

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISION SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE  
PENSIONES

Alameda 1449 torre2 piso 15, 753 0120  
[www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

# Índice

1. Resumen Ejecutivo .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011 .....	7
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3. Desafíos para el año 2012.....	14
4. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección.....	28
(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100.....	28
1.2 Efectividad de la selección .....	28
(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 .....	28
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia .....	30
(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 .....	30
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.....	30
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	40
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	48
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011 .....	49
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	52
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	53

# 1. Resumen Ejecutivo

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

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

La Superintendencia de Pensiones (SP) ya cumplió 3 años y se ha consolidado como una institución de regulación y supervisión eficiente. El año 2012 trae una serie de desafíos que continúan el camino emprendido hacia un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos y a la contribución a un mejor Sistema de Pensiones y Cesantía. En esta línea se deberá avanzar tanto en el ámbito de la fiscalización como de regulación del sistema.

En cuanto a fiscalización las matrices de riesgos que guían el trabajo tienen un mayor nivel de madurez y serán la fuente principal para el diseño del plan de fiscalización del año 2012. Estas matrices se han alimentado de las fiscalizaciones realizadas el año 2011 y se deberán incorporar alertas provenientes de reclamos y situaciones específicas por las cuales atraviesen tanto el Sistema de Pensiones como el de Cesantía. A esto se suman los desafíos que imponen la Licitación del Seguro de Cesantía, Licitación de Cartera de Afiliados y Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, todas ellas con fuertes demandas de fiscalización para asegurar procesos exitosos.

Respecto a regulación, durante el 2011 se comenzó la revisión de las normas para avanzar hacia mayor flexibilidad que permitan ganancias en eficiencia. Esto sin descuidar aquello que se considere necesario normar para una mayor protección de los afiliados al sistema. El año 2012 se modificarán nuevas normas con este mismo enfoque además de perfeccionamientos al sistema que requieran cambios legales o normativos. Tal como se ha avanzado siempre en este ámbito en la SP el

sustento técnico de las medidas es condición necesaria para las propuestas y cambios que en definitiva se incorporen.

El detalle de la información con respecto a las Definiciones Estratégicas Institucionales se puede ver en el [Anexo 1](#) y el detalle de la Información Financiera en el [Anexo 3](#)

La Superintendencia de Pensiones (SP) cuenta con cuatro oficinas de atención de público, una en Santiago, en el primer piso del edificio institucional, y las otras en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt, las que en conjunto totalizaron 40.132 consultas presenciales durante 2011, 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).

La estructura organizacional de la Institución comprende el Gabinete, la Intendencia de Regulación y la Intendencia de Fiscalización, la Fiscalía y la División de Administración Interna e Informática con un total de 220 funcionarios, 38 de planta y 182 a contrata. El detalle de Información de recursos Humanos se puede ver en [el Anexo 2](#)

Con respecto al cumplimiento de los compromisos para el año 2011, esta Superintendencia abordó cinco ejes:

- 1) Implementar etapas faltantes de la Reforma Previsional: Se emprendieron 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.
- 2) Incorporación de trabajadores independientes al Sistema Previsional: Se elaboraron las normas necesarias para la incorporación gradual de los independientes como cotizantes obligatorios
- 3) Perfeccionamiento del Sistema de AFP: Dentro de este ámbito se encuentra la implementación del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) que entró en una etapa de consolidación lo que permite conocer mejor los riesgos de cada una de las entidades y de esa forma adoptar una supervisión de carácter preventiva disminuyendo los reclamos y problemas que en general se pueden presentar en las entidades. Por otra parte, se adoptaron los cambios al régimen de inversión e iniciativas legales contenidas en Mercado de Capitales Bicentenario (MKB). También se terminó de elaborar una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión
- 4) Mejorar tiempos de respuestas de los Servicios a Usuarios del Sistema: Se continuó con el proyecto de mejora de tiempos de respuesta en la calificación de invalidez que comenzó el 2008 con la reforma previsional.

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

El año 2012 se continuará avanzando en esfuerzos de comunicación que incluyen seminarios, distribución de folletería y la extensión de la atención presencial a través de convenios con otras instituciones públicas.

En el ámbito de la fiscalización, durante el primer semestre del año 2012 se va a evaluar por primera vez al Instituto de Previsión Social (IPS) bajo la metodología Supervisión Basada en Riesgo (SBR). Del mismo modo que en el año anterior, se actualizarán las matrices de riesgo de las 6 AFP del sistema. Se dará especial seguimiento a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) este año atendiendo a que se deben realizar las actividades de cambio de administración del seguro de cesantía, dado que se han cumplido los 10 años de administración licitados.

Para profundizar y afianzar el trabajo realizado, se realizarán las siguientes actividades:

- Comenzar a medir los indicadores definidos para monitorear los temas de las matrices de riesgos en las entidades fiscalizadas. Estas mediciones, cuando se encuentren fuera de los niveles de tolerancia admitidos por la Superintendencia, orientarán acciones de fiscalización específicas.
- Desarrollar los sistemas de información que darán soporte a la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), manteniendo actualizadas las matrices de riesgo de cada entidad fiscalizada a partir de las evaluaciones y las mediciones de los indicadores.
- Se va a extender y profundizar la fiscalización de procesos específicos en base a riesgos, de modo de ir aumentando progresivamente la proporción de actividades de fiscalización bajo la metodología SBR en relación con las fiscalizaciones de cumplimiento normativo. Los procesos a fiscalizar serán seleccionados de acuerdo a las matrices de riesgos de las entidades, priorizando los temas más críticos y con peor evaluación.

Para el caso de la función de comisiones médicas y ergonómicas, los principales lineamientos para el trabajo del año 2012 contemplan: 1) aumentar la eficiencia del proceso de evaluación y 2) mejorar la calidad de las evaluaciones.

Para el logro de nuestros objetivos se requiere del compromiso de todos los que forman parte de la Superintendencia de Pensiones (SP) y es por ello que nos hemos propuesto mejorar los canales de comunicación e implementar medidas que apoyen a nuestros funcionarios. El diseño e implementación del plan de capacitación y el nuevo servicio de bienestar, son elementos uno en el

ámbito laboral y el otro más amplio, que esperamos cumplan con satisfacer parte de las necesidades de nuestros funcionarios y ayuden a su desarrollo.



SOLANGE BERSTEIN JAUREGUI  
SUPERINTENDENTA

## 2. Resultados de la Gestión año 2011

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

#### Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011

Los principales componentes asociados al incremento de un 3% del presupuesto del año 2011 respecto al año 2010 se relacionan con el aumento en el gasto de personal, bienes y servicios de consumo y transferencias corrientes.

En materia de fiscalización, la Superintendencia de Pensiones, presenta un Presupuesto de M\$ 7.679.353 con una disminución neta de M\$ 6.956 correspondiente al resultado de rebajas de gastos por una vez y gastos operacionales y los incrementos en gastos en personal (5 cargos provenientes del ISL), gastos operación del nuevo edificio, programa de visitas al exterior, suscripciones de bases de datos internacionales y licencias informáticas.

La Superintendencia de Pensiones presenta un incremento en el gasto de M\$ 484.184 , lo que significa un 3% de incremento global. Por otra parte los gastos asociados a la Línea Programática de la Reforma Previsional, Comisiones Médicas de Invalidez significaron un 5,5% de incremento.

Respecto del Presupuesto 2010 el **gasto en personal (subt.21)** para el año 2011, se incrementó en un 1.4%, que se detalla a continuación:

- 1) Aumento de la dotación en 5 vacantes, desglosadas en reasignación de 5 funcionarios dependientes del ISL que se encontraban en Comisión de Servicios en la Superintendencia
- 2) Programa de Actividades Institucionales, Viáticos en el exterior.
  - Asistencia a Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (y de administradoras de fondos de pensiones y cesantía). FIAP.
  - Asistencia a las Conferencia de Working Party on Private Pensions de la OECD, a las reuniones de la IOPS, OISS y GAFISUD.
  - Asistencia a Chile DAY.
  - Asistencia a Encuentros sobre Convenios Internacionales de Seguridad Social
  - Asistencia a Asambleas Técnicas y General de la AIOS
  - Asistencia al Congreso "Private pension systems in the central and eastern european countries".

En relación al gasto en **bienes y servicios de consumo (subt. 22)**, para el año 2011, este se incrementó en un 1.86%, que se detalla a continuación:

- 1) Gastos operacionales Nuevas dependencias
  - Seguridad, contratación de 2 guardias de seguridad
  - Electricidad, Agua potable, Mantención aire acondicionado

- Equipos Indicadores de Tiempos de Espera
  - Contribuciones impuestos territoriales
  - Gastos comunes mensuales adicionales a lo que se paga hoy
  - Aseo por superficie extra nuevo edificio equivalente a 2.000 metros cuadrados.
  - Seguro de incendio y sismo
- 2) Pasajes y fletes
- Programa de Actividades Institucionales en el exterior y fiscalizaciones en territorio nacional.
- 3) Otros bienes y servicios de consumo
- Rediseño sitio Web, Difusión, impresos y seminarios
  - Suscripciones a bases de datos nacionales e Internacionales.

En lo relativo a **Transferencias corrientes (subt.24)** para el año 2011, este subtítulo se incrementó en un 6% respecto del presupuesto 2010 que se detalla a continuación:

- Incremento de honorarios médicos
- Financiamiento aporte fiscal (honorarios médicos pre reforma)
- Financiamiento Transferencia IPS por Aumento de rotación de médicos en un 100% el último año.; se aumenta el número de solicitudes de 20.000 a 75.000 anuales. El aumento de médicos pre y post reforma es de 87 a 213. Por lo que hay un aumento claro en la cantidad de solicitudes atendidas por médico. Se sube de 229 casos por médico al año a 352 casos por médico anual.

## **Aspectos relevantes asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

### **1.- Fiscalización Efectiva y Eficiente.**

1) Consolidación de la Supervisión basada en Riesgo (SBR), lo que permite conocer mejor los riesgos de cada una de las entidades y de esa forma adoptar una supervisión de carácter preventiva disminuyendo los reclamos y problemas que en general se puede presentar en las entidades.

- Se puso en marcha el nuevo modelo de Supervisión Basada en Riesgos que requirió de la participación de un amplio número de funcionarios.
- Se focalizaron recursos de fiscalización hacia aquellas áreas de mayor riesgo, con un enfoque preventivo considerando para ello como elemento crítico los reclamos y denuncias que se reciben de los usuarios.
- Con esta evaluación, la Superintendencia pudo 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.
- Desde agosto a diciembre se actualizaron las matrices de riesgos de las entidades evaluadas durante el año 2010 y se elaboraron los resúmenes de evaluación de riesgos



(RER), los que fueron expuestos por la Superintendente y el Intendente de Fiscalización a los Directorios de las entidades para la posterior generación de planes de acción ad-hoc.

- Se consolidó la incorporación de herramientas de inteligencia de negocios, es decir, software que permiten hacer análisis agregado de nuestras bases de datos, lo que permite mejor fiscalización, en línea con la metodología de SBR.

2) Externalización de Precios de Carteras, se participó a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de un proceso de consulta que se efectúa al mercado (RFI -Request for Information-), constituyendo la referencia de un eventual llamado a licitación para la contratación del servicio de elaboración de precios diarios de intermediación financiera nacional, renta fija nacional, metodologías asociadas y procedimiento de transición en la elaboración de precios.

3) Desarrollo de 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) Estudio de 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) Estudio de 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) Estudio de la caracterización y comportamiento de trabajadores independientes y su incorporación al sistema previsional: documentos y análisis las historias laborales de trabajadores independientes y su aversión al riesgo.

## **2.-Perfeccionamiento de la Regulación.**

1) Simplificación de la normativa con el nuevo criterio de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), el año 2010 se modificó la normativa sobre beneficios previsionales, administración de cuentas personales y contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's).

2) 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.

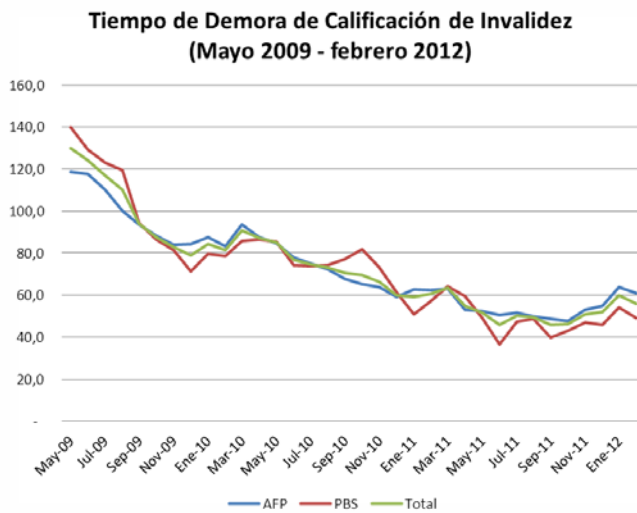
3) Participación en el cierre de la administración del Seguro Obligatorio de Cesantía y en el proceso de licitación del nuevo contrato, de la implementación y el seguimiento de la nueva administración

4) El año 2011 se emitió la norma para la nueva cartola informativa cuatrimestral para los usuarios del Sistema de Pensiones,

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

1) Calificaciones de invalidez Reorganización de los procesos técnicos y administrativos en la Comisión Médica central (CMC) para acortar los tiempos de latencia.

- Se trabajó en optimizar la calidad de la evaluación médica en el proceso de calificación de invalidez
- Durante este período se ha monitoreado la calidad de la calificación a través del análisis de los datos de dictámenes y la publicación del informe de gestión semestral.
- Se continuó con el proyecto de mejora de tiempos de respuesta en la calificación de invalidez que comenzó el 2008 con la reforma previsional.
- El año 2011 comenzó la fase en que se pone mayor énfasis aún en la calidad de los dictámenes, habiendo ya cumplido con alcanzar niveles eficientes en términos de tiempos de respuesta.



2) ICSA

- En 2006, la Superintendencia creó una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP y compararlas con respecto a la competencia.
- Durante 2010, se desarrolló una herramienta informática que permite medir el ICSA en forma automática.

- Durante 2011 se perfeccionó el indicador y se trabajó en la definición de variables que permitan medir la calidad de servicio del IPS de cara a sus imponentes.



### 3) Información a los usuarios

- Rediseño de la Cartola Cuatrimestral entregada a los afiliados al sistema de pensiones. Durante el año 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. Se terminó de elaborar una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión que será utilizada para informar a los afiliados sobre este importante aspecto, que tiene un impacto relevante en sus pensiones.
- Durante 2011 se trabajó en la elaboración del Compendio normativo del Seguro de Cesantía, que compilación las circulares de este ámbito de supervisión, organizadas por materias en Libros y Títulos. El proyecto finalizará el año 2012.
- Se efectuaron 19 charlas de capacitación trimestrales a trabajadores y grupos estratégicos como Asistentes Sociales y encargados de RRHH, tanto del sector público como privado.
- Se efectuaron 27 actividades de atención presenciales en regiones durante 2011. Fueron programadas en localidades cercanas a las ciudades donde se encuentran las oficinas de atención de público
- Se confeccionaron cartillas informativas actualizadas para ser distribuidas en las oficinas de atención de público y en terreno.
- Se confeccionaron videos informativos sobre los aspectos más relevantes del sistema de pensiones y, en especial, sobre los efectos en los fondos de pensiones de las turbulencias financieras.
- Definición y Desarrollo de un aplicativo computacional para cálculo de pensiones y bono de reconocimiento, para ser utilizado en la Oficina de Atención de Público.

4) Realización de un estudio sobre riesgo herramienta interactiva web y test de usabilidad para la simulación de las pensiones esperadas y riesgos.

#### 4.-Gestión Interna

Se mejoró la gestión interna generando canales de comunicación e integración de los funcionarios de la Superintendencia y formalización de procesos. Esto último incluyó:

- Formalización de la estructura de comités
- Manual de uso responsable de información
- Nueva intranet
- Mejoras al sistema de gestión documental y sistema de control de gestión.
- Creación de Servicio de Bienestar.
- Comenzó análisis de brechas técnicas con el fin de mejorar nuestros procesos de planes de capacitación. Trabajo detallado con cada de las divisiones y departamentos.

#### 5.-Otros Resultados de la Gestión 2011.

##### 5.1) Proyectos

1) **Convenios a tiempo**; Identificación y posterior medición de tiempos de respuesta a presentaciones relacionadas con Convenios Internacionales.

2) **Extensión Regional**; Se establecieron las condiciones de operación con la Dirección del Trabajo para usar sus dependencias en regiones, con esto la Superintendencia de Pensiones logra ampliar su cobertura, el convenio rige para todas las capitales regionales. Durante el año 2012 se implementarán dos pilotos, uno en Rancagua y el otro en Valparaíso.

3) **Presentaciones on-line 1**; Ingreso de presentaciones on-line en la atención presencial: evitar derivar a los usuarios a la oficina de partes para que hagan su presentación por escrito sino que son ingresadas en línea por la analista en el módulo de atención de público

4) **Cálculo y aplicación del Instrumento de Focalización Previsional (PFP)**; Establecimiento de un procedimiento para cálculo y aplicación del PFP Modificación de la norma con el cambio de puntaje del Instrumento de Focalización Previsional a partir de julio 2011

5) **Calidad de la evaluación médica**; Mejoramiento de la calidad de las atenciones recibidas en las Comisiones Médicas en el proceso de calificación de invalidez

6) **ICSA para IPS y AFP** Definición de variables que permitan medir la calidad de servicio del IPS de cara a sus imponentes.

##### 5.2) Contingencias: Caso La Polar

- Se trabajó realizó una exhaustiva fiscalización de todas las operaciones realizadas por las AFP con las inversiones de los fondos de pensiones en La Polar S.A.
- Reuniones frecuentes con directores, gerentes generales y gerentes de inversión de cada una de las Administradoras.
- Requerimientos de información relacionada con las transacciones bursátiles a la Bolsa de Santiago, abarcando los años 2010 y 2011.
- Asistencia a las juntas de accionistas y de tenedores de bonos realizadas con posterioridad al 9 de junio de 2011.
- Participación permanente y activa en el Comité de Estabilidad Financiera
- Hubo tres operaciones que se investigaron con mayor profundidad, las que dieron como resultado multas a una administradora y levantamiento de cargos contra la actuación de otra. En una tercera fiscalización específica no se encontró evidencia de infracción a la normativa

### 5.3) Publicaciones.

Documentos de trabajo más importante publicados en [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl) :

- [Documento N° 52](#): Efectos del SCOMP sobre la Elección individual de Modalidad de Pensión; Esteban Halcartegara y Jorge Miranda , Octubre de 2011
- [Documento N° 51](#): Análisis del uso de beneficios en el Seguro de Cesantía Chileno; Isabel Poblete, Octubre de 2011
- [Documento N° 50](#) : Evaluación de Impacto del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario 2007; Eduardo Fajnzylber y Susana Ojeda, Octubre de 2011
- [Documento N° 49](#): Dime si estás empleado y te diré quién eres. Dime qué tipo de contrato tienes; Evelyn Benvin y Ximena Quintanilla, Octubre de 2011
- [Documento N° 48](#): Moving from a Pay as You Go to a Defined Contributions Pension Scheme: Does it Boost Participation in the Formal Labour ; Ximena Quintanilla, Septiembre de 2011
- [Documento N° 47](#) : The effect of the Chilean Pension Reform on Wealth Accumulation; Ximena Quintanilla, Septiembre de 2011
- [Documento N° 46](#): Did Chileans Maximize Pensions when Choosing between PAYG and DC; Ximena Quintanilla, Septiembre de 2011
- [Documento N° 45](#): Implementación de la Reforma Previsional en Chile; Solange Berstein, Abril de 2011
- [Documento N° 44](#) La Importancia de la Opción por Omisión en los Sistemas de Pensiones de Cuentas Individuales,; Solange Berstein, Olga Fuentes y Nicolás Torrealba, Enero de 2011
- [Documento N° 43](#): Esquema de Multifondos en Chile, Solange Berstein, Olga Fuentes y Nicolás Torrealba, Enero de 2011

### 3. Desafíos para el año 2012

#### El Eje Normativo:

Este eje comprenderá durante el año 2012 fundamentalmente lo siguiente:

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

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son

- Evaluación Seguro de Cesantía utilizando modelo actuarial; Estudio actuarial comprometido por ley. EL objetivo es analizar la sustentabilidad del Fondo de Cesantía Solidario (FCS). El análisis incluye perfeccionar la proyección del Fondo Cuentas Individuales de Cesantía. (CIC).
- Metodología definitiva para la tasa de interés técnico del Retiro Programado (TITRP) ; analizar la actual metodología de la tasa de interés técnico del Retiro Programado y proponer modificaciones con el objeto de mejorar la proyección de rentabilidad de largo plazo de los fondos de pensiones.
- Realizar Focus Groups orientado al Sistema de Comisiones y Ofertas de Pensión (SCOMP), Licitar realización de Focus Groups, los que evaluarán el certificado de ofertas de pensión del sistema SCOMP y proponer cambios a este para hacerlo más entendible y útil en la toma de decisiones de los afiliados.
- Modificación del Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones en el marco de la Ley N° 20.552, este proyecto, entre otros aspectos, incorporará la definición de cobertura, la fijación de límites de cobertura mínima, nuevos instrumentos y límites de inversión y la revisión de la medición de la inversión indirecta. Se modificará normativa en el área de inversiones de los Fondos de Pensiones, ahorro voluntario y cuenta de indemnización, además de perfeccionamientos a la cartola.
- Elaborar texto definitivo del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía; se incorporarán en un texto sistematizado, las Circulares y Oficios vigentes para el Seguro de Cesantía

#### El Eje Fiscalizador

Este eje comprenderá durante el año 2012 fundamentalmente lo siguiente:

- 1) Realizar las actividades necesarias para resguardar que las entidades reguladas desarrollen sus labores de acuerdo a las normas y leyes vigentes.
- 2) Generar fiscalizaciones proactivas y focalizadas en los riesgos de cada institución.

3) Procurar que las entidades fiscalizadas que enfrenten cambios o inicien operaciones lo hagan sin poner en riesgo sus operaciones y en forma eficiente.

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

- Monitoreo de mejores prácticas en Supervisión Basada en Riesgos (SBR) La Superintendencia realizará un trabajo de seguimiento a las mejores prácticas internacionales en supervisión basada en riesgo en el ámbito de los sistemas de pensiones.
- Sistema apoyo a la gestión comisiones médicas (SAGCOM), consiste en un sistema informático en el proceso de calificación de invalidez a través del flujo del expediente de calificación.
- Mejoramiento Modelo BDA, consiste en obtener una Base de Datos con información de calidad, a través de la generación de validaciones de contenido, formato, consistencia de la información y reglas de negocios por tabla.
- Mejoramiento del Sistema de Alertas del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), este proyecto consiste en aumentar el número de validaciones aplicadas al SCOMP que permitan alertar de situaciones irregulares que pudieran producirse en el proceso de obtención de una pensión. El SCOMP es un sistema electrónico de interconexión entre las AFP y las Compañías de Seguros que comercializan rentas vitalicias, al que debe acudir una persona antes de seleccionar su modalidad de pensión
- Automatización de procesos relacionados con la Supervisión Basada en Riesgo. 1. Permitir el registro y la mantención actualizada de la matriz de riesgos de cada entidad fiscalizada, el sistema debe permitir mantener actualizada la matriz de riesgos de las entidades con los resultados de las fiscalizaciones ejecutadas por los fiscalizadores y los eventos emergentes en todo momento del tiempo. La matriz periódicamente se cierra con evaluaciones realizadas por uno o más fiscalizadores. 2. Permitir el monitoreo permanente del desempeño de las entidades fiscalizadas a través de la consulta de sus matrices de riesgo históricas y sus principales indicadores de riesgo, el sistema debe disponer de interfaces para definir, medir y consultar las mediciones de los indicadores de riesgos de cada tema, que son utilizados para evaluar temas y subáreas de riesgo.
- Generación primera matriz de riesgos del Instituto de Previsión Social (IPS), esta matriz de riesgos considera 18 categorías y permitirá fiscalizar al IPS con la misma metodología que a las AFP 's, es decir con Supervisión Basada en Riesgo (SBR).

## El Eje Formador

Este eje comprenderá durante el año 2012 fundamentalmente lo siguiente:

- 1) Entregar la mayor cantidad de herramientas para que los afiliados puedan tomar decisiones informadas.
- 2) Aumentar la cobertura de la atención de la SP
- 3) Optimizar las plataformas de información y atención a los usuarios (tecnología, recursos, planificación).

Los proyectos más relevantes en este eje son:

- Implementación herramienta riesgo. Testear funcionamiento del simulador de pensión, definir e implementar cambios a la proyección personalizada de pensión que se entrega en la cartola con el objeto de hacerla consistente con la estimación de pensión que entregue el simulador. Publicación del simulador de pensión en sitio web de la Superintendencia de Pensiones.
- Actualización de cartillas de difusión: Nueva folletería temática del sistema de pensiones, destacando los canales de atención de la SP.
- Convenio Dirección del Trabajo-Superintendencia de Pensiones: Implementación de atención en oficinas de las Dirección del Trabajo; recepción de requerimientos de usuarios de la Superintendencia en 2 oficinas regionales de la Dirección del Trabajo (Valparaíso y Rancagua).

## Eje de Gestión Interna

Este eje comprenderá durante el año 2012 fundamentalmente lo siguiente:

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

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

- Externalización de Precios, este proyecto tiene como objetivo externalizar la generación del vector de precios que se entrega diariamente a las AFP's
- Desarrollo nuevo diseño Sistema de Gestión Documental (SGD): este sistema tendrá nuevos desarrollos en cuanto a :-Rediseño y Usabilidad; -Integración con repositorio documental Alfresco y -Modificaciones al procedimiento de Ingreso de Notas Internas
- Implementación y puesta en marcha del Servicio de Bienestar. Las actividades para que el año 2012 entre en funcionamiento el Servicio de Bienestar de la Superintendencia consisten en : -Conformación del Consejo Administrativo ; -Determinación de Beneficios a otorgar -Elaboración del presupuesto anual del Bienestar; -Entrega de beneficios; -Reuniones trimestrales del Consejo
- Implementación de un sistema biométrico para el control de asistencia. Ejecución de obras civiles para la instalación de los equipos; -Enrolamiento y pruebas del sistema; -Marcha blanca y -Ejecución del proyecto



## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- 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 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## 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 2011

Número	Descripción
1	Aumento de Dotación
2	Viáticos
3	Gastos operacionales de las nuevas dependencias
4	Pasajes y fletes
5	Otros bienes y servicios de consumo
6	Incremento de honorarios médicos
7	Financiamiento aporte fiscal
8	Financiamiento Transferencia IPS

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mantener o 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	Entregar satisfacción usuaria, con altos niveles de aceptación, al público de la Superintendencia de Pensiones, a través de la calidad de la atención, ya sea en atenciones presenciales, consultas a través de la web, tiempo de respuesta a calificaciones de invalidez y tiempos de espera en general

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

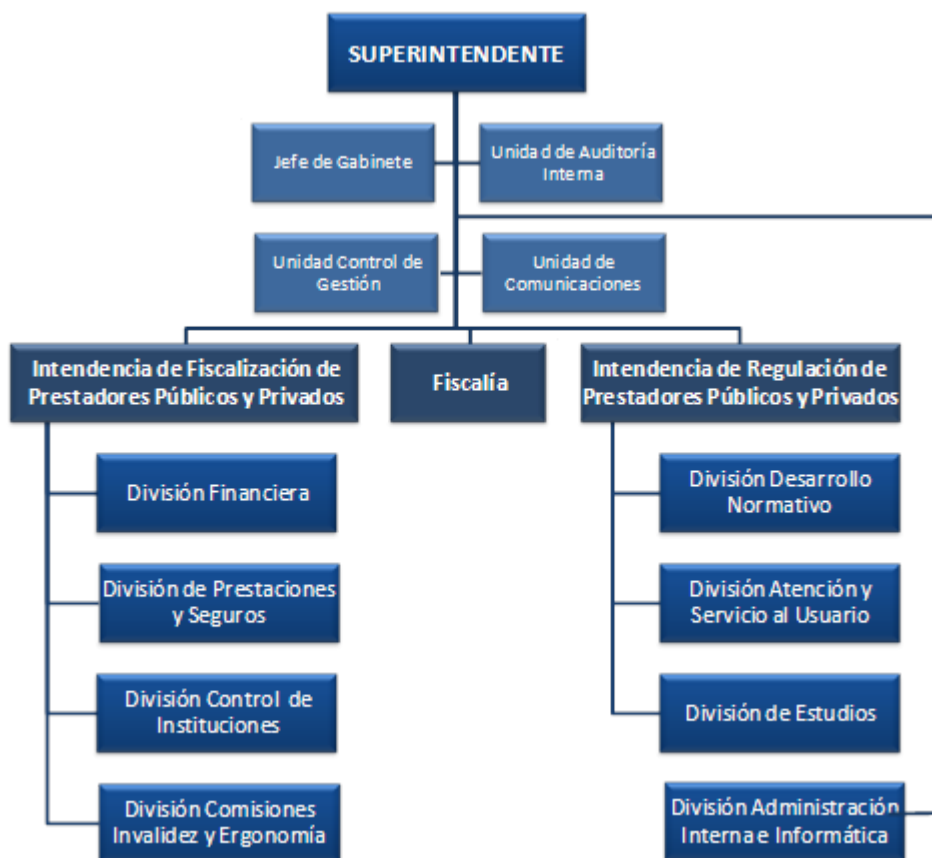
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización de Fondos de Pensiones</li> <li>• Fiscalización de Fondos de 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	<p>Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.</p> <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	<p>Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p> <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	<p>Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <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	<p>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.</p> <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.

Número	Nombre
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).

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

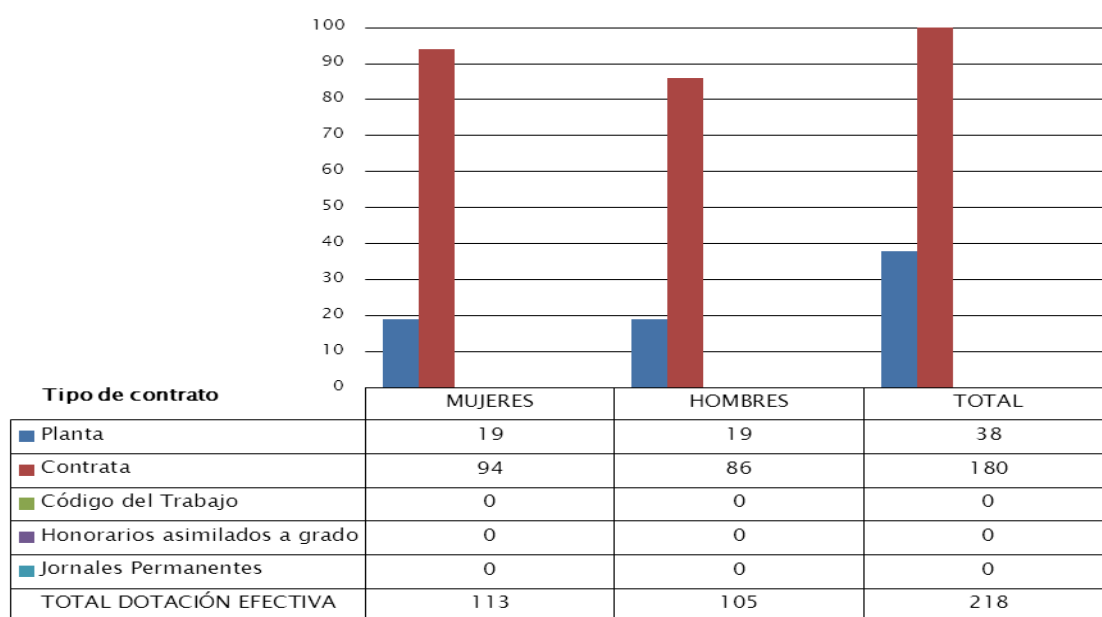
Cargo	Nombre
Superintendente	Solange Berstein Jáuregui
Fiscal	Alejandro Charme Chávez
Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Luis Figueroa de la Barra
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados	Renato Hamel Maturana
Jefa División Estudios	Olga Fuentes Contreras
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernandez Iglesias
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna

Cargo	Nombre
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

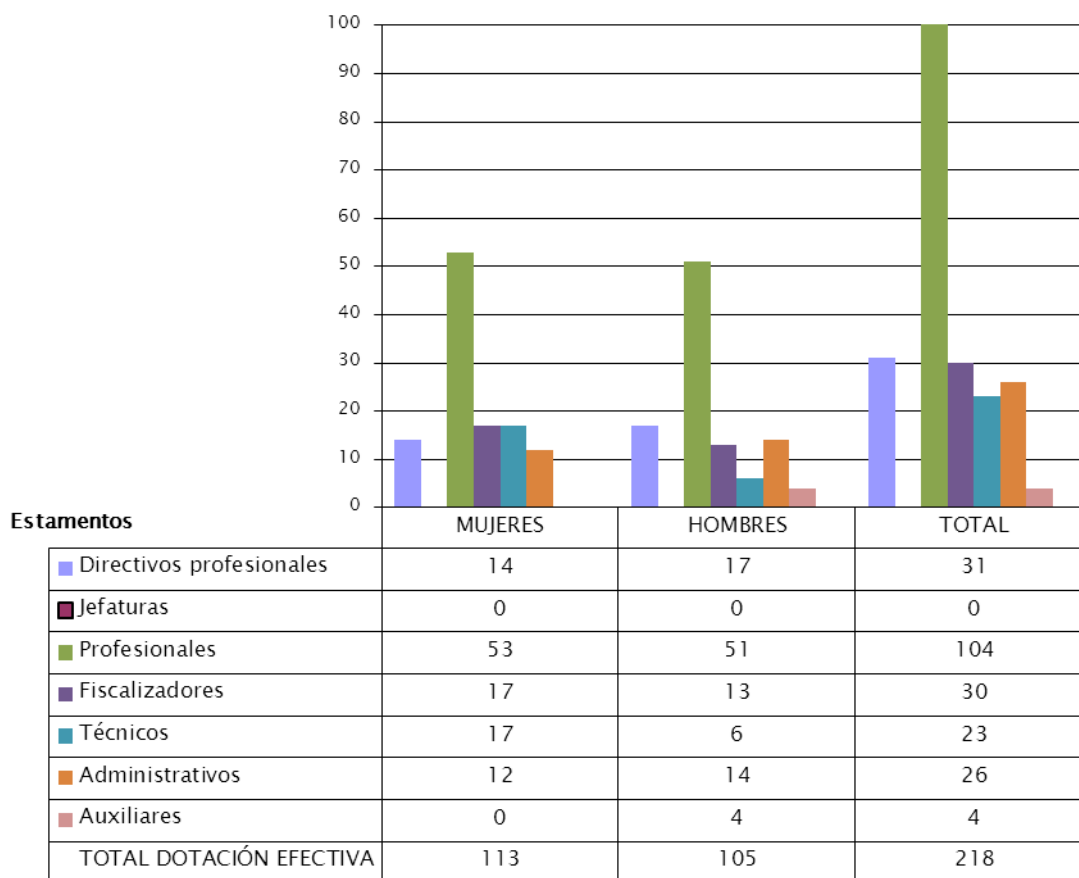
- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



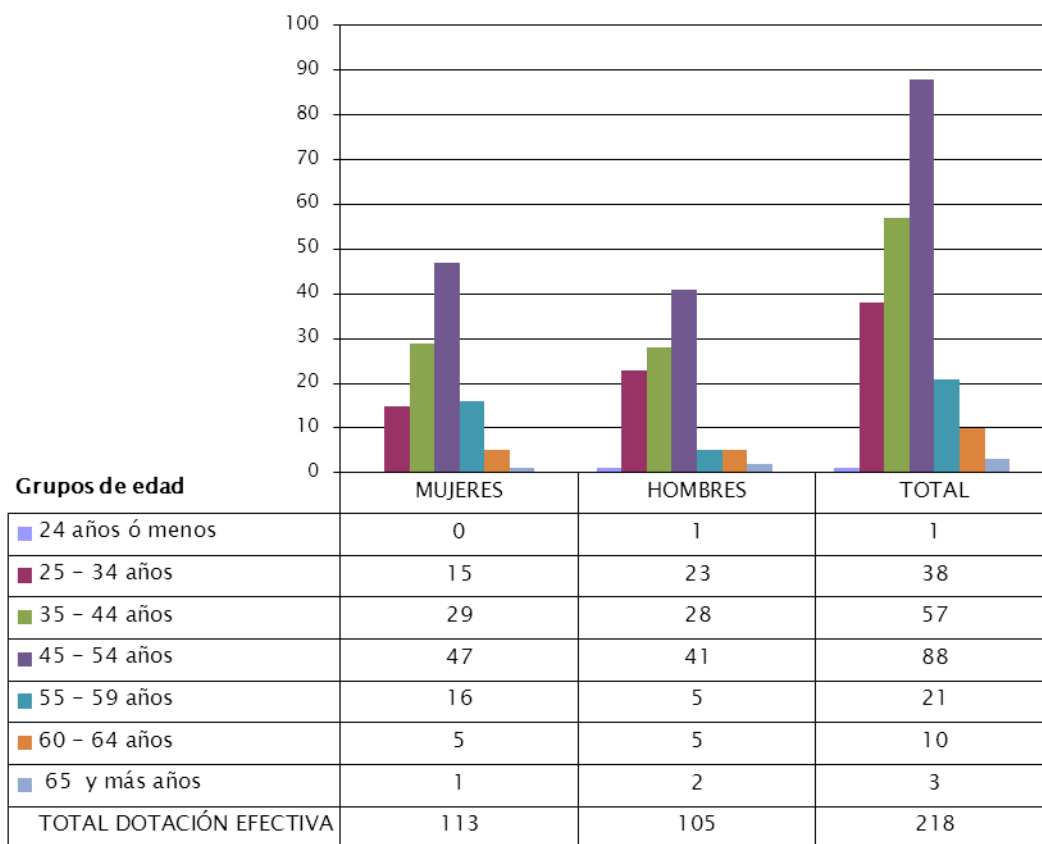
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.



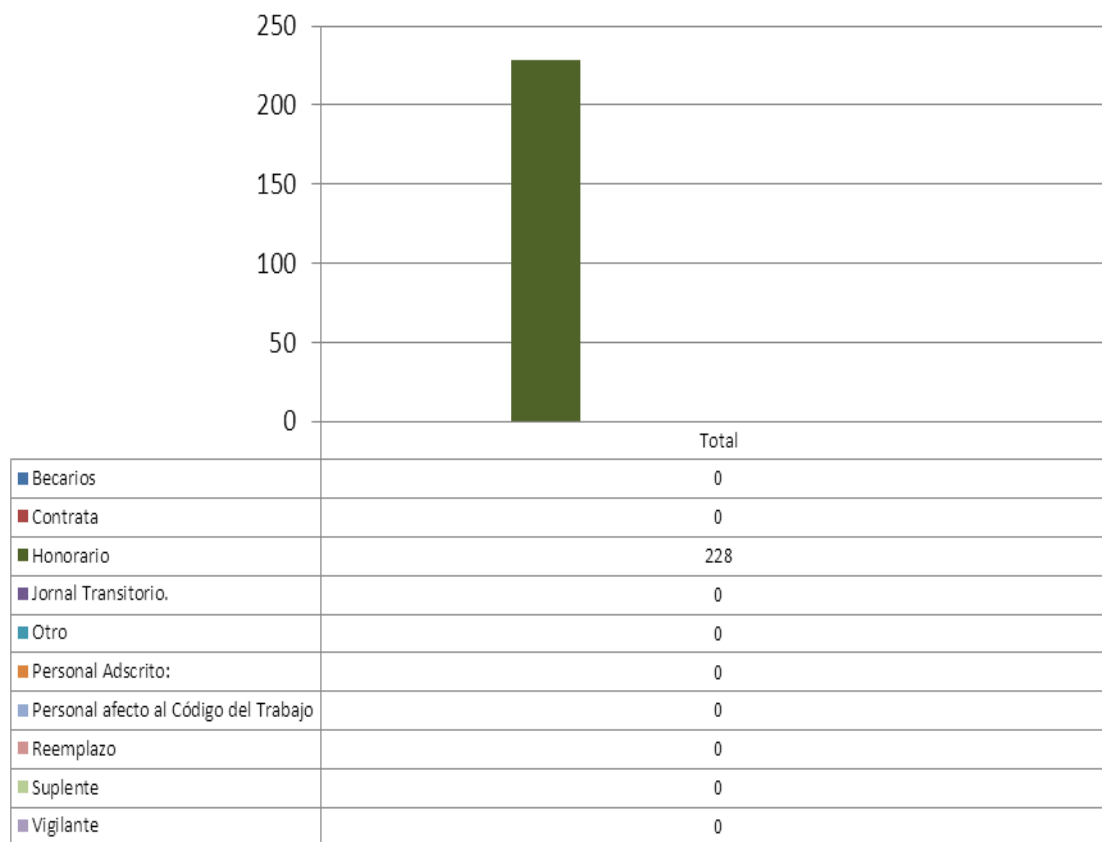
- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011<sup>2</sup>, por tipo de contrato



<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	54,55	75,00		137,5
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100,00	100,00		100,0
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	3,3	5,0		66,0
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0		-
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0		-
• Retiros voluntarios					

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,4	0,50	35,7	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,9	4,10	22,0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,9	0,5	180,0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,9	1,8	105,6	
<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	0,10	---	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	2,8	16,7	596,4	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	76,1	83,5	109,7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	20,0	13,6	68,0	

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	(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	0	0	0	
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	---	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,5	0,7	71,4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas de otro tipo<sup>10</sup></li> </ul>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,3	0,1	300,0	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,004	0,006	66,7	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	0	

8 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.

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificacionesl.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	-	-	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		

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

12 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.

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011</b>			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ <sup>14</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>13.488.921</b>	<b>12.994.588</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.676.733	4.358.077	
INGRESOS DE OPERACION	805	330	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	62.841	57.923	
APOORTE FISCAL	8.748.542	8.572.634	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		5.624	
<b>GASTOS</b>	<b>15.144.804</b>	<b>13.262.317</b>	
GASTOS EN PERSONAL	6.052.507	6.175.090	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.776.715	1.223.595	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	24.846	45.486	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.595.360	5.515.151	
INTEGROS AL FISCO	128	52	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	695.248	92.412	
SERVICIO DE LA DEUDA		210.531	
<b>RESULTADO</b>	<b>-1.655.883</b>	<b>-267.729</b>	

<sup>14</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.



b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup>	Presupuesto Final <sup>16</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>17</sup>	Notas <sup>18</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>INGRESOS</b>	<b>16.533.291</b>	<b>13.303.869</b>	<b>12.994.588</b>	<b>309.281</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.590.184	4.669.806	4.358.077	311.729	
	01		Del Sector Privado		20.806	20.805	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		20.806	20.805	1	
	02		Del Gobierno Central	7.590.184	4.649.000	4.337.272	311.728	
		002	Instituto de Previsión Social	7.590.184	4.649.000	4.337.272	311.728	
07			INGRESOS DE OPERACION	20.043	248	330	-82	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		56.181	57.923	-1.742	
	01		Recuperaciones y Rembolsos por Licencias Médicas		54.080	55.632	-1.552	
	99		Otros		2.101	2.291	-190	
09			APORTE FISCAL	8.923.064	8.572.634	8.572.634	0	
	01		Libre	8.923.064	8.572.634	8.572.634	0	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		5.000	5.624	-624	
	03		Vehículos		5.000	5.624	-624	
			<b>GASTOS</b>	<b>16.533.791</b>	<b>13.912.881</b>	<b>13.262.317</b>	<b>650.564</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.122.279	6.186.054	6.175.090	10.964	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.445.839	1.413.839	1.223.595	190.244	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		45.488	45.486	2	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		45.488	45.486	2	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		0	0	0	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		45.488	45.486	2	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas <sup>18</sup>
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.897.313	5.955.270	5.515.151	440.119	
	01		Al Sector Privado	32.347	32.347	3.051	29.296	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	32.347	32.347	3.051	29.296	
	03		A Otras Entidades Públicas	8.855.438	5.914.254	5.503.431	410.823	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	8.855.438	5.914.254	5.503.431	410.823	
	07		A Organismos Internacionales	9.528	8.669	8.669	0	
		001	Organismos Internacionales	9.528	8.669	8.669	0	
25			INTEGROS AL FISCO	3.200	39	52	-13	
	01		Impuestos	3.200	39	52	-13	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	64.660	101.660	92.412	9.248	
	03		Vehículos		25.000	21.691	3.309	
	04		Mobiliario y Otros	11.686	11.686	11.377	309	
	06		Equipos Informáticos	3.865	15.865	10.771	5.094	
	07		Programas Informáticos	49.109	49.109	48.573	536	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	210.531	210.531	0	
	07		Deuda Flotante	500	210.531	210.531	0	
			<b>RESULTADO</b>	<b>-500</b>	<b>-609.012</b>	<b>-267.729</b>	<b>-341.283</b>	

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>19</sup>			Avance <sup>20</sup> 2011/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>21</sup> )	0,974	0,972	1.041	107.10		
	[IP Ley inicial / IP devengados]	82.71	24.92	60.88	244.30		
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	1,000	1,000	1,000	100		
	[IP percibidos / Ley inicial]	0.012	0,040	0,016	40		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	0	210.5	37.2	17.67		
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	0	0	0			

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

20 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 <sup>22</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	610.012	-267.733	342.279
	<b>Carteras Netas</b>		-37.245	-37.245
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-37.245	-37.245
	<b>Disponibilidad Neta</b>	609.413	-229.968	379.445
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	609.413	-229.968	379.445
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	599	-520	79
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	707	-512	195
116	Ajustes a Disponibilidades	-108	-8	-116
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Traspos Interdependencias			

<sup>22</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
COMISIONES MEDICAS D.L. 3.500	8.855.438.000	5.914.254.000	5.503.430.856	
CAPACITACION	36.937.000	36.937.000	36.202.301	

f) Transferencias<sup>23</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 <sup>24</sup> (M\$)	Presupuesto Final2011 <sup>25</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>26</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>27</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.

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones<sup>28</sup>

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>29</sup>	Ejecución Acumulada al año 2011 <sup>30</sup>	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 <sup>31</sup>	Ejecución Año 2011 <sup>32</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión

28 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.  
 29 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.  
 30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.  
 31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.  
 32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>33</sup>	% Cumpli-miento <sup>34</sup>	No-tas
				2009	2010	2011				
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	días			52días	60días		SI	115%
	Enfoque de Género: No			N.M.	0/0	3590225/ 68953	3780000/ 63000			
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t	días			7días	13días		SI	171% 1
	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.					116867/1	120000/9			
	Enfoque de Género: No			0/0	0/0	5815	500			

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011 .



Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>33</sup>	% Cumplimiento <sup>34</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100	%					SI	114%	2
				0.0%	0.0%	91.6%	80.0%			
	Enfoque de Género:			(0.0/0.0)*	(0.0/1.0)*	(25070.0/27385.0)*	(16000.0/20000.0)*			
	No			100	100	100	100			
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t	Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/N° de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t	unidades					SI	105%	
	Enfoque de Género:			N.C.	0/0	79/7	75/7			
	No									
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t	Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t	unidades					SI	104%	
	Enfoque de Género:			N.M.	0/0	816/8	784/8			
	No									

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo				Meta "	Cumple SI/NO <sup>33</sup>	% Cumplimiento <sup>34</sup>	Notas
				2009	2010	2011	2011				
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t	( N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100	%			21%	20%	SI	105%		
	Enfoque de Género: No			S.I.	(0/0)*100	0%	(29/138)*	100	(1/5)*100		
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normativas que se ajustan por modificaciones del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	(N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100	%			100%	100%	SI	100%		
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	(0/0)*100	0%	(2/2)*100	100	(2/2)*100		
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados	número					SI	145%	3	
	Enfoque de Género: No			0/0	0/0	0número	6número	35/4	24/4		

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>33</sup>	% Cumpli-miento <sup>34</sup>	No-tas
				2009	2010	2011				
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t	N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t	4unidades	4unidades	4unidades	4unidades		SI	100%	

Enfoque de Género:  
No

				118%	109%	99%	99%		
				(92997/78913)*100	(72366/66258)*100	(68953/69970)*100	(63000/63500)*100		
				0	0	0	0		
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	%	H: 44 (34409/78913)*100 0	H: 108 (31819/29540)*100 0	H: 54 (38039/69970)*100 0	H: 52 (33000/63500)*100 0	SI	99%
				M: 56 (44504/78913)*100 0	M: 110 (40547/36718)*100 0	M: 44 (30914/69970)*100 0	M: 47 (30000/63500)*100 0		
	Enfoque de Género:	Hombres:		(44504/78913)*100	(40547/36718)*100	(30914/69970)*100	(30000/63500)*100		
	Si	Mujeres:		0	0	0	0		

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100	%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0	%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100	%

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de estándares de servicio cumplidos	$[N^{\circ} \text{ solicitudes respondidas dentro de estándares acordados} / N^{\circ} \text{ total de solicitudes recibidas}] * 100$	%	n/a	54%	50%	ADP
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de Satisfacción con las respuestas a consultas y reclamos de los usuarios de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía	Encuesta de Satisfacción de usuarios	N°	n/a	7,3	7	ADP
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de consultas respondidas, en la División Desarrollo Normativo, en los plazos previstos en la normativa vigente en el tiempo t	$[N^{\circ} \text{ de respuestas emitidas en el plazo previsto} / \text{Total de consultas recibidas}] * 100$	%	n/a	98%	90%	ADP
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de consultas resueltas, en la División Estudios, sobre el sistema de pensiones y del seguro cesantía.	$[N^{\circ} \text{ de consultas resueltas} / N^{\circ} \text{ de consultas solicitadas a la División Estudios}] * 99$	%	n/a	100%	100%	ADP
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de respuestas a consultas web y correo postal entregadas en plazo comprometido con el usuario para el período	$[N^{\circ} \text{ de presentaciones, web y correo postal, respondidas en el plazo comprometido con el usuario} / N^{\circ} \text{ total de presentaciones}] * 100$	%	n/a	67%	60%	ADP
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo promedio de respuestas(días) a consultas recibidas por internet y correo postal en el periodo de un año	$[\text{Sumatoria de tiempos de respuestas a presentaciones respondidas por internet y correo postal en el año t} / N^{\circ} \text{ de presentaciones respondidas por internet y correo postal en el mismo periodo t}]$	días	n/a	n/a	24	ADP
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Promedio de Fiscalizaciones administrativas realizadas a las comisiones médicas	$[N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones administrativas realizadas a las comisiones médicas durante el periodo t} / N^{\circ} \text{ de comisiones médicas que funcionan en el periodo t}]$	N°	n/a	n/a	0,98	ADP
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Promedio de Fiscalizaciones técnicas realizadas a las comisiones médicas	$[N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones técnicas realizadas a las comisiones médicas durante el periodo t} / N^{\circ} \text{ de comisiones médicas que funcionan en el periodo t}]$	N°	n/a	n/a	0,41	ADP
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Disminución de reclamos relacionados con Instituciones Fiscalizadas	$[N^{\circ} \text{ de reclamos año actual} / N^{\circ} \text{ de reclamos año anterior}] * 100$	%	n/a	86%	70%	ADP
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Porcentaje de cumplimiento del plan de diseño del modelo de SBR	$[N^{\circ} \text{ de actividades programadas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas}] * 100$	%	n/a	92%	100%	ADP

**Cuadro 10**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2011**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Porcentaje de procesos fiscalizados bajo SBR sobre los procesos programados a fiscalizar	$\frac{[N^\circ \text{ procesos fiscalizados bajo SBR} / N^\circ \text{ procesos a fiscalizar según plan SBR}] * 100}{}$	%	n/a	136%	92%	ADP
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Participación con aportes técnicos y de información en la elaboración de propuestas de mejora al Modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR).	$[N^\circ \text{ de informes elaborados} / N^\circ \text{ de informes programados}] * 100$	%	n/a	100%	100%	ADP
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Implementación del plan estratégico para la emisión de normativa del sistema de pensiones y del seguro de cesantía	$(N^\circ \text{ de normas del plan estratégico aprobado ejecutadas en el período} / N^\circ \text{ total de normas contenidas en el plan estratégico aprobado para el período})$	%	n/a	73%	100%	ADP
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normas emitidas para el sistema de pensiones incorporadas en el compendio normativo	$[N^\circ \text{ de normas emitidas incorporadas en el compendio respectivo en el período } t / N^\circ \text{ de normas emitidas en el período } t] * 100$	%	n/a	100%	90%	ADP
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normas modificadas en consideración al enfoque de supervisión basada en riesgos en el período con respecto a las programadas en el mismo período	$[N^\circ \text{ de normas modificadas en consideración al nuevo enfoque de supervisión, en el período } t / N^\circ \text{ de normas programadas para modificar en consideración al nuevo enfoque de supervisión, en el período } t] * 99$	%	n/a	50%	100%	ADP
Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Tiempo promedio de respuesta en Calificaciones de Trabajo Pesado	$[\text{Sumatoria de días tomados para emitir dictámenes de solicitudes de trabajos pesados en el período } t / N^\circ \text{ de solicitudes de evaluación de trabajos pesados el período } t]$	días	n/a	n/a	121	ADP
Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de ejecución plan de optimización de los sistemas de información y controles periódicos en el año t	$[N^\circ \text{ de informes periódicos redefinidos y/o fortalecidos} / N^\circ \text{ de informes periódicos programados para redefinir y/o fortalecer}] * 100$	%	n/a	n/a	48	ADP
Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Difusión del período	$[N^\circ \text{ de actividades del plan de difusión realizadas en el período} / N^\circ \text{ total actividades del plan de difusión del período}] * 100$	%	s.m	104%	189%	ADP
Sistema de pensiones con información y servicios técnicos	Porcentaje de procedimientos documentados sobre los planificados a documentar para el período	$[N^\circ \text{ de procedimientos documentados en el período} / N^\circ \text{ de procedimientos planificados a documentar en el período}] * 100$	%	n/a	n/a	100%	ADP

**Cuadro 10**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2011**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas	
				2009	2010	2011		
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de participación de la DDN en la elaboración y tramitación de proyectos legislativos sobre los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía	[N° de proyectos legislativos con participación de la DDN[1] / Total de proyectos legislativos en elaboración o tramitación en los participa la Superintendencia] * 100	%	n/a	100%	90%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de documentos de trabajo elaborados en la División estudios con relación al seguimiento y evaluación de la Reforma Previsional en el período en relación a los programados a elaborar en el período	[N° documentos de trabajo elaborados con relación al seguimiento y evaluación de la Reforma Previsional /N° de documentos de trabajo programados ]*100	%	n/a	100%	100%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de informes periódicos de coyuntura y gestión del sistema de pensiones y seguro de cesantía redefinidos y / o elaborados en el período en la División Estudios con respecto a los programados	[N° de informes periódicos de coyuntura redefinidos y / o fortalecidos en el período / N° de informes programados para redefinir y / o fortalecer en el período]*100	%	n/a	100%	100%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de informes periódicos de coyuntura y seguro de cesantía que se mantienen actualizados en la División estudios en el período	[N° de informes periódicos de coyuntura con mantención actualizada/ N° de informes programados]*100	%	n/a	100%	100%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Porcentaje de estadísticas que se mantienen actualizadas en el período con respecto a las programadas	[N° de informes estadísticas con mantención actualizada publicadas/N° de estadísticas programadas]*100	%	n/a	n/a	96%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Participación de la jefa de la División Estudios con el Intendente de Regulación en la definición de la planificación estratégica de la Intendencia.	[N° de reuniones y comités de Regulación asistidos/N° de reuniones requeridas por el Intendente]*100	N°	n/a	100%	100%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	Participación activa como miembros de organizaciones internacionales en sistema de pensiones.	[N° de informes elaborados/N° de informes programados]*100	%	n/a	100%	100%	ADP
necesarios para su correcto funcionamiento	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos	Porcentaje de procesos DASU revisados de acuerdo al plan de revisión de procesos	[N° de informes elaborados/N° de informes programados]*100	%	n/a	100%	100%	ADP

**Cuadro 10**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2011**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
necesarios para su correcto funcionamiento							
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Evaluación de la infraestructura de las Oficinas de Atención de Público.	[Promedio de en el año t para cada variable evaluada/ N° de variables evaluadas en el año t	N°	n/a	n/a	8,2	SIAC
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de las consultas y/o reclamos que son resueltos en las oficinas de atención de público de Santiago, Antofagasta, Concepción y Puerto Montt.	(N° de consultas y/o reclamos atendidos y resueltos en el mes/ total de consultas y/o reclamos atendidos en el mes) *100	%	n/a	n/a	89%	SIAC
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de las consultas y/o reclamos recibidos por internet que son respondidos antes de los 10 días hábiles	N° total de consultas respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles/N° total de consultas ingresadas	%	n/a	83%	84%	SIAC
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de llamadas respondidas antes de los 20 segundos.	(N° total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos/N° total de llamadas atendidas)*101	n/a	n/a	88%	83%	SIAC
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Promedio mensual garantías estatales procesadas por analista	N° garantías estatales procesadas en periodo t/N° de analistas periodo t	N°	6.320	8.835	12.413	INS
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de llamados telefónicos atendidos	(N° total de llamadas telefónicas /N° total de llamadas atendidas)*100	%	n/a	96%	93%	INS
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Porcentaje de las solicitudes de garantías estatales recibidas durante el mes son procesadas dentro del mes	[Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios en el periodo t/Número total de Garantías solicitadas en el mismo período t]*101	%	93%	100%	100%	INS
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo de espera promedio en la oficina de atención de público de Santiago (minutos)	Sumatoria tiempos de espera / N° de atenciones	Minutos	n/a	13	23	INS
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de estudios realizados que sirvan potencialmente como propuestas de mejoras al sistema de pensiones y seguro de cesantía en relación con los estudios comprometidos en el mismo tema en el año t	[Número de estudios realizados en el año t / N° Estudios Comprometidos con SEGPRES y DIPRES en el año t]*100	%	100 %	100%	100%	INS
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de SC	Promedio de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas a las AFP [6]	N° de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas en el año t a las AFP / N° de AFP's en el año t	N°	102	85	81	INST

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

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

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

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

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

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



## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN METAS DE GESTIÓN LIGADAS AL DESEMPEÑO

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Especificas Comprometidas	Ponderador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	1) Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	8.00 %	✓
		2) Diseñar un Sistema de Información de Gestión (SIG) tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en el objetivo anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de Centros de Responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución y el diseño de mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.	8.00 %	✓
		3) Poner en funcionamiento el SIG, midiendo los indicadores de desempeño construidos e identificando aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	10.00 %	✓
		4) Comprometer en la formulación presupuestaria del año siguiente las Definiciones Estratégicas del Servicio, identificando la misión, prioridades gubernamentales, objetivos estratégicos, productos estratégicos, gasto y nivel de actividad por producto estratégico, junto con los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, indicando para cada uno la meta, ponderación, supuestos válidos y producto estratégico al que se vincula.	12.00 %	✓
		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.	12.00 %	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoria Interna	4) 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.	5.00 %	✓

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Específicas Comprometidas	Ponderador	Valida Objetivo
		5) 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 auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio durante el periodo. Para esto se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.	5.00 %	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	6) Evaluar el Plan Anual de Capacitación ejecutado, en términos de la satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo por parte de los funcionarios capacitados, así como las competencias adquiridas por los mismos, realizando un análisis global de la gestión de la capacitación ejecutada.	5.00 %	✓
		7) Diseñar y difundir un programa de seguimiento para cerrar las debilidades detectadas por la evaluación del Plan anual de capacitación ejecutado, incorporándolo como insumo al proceso de diseño del Plan Anual de Capacitación del año siguiente.	5.00 %	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo	2) Elaborar en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario, el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo basado en el Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación. Elaborar el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo y lo comunica a los funcionarios, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.	5.00 %	✓
		3) Ejecutar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, las actividades para la implementación y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, según lo establecido en el Programa de Trabajo y mide los indicadores de desempeño del Plan anual de Prevención de Riesgos.	5.00 %	✓
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	4) Diseñar el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando: los mecanismos de compra que utilizará el servicio y su justificación, los criterios de transparencia, requisitos de acceso, gestión de inventarios, gestión de contratos, políticas de bienestar, políticas de pago a proveedores y política de eficiencia energética, definiendo proyectos o actividades de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.	5.00 %	✓
		8) Evaluar los resultados de los indicadores del Panel de Compras comprometido y establecer mejoras en la gestión de abastecimiento, a través del análisis y monitoreo de los indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones y evaluar periódicamente el Plan Anual de Compras utilizando los resultados de los indicadores.	5.00 %	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Gobierno Electrónico	3) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido y registrar los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.	5.00 %	✓

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Específicas Comprometidas	Ponderador	Valida Objetivo
	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	5) Implementar los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos.	5.00 %	✓

### III. MODIFICACIÓN METAS

Sistemas	Cambios
----------	---------

### IV. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE SISTEMAS

Sistemas	Cambios
----------	---------

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>39</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>40</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>41</sup>

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

---

39 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

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