco legal vigente.
2) Proponer perfeccionamientos al sistema de pensiones que permitan mejorar el desempeño de las inversiones a través de una combinación de retorno y riesgo adecuada y de
3) Generar normativa eficiente, eficaz y clara, que propenda al mejor funcionamiento de los sistemas de pensiones y seguro de cesantía alineada con SBR

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son

- Nuevas Etapas de Desarrollo del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR): En base a la experiencia adquirida por la Superintendencia en la primera etapa de aplicación, se revisarán y complementarán las guías internas que utilizan los fiscalizadores para la evaluación con enfoque SBR. Se abordarán nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación, de acuerdo al enfoque de SBR.
- Publicación del Compendio de Normas del Fondo de Cesantía: Este proyecto corresponde a la sistematización en un cuerpo único de toda la normativa dictada por la Superintendencia de Pensiones, en materia de operación y administración del seguro obligatorio de cesantía y de los Fondos de Cesantía.
- Modificaciones a Certificados de oferta del Sistema de Consultas y Ofertas de montos de pensión (SCOMP). Norma en consulta. Se incluye gráficos con proyección de retiro programado y una declaración de conocimiento de evolución de retiro programado.
- Encuesta Sobre Trabajos Pesados que permitirá actualizar los conocimientos en terreno utilizando el conocimiento experto en estas materias
- Seguro de Cesantía: se evaluará el desempeño de las carteras de referencia y el sistema de premios y castigos de la administradora y diversas iniciativas sugeridas respecto al funcionamiento del seguro, a la luz de análisis previos y sugerencias de la Comisión de Usuarios del seguro.
- Estudios del Sistema Previsional: Estrategias de selección de fondos por parte de los afiliados, conformación y riesgo de las carteras de inversión de los fondos, la suficiencia de las pensiones y medidas para impulsar el APVC, entre otras
- Convenios Internacionales de Seguridad Social: Durante el año 2013, se efectuará una actualización y revisión de la normativa relacionada a la tramitación de los beneficios previsionales otorgados en virtud de los Convenios de Seguridad Social, y se revisarán los procedimientos operativos involucrados. El objetivo es agilizar la tramitación de dichos beneficios optimizando los procedimientos existentes para el intercambio de información con otros organismos de enlace.

Eje Formador

Este eje comprenderá durante el año 2013 fundamentalmente lo siguiente:

1) Entregar la mayor cantidad de herramientas para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas.
2) Aumentar la cobertura de la atención de la Superintendencia.

3) Optimizar las plataformas de información y atención a los usuarios (tecnología, recursos, planificación).

Los proyectos más relevantes en este eje son:

- Revisión y mejoramiento de las herramientas al servicio de los afiliados, como el simulador de pensiones.
- Apertura de Nuevas Oficinas de Atención en regiones: Este año se abrirán oficinas regionales de atención de público en Arica, Copiapó, Talca y Coyhaique.
- Se evaluará la experiencia piloto de Valparaíso y Rancagua de las líneas telefónicas dedicadas de atención instaladas en la Dirección del Trabajo con el fin de extender su cobertura a otras regiones.

Eje de Gestión Interna

Este eje comprenderá durante el año 2013 fundamentalmente lo siguiente:

1) Fortalecer la red interna de comunicación e integración de la Superintendencia.
2) Generar e implementar un plan de capacitación de los funcionarios consistente con las brechas que existan para el mejor desempeño de la institución y el potencial desarrollo de las personas
3) Implementar herramientas de recursos humanos que acojan y apoyen a los funcionarios.

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son:

- Creación de un área de relaciones internaciones que permita la instalación de la secretaria de la AIOS en Chile
- Puesta en marcha de la versión 6 del Sistema de Gestión Documental (SGD), que tiene como principal característica su nuevo diseño, una interfaz centrada en el usuario, clara y rápida, pues encapsula todas las funcionalidades en una sola ventana del navegador, mejorando de esta forma el desempeño de esta importante aplicación, en operación desde 2008.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255 de Marzo del 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.

Este organismo contralor, técnico y altamente profesionalizado cuyo objetivo es la supervigilancia y control del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP) y de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), entidad que recauda las cotizaciones, invierte los recursos y paga los beneficios del seguro de cesantía.

Actualmente es dirigida por la Doctora en Economía Solange Berstein Jáuregui, quien se desempeña como Superintendenta desde el 21 de marzo de 2006 y tiene la representación legal, judicial y extrajudicial de la Institución.

- Misión Institucional

Cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones, tanto contributivo como solidario y del seguro de cesantía sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios y promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile, velando por la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos que conforman dichos sistemas, a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización basada en la supervisión de riesgos.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

Número	Descripción
1	Aumento de la dotación
2	Programa de Actividades Institucionales, Viáticos en el exterior
3	Pasajes y fletes para el Programa de Actividades Institucionales en el exterior y fiscalizaciones en territorio nacional.
4	Otros bienes y servicios de consumo
5	Transferencias Corrientes

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Disminuir el riesgo neto en las categorías consideradas de mayor riesgo de las entidades fiscalizadas a través de la focalización del uso de recursos de acuerdo al modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR)
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificando la normativa que dicta esta Superintendencia con un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, en concordancia con la implementación de la Reforma Previsional y a otras Iniciativas Legales o Regulatorias
3	Contribuir a la satisfacción usuaria, en las atenciones del público de la Superintendencia de Pensiones , a través de todas las plataformas de servicio

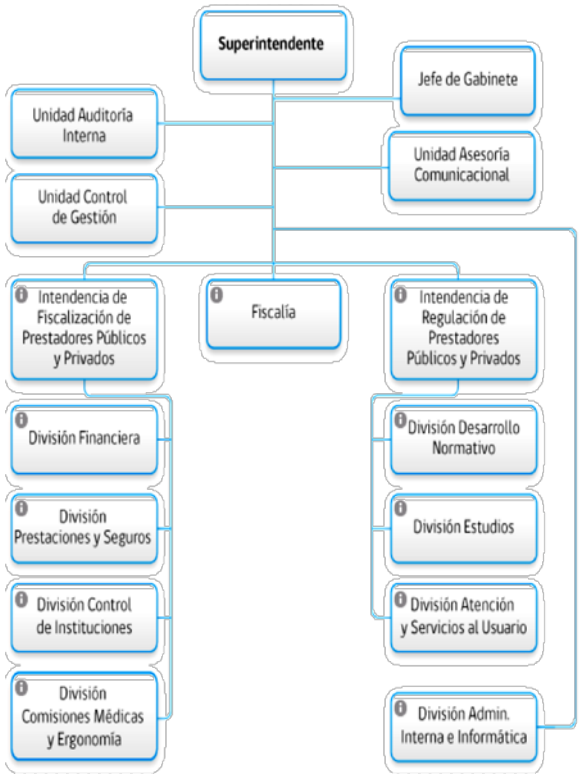
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción		Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Fiscalizar los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las A.F.P, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Proponer modificaciones legales y normativas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y de seguro de cesantía. Este producto está orientado a la consecución directa de todos los objetivos estratégicos de este organismo contralor.	1, 2
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. Además se considera la difusión del sistema.	3
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Evaluar y calificar la condición de invalidez de los afiliados y beneficiarios del sistema que la soliciten que la soliciten	1, 3
5	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Proveer de información al sistema de pensiones, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucradas	1, 2, 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500
2	Pensionados 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	Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias
8	Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las cajas de previsión y del Servicio de Seguro Social
9	Instituto de Previsión Social

b) Organigrama



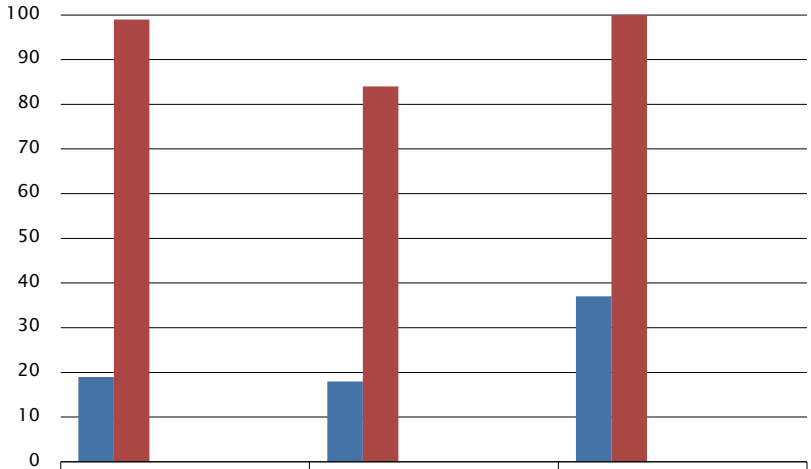
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendenta	Solange Berstein Jáuregui
Fiscal	Alejandro Charme Chávez
Intendente de Fiscalización Prestadores Públicos y Privados	Vicente Lazen Jofré
Intendente de Regulación	Luis Figueroa de la Barra
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera	Max Montecino Malky
Jefa División Estudios	Olga Fuentes Contreras
Jefe División Administración Interna e Informática	Pablo González Jure
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna
Jefe División de Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefa de Gabinete y Comunicaciones	Matilde Oliva Zúñiga
Auditor Interno	Álvaro Reyes Cayul
Coordinadora de Gestión	Patricia Zimermann Enisman

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012[1] por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

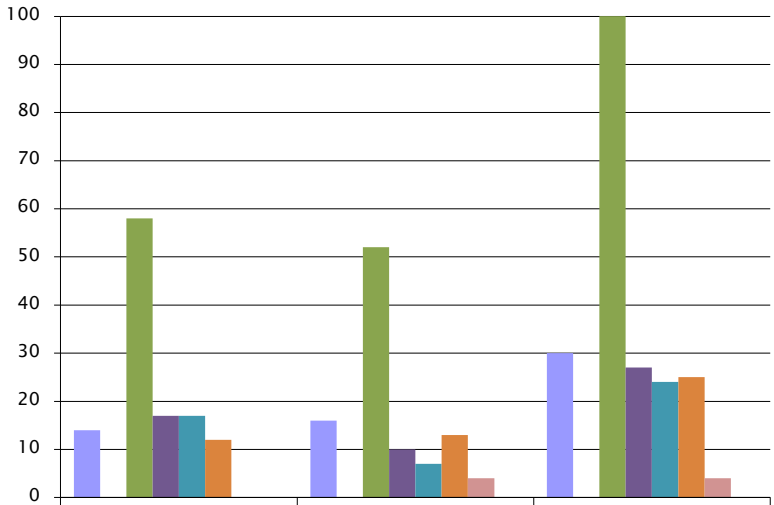


Tipo de contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Planta	19	18	37
Contrata	99	84	183
Código del Trabajo	0	0	0
Honorarios asimilados a grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	118	102	220

N° de funcionarios por sexo

1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

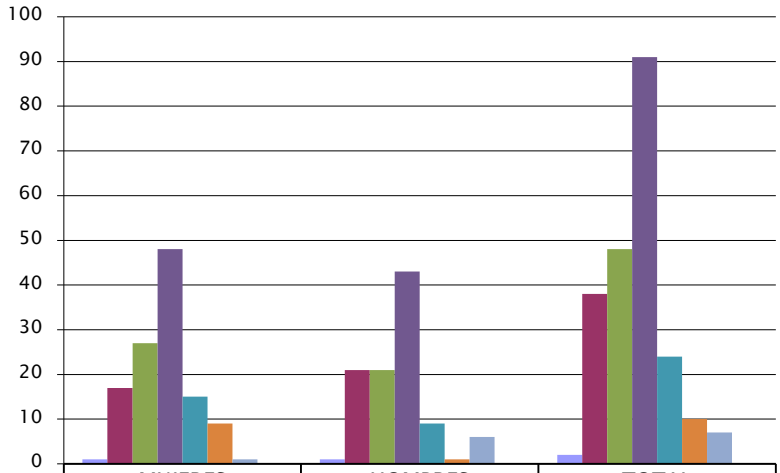
- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Directivos profesionales	14	16	30
Jefaturas	0	0	0
Profesionales	58	52	110
Fiscalizadores	17	10	27
Técnicos	17	7	24
Administrativos	12	13	25
Auxiliares	0	4	4
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	118	102	220

N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

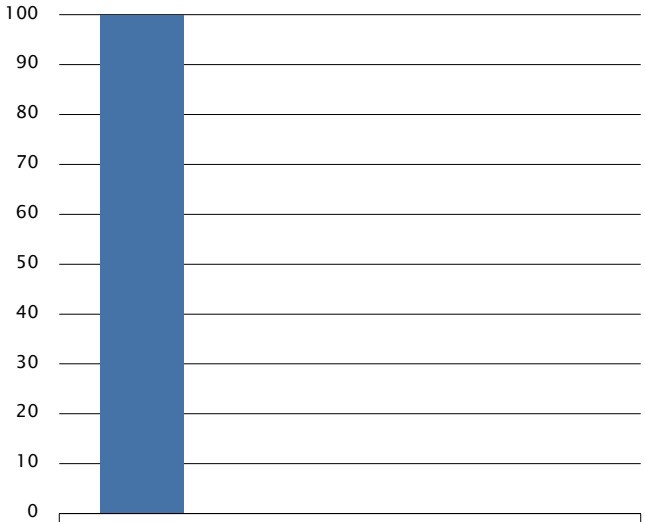


Grupos de edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
24 años ó menos	1	1	2
25 – 34 años	17	21	38
35 – 44 años	27	21	48
45 – 54 años	48	43	91
55 – 59 años	15	9	24
60 – 64 años	9	1	10
65 y más años	1	6	7
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	118	102	220

N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación

b) Personal fuera de dotación año 2012[2], por tipo de contrato



	TOTAL
· Honorario	245
· Suplente	0
· Personal afecto al Código del Trabajo	0
· Contrata	0
Total general	0
TOTAL DOTACION EFECTIVA	245

2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[3] 2011	Resultados[3] 2012	Avance [4]	Notas
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata[5] cubiertos por procesos de reclutamiento y selección[6]	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	75,00	100,00	133,3	
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	100,00	100,00	100,0	
2. Rotación de Personal					
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	5,0	4,5	111,1	
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	0,0	0,0	–	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	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	0,50	0	–	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,1	4,10	100,0	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,5	0,5	100,0	

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

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 11 de la ley de presupuestos 2012.

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[3] 2011	Resultados[3] 2012	Avance [4]	Notas
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1,80	1,0	180,0	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0,10	0,02	20,0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	16,7	11,5	68,9	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	83,5	67,3	80,6	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	13,6	11,9	87,5	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia[7]	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	0	0,004	0	
4.4 Porcentaje de becas[8] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	-	
5. Días No Trabajados					
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).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,7	0,5	71,4	

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.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[3] 2011	Resultados[3] 2012	Avance [4]	Notas
• Licencias médicas de otro tipo[9]	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,1	0,1	100,0	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,006	0,003	50,0	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	–	
7. Evaluación del Desempeño[10]					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	-	-	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño[11] 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	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas[12] 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	NO	NO	

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.
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 período 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M$[13]	Monto Año 2012 M$	Notas
INGRESOS	13.385.170	14.068.455	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.489.069	4.700.298	
INGRESOS DE OPERACION	340	97	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	59.664	76.904	
APORTE FISCAL	8.830.304	9.291.156	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.793		
GASTOS	13.660.946	14.144.809	
GASTOS EN PERSONAL	6.360.696	6.655.774	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.260.373	1.313.299	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	46.853		
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.680.921	6.059.081	
INTEGROS AL FISCO	54	14	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	95.190	79.397	
SERVICIO DE LA DEUDA	216.859	37.244	
RESULTADO	-275.776	-76.354	

13 La cifras están expresadas en M$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,064490681.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial[14] (M$)	Presupuesto Final[15] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[16] (M$)	Notas[17]
			INGRESOS	15.500.552	14.272.543	14.068.455	204.088	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.027.201	4.897.201	4.700.298	196.903	
	02		Del Gobierno Central	6.027.201	4.897.201	4.700.298	196.903	
		002	Instituto de Previsión Social	6.027.201	4.897.201	4.700.298	196.903	
07			INGRESOS DE OPERACION	800	97	97		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	56.540	74.000	76.904	-2.904	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	56.540	70.000	74.915	-4.915	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		3.000	981	2.019	
	99		Otros		1.000	1.008	-8	
09			APORTE FISCAL	9.416.011	9.301.245	9.291.156	10.089	
	01		Libre	9.416.011	9.301.245	9.291.156	10.089	
			GASTOS	15.501.052	14.651.063	14.144.809	506.254	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.444.301	6.703.714	6.655.774	47.940	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.554.582	1.500.401	1.313.299	187.102	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.441.720	6.329.855	6.059.081	270.774	
	01		Al Sector Privado	33.253	22.882	9.014	13.868	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	33.253	22.882	9.014	13.868	
	03		A Otras Entidades Públicas	7.398.672	6.298.021	6.041.115	256.906	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	7.398.672	6.298.021	6.041.115	256.906	
	07		A Organismos Internacionales	9.795	8.952	8.952		
		001	Organismos Internacionales	9.795	8.952	8.952		
25			INTEGROS AL FISCO	127	27	14	13	
	01		Impuestos	127	27	14	13	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	59.822	79.822	79.397	425	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.
15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.
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.

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial[14] (M$)	Presupuesto Final[15] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[16] (M$)	Notas[17]
	02		Edificios		20.000	20.000		
	04		Mobiliario y Otros	10.811	10.811	10.800	11	
	06		Equipos Informáticos	3.576	3.576	3.516	60	
	07		Programas Informáticos	45.435	45.435	45.081	354	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	37.244	37.244		
	07		Deuda Flotante	500	37.244	37.244		
			RESULTADO	-500	-378.520	-76.354	-302.166	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[18] 2010	2011	2012	Avance[19] 2012/ 2011	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[20])		1,035	1,072	1,012	94,4	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		26,53	62,71	8,21	13,1	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,064	1,030	1,000	97,1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,043	1,016	0,122	763	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		224,08	38,32	131,08	342,1	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0		

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2012[21]				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	379.521	-76.366	303.155
	Carteras Netas		-131.076	-131.076
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-131.076	-131.176
	Disponibilidad Neta	379.445	53.126	432.571
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	379.445	53.126	432.571
	Extrapresupuestario neto	76	1.584	1.660
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	193	7.749	7.942
214	Depósitos a Terceros		-6.165	-6.165
216	Ajustes a Disponibilidades	-117		-117

18 Las cifras están expresadas en M$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 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

Cuadro 6 Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas DL 3.500	7.398.672	6.298.021	6.041.114	
Peritajes Ley N°19.404	33.253	22.882	9.013	
Capacitación	37.971	37.971	34.638	

f) Transferencias[22]

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012[23] (M$)	Presupuesto Final2012[24] (M$)	Gasto Devengado (M$)	Diferencia[25]	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros[26]					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

22 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.
23 Corresponde al aprobado en el Congreso.
24 Corresponde al vigente al 31.12.2012.
25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.
26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones[27]

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado[28]	Ejecución Acumulada al año 2012[29]	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012[30]	Ejecución Año2012[31]	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión

27 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
28 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.
29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.
30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.
31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI/NO[32]	% Cumpli-miento[33]	Notas
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas	(Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100	%	109%	99%	100%	97%	SI	104%	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t	N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t	unidades	4	4	4	4	SI	100%	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general. Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t	días	0	7	6	7	SI	108%	34

32 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

33 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

34 El sobrecumplimiento de este indicador se debe a los siguientes factores: Primero hay que aclarar que se logró un resultado de 6,5 días hábiles versus 7 días hábiles que era el objetivo, por lo que lo obtenido está bastante ajustado a lo exigido. Si se ve la evolución mes a mes de los tiempos promedios, sólo en 2 meses se obtuvo resultados por sobre los 7 días. Esto se explica por una caída de un 11% en la demanda estimada de consultas por el canal web acompañado de una mayor experiencia y un mayor tiempo dedicado a apoyar este canal de un recurso adicional (nueva analista) incorporado desde mediados del 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI/NO[32]	% Cumpli-miento[33]	Notas
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de usuarios que esperan menos de 20 min 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	%	0,0%	91,6 %	90,6 %	87%	SI	104%	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t	Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/Nª de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t	unidades	0	11	11	11	SI	105%	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t	Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t	unidades	0	102	19	19	SI	101%	
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	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	0	52	54	65	SI	120%	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t	(N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100	%	N.M.	21	31%	30%	SI	102%	

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO[32]	% Cumpli-miento[33]	Notas
				2010	2011	2012				
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	(N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100	%	0	100 %	100 %	100%	SI	100%	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados	número	0	9	8	8	SI	100%	

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo[35]	Producto[36]	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula[37]	Evaluación[38]
Definir metodología y procedimiento para la revisión de las condiciones que deben cumplir los beneficiarios del sistema de pensiones solidarias.	Definir metodología y procedimiento		A tiempo en su cumplimiento

35 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.
36 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.
37 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.
38 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión: Etapas de Desarrollo o Estados de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Recursos Humanos	Capacitación				O	Mediana	8.00%	100	✔
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O	Mediana	7.00%	100	✔
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público				O	Menor	5.00%	100	✔
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna				O	Menor	5.00%	100	✔
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	100	✔
	Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	5.00%	100	✔
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Menor	5.00%	100	✔
		Sistema Seguridad de la Información		O			Menor	5.00%		✘
Porcentaje Total de Cumplimiento :								95.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo[39]	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas[40]	Incremento por Desempeño Colectivo[41]

La Superintendencia de Pensiones no cuenta, con convenio de desempeño colectivo.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Superintendencia de Pensiones no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Superintendencia de Pensiones no tiene Premios o Reconocimientos Institucionales.

39 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.
40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.
41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.