BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

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 Presentación del Ministro del ramo 3
2. Resumen Ejecutivo Servicio 4
3. Resultados de la Gestión año 2014 7
4. Desafíos para el año 2015 17
5. Anexos 20

Anexo 1: Identificación de la Institución 21

a) Definiciones Estratégicas 21

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio 23

c) Principales Autoridades 24

Anexo 2: Recursos Humanos 25

Anexo 3: Recursos Financieros 35

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 39

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 43

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014 44

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 47

Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 48

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014 49

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales 50

1. Carta Presentación Ministra del Trabajo y Previsión Social.

La Superintendencia de Pensiones es un organismo público, descentralizado, que se relaciona con la Presidenta de la República por intermedio del Ministerio del Trabajo, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

Durante 2014 la Superintendencia de Pensiones enfrentó una serie de desafíos relativos a su misión institucional y al cumplimiento de los compromisos asumidos al iniciarse el gobierno.

En primer término, prestó apoyo permanente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, a través de la provisión de estadísticas especializadas e información orientada a servir como insumos para la elaboración de propuestas de mejoras al sistema, uno de los ejes centrales del programa de gobierno en materia previsional.

En otros ámbitos de su quehacer, continuó con la consolidación del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), se perfeccionaron los instrumentos utilizados por los fiscalizadores, se efectuó un monitoreo especial del proceso de cotización de los trabajadores independientes y se abordaron nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación.

También trabajó en mejorar la calidad de los servicios a usuarios del sistema, se abrieron nuevas oficinas de atención de público en regiones (La Serena y Temuco) y se generó información y estudios relevantes en el ámbito previsional.

En relación a las Comisiones Médicas para la Evaluación de Invalidez, se implementó a nivel nacional el Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) y se realizaron 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.

Para 2015, se espera una mayor visibilidad de su acción en cautelar los intereses de los beneficiarios del sistema de pensiones como del seguro de cesantía, profundizando la fiscalización en base a Riesgos, incorporando alertas de reclamos ante situaciones específicas, del mismo modo, se deberá continuar el apoyo a la Comisión Asesora Presidencial.

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 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
MINISTRA

JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP), organismo público autónomo, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, fue 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 Presidenta de la República por intermedio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

Es un ente contralor, técnico y altamente profesionalizado, 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, y de velar que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) respondan a su deber fiduciario de cautelar la adecuada rentabilidad y seguridad de las inversiones de los fondos que son administrados por ellos, 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) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC). También es labor de la Superintendencia fiscalizar a la Comisión Médica Central y a sus símiles regionales, que tienen a cargo la calificación de Invalidez; a la Comisión Ergonómica Nacional, y a la Comisión de Apelaciones que determina la categoría de trabajo, con el fin de generar sobre cotizaciones que permitan adelantar la edad de pensión, cuando así se amerite. Por otro lado, en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional y a los asesores previsionales.

La estructura organizacional de la SP comprende al Gabinete, la Intendencia de Regulación de Prestadores Públicos y Privados, la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados, la Fiscalía y la División de Administración Interna e Informática, con un total de 225 funcionarios, 34 de planta y 191 a contrata. El detalle de esta información se puede ver en Anexo 2.

Durante 2014, la SP profundizó su plan regular de fiscalizaciones, orientado a cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, a través de la ejecución de 197 acciones de fiscalización a sus regulados (las AFP, AFC e IPS). Como resultado, se cursaron 32 resoluciones sancionatorias, de las cuales 22 incluyeron multas, que en conjunto ascendieron a UF8.900.

Durante el mismo período, en el área de regulación se emitieron nuevas normas enfocadas en brindar una mayor protección de los afiliados al sistema y, además, dio asistencia técnica en la tramitación de diversos proyectos de ley que apuntan al perfeccionamiento del sector.

La SP cuenta con 10 oficinas de atención de público: una en Santiago y el resto en Antofagasta, Concepción, Puerto Montt, Coyhaique, Talca, Copiapó, Arica, Coquimbo y La Araucanía, las que en conjunto totalizaron 30.220 consultas presenciales en 2014. A ello se sumaron 7.675 consultas recibidas por correo postal; 16.604, a través del sitio web institucional, y 38.992, vía *call center*.

En el marco de los compromisos 2014, se desarrollaron, principalmente, las siguientes actividades:

1. Perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y Cesantía: Utilizando el enfoque de supervisión basada en riesgo, se flexibilizó y simplificó la normativa sobre recaudación electrónica de cotizaciones, depósitos y aportes en las AFP, lo que permitió reducir ineficiencias, limitar errores y mejorar la agilización de procesos que benefician a los usuarios. Junto a ello, se logró optimizar la funcionalidad del traspaso de cuentas personales a través del sitio web de las AFP; se elevaron los requisitos para la inscripción en el Registro de Directores elegibles para representar a los fondos de pensiones en juntas de accionistas, y, en conjunto con la SVS y con el apoyo técnico de la OCDE, se trabajó en la actualización de las tablas de mortalidad de pensionados, beneficiarios e inválidos.

2. Mejoramiento de la calidad de los Servicios a Usuarios del Sistema: Se abrieron nuevas oficinas de atención de público en regiones, se emitieron spots educativos y se dictaron charlas de difusión del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en diversas zonas del país. Se introducen mejoras al simulador de pensiones y se obtuvo la Certificación ISO 9001:2008 del Proceso Atención de Usuarios(as).

3. Estudios: Por primera vez, desde la entrada en operaciones del sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones, se aplicaron estudios de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios que reciben a través de la atención presencial, virtual y telefónica de las AFP, y se evaluaron los sitios web de las administradoras. Se realizó un diagnóstico del funcionamiento general del Sistema de Pensiones y se elaboró un exhaustivo análisis de la Encuesta de Trabajo Pesado realizada en 2013.

4. Implementación del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM): Se pone en marcha a nivel nacional esta herramienta en línea, orientada a reducir sustancialmente los tiempos de tramitación de las solicitudes de pensiones de invalidez.

El énfasis para el 2015 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias, a fin de continuar protegiendo la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos administrados; y en propiciar una mayor difusión que fortalezca la entrega de beneficios en forma íntegra, adecuada y oportuna. En ese marco, se desarrollarán las siguientes líneas de acción:

Eje Fiscalizador

- Fiscalización de los informes de asesoría previsional.
- Fiscalización administrativa de expedientes de calificación de trabajo pesado.
- Cambios en el sistema de gestión registro de directores.
- Mejoras en modelos de control y gestión de riesgo de los fondos de pensiones.
- Evaluación de la calidad de servicio de los sitios web, a través de un estudio complementario de las evaluaciones de expertos, con énfasis en la usabilidad y la satisfacción del servicio.
- Mejoras en las validaciones de las bases de datos, a fin de elevar la calidad de la información y la emisión de indicadores de medición de procesos operacionales de las AFP.

Eje Normativo

- Con la asesoría técnica especializada de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y en conjunto con la SVS, se pondrán en consulta las nuevas Tablas de Mortalidad.
- Emisión de norma conjunta con la Superintendencia de Valores y Seguros para regular la asesoría previsional en vida activa.
- Elaboración del proyecto de bases de licitación pública para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual de los nuevos afiliados, según lo establecido por el Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980.
- Emisión de norma que establece la información a requerir a las sociedades del grupo empresarial de la AFP, por la promulgación de la Ley N° 20.789, que crea el Consejo de Estabilidad Financiera.
- Revisión Guías de Evaluación de Riesgo (SBR) para las AFP y AFC, en consideración a la experiencia adquirida por los equipos de fiscalización en la aplicación de las guías vigentes.
- Apoyo técnico a la Comisión de Pensiones con los insumos y análisis que la secretaría técnica y los comisionados requieran.
- Estudio actuarial de los fondos del Seguro de Cesantía.

Eje Formador/Atención al Usuario

- Nuevas oficinas regionales de atención de público en Iquique, Rancagua, Valdivia y Punta Arenas, lo que permitirá alcanzar una cobertura presencial del 85% del territorio nacional.
- Lanzamiento del informe "Conozca a su AFP", radiografía trimestral del sistema de pensiones, elaborada por la Superintendencia en un lenguaje sencillo, directo y sin tecnicismos.

TAMARA AGNIC MARTÍNEZ
SUPERINTENDENTA DE PENSIONES

3. Resultados de la Gestión año 2014

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Es importante destacar que desde su constitución en abril del año 2014, la SP prestó apoyo permanente y sistemático a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, a través de la provisión de estadísticas especializadas e información relevante, orientada a surtir de insumos a las propuestas de mejoras al sistema, uno de los ejes centrales del Programa de Gobierno.

La Superintendencia, en el año 2014, presentó un gasto ejecutado de M$13.067.728 y un saldo disponible de M$167.535, el que corresponde a un 1,3% del presupuesto autorizado para ese año. Este saldo se explica por las vacancias que no fueron provistas que corresponde a gasto de personal (M$86.549) y por menor gasto en honorarios médicos y peritajes según ley 19.404 que corresponde a transferencias corrientes (M$61.325).

En relación al año 2013, el gasto ejecutado registra una disminución de 19% correspondiente a M$3.061.790 y se explica fundamentalmente por la rebaja del presupuesto debido al traspaso de recursos al Instituto de Previsión Social de los gastos administrativos, honorarios médicos y exámenes requeridos para la calificación de invalidez de las Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez, establecidas según la Ley N°20.255, en las Comisiones Médicas, D.L. N°3.500.

En lo relativo al gasto en personal (subt.21), éste se incrementó en M$146.058, un 1,9% respecto del año 2013, tal como se detalla a continuación:

1) Aumento de la dotación en 4 vacantes, desglosadas de la siguiente manera:

- ✓ 2 cargos para analistas de atención de usuarios en oficinas regionales inauguradas en La Serena y Temuco.
- ✓ 1 cargo para analista de instrumentos derivados y divisas de la División Financiera.
- ✓ 1 cargo para analista de la Unidad de Recursos Humanos

2) Programa de Actividades Institucionales, viáticos en el exterior:

- ✓ En el mes de enero, participa en la Mesa Redonda de la Federación Internacional de Administradores de Fondos de Pensiones (FIAP), realizada en Ciudad de México, México.
- ✓ En el mes de febrero, participa en el "IOPS/IAIS PCG/FME Seminar on Regulatory and Supervisory Challenges for the Icelandic Pensión Industry", realizado en la ciudad de Reykjavik, Islandia.
- ✓ En el mes de marzo, participa en el Taller sobre Perspectiva de Género realizado en Cartagena de Indias, Colombia.

- ✓ En el mes de mayo, participa en el Seminario Internacional "Inversión y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones" realizado en Punta Cana, República Dominicana y en el Working Party on Private Pensions realizado en Paris, Francia.
- ✓ En el mes de junio, asiste a distintas reuniones en el marco de la convocatoria realizada por la Organización Internacional de Seguridad Social (OISS) realizadas en la ciudad de Sao Paulo, Brasil. También participa en el curso de formación sobre "Derecho Internacional de Seguridad Social: Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social" realizado en Montevideo, Uruguay.
- ✓ En el mes de julio, participa en el "XXIX Pleno de representantes de GAFISUD y Grupos de Trabajo", realizado en Cartagena de Indias, Colombia. También asiste al Foro sobre Equidad de Género realizado en Cartagena de Indias, Colombia, y participa en el seminario "Convenio de Seguridad Social entre Chile y Colombia",Bogotá, Colombia.
- ✓ En el mes de octubre, asiste al Chile Day 2014 realizado en Londres, Inglaterra.
- ✓ En el mes de noviembre, asiste al "The 2014 Meeting of the Latin American Corporate Governance Roundtable", desarrollado en Bogotá, Colombia.
- ✓ En el mes de diciembre, asiste al XXX plenario de GAFILAT en Antigua, Guatemala, y a la VI reunión del Comité Técnico del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social (OISS) en Brasilia, Brasil.

En lo relativo al gasto en bienes y servicios de consumo (subt.22), éste se incrementó en M$47.718, un 3,1% respecto del año 2013. Los principales proyectos ejecutados durante el 2014 fueron:

- ✓ Apertura de 2 oficinas regionales para atención de usuarios en la Serena y Temuco, con la habilitación de la Serena.
- ✓ Estudio de Seguimiento Satisfacción Usuarios.
- ✓ Exhibición de 2 Spots en el metro de Santiago (SUBTV) para difundir la Importancia de Cotizar y los Multifondos por 1 mes cada uno.
- ✓ Certificación ISO 9001/2008 del Proceso Atención de Usuarios/Usuarias, con alcance en Recepción, Registro, Seguimiento y Emisión de Respuestas a consultas, reclamos y solicitudes ciudadanas ingresadas a través de los canales postal, web y telefónico, y en forma presencial en la oficina de Atención de Usuarios de Santiago.
- ✓ Mantención de la certificación ISO 9001/2008 del Proceso de Compras, con alcance en Identificación, Planificación, Ejecución y Control del Proceso de Compras.
- ✓ Contratación de Servicios de Modelación, Multicriterio para la calificación del Trabajo Pesado.
- ✓ Mantención Compendio Sistema de Pensiones.
- ✓ Subcontratación y Valoración Instrumentos Extranjeros.
- ✓ Consultoría de Planificación Estratégica Institucional para el período 2015 – 2016, realizando; i) una revisión y actualización de las definiciones estratégica institucionales, en el marco del escenario de revisión que se encuentra el sistema de pensiones y las prioridades

de Gobierno; ii) una revisión e identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas institucionales en función de las definiciones estratégicas: iii) identificar los lineamientos o ejes estratégicos institucionales; iv) un mapa estratégico de la Superintendencia de Pensiones; v) la identificación de las iniciativas estratégicas para el corto, mediano y largo plazo; y iv) un plan de comunicación institucional.

- ✓ Consultoría Diseño de Políticas y Subsistemas de Recursos Humanos (RRHH) bajo el enfoque por competencias, definiendo las políticas de los distintos sistemas de RRHH, diseñando los procesos de los principales subsistemas de RRHH, alineando las políticas y procedimientos de RRHH con las directrices entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- ✓ Adquisición y Habilitación de las oficinas del piso 18 del edificio Santiago Downtown, torre 2, para la instalación de la División Financiera.
- ✓ Traslado de funcionarios del departamento de Servicios al Usuario y Oficina de Partes desde el zócalo a Piso 16 y Piso 1 respectivamente.

Finalmente en Transferencias Corrientes (Subt.24), el año 2014 este subtítulo disminuyó en M$3.747.032, un 54,8% menos respecto del año 2013, debido al traspaso de recursos al IPS de los gastos administrativos, honorarios médicos y exámenes requeridos para la calificación de invalidez de las Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez, establecidas según la Ley N°20.255, en las Comisiones Médicas, D.L. N°3.500.

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

1.- Fiscalización Efectiva y Eficiente.

- Durante el 2014 se llevaron a cabo 197 unidades estándares de fiscalización promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS, en los ámbitos financiero (80), operacional (75) y de los beneficios (42). Estas fiscalizaciones surgieron a partir del análisis de riesgos ejecutado el 2013 y consideran fiscalizaciones preventivas, de cumplimiento y seguimiento a planes de acción comprometidos a partir de los informes entregados a los Directorios de las entidades fiscalizadas.

- Se ejecutoriaron 32 procesos sancionatorios a AFP, IPS y AFC. De estos 22 corresponden al ámbito financiero, 6 al ámbito de los beneficios y 4 del ámbito operacional

- Se realizaron fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, incluidos los médicos asesores de los afiliados, con auditoría de los expedientes de calificación con especial énfasis en los casos de discrepancias mayores entre las Comisiones Regionales y Central.

- Se puso en marcha el Sistema de Apoyo de la Gestión en el proceso de calificación de invalidez (SAGCOM), el que entre otras innovaciones crea un expediente electrónico para la calificación de invalidez, logrando un fuerte impacto en la disminución de los casos dictaminados debido al aprendizaje del mismo.

- Se inicia Proyecto de Modelación matemática para la evaluación de Trabajo Pesado, el que en la actualidad se encuentra en curso y deberá finalizar en abril del 2015, cuyo propósito es objetivar y estandarizar la calificación de trabajo pesado.

- En la Supervisión Preventiva de Riesgo Operacional, se puede destacar que se continuó con el perfeccionamiento de herramientas automatizadas para el Control de los Cambios de Fondos efectuados por los afiliados y clientes de las AFP y se puso énfasis en la evaluación de la Calidad de Servicio de los fiscalizados en sus distintos canales de atención.

- Dada la evolución del Modelo de Evaluación en Base a Riesgos de la Superintendencia, se requirió a las entidades una autoevaluación del nivel de madurez de sus Sistemas de Gestión de Riesgos, lo cual implicó evaluar de una forma más global la gestión de los supervisados.

- Se estableció un protocolo de fiscalización conjunta con la Superintendencia de Valores y Seguros, respecto de la gestión que las Compañías de Seguros realizan en el ámbito del Sistema de Pensiones Solidarias, con el objeto de supervisar el correcto pago de los aportes previsionales solidarios y garantías estales que realizan estas entidades, velando además por una correcta y eficiente aplicación de los recursos fiscales.

- Se realizó un monitoreo del avance del proyecto de desmaterialización del Bono de Reconocimiento, a través de reuniones mensuales con representantes de las entidades involucradas en el proyecto (AFP, IPS y DCV).

- Se implementó una nueva Base de Datos de Imponentes y Pensionados del Sistema de Reparto y del Bono de Reconocimiento, constituyéndose en un importante apoyo a la labor de fiscalización.

- 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.

- Fiscalización y Seguimiento de casos de Interés Público: El año 2014 la Superintendencia fiscalizó y solicitó información específica a las AFP respecto al caso Cascada con especial énfasis en la evaluación de eventuales perjuicios para los fondos, e informó a la comisión investigativa adhoc en la Cámara de Diputados. Otro de las actuaciones en el ámbito de la Fiscalización que le correspondió a este organismo fue la autorización de la fusión de AFP

Cuprum con AFP Argentum, previa autorización de existencia. Por último se realizó una fiscalización especial de las inversiones de los fondos de pensión en las empresas del grupo Penta y el eventual efecto contagio reputacional a dichas inversiones. Las principales acciones tuvieron relación con un seguimiento diario de la inversión de los Fondos de Pensiones en empresas del Grupo Penta, seguimiento diario de las tasas de transacción de instrumentos emitidos por sociedades de ese Grupo, medición de su impacto en la valoración de los instrumentos financieros, y mantener permanente coordinación con otros supervisores financieros y los mismos fiscalizados.

2.-Perfeccionamiento de la Regulación.

- Emisión de Normativa. Se emitieron 38 normas que apuntan a mejorar la regulación, entre las cuales están los siguientes tópicos:
  - Inscripción en el Registro de Directores (AFP/AFC)
  - Traspaso de cuentas por Internet (AFP)
  - Recaudación electrónica (AFP/AFC)
  - Compensación económica en caso de divorcio (AFP)
  - Examen ingresos/gastos Comisiones Médicas (AFP/CMR)
  - Descuento en la pensión de la cotización salud pactada con Isapre (AFP)
  - Mandatos para trámites de pensión (AFP y asesores previsionales)
  - Tasa máxima de comisión asesores previsionales (Resolución)
  - Conciliación pago de beneficios solidarios (IPS/Mutualidades)
  - Beneficios solidarios para inválidos que trabajan (IPS)
  - Instrucciones en materia de prevención de lavado o blanqueo de activos (AFP)
  - Cambio de Fondos de Pensiones (AFP)
  - Tasa de Retiros Programados (AFP)
  - Acceso a los beneficios solidarios para personas que reciben pensiones pagadas por la Tesorería General de la República (IPS)
  - Revisión de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias (IPS)
  - Asistentes de servicio a los afiliados al seguro de cesantía (AFC)
  - Pagos masivos de cotizaciones (AFP)
  - Estados Financieros de los Fondos de Pensiones y de Cesantía (AFP/AFC)

- Asistencia técnica en tramitación de los siguientes proyectos de ley:
  - Seguro de Cesantía
  - Consejo de Estabilidad Financiera, CEF
  - Anteproyecto Datos Personales
  - Acuerdo de Unión Civil

- En relación a la aplicación del enfoque de SBR en el IPS, se elaboraron las guías internas de evaluación que utilizan los fiscalizadores de la Superintendencia, en áreas relativas a la administración y la gestión de riesgos. Asimismo, en base a la experiencia en la aplicación de SBR en las AFP y AFC se perfeccionan diversos aspectos de las guías de evaluación interna.

- Se llevó a cabo la licitación pública para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual, de acuerdo a lo establecido por el Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980, coordinando todas las etapas del proceso, recibiendo y analizando las ofertas y adjudicando el servicio.

- Para la realización del proceso de licitación pública del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, que de acuerdo a la ley debe ser efectuado por las Administradoras de Fondos de Pensiones, en conjunto, se revisaron las Bases de Licitación, se supervisó el cumplimiento de los plazos y requisitos que establece la normativa y se revisaron los contratos que se suscriben con las Compañías de Seguros que se adjudican en dicha licitación.

- Participación en mesa técnica del Instrumento de Focalización Previsional, ITF, convocada por la Subsecretaría de Previsión Social. El objetivo de la mesa era evaluar la volatilidad en el tiempo del ITF de forma tal de no afectar la elegibilidad de los beneficiarios del Pilar Solidario.

- Colaboración y asistencia técnica a Comisión de Pensiones mediante la provisión de insumos para el análisis y discusión de los comisionados.

- Actualización de las tablas de mortalidad de pensionados, beneficiarios e inválidos (trabajo conjunto con la SVS). Se definen metodologías, parámetros, datos y ventanas a utilizar en cada una de las tablas a elaborar, tanto respecto de las tasas brutas como de los factores de mejoramiento. Las definiciones incluyen los comentarios y sugerencias de la OECD efectuadas en el marco del convenio de colaboración celebrado entre dicho organismo y las Superintendencias. La nota técnica, las tablas de mortalidad y las bases de datos serán publicadas durante el primer trimestre de 2015 para luego iniciar la discusión con los actores relevantes y publicar las tablas de mortalidad definitivas a más tardar durante el primer trimestre de 2016. Las nuevas tablas entran en vigencia el 1 de Julio de 2016.

3.- Mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios.

- En un ranking de calificación máxima de 10, la Superintendencia de Pensiones logró un índice de 8 en satisfacción de atención de usuarios; y redujo a 20 minutos el tiempo de espera máximo para el 93% de los atendidos en la RM, zona que concentra el 70% de la demanda de consultas presenciales.

- Extensión de la cobertura regional de la atención al usuario: se implementaron 2 nuevas oficinas regionales: La Serena y Temuco, que se suman a las existentes en Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt y Coyhaique.

- Se mantuvieron los Puntos de Atención en las Inspecciones Regionales de la Dirección del Trabajo en Valparaíso y Rancagua, y adicionalmente se implementaron atenciones esporádicas en oficinas del IPS en algunas capitales provinciales, las que son ejecutadas por la propia analista regional que tiene sede en la capital regional.

- Presentaciones de spots: exhibición de spots educativos en la red del Metro de Santiago, a través de SubTV, en temas como "Multifondos" y "La importancia de cotizar".

- Ciclo de Charlas del Sistema Previsional: se realizaron 18 charlas de difusión en Santiago y regiones sobre seguro de cesantía, pensiones AFP, beneficios previsionales, cotización de trabajadores independientes y sistema previsional en general, con una asistencia total de 552 personas.

4.- Eventos y actuaciones relevantes

- Participación en mesa estadística convocada por la Ministra del Trabajo y Previsión Social, cuyo objetivo es avanzar en la desagregación de las estadísticas de pensiones publicadas en el sitio web de la Superintendencia. En la mesa participan la Subsecretaría de Previsión Social y la Asociación Gremial de AFP.

- Participación en mesa de trabajo de la Encuesta de Protección Social (EPS), organizada por la Subsecretaría de Previsión Social, cuyos principales objetivos fueron revisar el carácter longitudinal de la encuesta, la metodología de selección de la muestra a encuestar, diseño de cuestionario y generación de factores de expansión.

- Se comienza a publicar el Informe de Inversiones de los Fondos de Pensiones con periodicidad trimestral. El informe entrega una completa descripción tanto del valor como del cambio porcentual de los fondos de pensiones y de la composición de las carteras de inversión nacional y extranjera.

- Se evalúa la cobertura de la medida de enrolamiento negativo para trabajadores independientes que emitieron boletas de honorarios durante el año 2013.

- Adicionalmente, la SP ha respondido a diversos requerimientos específicos de la OECD durante el año 2014 entre los cuales se incluye el *Global Pensions Statistics Quality Review, el Questionnaire on Eligibility Criteria for Unemployment Benefits and Interventions in the Unemployment Spell y el Questionnarie on Financial Education for Retirement Planning and Personal Care in Old Age*. El primer informe revisa la calidad, idoneidad y pertinencia de las

estadísticas de los sistemas de pensiones proporcionadas por los países miembros a la OECD; el segundo recopila detalles sobre los criterios de elegibilidad, las vías de postulación y requisitos mientras dura el pago de beneficios del Seguro de Cesantía y el tercer informe aborda las formas de ahorro y el nivel de educación financiera respecto de la importancia de proveer ingresos para la vejez.

- La SP asiste a las reuniones del *Working Party of Private Pensions* (WPPP) de la OECD que se realizaron en París en los meses de junio y diciembre del 2014. En dichas reuniones se discuten temas regulatorios y de investigación de los Sistemas de Pensiones de los países miembros de la OECD.

- La Superintendencia de Pensiones asiste a las reuniones del Comité Técnico de la *International Organization of Pension Supervisors* (IOPS) en el mes de febrero de 2014. En dicho comité se discuten temas de regulación, supervisión y de investigación relativos a los sistemas de pensiones.

- La Superintendencia de Pensiones participó en reuniones de trabajo denominadas "Colegio de Supervisores", y en un seminario internacional sobre inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones organizado por la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión (AIOS) en Punta Cana, República Dominicana. En dicha instancia también se llevó a cabo la Asamblea General de la AIOS.

- Se recibieron las visitas de las delegaciones de Perú, México e Indonesia, cuyo interés estuvo enfocado en los siguientes temas: regulación de las inversiones, temas operacionales y entrega de información a los afiliados para la adecuada toma de decisiones.

5.- Estudios relativos al funcionamiento del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía

- Puesta en marcha de un estudio experimental basado en el Simulador de Pensiones de la SP, lo que requirió el desarrollo de una versión simplificada del simulador de pensiones, el que además incluyó una encuesta previa a su uso. El objetivo del estudio es evaluar el efecto de recibir información personalizada en las decisiones posteriores de inversión de los ahorros previsionales, participación en el sistema de pensiones, y decisiones relativas a ahorro voluntario y edad de jubilación. Este estudio está financiado por un grant internacional Innovations for Poverty Action (IPA) y es un proyecto conjunto de la Superintendencia de Pensiones y The Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-Pal).

- Diagnóstico del Sistema de Pensiones: se analizan áreas claves, tales como: la estructura y funcionamiento del sistema de multifondos, la licitación de cartera de nuevos afiliados, la estructura de comisiones cobradas para la administración de fondos de pensiones, la cobertura del riesgo de longevidad entregada por la oferta y estructura de los productos de pensión actualmente disponibles, el subsidio a las primeras contribuciones, el ahorro

previsional voluntario colectivo y el mecanismo de enrolamiento negativo a los trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios.

- Por primera vez se aplicaron estudios de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios que reciben a través de la atención presencial, virtual y telefónica de las AFP, y se evaluaron los sitios web de las administradoras.
- Análisis de la Encuesta de Trabajo Pesado: el documento presenta los principales resultados de la primera Encuesta Nacional sobre Trabajo Pesado realizada el año 2013. En él se cuantifica la incidencia de posibles puestos de trabajo pesado, el número de trabajadores asociados a ellos y se describen las características de los eventuales puestos de trabajo pesado en el mercado laboral chileno. Este análisis es complementado con el de dos expertos en ergonomía, quienes revisaron los conceptos y elementos claves de la normativa y realizan propuestas para mejorar la cobertura de evaluación de trabajo pesado.
- Proyecto de Suficiencia de Pensiones (Retirement Savings Adequacy): La SP participó del proyecto liderado por la OECD en el que se evalúa el rol de los sistemas privados de pensiones en la preparación para el retiro, considerando los sistemas de pensiones de 6 países miembros. El artículo fue incluido en la publicación Pensions Outlook 2014 de la OECD.
- Evaluación del encaje y su función en alineación de incentivos: el objetivo del documento es analizar los principales mecanismos de remuneración que tienen las AFP y de qué manera estos mecanismos ayudan o no a la alineación de incentivos entre las administradoras y los afiliados.

6.- Publicaciones

- Se publicó como documento de trabajo el estudio realizado por la Consultora Le Fort y Asociados (Documento de Trabajo N° 57: Estudio funcionamiento carteras de referencia Fondos de Cesantía). El análisis se centra en el funcionamiento de las carteras de referencia, estudiando el desempeño de estas y el sistema de premios y castigos al que está sujeto el administrador. La conclusión general es que el sistema de fondos de cesantía funciona sin grandes fallas, aunque es susceptible de ser mejorado. Para esto se sugieren diferentes líneas de acción respecto de los benchmarks, la constitución de los fondos, el sistema de premios y castigos y las cuentas individuales.

7.- Gestión Interna

- Se contrató una asesoría para realizar una segmentación de redes de datos y telefonía de la Superintendencia, en orden a segregar las áreas internas para aumentar la confiabilidad de las redes de datos y mejorar la eficiencia de las mismas.
- Incorporación de nuevas funcionalidades a la Interfaz de Supervisión Basada en Riesgo (SBR), cuyo principal objetivo fue flexibilizar el uso de la interfaz, adicionando

funcionalidades para un proceso de evaluación más ágil por parte de las jefaturas de la Superintendencia.

- Se incorporaron nuevas funcionalidades y mejoras al "Simulador de Pensiones" surgidas en las encuestas efectuadas, permitiendo mejorar la precisión del cálculo considerando más variantes en los parámetros seleccionados por el afiliado.
- Se creó un servidor dedicado y un sistema para el encolamiento y ejecución batch de consultas semiestructuradas, con el propósito de satisfacer la demanda de consultar grandes volúmenes de datos de la Base de Datos de Afiliados.
- El año 2014 se obtuvo la certificación ISO 9001/2008 del Proceso Atención de Usuarios/Usuarias y se trabajó en la mantención de la certificación ISO 9001/2008 del Proceso de Compras.
- Se emprendió el proceso de Planificación Estratégica 2015-2017, el que a través de un diseño participativo, redefinió como ejes del rol institucional un desempeño que integre la excelencia en la gestión con la cercanía con los afiliados; los énfasis en la proposición de perfeccionamientos que pongan acento en la sustentabilidad del sistema de pensiones y del seguro de cesantía; y una mayor difusión transparente, oportuna y clara de información relevante para la toma de decisiones de trabajadores activos, pasivos, cesantes, pensionados y beneficiarios.

4. Desafíos para el año 2015

Eje Fiscalizador
Este eje comprenderá fundamentalmente lo siguiente:

1) Potenciar el control de la calidad de servicio y la asesoría previsional y financiera a los afiliados.
2) Continuar avanzando en el mejoramiento de la calidad de la información que las AFP, AFC e IPS remiten a la Superintendencia.
3) Fortalecer la aplicación de las fiscalizaciones en base a riesgos a los procesos de las Entidades Fiscalizadas así como la asignación de recursos de fiscalización.
4) Fortalecer sistema de apoyo a la supervisión de Administradoras y Fondos de pensión.
5) Fortalecer el uso de indicadores cuantitativos para la evaluación de riesgo y cumplimiento de los regulados.

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

- Fiscalización de los informes de asesoría previsional.
- Monitoreo integral de expedientes SAGCOM.
- Fiscalización administrativa de expedientes de calificación de trabajo pesado.
- Cambio sistema de gestión registro de directores.
- Mejoras en modelos de control y gestión de riesgo de Fondos de Pensiones.
- Evaluación de la calidad de servicio de los sitios web a través de un estudio complementario a las evaluaciones de expertos con énfasis en la usabilidad y la satisfacción del servicio web.
- Mejoras en las validaciones de la base de datos, con el objetivo de mejorar la información y la emisión de indicadores de medición de procesos operacionales de las AFP.

Eje Normativo
Este eje comprenderá fundamentalmente lo siguiente:

1) Mejoras en el funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, con fundamentos técnicos que queden plasmados en los cambios regulatorios dentro del marco legal vigente.
2) Generación de normativa eficiente, eficaz y clara, que propenda al mejor funcionamiento de los sistemas de pensiones y seguro de cesantía.

3) Seguimiento permanente del sistema de pensiones y seguro de cesantía con el objetivo de proponer perfeccionamientos que permitan mejorar tanto el funcionamiento de dichos sistemas como el desempeño de las inversiones con una combinación de riesgo y retorno adecuados.

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

- Con la asesoría técnica especializada de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros, se pondrán en consulta las nuevas Tablas de Mortalidad, que incidirán en el cálculo de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia que se otorguen desde julio de 2016, cuando entren en vigencia. Todos los chilenos interesados podrán presentar, a través del sitio web institucional, sus consultas, opiniones y sugerencias.
- Emisión de norma conjunta con la Superintendencia de Valores y Seguros para regular la asesoría previsional en vida activa.
- Elaboración del proyecto de bases de licitación pública para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual de los nuevos afiliados, según lo establecido por el Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980.
- Emisión de una norma que establece la información que se requerirá a las sociedades del grupo empresarial de la AFP, por la promulgación de la Ley N° 20.789, que crea el Consejo de Estabilidad Financiera.
- Revisión Guías de Evaluación de Riesgo (SBR) para las AFP y AFC, en consideración a la experiencia adquirida por los equipos de fiscalización en la aplicación de las guías vigentes.
- Apoyo técnico a la Comisión de Pensiones con los insumos y análisis que la secretaría técnica y los comisionados requieran.
- Estudio actuarial de los fondos del Seguro de Cesantía.

Eje Formador/Atención al Usuario

Este eje comprenderá durante el año 2015 fundamentalmente lo siguiente:

1) Provisión de información de calidad y oportuna a los usuarios de los Sistemas de Pensiones y Seguro de Cesantía, garantizando que los beneficios establecidos en la ley se otorguen de manera oportuna, confiable y con altos estándares de calidad.
2) Entrega de la mayor cantidad de herramientas para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas.
3) Aumento de la cobertura de la atención a usuarios de la Superintendencia de Pensiones.
4) Optimización de las plataformas de información y atención a los usuarios.

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

- Publicación de información relevante relativa a la calidad de servicio y atención de usuarios de las AFP con el objeto de incentivar y apoyar una mejor toma de decisiones por parte de los afiliados al Sistema de Pensiones.
- Nuevas oficinas regionales en las regiones de Tarapacá, Libertador Bernardo O'Higgins, Los Ríos y Magallanes.
- Mantención de Certificación ISO 9001:2008 del proceso de Atención de Usuarios(as).
- Realización de charlas de difusión, informativas y de capacitación respecto al Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía, con un foco regional aprovechando la puesta en funcionamiento de las nuevas oficinas regionales.

Eje de Gestión Interna

Este eje comprenderá durante el año 2015 fundamentalmente lo siguiente:

1) Fortalecer la red interna de comunicación e integración de la Superintendencia.
2) Implementar herramientas de recursos humanos que acojan y apoyen a los funcionarios.

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

- Habilitación enlace para alta disponibilidad en cortafuegos para la seguridad operativa de todos los usuarios de los sistemas informáticos de la Superintendencia.
- Análisis de vulnerabilidades en seguridad perimetral de todos los circuitos eléctricos y de datos para el funcionamiento de los equipos de comunicación de la Superintendencia.
- Implementación de segregación de redes de todas las dependencias de la institución con recursos de continuidad.
- Creación de la Unidad de Desarrollo de Personas, cuya jefatura será provista mediante un llamado a concurso de selección público.
- Seguimiento del proceso de compras bajo la norma ISO9001 para mantener la certificación lograda en el año 2013.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 9: 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 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 personal y fecha de iniciación de actividades de la Superintendencia.

- 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 2014.

Número	Descripción
1	Aumento de la dotación
2	Programa de Actividades Institucionales, Apertura de 4 oficinas regionales en conjunto son la SUSESO, 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.

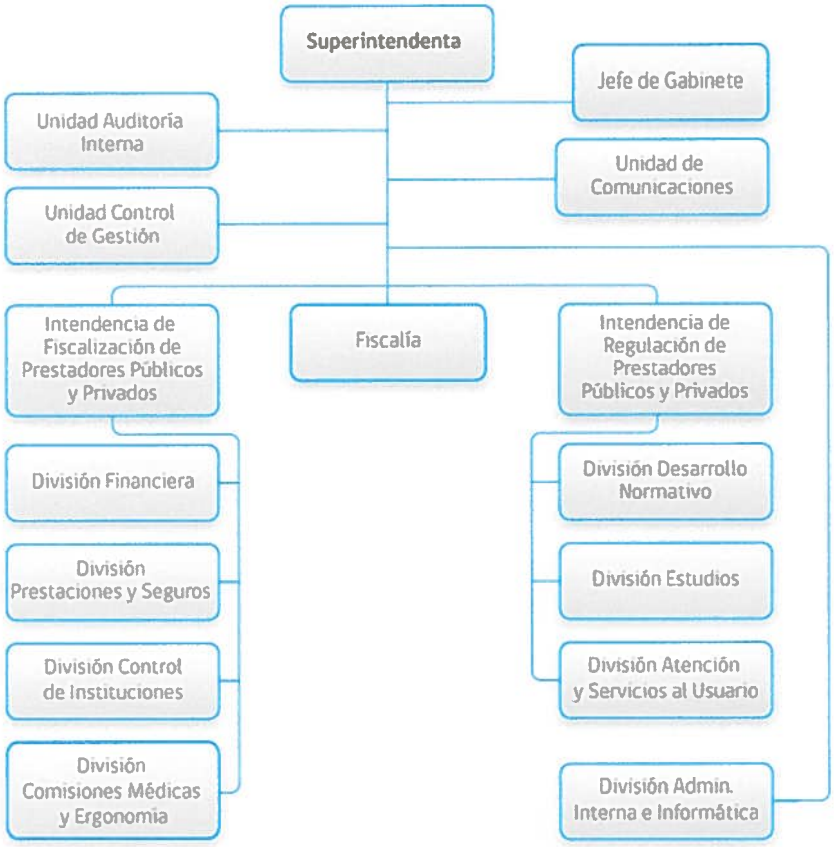
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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.	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	1, 2
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	3
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	1, 3
5	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento.	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 afillados 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 y ubicación en la Estructura del Ministerio[1]



[1] La Superintendencia de Pensiones es un organismo público autónomo, 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 Presidenta de la República por intermedio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

c) Principales Autoridades

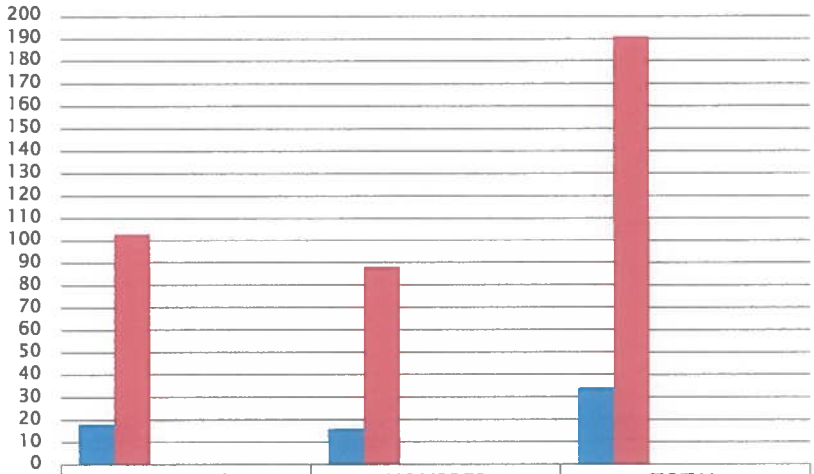
Cargo	Nombre
Superintendenta	Tamara Agnic Martínez
Fiscal (T y P)	María Lorena Salinas Cucullu
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados (S)	Eliana Cisternas Araneda
Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Olga Fuentes Contreras
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera	Max Montecino Malky
Jefa División Estudios (T y P)	Ximena Quintanilla Domínguez
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
Jefa División de Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefe de Gabinete	Tomás Koch Schultz
Jefa de Comunicaciones	Verónica Cerda Fajardín
Jefa de Auditoría Interna	Macarena Díaz Mella
Jefa Unidad de Control de Gestión	Yasmín Soto Oyarzún

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

- **Dotación de Personal**

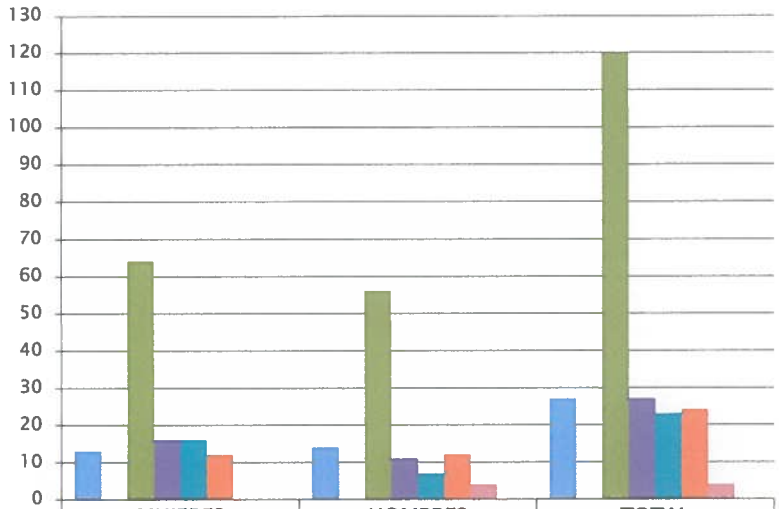
- Dotación Efectiva año 2014 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Planta	18	16	34
Contrata	103	88	191
Código del Trabajo	0	0	0
Honorarios asimilados a grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	121	104	225

N° de funcionarios por sexo

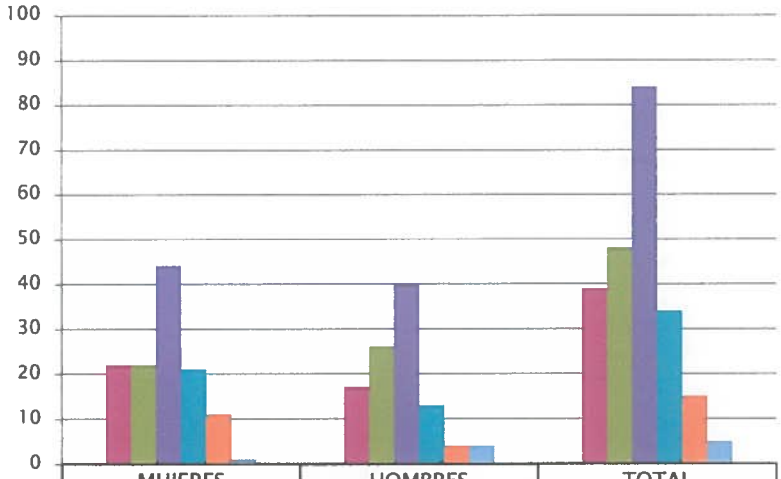
- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)



Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Directivos profesionales	13	14	27
Jefaturas	0	0	0
Profesionales	64	56	120
Fiscalizadores	16	11	27
Técnicos	16	7	23
Administrativos	12	12	24
Auxiliares	0	4	4
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	121	104	225

N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

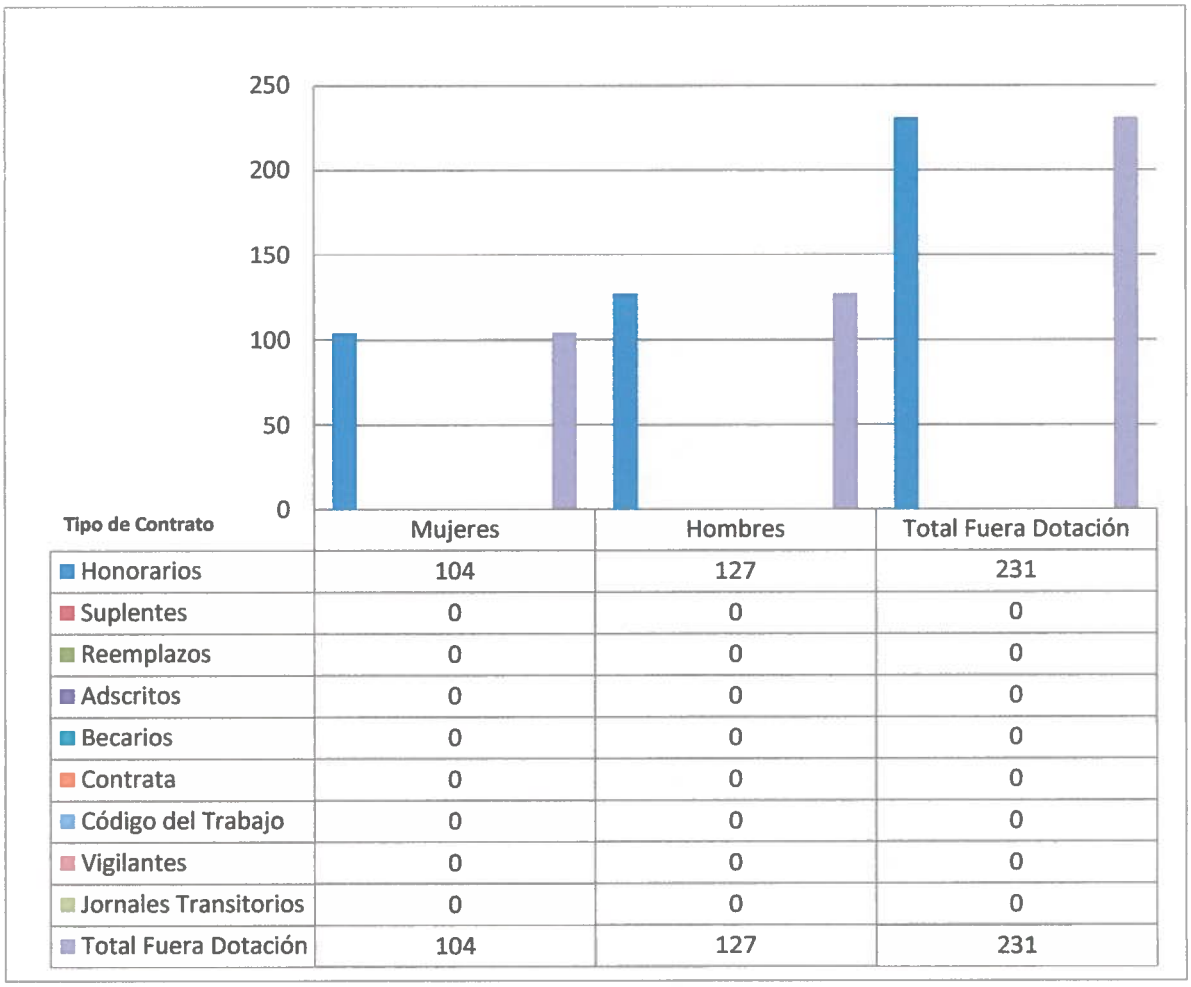


Grupos de edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
24 años ó menos	0	0	0
25 - 34 años	22	17	39
35 - 44 años	22	26	48
45 - 54 años	44	40	84
55 - 59 años	21	13	34
60 - 64 años	11	4	15
65 y más años	1	4	5
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	121	104	225

N° de funcionarios por sexo

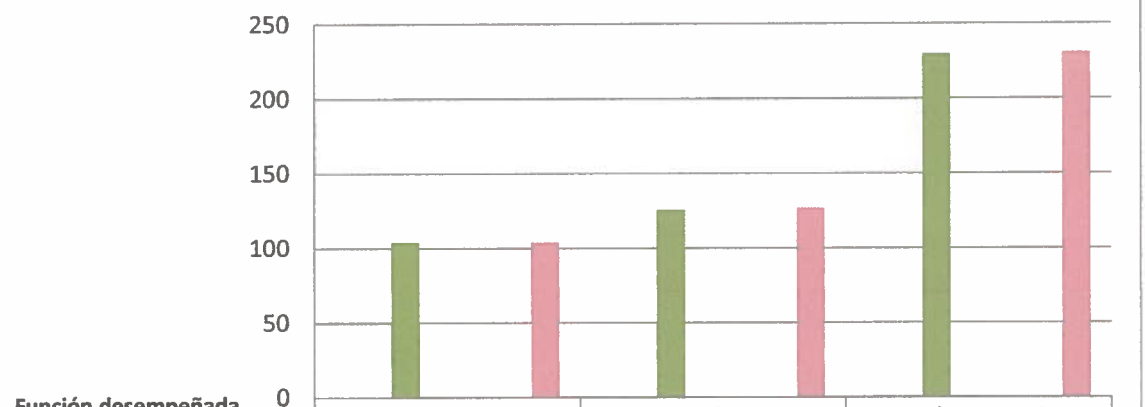
- **Personal fuera de dotación**

- Personal fuera de dotación año 2014, por tipo de contrato



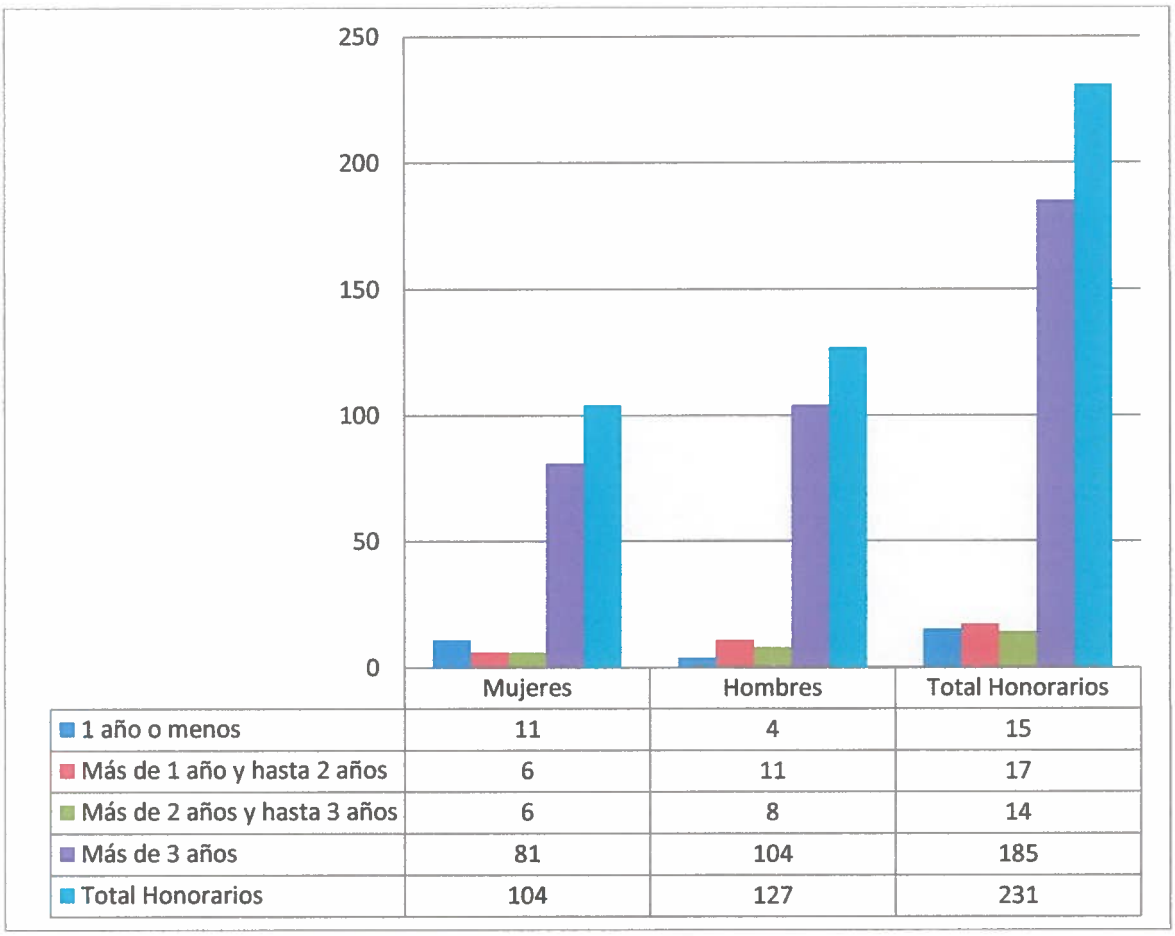
Tipo de Contrato	Mujeres	Hombres	Total Fuera Dotación
Honorarios	104	127	231
Suplentes	0	0	0
Reemplazos	0	0	0
Adscritos	0	0	0
Becarios	0	0	0
Contrata	0	0	0
Código del Trabajo	0	0	0
Vigilantes	0	0	0
Jornales Transitorios	0	0	0
Total Fuera Dotación	104	127	231

- Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2014, según función y sexo



Función desempeñada	Mujeres	Hombres	Total Honorarios
Directivos	0	0	0
Jefaturas	0	0	0
Profesionales	104	126	230
Técnicos	0	1	1
Administrativos	0	0	0
Auxiliares	0	0	0
Personal del área médica	0	0	0
Total Honorarios	104	127	231

- Personal a honorarios año 2014 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).



	Mujeres	Hombres	Total Honorarios
1 año o menos	11	4	15
Más de 1 año y hasta 2 años	6	11	17
Más de 2 años y hasta 3 años	6	8	14
Más de 3 años	81	104	185
Total Honorarios	104	127	231

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[2] 2013	Resultados[2] 2014	Avance [3]	Notas
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata[4] cubiertos por procesos de reclutamiento y selección[5]	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	92,3	57,9	62,7	
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	90,9	90,9	
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	1,7	12,4	13,7	
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	0,89	>100	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	100	
• 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	1,78	>100	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,31	9,33	14,04	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,4	1,3	30,77	

[2] La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.
[3] 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.
[4] Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.
[5] 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[2] 2013	Resultados[2] 2014	Avance [3]	Notas
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	3,3	0,57	578,95	
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	0.03	0.00	<100	
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	5,7	1,6	28,07	
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	96,9	52,0	53,66	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	∑(N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes en act. de capacitación año t) / N° de participantes capacitados año t)	4,1	18,0	439,02	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia[6]	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	5,1	5,0	98	
4.4 Porcentaje de becas[7] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	100	
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	0,5	0,5	100	

[6] 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.
[7] 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[2] 2013	Resultados[2] 2014	Avance [3]	Notas
• Licencias médicas de otro tipo[8]	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,1	400	
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	0,031	19,35	
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	100	-
77. Evaluación del Desempeño[9]					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño[10] 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[11] 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. Regularización de Honorarios					

[8] No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.
[9] Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.
[10] 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.
[11] 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[2] 2013	Resultados[2] 2014	Avance [3]	Notas
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	0	100	
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	0	100	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t/-1)*100	0	0	100	

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014

Denominación	Monto Año 2013 M$[12]	Monto Año 2014 M$	Notas
INGRESOS	**16.324.645**	**13.049.847**	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.440.479	10.854	
RENTAS DE LA PROPIEDAD		8.952	
INGRESOS DE OPERACION	124	109	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	77.282	76.595	
APORTE FISCAL	10.806.760	12.953.337	
GASTOS	**16.129.518**	**13.067.728**	
GASTOS EN PERSONAL	7.568.045	7.714.103	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.532.455	1.580.173	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	73.598	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.841.683	3.094.651	
INTEGROS AL FISCO	20	17	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	50.045	604.612	
SERVICIO DE LA DEUDA	137.270	574	
RESULTADO	**195.127**	**-17.881**	

[12] La cifras están expresadas en M$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial[13] (M$)	Presupuesto Final[14] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[15] (M$)	Notas[16]
			INGRESOS	**12.456.726**	**13.063.125**	**13.049.847**	**13.278**	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		10.854	10.854		
	02		Del Gobierno Central		10.854	10.854		
		002	Instituto de Previsión Social		10.854	10.854		
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD		14.900	8.952	5.948	
07			INGRESOS DE OPERACION	103	109	109		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	59.925	83.925	76.595	7.330	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	59.925	76.425	70.379	6.046	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		7.500	6.216	1.284	
09			APORTE FISCAL	12.396.698	12.953.337	12.953.337		
	01		Libre	12.396.698	12.953.337	12.953.337		
			GASTOS	**12.457.226**	**13.235263**	**13.067.728**	**167.535**	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.431.390	7.800.652	7.714.103	86.549	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.606.382	1.581.282	1.580.173	1.109	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		73.598	73.598		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		73.598	73.598		
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		46.565	46.565		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		27.033	27.033		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.350.877	3.155.976	3.094.651	61.325	
	01		Al Sector Privado	31.747	25.200	259	24.941	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	31.747	25.200	259	24.941	
	03		A Otras Entidades Públicas	3.308.959	3.118.076	3.083.876	34.200	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	3.308.959	3.118.076	3.083.876	34.200	
	07		A Organismos Internacionales	10.171	12.700	10.516	2.184	
		001	Organismos Internacionales	10.171	12.700	10.516	2.184	
25			INTEGROS AL FISCO	14	17	17		

[13] Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.
[14] Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.
[15] Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.
[16] En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	01		Impuestos	14	17	17		
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.063	623.163	604.612	18.551	
	02		Edificios		50.706	509.706		
	04		Mobiliario y Otros	16.520	54.314	41.305	13.009	
	06		Equipos Informáticos	3.761	11.361	7.857	3.504	
	07		Programas Informáticos	47.782	47.782	45.744	2.038	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	575	574	1	
	07		Deuda Flotante	500	575	574	1	
			RESULTADO	**-500**	**-172.138**	**-17.811**	**-154.257**	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[17]			Avance [18] 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[19])		1,030	0,981	0,957	0.975	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		8,358	6,994	0,945	0.135	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,018	1,000	1,00	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,124	0,143	1.058	7.398	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		8,643	21,271	0,820	0.0821	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0	0	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2014[20]

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	**621.112**	**-17.878**	**603.244**
	Carteras Netas		-96.773	-96.773
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-96773	-96.773
	Disponibilidad Neta	**616.210**	**83.451**	**699.661**

[17] Las cifras están expresadas en M$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.
[18] 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.
[19] Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.
[20] Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

111	Disponibilidades en Moneda Nacional	616.210	83.451	699.661
	Extrapresupuestario neto	**4.912**	**-4.556**	**356**
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	13.361	-829	12.532
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-8332	-2.932	-11.264
216	Ajustes a Disponibilidades	-117	-795	-912
219	Traspasos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas DL 3.500	3.308.959	3.118.076	3.083.876	
Peritajes Ley N°19.404	31.747	25.200	259	
Capacitación	39.931	39.671	39.662	

f) Transferencias[21]

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

g) Inversiones[22]

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión.

[21] Incluye sólo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.
[22] Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO[23]	% Cumpli-miento[24]	Notas
				2012	2013	2014				
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el periodo de un año Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo periodo t	dias	6dias 95412/14751	6dias 120547/20305	6dias 101973/16604	6dias 119038/19840	SI	100.00%	
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 Enfoque de Género: No	(N° de 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	%	90.6% (22622.0/24974.0)*100	93.7% (21088.0/22508.0)*100	93.2% (20706.0/22222.0)*100	93.0% (22320.0/24000.0)*100	SI	100.22%	

[23] Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.
[24] Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[23]	% Cumpli-miento[24]	Notas
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 Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en periodo t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo periodo t	dias	54dias 3591773/66354	53dias 3214361/60640	58dias 3030008/52133	58dias 3849170/66365	SI	100.00%	
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 Enfoque de Género: No	(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	%	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100	SI	100.00%	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t. Enfoque de Género: No	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados	número	8número 31/4	8número 30/4	8número 30/4	8número 32/4	SI	100.00%	

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[23]	% Cumpli-miento[24]	Notas
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizacione estándares 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	0unidades	205unidades	197unidades	193unidades	SI	102.07%	
	Enfoque de Género: No			0/0	1637/8	1577/8	1544/8			
	Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorias	(N° de compromisos implementados en año t/N° total de compromisos definidos en Plan de Seguimiento de auditorias realizadas en año t-1)*100	%	0% (0/0)*100	0%	92% (22/24)*100	92% (22/24)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
	Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia realizada en el año	(N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%	0.00% (0.00/0.00)*100	0.00%	5.00% (2.00/40.00)*100	5.00% (2.00/40.00)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[23]	% Cumplimiento[24]	Notas
	Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	(1-(Número de licencias médicas recuperadas al 31 de diciembre del año t con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica/Número de licencias médicas, que tienen derecho a ser recuperadas al 31 de diciembre del año t, con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica al 31 de diciembre del año t))*100	%	3.04% (1-(319.00/329.00))*100	0.00%	6.50% (1-(345.00/369.00))*100	9.01% (1-(303.00/333.00))*100	SI	138.62%	1

Enfoque de Género: No

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Notas:

1.- Respecto del sobrecumplimiento del indicador, se informa que durante el año se incrementaron las gestiones para obtener la devolución de los subsidios, en especial con FONASA, situación que incidió positiva y directamente en una mayor recuperación de licencias médicas, más allá de lo proyectado.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
Mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.	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	Informe de la comisión de expertos nacionales y extranjeros, que propondrá medidas para mejorar el problema de fondo del sistema de pensiones.	La Presidenta de la República estableció como fecha de entrega del informe final el 31 de agosto de 2015. Por lo que la comisión seguirá con su trabajo de reuniones permanentes de los comisionados nacionales y con dos encuentros con los comisionados internacionales con el objetivo de enriquecer el producto final (informe final). Se han revisado los documentos licitados por la comisión: "Sistematización de audiencias y estudio cualitativo sobre estrategias previsión y perspectivas ante la tercera edad" y "Encuesta de opinión y percepción del sistema de pensiones en Chile", y se presentaron los resultados a la comisión en reunión extraordinaria con presencia del Subsecretario de Previsional Social y de analistas de la Dipres. Se ha solicitado la realización de más estudios de aspectos específicos de análisis. El documento Diagnóstico fue entregado a la Presidenta de la República en los plazos y fechas establecidas.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2014

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				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%	95.00%	✔
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	5.00%	5.00%	✔
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
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	10.00	93.00	93.20	100.22	10.00	100.22	10.00
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	10.00	6.00	6.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	30.00	193.00	197.00	102.07	30.00	102.07	30.00
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	10.00	58.00	58.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías	10.00	92.00	92.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	10.00	100.00	100.00	100.00	10.00	100.00	10.00

Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	5.00	8.00	8.00	100.00	5.00	100.00	5.00
Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia realizada en el año	5.00	5.00	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00
Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	5.00	9.01	6.50	138.62	5.00	138.62	5.00
Total:	95.00				95.00		95.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

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

Anexo 8a: 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 8b: Leyes Promulgadas durante 2014

Durante el año 2014 no fueron promulgadas leyes surgidas producto de la iniciativa de la Superintendencia de Pensiones.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Superintendencia de Pensiones no recibió premios o reconocimientos institucionales durante el año 2014.