

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

## SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Alameda 1449, piso 15, 7530120

<http://www.spensiones.cl>

## Índice

1.	Presentación .....	3
2.	Resultados de la Gestión año 2010 .....	6
2.1	Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	6
2.2	Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	7
3.	Desafíos para el año 2011.....	12
3.1	Fiscalización Efectiva y Eficiente. ....	12
3.2	Perfeccionamiento de la Regulación.....	13
3.3	Mejorar la calidad de servicio a los usuarios y comunicación con contrapartes. ....	13
4.	Anexos.....	14
	Anexo 1: Identificación de la Institución. ....	15
	Anexo 2: Recursos Humanos.....	21
	Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
	Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	33
	Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	36
	Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. ....	38
	Anexo 7: Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional 2010. ....	39
	Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo. ....	41
	Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional. ....	42
	Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	43

# 1. Presentación

El año 2010 fue clave para la consolidación institucional de la Superintendencia de Pensiones (SP) como organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones.

La institución fue creada por la Ley 20.255 de marzo de 2008, de Reforma Previsional, como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones que, a su vez, fue creada por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, e inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981.

Los cambios consagrados en la Ley, implicaron una serie de modificaciones en la estructura de la institución, lo que culminaron durante 2010 con la contratación del Intendente de Regulación -a través de la Alta Dirección Pública- y el término del proceso de habilitación de las nuevas dependencias de la Superintendencia, con el traslado al nuevo edificio, en octubre, de toda la planta de 215 funcionarios.

Al igual que su antecesora, la Superintendencia de Pensiones (SP) es una entidad autónoma, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Como organismo contralor, la Superintendencia de Pensiones es una institución técnica y altamente profesionalizada, cuyo objetivo es la supervigilancia y control del sistema de pensiones solidarias, del sistema de capitalización individual, del antiguo sistema de reparto y del seguro de cesantía. Las instituciones fiscalizadas, por tanto, son el Instituto de Previsión Social (IPS ex INP), las administradoras de fondos de pensiones (AFP), la administradora de fondos de cesantía (AFC), los asesores previsionales y las compañías de seguros de vida, de acuerdo a protocolo acordado con la Superintendencia de Valores y Seguros.

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 40.132 consultas presenciales durante 2010, además de las consultas recibidas por otros canales de atención como correo postal (8.851 atenciones); página web (16.990) y call-center (44.050).

Con respecto a los compromisos de Gobierno y Ministeriales para el año 2010, esta Superintendencia abordó tres ejes:

1) Sistema de Protección Social: Se desarrolló una herramienta para automatizar el Índice de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA); se desarrolló el modelo de Supervisión Basada en Riesgo (plan piloto) y se monitoreó la adjudicación de la licitación de nuevos afiliados.

2) Contribuir al Perfeccionamiento del Seguro de Cesantía: Se realizó el Modelo actuarial de proyección del Seguro de Cesantía y el análisis de transiciones entre empleo y desempleo de beneficiarios del Seguro de Cesantía lo que mide la evaluación de impacto este seguro.

3) Más y mejor Información sobre derechos previsionales: Se aumentó la atención en terreno y se realizaron Programas de Capacitación.

En relación a los indicadores presentados en la ley de presupuestos del año 2010, este servicio cumplió con las metas comprometidas lo que significó principalmente bajar el stock de solicitudes de calificaciones de invalidez.

Las campañas de difusión a nivel nacional permitieron 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.

La cobertura de las actividades relacionadas con los indicadores en la ley de presupuestos del año 2010, es nacional y la focalización está orientada a los beneficiarios del Sistema de Pensiones y a la ciudadanía en general.

A finales de 2010 se esperaba tener un avance de 80 % del compendio normativo del Seguro de Cesantía para terminarlo y empezar la actualización permanente el año 2011. Sin embargo debido al terremoto de febrero 2010, las prioridades sufrieron cambios y esta Superintendencia utilizó recursos humanos para impartir una serie de instrucciones de carácter transitorio, con el objeto de facilitar la entrega de beneficios y servicios a sus usuarios.

La planificación estratégica de la Superintendencia de Pensiones (SP) para el 2011 está fuertemente marcada por el cumplimiento de la gradualidad de la Reforma Previsional y por el cambio de enfoque de supervisión hacia Supervisión basada en Riesgos (SBR). Esto complementado con las directrices gubernamentales que implican mayor relevancia en algunos enfoques y objetivos para el año 2011.

En ese marco, las principales tareas para la Superintendencia de Pensiones (SP) , para el año 2011 se refieren a la elaboración de normas para la incorporación gradual de los independientes como cotizantes obligatorios, las acciones necesarias para alcanzar el último peldaño en la gradualidad establecida para el pilar solidario, la supervisión de la puesta en marcha del subsidio a la cotización de trabajadores jóvenes y el comienzo del pago del seguro de invalidez y sobrevivencia, por parte de empleadores con menos de 100 trabajadores, aspectos previstos por la Ley para el año 2011.

Respecto a perfeccionamientos al sistema, estos recogen la experiencia de la crisis e implican cambios al régimen de inversión e iniciativas legales contenidas en Mercado de Capitales

Bicentenario (MKB). También se terminará de elaborar una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión.

La implementación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) entra en una etapa de consolidación lo que permitirá 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.

El ahorro previsional voluntario es también un elemento que es necesario continuar promoviendo, sobretodo en el caso del Ahorro Previsional Voluntario Colectivo, el que fue incorporado en la Reforma Previsional, pero que no ha sido utilizado por empresas ni trabajadores. Se requieren adecuaciones a la regulación que hagan de este producto más atractivo a los partícipes, para que tenga un mayor desarrollo a futuro.

Respecto específicamente al Seguro de Cesantía, se está cumpliendo un ciclo con el término del nuevo contrato. Esto impone desafíos a la Superintendencia en términos de perfeccionar el funcionamiento de este seguro. Es importante en este sentido mejorar la calidad de servicio y la información que la gente dispone sobre este seguro.



SOLANGE BERSTEIN JAUREGUI  
SUPERINTENDENTA

## **2. Resultados de la Gestión año 2010**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.**

Los principales componentes asociados al crecimiento del gasto para el año 2010 se relacionan directamente con la instalación y puesta en marcha de las nuevas dependencias institucionales.

Entre estos gastos podemos destacar la adquisición del mobiliario completo para la institución, seguros de incendio y sismo, la instalación de la nueva Oficinas de Atención de Público, con más módulos de atención y espacio para espera de los usuarios. Además se implementó un salón auditorio con capacidad para 170 personas.

En cuanto a las comisiones médicas, se implementaron una serie de incentivos a los médicos para mejorar la eficiencia y eficacia de la producción de las calificaciones de invalidez.

Con respecto a la Fiscalización de las Administradoras de Fondos de pensiones (AFP,) de la Administradora de los Fondos de Cesantía (AFC), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía: se realizaron las fiscalizaciones in situ y extrasitu contempladas en la ley de presupuestos 2010 pero lo más importante fue el avance de la Supervisión Basada en Riesgo que permitió tener el modelo para ser aplicado en las Administradoras de Fondos de pensiones (AFP' s), este tipo de supervisión permite focalizar los recursos en las áreas más riesgosas de las instituciones reguladas y por lo tanto consigue mejores resultados.

Sobre las Proposiciones de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía, se realizaron los estudios necesarios para llevar a cabo estas proposiciones y la Superintendencia participó en todas las iniciativas que correspondían al sector de pensiones y seguro de cesantía, entregando los aportes correspondientes. Uno de los proyectos más destacados fue el relacionado con el terremoto de febrero 2010 para lo cual hubo que hacer modificaciones transitorias tanto en las normas relacionadas con las cotizaciones como con respecto al seguro de cesantía.

En atención de los usuarios del sistema y del público en general, el porcentaje de las consultas y/o reclamos recibidos por internet que fueron respondidas antes de los 10 días fue de un 83 % y el porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago fue de 82 %.

Para la Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten, se realizaron gestiones para mejorar la producción en las comisiones regionales: 1) Límite inferior de producción de dictámenes promedio, fijado por oficio, por integrante en las comisiones médicas 2) Bono de Producción extraordinario, por 6 meses, de junio a Diciembre, para los integrantes de algunas comisiones médicas 3) Mes de octubre mejora en el Bono de Producción, lo que produjo un aumento de dictámenes, contribuyendo a bajar el stock. El aumento de la productividad en las comisiones tuvo efectos positivos en el tiempo promedio de calificaciones de invalidez. A enero 2010 el Stock equivalía a 2,93 veces el promedio de solicitudes mensuales A diciembre 2010 el Stock equivale a 1,71 veces el promedio de solicitudes mensuales.

Además se realizaron charlas, capacitaciones y se elaboraron cartillas para proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento.

## **2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

### **1) Sistema de Protección Social Reforma al sistema de pensiones: Contribuir al perfeccionamiento del sistema de pensiones**

La nueva Ley 20.255 de Reforma Previsional, publicada en el Diario oficial el 27 de marzo de 2008, introduce perfeccionamientos a los tres pilares que conforman un sistema de pensiones -Pilar Solidario, Pilar Obligatorio y Pilar Voluntario-, con el fin de lograr un sistema integrado y coordinado que asegure la protección social a cada uno de los ciudadanos del país.

#### **1.1) Automatización del Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras (ICSA).**

Un importante requisito para que los afiliados puedan ejercer su derecho a elegir AFP es que cuenten con información adecuada respecto del servicio que cada una de ellas presta. Por esta razón, la Superintendencia desarrolló una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP y compararlas con respecto a la competencia.

Durante el año 2010, se desarrolló una herramienta informática que permite medir el ICSA en forma automática, esto impactará a toda la ciudadanía ya que la información que se presenta en nuestra página institucional será más oportuna y confiable.

#### **1.2) Supervisión Basada en Riesgo (SBR).**

Esta iniciativa permite evaluar el riesgo de las entidades que conforman el sistema de pensiones y seguro de cesantía, a partir de la evaluación de sus procesos y de los factores de riesgo correspondientes. Implementación plan de necesidades internas - personas, procesos y sistemas. Con esta evaluación, la Superintendencia de Pensiones puede canalizar los recursos de fiscalización en las áreas más riesgosas lo que impacta directamente al cotizante y / o pensionado en el

resguardo de sus cotizaciones y / o pensiones. Durante el año 2010 se realizó el piloto y se obtuvieron los modelos de evaluación que se aplicarán en régimen.

### 1.3) Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

Debido a que los trabajadores en general enfrentan el riesgo de invalidez o fallecimiento, las Administradoras están obligadas a contratar en conjunto un seguro para sus afiliados, denominado Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. La licitación para contratar este seguro fue realizada y adjudicada el año 2009 a partir de la Reforma Previsional.

Durante el año 2010 la Superintendencia de Pensiones monitoreó el proceso de la nueva legislación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia y su implementación por parte de las compañías adjudicatarias.

### 1.4). Licitación nuevos afiliados.

La licitación es la principal medida de la Reforma Previsional para incentivar la competencia en precios entre las distintas AFP y lograr menores comisiones para los afiliados, favoreciendo la entrada de nuevos actores a la industria y generando una mayor sensibilidad de la demanda al precio.

De acuerdo a ello, el servicio de administración de cuentas de los afiliados nuevos se adjudicó a la entidad que ofreció cobrar la menor comisión por depósito de cotizaciones. Esto significa que los nuevos trabajadores serán asignados, por hasta 24 meses, a la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) que ofreció la menor comisión en la licitación.

Para el año 2010 los dos pasos más importantes para la Superintendencia de Pensiones fueron: el Seguimiento de la Adjudicación y el Seguimiento de la puesta en marcha de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) adjudicataria. Esto favorece, específicamente, a todos los nuevos cotizantes del sistema de pensiones y a los cotizantes en general por la existencia de una mayor competencia en el cobro de comisiones por parte de las administradoras de Fondos de Pensiones.

### 1.5) Fijación de estándares de productividad para las Comisiones Médicas.

Se estudiaron e implementaron estándares de productividad médica en las comisiones médicas de calificaciones de invalidez y al 31 de diciembre de 2010 se dictaminaron el 90 % de las solicitudes ingresadas en el año. Esto favorece a todos los solicitantes de pensiones de invalideces tanto del D.L. 3.500 como del pilar solidario ya que redujo el stock de solicitudes para ser calificadas.

## 2) Contribuir al Perfeccionamiento del Seguro de Cesantía.

Creado mediante la Ley N° 19.728, vigente desde el 1 de Octubre del 2002, y perfeccionado por la Ley N° 20.328, vigente desde el 1 de mayo de 2009, el Seguro de Cesantía constituye el

instrumento de protección para el desempleo de la red de protección social en Chile. Consiste en un seguro obligatorio de cesantía, en favor de los trabajadores dependientes regidos por el Código del Trabajo, que inicien o reinicien actividades laborales con posterioridad al 1 de octubre de 2002.

#### 2.1) Modelo actuarial de proyección del Seguro de Cesantía.

Se documentó y estandarizó el modelo actuarial de proyección del Seguro de Cesantía con que contaba la Superintendencia de Pensiones. Se Actualizó, según la legislación vigente, un segundo modelo actuarial de carácter macroeconómico elaborado por los economistas Rodrigo Cerda y Fernando Coloma. Se incorporó el modelo macroeconómico actualizado al modelo actuarial actual de la Superintendencia. Con el modelo unificado se realizaron análisis de simulaciones y proyecciones. Este modelo actuarial permite el cálculo en forma precisa y actualizada del monto que debe recibir un trabajador, cotizante del seguro de cesantía, por concepto de dicho seguro, en el momento que le sea necesario.

#### 2.2) Análisis de transiciones entre empleo y desempleo de beneficiarios del Seguro de Cesantía.

Se elaboró un documento de trabajo que analiza el mercado laboral y las transiciones entre empleo y desempleo, duración del empleo, entre otras variables utilizando la base de datos del seguro de cesantía. Adicionalmente, este proyecto contempló la evaluación del impacto en términos cuantitativos de la introducción del Seguro de Cesantía en Chile y sus efectos sobre características relevantes del mercado laboral.

#### 2.3) Informe desempeño de carteras del Fondo de Cesantía.

Este informe contempló la elaboración de un documento que analiza la evolución y desempeño de las carteras del Fondo de Cesantía en función de las carteras comparables definidas para las cuentas individuales y Fondo Solidario. Este proyecto permite obtener una rentabilidad de los fondos de cesantía comparables con la de los fondos de las cuentas individuales y fondo solidario. Afecta a todos los trabajadores cotizantes del seguro de cesantía.

### **3) Adecuar la institucionalidad existente para facilitar la operación de la nueva legislación.**

3.1) Se habilitaron las nuevas dependencias institucionales, el traslado a las nuevas oficinas se realizó en Julio de 2010.

3.2) Se contrataron los cargos de Intendente de Regulación y Jefe División Comisiones Médicas, Invalidez y Ergonomía, a través de la Alta Dirección Pública.

Ambos iniciativas permiten a la Superintendencia de Pensiones tener una planta funcionaria e instalaciones de acuerdo a las nuevas exigencias impuestas por la ley, lo que favorece a toda la ciudadanía.

#### **4) Más y Mejor Información sobre derechos previsionales.**

4.1) Programas de difusión: Se efectuaron charlas trimestrales a trabajadores o grupos estratégicos como Asistentes Sociales y encargados de RRHH, tanto del sector público como privado.

4.2) Se efectuaron 6 jornadas por trimestre, de atenciones presenciales a la ciudadanía, en regiones. Estas jornadas fueron programadas en localidades cercanas a las ciudades donde se encuentran las oficinas de atención de público.

4.3) Se confeccionaron cartillas sobre Sistema de Reparto (Sistema Antiguo) para ser distribuidas en la Oficina de Atención de Público y en terreno.

4.4) Se realizó un nuevo estudio sobre satisfacción de usuarios que permite comparar la calidad de la atención de la Superintendencia a sus usuarios con años anteriores y tomar medidas para mejorar en aquello que sea necesario hacerlo.

Las acciones anteriores permiten mantener un ciudadano informado y con las herramientas necesarias para una adecuada toma de decisiones tanto en relación a sus cotizaciones como en relación a su pensión.

#### **5) Otros Resultados de la Gestión 2010.**

5.1) Terremoto del 27 de febrero de 2010.

La Superintendencia de Pensiones impartió una serie de instrucciones de carácter transitorio, con el objeto de facilitar la entrega de beneficios y servicios a sus usuarios, en materia de beneficios y administración de cuentas (3 de marzo de 2010).

Revisión del estado de las operaciones de las Administradoras de Fondos de pensiones (AFP), Administradora del Fondo de Cesantía (AFC) y del Instituto de Previsión Social (IPS). También se inspeccionó el funcionamiento del proceso de pago de beneficios realizado por las entidades que tienen convenios con las supervisadas. Se visitaron las agencias y oficinas de Concepción, Talcahuano, Coronel, Constitución y Talca (18-19 de marzo).

En igual período, se dictaron nuevas instrucciones a las entidades bajo su supervisión con el fin de agilizar los pagos de pensiones, disminuir los tiempos de espera y optimizar los procesos de entrega de información a público.

También se colaboró en la redacción de cuerpos legales correspondientes a la Ley que flexibilizó los requisitos de acceso a los beneficios del seguro de Cesantía en zonas afectadas y a la Ley que flexibilizó el pago de cotizaciones previsionales atrasadas.

## 5.2) Publicaciones.

- Libro “Seguro de Cesantía en Chile”.
- Séptima edición “El sistema Chileno de Pensiones”.
- Guía Técnica para la evaluación del Trabajo Pesado.
- Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

## **3. Desafíos para el año 2011.**

### **3.1 Fiscalización Efectiva y Eficiente.**

1) Implementar la etapa de consolidación de la Supervisión basada en Riesgo (SBR), lo que permitirá 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 puede presentar en las entidades.

2) Avanzar con los requerimientos de implementación del proceso de externalización de precios de carteras.

3) Desarrollar Métricas de Riesgo para los Fondos de Pensiones, consiste en el perfeccionamiento del Informe de Riesgo de mercado que incorpora una visión de largo plazo, un modelo de Riesgo de Instrumentos Derivados que captura la posición en monedas y tasas para hacer seguimiento a la cartera de derivado y un modelo de Simulación de Tasas (Renta Fija y Derivados) para comprender el riesgo de las inversiones en renta fija y derivados.

4) Estudiar un modelo de Proyección de Pensiones, este proyecto tiene como objetivo el mejorar y actualizar el modelo de proyección de pensiones, incluyendo nuevos módulos para representar de mejor manera la evolución del sistema de pensiones post-reforma 2008.

5) Estudiar un modelo de Riesgo pensión y carteras referenciales para los fondos de pensiones, (propuesta metodológica para medir riesgo pensión), avanzar en mejoras a la metodología con el objeto de lograr una contribución a la factibilidad de definir carteras referenciales para los fondos de pensiones. Este modelo puede ser utilizado adicionalmente para la evaluación de modificaciones a los parámetros del sistema: edad legal de jubilación, tasa de cotización, etc.

6) Estudiar la caracterización y comportamiento de trabajadores independientes y su incorporación al sistema previsional: documentar y analizar las historias laborales de trabajadores independientes y su aversión al riesgo.

### **3.2 Perfeccionamiento de la Regulación.**

- 1) Simplificar la normativa con el nuevo criterio de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), el año 2011 se modificará la normativa sobre beneficios previsionales, administración de cuentas personales y contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's).
- 2) Modificar el Reglamento del D.L. N° 3.500, se redactará la modificación del Reglamento del D.L. N° 3.500, por la obligación de cotizar de trabajadores independientes con rentas del art. 42 N° 2 de la ley sobre Impuesto a la Renta a partir de año 2012.
- 3) Velar por una transición adecuada a un nuevo contrato para la administración del Seguro Obligatorio de Cesantía, para esto la Superintendencia de Pensiones participará en el cierre de la administración vigente a la fecha, en el proceso de licitación del nuevo contrato, de la implementación y el seguimiento de la nueva administración del Seguro Obligatorio de Cesantía.
- 4) Desarrollar el Compendio normativo del Seguro de Cesantía, para esto se procederá a la compilación de circulares y su organización por materias en Libros y Títulos.

### **3.3 Mejorar la calidad de servicio a los usuarios y comunicación con contrapartes.**

- 1) Reorganizar los procesos técnicos y administrativos en la Comisión Médica central (CMC) para acortar los tiempos de latencia.
- 2) Definir y Desarrollar un aplicativo computacional para cálculo de pensiones y bono de reconocimiento, para ser utilizado en la Oficina de Atención de Público.
- 3) Realizar un estudio sobre riesgo herramienta interactiva web y test de usabilidad para la simulación de las pensiones esperadas y riesgos.
- 4) Rediseñar la Cartola Cuatrimestral entregada a los afiliados al sistema de pensiones. Durante 2010 se realizó un estudio del nivel de comprensión que los afiliados tenían respecto a la actual cartola de AFP y en base a dichos resultados, se elaboraron nuevas propuestas de cartolas. Durante 2011, se testeará a través de un estudio cualitativo la propuesta de cartola elaborada.

En base a los resultados del estudio cualitativo antes señalado, se elaborará una propuesta de nueva cartola para entrar en vigencia desde aquella que reporte el cuatrimestre mayo-agosto 2011.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.
- 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 2010.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010).

## **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 Superintendente 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, 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 constructiva además de promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile.

La materialización de la misión pasa por tres políticas fundamentales: con relación a los beneficiarios del sistema de pensiones solidarias y a los afiliados de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía, sean estos cotizantes (trabajadores activos) o pensionados, la política institucional está dirigida al tratamiento oportuno y adecuado de sus solicitudes de beneficios, al resguardo de sus fondos y la solución expedita de los problemas e inquietudes que puedan presentar, así como también a resguardar las Garantías Estatales comprometidas.

En lo referido a las Administradoras, es firme convicción de este organismo contralor que la política correcta debe incluir la generación de un marco regulador apropiado y el desarrollo de una fiscalización constructiva, que propenda a una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos y al pago oportuno de los beneficios consignados en la ley.

Finalmente, y a fin de conseguir el objetivo de promoción, la Superintendencia pone a disposición del público un flujo de información que permite difundir las características y beneficios de los sistemas de pensiones como del seguro de cesantía, para acercarlo a los trabajadores y pensionados chilenos.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010.

Número	Descripción
1	COMISIONES MEDICAS D.L. 3.500.
2	PERITAJES LEY N° 19.404. <sup>1</sup>
3	CAPACITACION.
4	HABILITACION NUEVAS DEPENDENCIA.

- Objetivos Estratégicos. <sup>2</sup>

Número	Descripción
1	Perfeccionar e implementar el modelo de fiscalización a través de una supervisión permanente de las inversiones de los recursos de los fondos de pensiones y del seguro de cesantía y de la fiscalización de la correcta y oportuna entrega de los beneficios que establece la ley para resguardar los intereses previsionales de las personas
2	Generar y perfeccionar un marco regulatorio eficiente que contribuya a un buen funcionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía y que sea congruente con la mejores prácticas internacionales, a través de revisiones periódicas y perfeccionamiento de la normativa existente.
3	Informar al público general sobre sus derechos y obligaciones y difundir en la población las características del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

<sup>1</sup> La calificación o peritaje de una labor considerada pesada corresponde a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN), creada por la ley 19.404, del 21 de Agosto de 1995.

<sup>2</sup> Los objetivos estratégicos que se encuentran en este documento corresponden a los vigentes hasta diciembre de 2010. En el formulario A1 del año 2011 fueron modificados debido a que la Dirección de Presupuestos solicitó tener objetivos que fueran medibles.

- 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización de Fondos de Pensiones</li> <li>• Fiscalización de Fondos de Cesantía</li> <li>• Fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias</li> <li>• Fiscalización de información de afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones solidarias</li> </ul>	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de circulares.</li> <li>• Iniciativas legales.</li> <li>• Estudios y encuestas de opinión.</li> </ul>	1,2
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</li> <li>• Consultas a través del sitio web, correo postal y teléfono</li> <li>• Campañas de Difusión</li> </ul>	3
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificaciones de invalidez</li> <li>• Mantención de registro de médicos asesores de afiliados y beneficiarios del sistema</li> </ul>	1,3
5	Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del D.L. 3.500 y la Ley 20.255. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de requisitos para otorgar garantías estatales.</li> <li>• Valoración diaria de la cartera de inversión de los fondos de pensiones y de cesantía</li> <li>• Tramitación y administración de convenios internacionales</li> <li>• Mantención del Registro de Asesores Previsionales</li> <li>• Cálculo de la tasa de interés técnico del retiro programado</li> <li>• Elaboración de tablas de mortalidad en conjunto con la SVS.</li> <li>• Registro de candidatos a Directores nominados por las AFP</li> </ul>	1,2,3

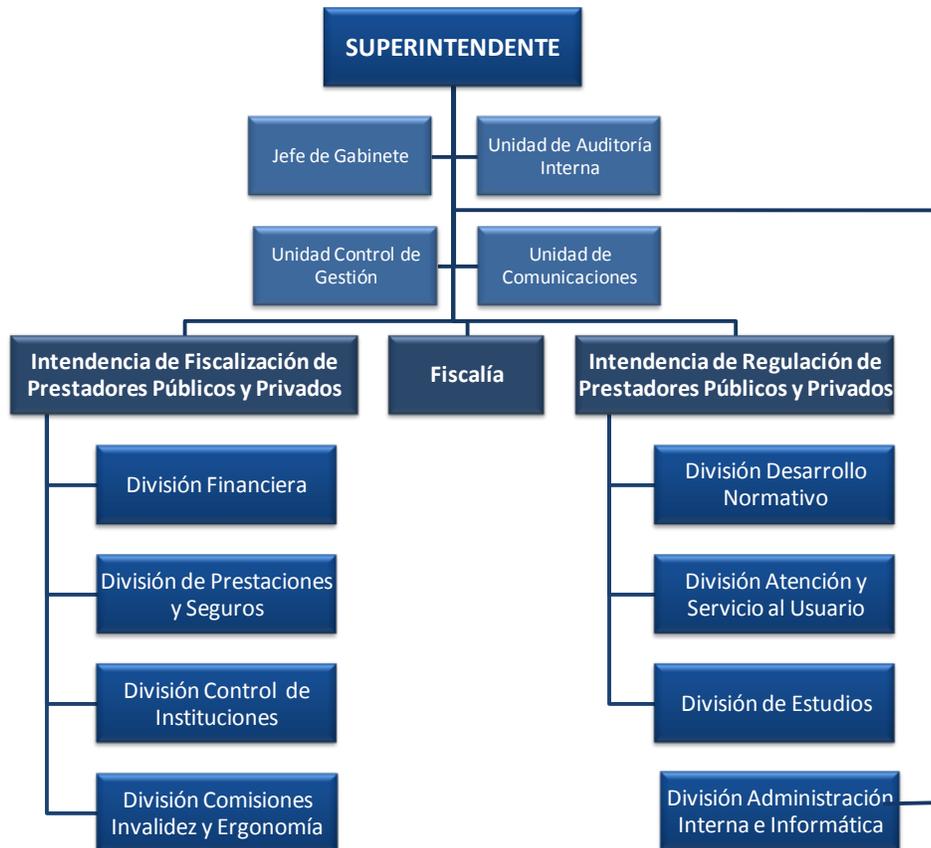
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.

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 (IPS). <sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> El Instituto de Previsión Social (IPS) constituye, después de la reforma previsional, un nuevo cliente para la Superintendencia de pensiones. Por lo tanto no está incluido en el formulario A1 2010 versión Congreso.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.



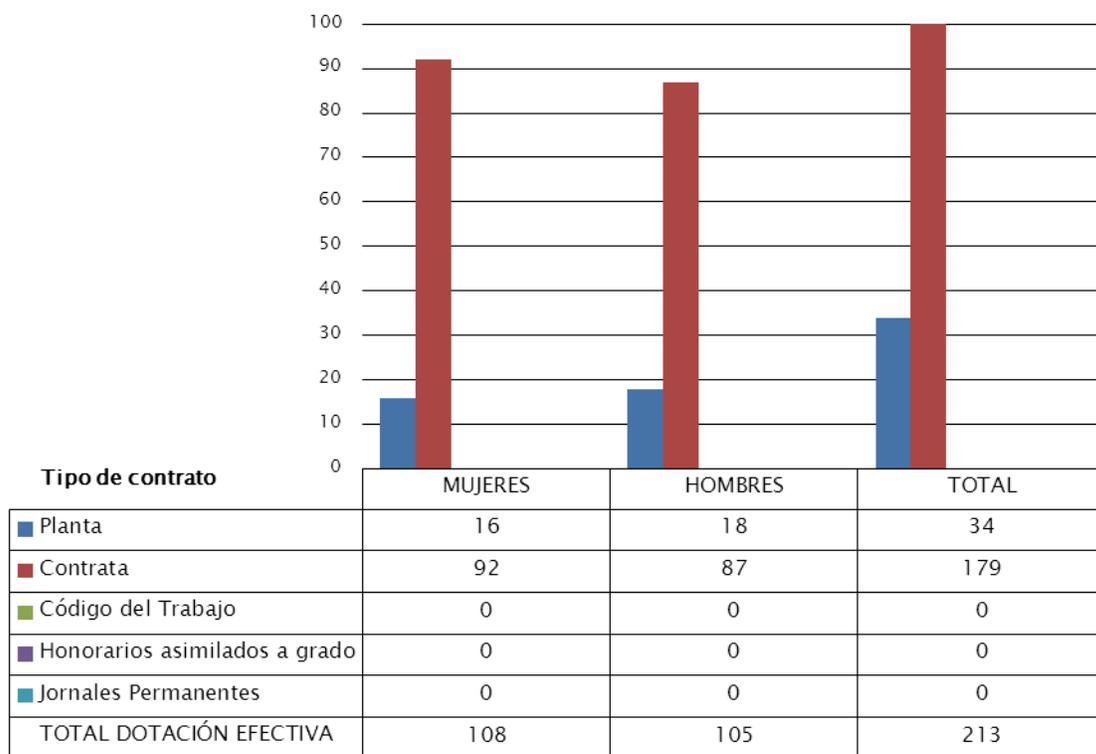
c) Principales Autoridades.

Cargo	Nombre
<b>Superintendente</b>	<b>Solange Berstein Jáuregui</b>
Fiscal	Alejandro Charme Chávez
Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Luis Figueroa de la Barra
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados	Renato Hamel Maturana
Jefa División Estudios	Olga Fuentes Contreras
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernandez Iglesias
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna
Jefe División Financiera	Luis Figueroa de la Barra
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Control de Instituciones	Robert Rivas Carrillo
Jefe División Comisiones de Invalidez y Ergonomía	María Isabel Hevia Jara
Jefe División Administración Interna e Informática	Pablo González Jure
Jefa de Gabinete	Matilde Oliva Zúñiga
Jefa Unidad Control de Gestión	Patricia Zimmermann Enisman

## Anexo 2: Recursos Humanos.

a) Dotación de Personal.

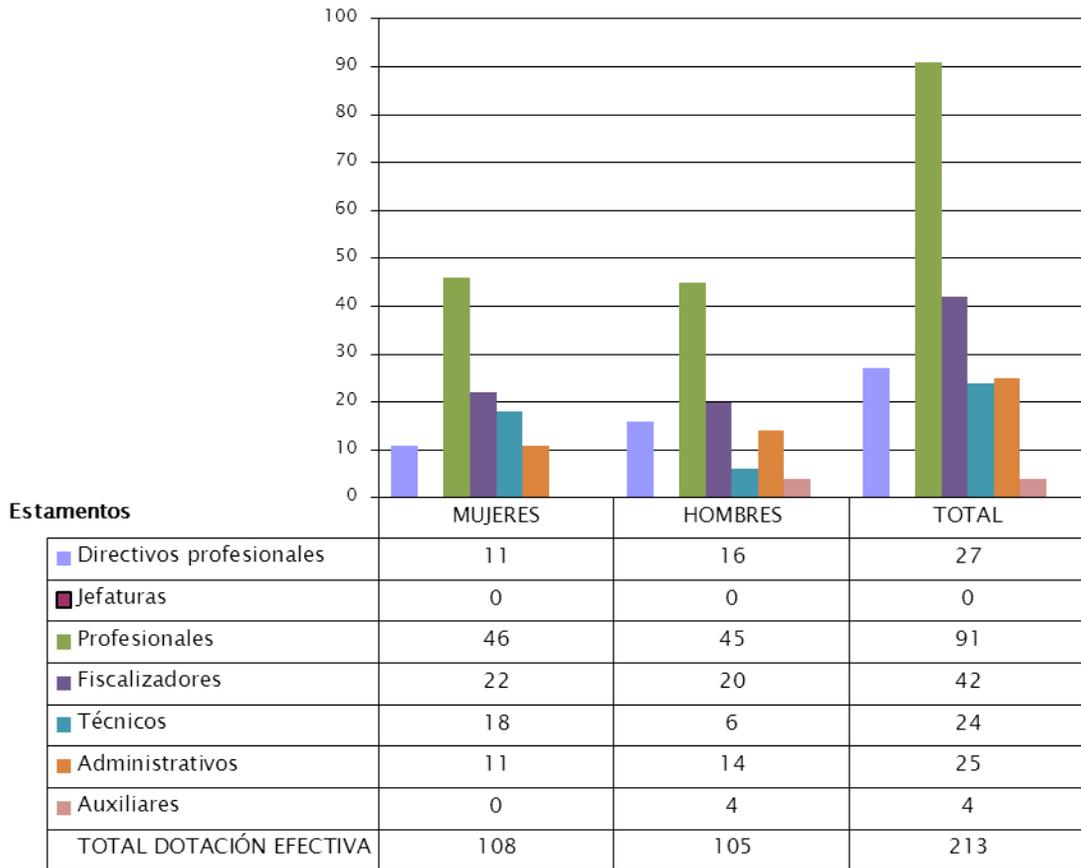
- Dotación Efectiva año 2010<sup>4</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres).



N° de funcionarios por sexo

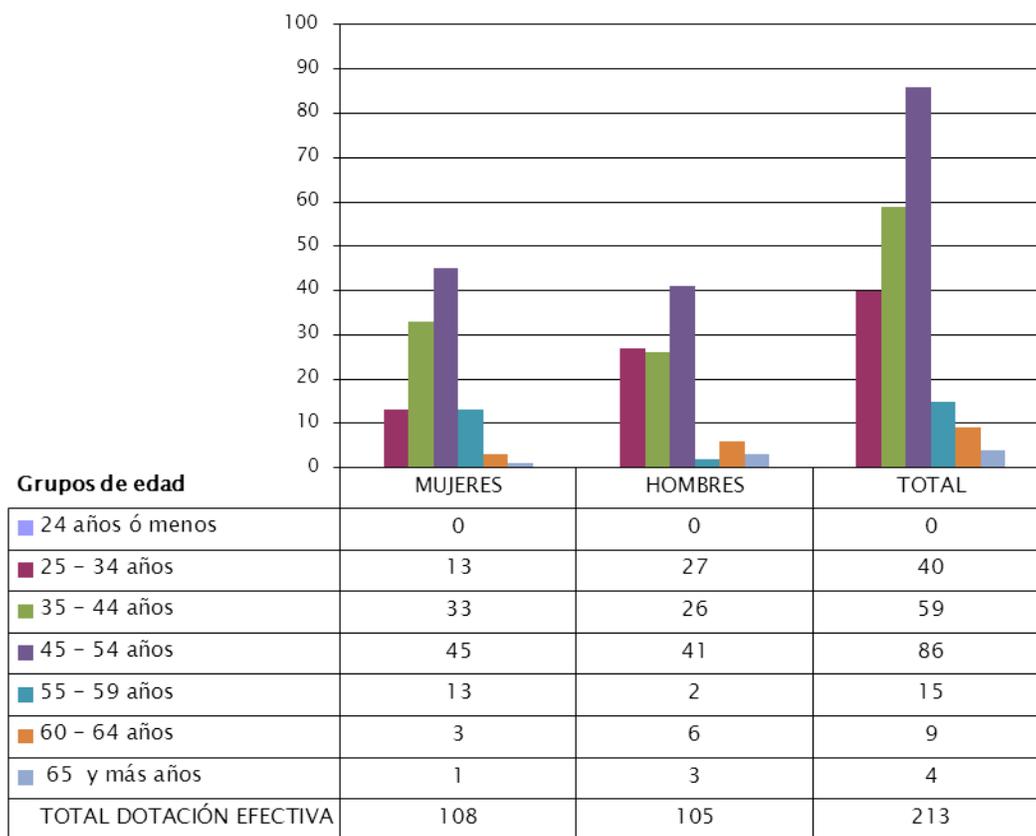
4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres).



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres).



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>5</sup>		Avance <sup>6</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,0	1,2	83,33	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t ) *100$	3,8	3,3	115,15	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0	0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0	1,4	-	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,4	0,9	377,8	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,5	0,9	55,6	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	2,4	1,9	126,3	

5 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

6 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1						
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>5</sup>		Avance <sup>6</sup>	Notas	
		2009	2010			
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>						
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0			
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	14,1	2,8	19,9		
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>						
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	73,1	76,1	104,1		
4.2 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0		
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	28,9	20,0	69,2		
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	0	0	-		
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>8 9</sup></b>						
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	n.c.	n.c.	n.c.	Nota N° 9	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	n.c.	n.c.	n.c.	Nota N° 9	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	n.c.	n.c.	n.c.	Nota N° 9	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	n.c.	n.c.	n.c.	Nota N° 9	

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

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

9 La Superintendencia de Pensiones no tiene evaluación por desempeño

## Anexo 3: Recursos Financieros.

### a) Resultados de la Gestión Financiera.

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010</b>			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ <sup>10</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>14.624.532</b>	<b>13.052.913</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.287.640	4.525.565	
INGRESOS DE OPERACION	234	779	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	56.737	60.810	
APOORTE FISCAL	7.279.921	8.465.759	
<b>GASTOS</b>	<b>19.283.164</b>	<b>14.655.272</b>	
GASTOS EN PERSONAL	5.138.509	5.856.869	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.162.645	2.686.962	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.043	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.172.494	5.414.499	
INTEGROS AL FISCO	37	124	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.809.479	672.775	
<b>RESULTADO</b>	<b>-4.658.632</b>	<b>-1.602.359</b>	

<sup>10</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización es 1,014

b) Comportamiento Presupuestario año 2010.

<b>Cuadro 3</b>								
<b>Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010</b>								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia <sup>13</sup>	Notas <sup>14</sup>
				Inicial <sup>11</sup>	Final <sup>12</sup>	Gastos	(M\$)	
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
<b>INGRESOS</b>				<b>15.337.377</b>	<b>13.747.849</b>	<b>13.052.913</b>	<b>694.936</b>	
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.018.260	5.076.201	4.525.565	550.636	
			Del Sector Privado		4.502	4.501	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		4.502	4.501	1	
	02		Del Gobierno Central	7.018.260	5.071.699	4.521.064	550.635	
		002	Instituto de Previsión Social	7.018.260	5.071.699	4.521.064	550.635	
07			INGRESOS DE OPERACION	19.403	816	779	37	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		54.881	60.810	-5.929	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		53.881	60.057	-6.176	
	99		Otros		1.000	753	247	
09			APORTE FISCAL	8.299.714	8.615.951	8.465.759	150.192	
	01		Libre	8.299.714	8.615.951	8.465.759	150.192	
<b>GASTOS</b>				<b>15.337.877</b>	<b>15.748.687</b>	<b>14.655.272</b>	<b>1.093.415</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.674.542	6.059.163	5.856.869	202.294	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.374.130	2.752.423	2.686.962	65.461	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.046	24.043	3	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		24.046	24.043	3	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		15.042	15.041	1	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		9.004	9.002	2	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.097.393	6.181.847	5.414.499	767.348	
	01		Al Sector Privado	31.314	31.314	15.837	15.477	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	31.314	31.314	15.837	15.477	
	03		A Otras Entidades Públicas	8.066.079	6.150.533	5.398.662	751.871	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	8.066.079	6.150.533	5.398.662	751.871	
25			INTEGROS AL FISCO	3.098	3.098	124	2.974	
	01		Impuestos	3.098	3.098	124	2.974	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	188.214	727.610	672.775	54.835	
	04		Mobiliario y Otros	12.569	451.665	436.041	15.624	
	05		Máquinas y Equipos		109.082	76.952	32.130	
	06		Equipos Informáticos	25.077	23.823	23.609	214	
	07		Programas Informáticos	150.568	143.040	136.173	6.867	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	500		500	
	07		Deuda Flotante	500	500		500	
<b>RESULTADO</b>				<b>-500</b>	<b>-2.000.838</b>	<b>-1.602.359</b>	<b>-398.479</b>	

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

c) Indicadores Financieros.

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>15</sup>			Avance <sup>16</sup> 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>17</sup> )		0,930	0,974	0,972	99,80	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		1,697	82,71	24,92	30,13	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1,000	1,000	1,000	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,589	0,012	0,040	333,333	
	[DF/ Saldo final de caja]		0	0	0		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0		

15 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

16 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos.

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2010<sup>18</sup></b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Inicial</b>	<b>Flujo Neto</b>	<b>Saldo Final</b>
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>2.001838</b>	<b>-1.602.354</b>	<b>399.484</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-210.530</b>	<b>-210.530</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-210.530	-210.530
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>2.001838</b>	<b>-1.392.424</b>	<b>609.414</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.001838	-1.392.424	609.414
<b>Extrapresupuestario neto</b>			<b>600</b>	<b>600</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		708	708
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades		-108	-108
219	Traspos Interdependencias			

<sup>18</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
COMISIONES MEDICAS D.L. 3.500	8.066.079.000	6.150.533.000	5.398.660.459	
PERITAJES LEY N° 19.404 1	31.314.000	31.314.000	15.837.592	
CAPACITACION	50.757.000	35.757.000	33.476.566	

f) Transferencias<sup>19</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 <sup>20</sup> (M\$)	Presupuesto Final2010 <sup>21</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>22</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>23</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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

19 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

20 Corresponde al aprobado en el Congreso.

21 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

22 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

23 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.



## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Porcentaje de Vectores de precios entregados a las AFP antes de las 18 horas para la valoración de carteras	(N° de vectores de precios entregados a las AFP antes de las 18 horas, en período t/N° total de vectores de precios entregados a las AFP en período t)*100	%	0.0% (0.0/0.0)*100	100.0% (251.0/251.0)*100	100.0% (250.0/250.0)*100	96.0% (240.0/250.0)*100	SI	104%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones financieras in situ realizadas a cada AFP	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	S.I.	4unidades 24/6	4unidades 26/7	4unidades 24/6	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas a las AFP	Número de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas en el año t a las AFP /Total de AFPs en el año t	unidades	0unidades 0/0	103unidades 513/5	95unidades 616/7	98unidades 588/6	SI	97%	
	Enfoque de Género: No									
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones PBS de invalidez	Sumatoria de días de respuesta de las calificaciones PBS de invalidez evaluadas en el período t/Número de calificaciones PBS de invalidez evaluadas en el mismo período t	días	0días 0/0	47días 2205673/ 46556	39días 987066/ 5029	50días 1500000/ 30000	SI	127%	3
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas	
				2008	2009	2010	2010				
Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de garantías entregadas a los beneficiarios respecto a las solicitadas	(Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios en el período t/Número total de Garantías solicitadas en el mismo período t)*100	%		96% (26188/27236)*100	91% (25583/28147)*100	90% (18000/20000)*100	SI	101%		
					94% (21220/22478)*100	H: 38 (10475/27236)*100	H: 35 (9721/28147)*100				H: 39 (7750/20000)*100
					H: 0	M: 0	M: 56 (15860/28147)*100				M: 51 (10250/20000)*100
					M: 0	M: 58 (15713/27236)*100	M: 56 (15860/28147)*100				M: 51 (10250/20000)*100
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de Estudios Realizados en el año t	(Número de estudios realizados en el año t/Número de estudios realizados en el año t-1)*100	%	100% (5/5)*100	96% (5/5)*100	100% (6/6)*100	100% (6/6)*100	SI	100%		
					Enfoque de Género: No						
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	%		118% (92997/78913)*100	109% (72366/66258)*100	90% (63000/70000)*100	SI	121%	1	
					90% (36860/40956)*100	H: 44 (34409/78913)*100	H: 108 (31819/29540)*100				H: 40 (28000/70000)*100
					H: 0	M: 0	M: 110 (40547/36718)*100				M: 50 (35000/70000)*100
					M: 0	M: 56 (44504/78913)*100	M: 110 (40547/36718)*100				M: 50 (35000/70000)*100
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Tiempo promedio de respuesta calificaciones de invalidez evaluadas	Sumatoria de días de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada /Número de calificaciones de invalidez evaluadas	días	44días 1100266/25174	53días 2462928/46675	44días 2074765/47337	50días 2000000/40000	SI	114%	2	
					Enfoque de Género: No						

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010.

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general./ Consultas recibidas a través del teléfono	Porcentaje de llamados telefónicos atendidos	$N^{\circ}$ de llamadas atendidas / $N^{\circ}$ de llamadas recibidas	%	s.m.	s.m.	96 %	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general./ Consultas recibidas a través del teléfono	Porcentaje de llamadas respondidas antes de los 20 segundos	$(N^{\circ}$ total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos/ $N^{\circ}$ total de llamadas atendidas)*100	%	s.m.	s.m.	88 %	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general./ Consultas recibidas a través del teléfono	Porcentaje de las consultas y/o reclamos recibidos por internet que son respondidos antes de los 10 días	$N^{\circ}$ total de consultas respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles/ $N^{\circ}$ total de consultas ingresadas	%	s.m.	s.m.	83 %	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2010**

Objetivo <sup>31</sup>	Producto <sup>32</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>33</sup>	Evaluación <sup>34</sup>
Desarrollar una herramienta para cálculo de ICSA	Automatización del Índice de Calidad de Servicio.	1) Sistema de Protección Social Reforma al sistema de pensiones: Contribuir al perfeccionamiento del sistema de pensiones	Producto terminado
Implementar plan de necesidades internas - personas, procesos y sistemas.	Supervisión Basada en riesgo	1) Sistema de Protección Social Reforma al sistema de pensiones: Contribuir al perfeccionamiento del sistema de pensiones	Producto terminado
Monitorear la adjudicación e implementación	Licitación de nuevos afiliados	1) Sistema de Protección Social Reforma al sistema de pensiones: Contribuir al perfeccionamiento del sistema de pensiones	Producto terminado
Conocer, usar y actualizar, según legislación vigente, el I modelo actual macroeconómico elaborado por Rodrigo Cerda y Fernando Coloma.	Modelo actuarial de proyección del Seguro de Cesantía	Contribuir al perfeccionamiento del Seguro de Cesantía	Producto terminado
Analizar las transiciones entre empleo y desempleo de beneficiarios del Seguro de Cesantía.	Revisión bibliográfica, incluyendo una descripción del sistema y estadística descriptiva.	Contribuir al perfeccionamiento del Seguro de Cesantía	Producto terminado

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

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

33 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2010**

Objetivo <sup>31</sup>	Producto <sup>32</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>33</sup>	Evaluación <sup>34</sup>
Aumentar la atención en terreno.	Una charla en el trimestre a trabajadores o grupos estratégicos como Asistentes Sociales y encargados de R.R.H.H., tanto del sector público como privado.	Más y mejor información sobre derechos previsionales.	Producto terminado
Aumentar la atención en terreno	Seis jornadas trimestrales de atenciones presenciales en terreno.	Más y mejor información sobre derechos previsionales	Producto terminado

## **Anexo 6: Informe Preliminar<sup>35</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.<sup>36</sup>**

Esta Superintendencia no tiene compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

---

35 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

36 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Anexo 7: Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional 2010.

### I. IDENTIFICACIÓN

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

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Específicas Comprometidas	Ponderación	Valida
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/ Control de Gestión	4) Comprometer en la formulación presupuestaria del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades Gubernamentales, aspectos relevantes de la ley de presupuestos, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.	5 %	√
		5) Evaluar el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%), elaborando el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.	5 %	√
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoria Interna	1) Crear y dejar en funcionamiento la Unidad de Auditoría Interna a través de resolución exenta u otro documento, estableciendo la dependencia directa del Jefe Superior del Servicio. Enviar al Consejo de Auditoría una copia de la resolución exenta u otro documento, referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna. Formular, y enviar al Consejo de Auditoría el Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Jefe de Servicio.	5 %	√
		2) Elaborar un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégico y presentar una propuesta del Plan Anual de Auditoría al Jefe de Servicio. Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Para la elaboración del Plan Anual de Auditoría, de se deben aplicar las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre planificación.	5 %	√
		3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	5 %	√
		4) Informar al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones señaladas por la Unidad de Auditoría Interna, surgidos de la implementación del plan anual de auditoría y del programa de 5.00 % auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio durante el período. Para esto se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.	5 %	√
3 GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	5 %	√
		5) Diseñar los mecanismos de selección de organismos capacitadores, considerando disposiciones del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas reguladas por la Ley de Compras y Procedimientos de la Dirección de Compras (Chile Compra) y lo definido en el Plan Anual de Capacitación y diseñar los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.	5 %	√

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Específicas Comprometidas	Ponderación	Valida
		6) Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.	5 %	√
3 GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo	1) Disponer el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad. De no reunir los requisitos legales para constituir un Comité Paritario, organizar un Comité Voluntario.	6 %	√
		2) Elaborar un Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de Trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos con la participación del o de los Comité(s) Paritario(s).	6 %	√
4 EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Identificar y priorizar áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico y acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	5 %	√
		3) Definir el Plan anual de Compras considerando la normativa interna, procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio.	5 %	≠
		4) Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> sobre la base del Plan Anual de Compras.	5 %	√
		6) Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica de la totalidad de las compras realizadas por la Institución	5 %	√
5 ATENCIÓN A CLIENTES	Gobierno Electrónico	2) Priorizar, en base a los resultados del análisis del diagnóstico realizado y al presupuesto asignado, los proyectos de mejoramiento y uso de las TIC y registrar los proyectos de mejoramiento priorizados en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	5 %	√
		3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos priorizados, el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	5 %	√
		4) Elaborar un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el Jefe de Servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de Mejoramiento y uso de TIC, definiendo al menos hitos, plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía	5 %	√
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	6) Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de acuerdo a lo establecido en Programa de Trabajo Anual y analizar el funcionamiento de todos los espacios de atención institucional, el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño, el perfil de los usuario/as que estos atienden, las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, formular recomendaciones de mejora para el siguiente período y diseñar un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables	8 %

Cumplimiento 95 %

## **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.**

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: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.**

La Superintendencia de Pensiones no tiene propuestas del Fondo de Modernización de la Gestión Pública.