



# Cuenta Pública 2015

---

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
Superintendente de Pensiones (TyP)

Rancagua, 27 de abril de 2016

# ¿Qué es la Superintendencia de Pensiones?

Creada por la Ley 20.255 de marzo del 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, creada por el Decreto Ley N° 3.500 de 1980.

## ¿A quiénes supervisamos?

✓ Instituto de Previsión Social (IPS).

✓ Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

✓ Administradora de Fondos de Cesantía (AFC).

✓ Asesores previsionales



# ¿Qué es la Superintendencia de Pensiones?

## Misión

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



# ¿Qué es la Superintendencia de Pensiones?

## Objetivos estratégicos

- Entregar una atención de calidad al público atendido.
- Contribuir a perfeccionar el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.
- Mejorar la toma de decisiones de los usuarios.
- Contribuir al correcto funcionamiento del sistema.



# ¿Qué es la Superintendencia de Pensiones?

## Nuestro equipo

233 funcionarios



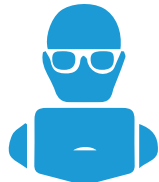
55%  
mujeres



45%  
hombres



46  
años edad  
promedio



11 años  
antigüedad  
laboral

### Distribución por funciones:

- 24 fiscalizadores
- 132 profesionales
- 27 directivos
- 24 técnicos
- 26 administrativos y auxiliares

## ¿A quiénes resguardamos?

9,9  
millones  
afiliados  
AFP

5,1  
millones  
cotizantes  
AFP

8,6  
millones  
afiliados  
AFC

4,3  
millones  
cotizantes  
AFC

675 mil  
pensionados  
IPS

1  
millón  
pensionados  
capitalización  
individual

751 mil  
beneficiarios  
con aporte  
previsional  
solidario

(vejez e invalidez)

579 mil  
beneficiarios  
pensiones  
básicas  
solidarias

(vejez e invalidez)

129 mil  
beneficiarias  
bono por hijo

51,5 mil  
cotizantes  
ex-Cajas de  
Previsión

\*Cifras a diciembre de 2015

## ¿A quiénes resguardamos?

### Principales cifras sistema previsional Región de O'Higgins

**477.530**  
afiliados  
AFP

**258.875**  
cotizantes  
AFP

**25.483**  
pensiones  
pagadas al  
mes

**29.701**  
beneficiarios  
de pensión  
básica  
solidaria

**44.711**  
beneficiarios  
de aporte  
previsional  
solidario

**433.734**  
afiliados  
seguro de  
cesantía

**224.525**  
cotizantes  
seguro de  
cesantía

**7.519**  
afiliados  
recibieron pago  
de seguro de  
cesantía


\*Cifras a diciembre de 2015

## Hitos de la gestión 2015

### Más cerca de los usuarios

Apertura de oficinas en Iquique, Rancagua, Valdivia y Punta Arenas en conjunto con la SUSESO.

- 39% más de atenciones presenciales en regiones el 2015.
- 52% de atenciones presenciales fueron en regiones el 2015.
- La oficina de Rancagua es la con mayor volumen de atención en regiones.



OFICINA	ATENCIÓN PROMEDIO MENSUAL 2015
Arica	169
Iquique	38
Antofagasta	128
Copiapó	106
La Serena	170
Santiago	1.529
Rancagua	342
Talca	80
Concepción	163
Temuco	172
Valdivia	50
Puerto Montt	155
Coyhaique	36
Punta Arenas	22



## Hitos de la gestión 2015

### Preocupación por los fondos de pensiones, ejemplos

#### Endesa – Enersis

Atendida la propuesta de reorganización societaria planteada por Enel, desde abril de 2015 se está dando seguimiento a los acontecimientos relacionados al proceso, la actuación de las Administradoras en el mismo, y la inversión de los Fondos en los emisores afectados.

## Hitos de la gestión 2015

### Preocupación por los fondos de pensiones, ejemplos Situación Caja de Compensación La Araucana

A raíz de los problemas de la Caja de Compensación La Araucana, desde fines de octubre de 2015 se ha fiscalizado la inversión de los fondos en este emisor, oficiando a las Administradoras, asistiendo a algunas juntas de tenedores de bonos y manteniendo actualizado el seguimiento de las actuaciones de los fondos y los acontecimientos relacionados a la citada Caja.

## Hitos de la gestión 2015

### Preocupación por los fondos de pensiones, ejemplos

#### Caso Penta

Entre enero y septiembre de 2015, se realizaron minutas semanales de seguimiento de la inversión directa e indirecta en Banco Penta, las transacciones de sus instrumentos por parte de los fondos y la evolución de los precios de los mismos.

# Hitos de la gestión 2015

## Colaboración ante casos de interés público

- Terremoto y aluvión norte de Chile.
  - Canal único de comunicación.
- Participación en comisiones Congreso Nacional.
  - Comisión investigadora conjunta Penta y campañas electorales.
  - Comisión investigadora fusión AFP Cuprum y Argentum.

## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

### Seguro de Cesantía

- Se incrementa el monto de los beneficios, flexibilizando el acceso a prestaciones del Fondo de Cesantía Solidario (FCS) y se fortalecen los servicios de información e intermediación laboral.
- Se establecen medidas temporales de acceso al Seguro de Cesantía por la catástrofe de marzo de 2015, en el norte del país.

## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

#### Asesores Previsionales

- Regulación de la publicidad que realizan los asesores previsionales, el contenido de sus sitios web y las actividades de asesoría previsional.

#### Acuerdo de Unión Civil

- Emisión de normas que incorporan en la normativa de pensiones y del Seguro de Cesantía el nuevo estado civil (conviviente civil), incluyendo al conviviente civil como beneficiario de ambos regímenes previsionales.

## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

### Cotización de salud

- Eliminación y temporalmente la rebaja, de la cotización de salud para el 80% más pobre de la población mayor de 65 años.

### Nuevas Tablas de Mortalidad

- Para el cálculo de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia a partir de julio 2016 (en conjunto con la SVS). Asimismo, se emitieron las instrucciones sobre aplicabilidad de dichas tablas a los retiros programados y capitales necesarios unitarios.





## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

### Valorización de activos

- Emisión de instrucciones en materia de valorización de los títulos de renta fija y de intermediación financiera adquiridos por los Fondos de Pensiones y los Fondos de Cesantía.

### Supervisión basada en riesgo

- Se revisaron las Guías de Evaluación de Riesgo para la implementación de la Supervisión Basado en Riesgo en las AFP y AFC, en relación a las áreas de riesgo financiero y de riesgo operacional.





## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

### Beneficios estatales

- Emisión de normativa para permitir al pensionado renunciar al beneficio solidario de APS, con el fin de acceder a la Garantía Estatal por Pensión Mínima, cuando corresponda.

## Balance de la gestión 2015

### Más y mejor regulación

Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas.

### Asistencia técnica a proyectos de ley

- Modificaciones al Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728.
- Ley sobre cuota mortuoria y tránsito pensiones.
- Ley sobre Acuerdo de Unión Civil.
- Ley sobre postergación cotización trabajadores independientes.

## Balance de la gestión 2015

### Fiscalización más efectiva

201 fiscalizaciones estándar promedio\* por cada una de las entidades reguladas:



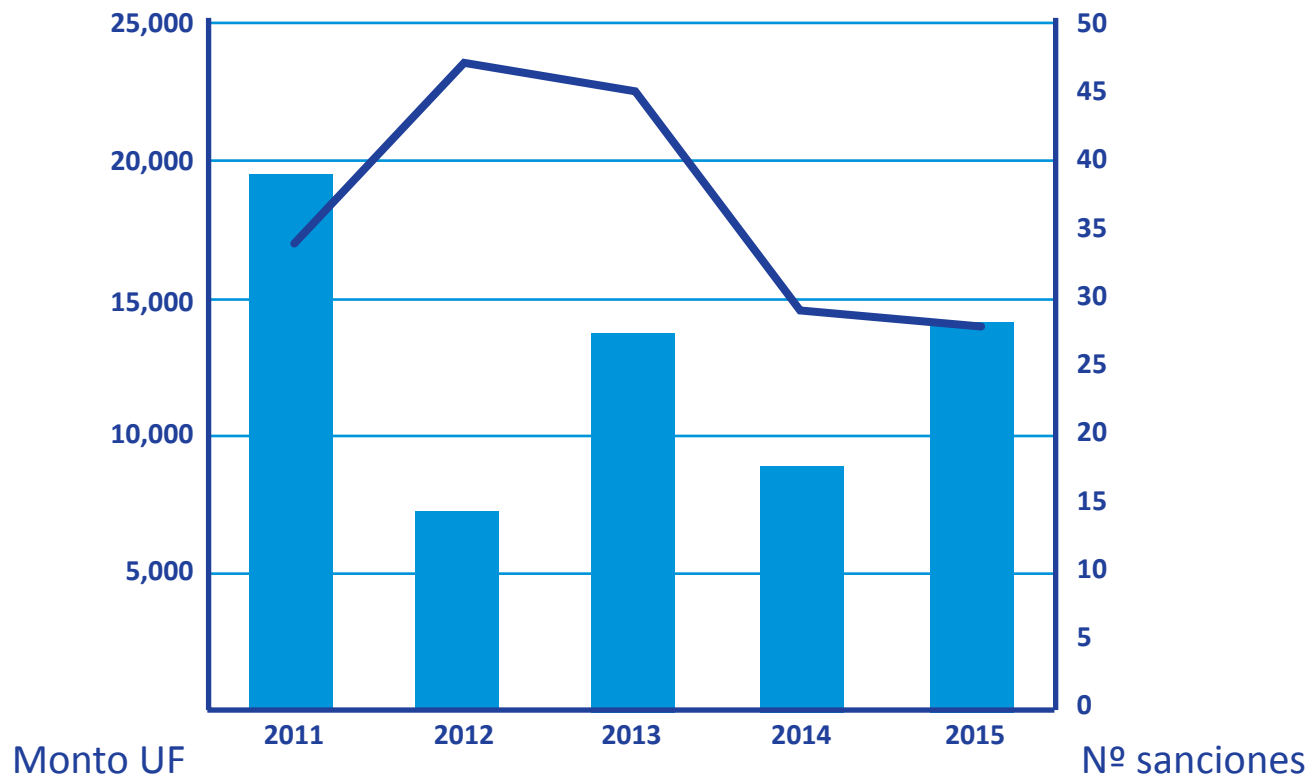
\*La medición se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización.

# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva

Se ejecutoriaron 28 procesos sancionatorios a AFP, IPS y AFC, por un monto de UF 14.050.

Evolución sanciones ejecutadas por la SP



# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva 1) Prestaciones y seguros

- Se realizaron fiscalizaciones relacionadas con los siguientes temas:
  - Sistema de Pensiones DL 3500.
  - Sistema de Pensiones Solidarias.
  - Bonificación por hijo nacido vivo.
  - Sistema de Reparto.
  - Bono de Reconocimiento.
  - Seguro de Cesantía.
  - Asesoría Previsional.

**13**  
preventivas

**96**  
cumplimiento

**32**  
seguimiento

# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva

### 1) Prestaciones y seguros

- Se realizaron las siguientes fiscalizaciones conjuntas con la Superintendencia de Valores y Seguros:
  - Asesores previsionales.
  - Sistema de consultas y montos de pensión.
  - A las Compañías de Seguros de Vida respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, Bonificación por hijo nacido vivo y Bonificación de Salud.

## Balance de la gestión 2015

### Fiscalización más efectiva 2) Comisiones médicas

20

comisiones  
médicas nivel  
nacional

49

subcomisiones

191

médicos a  
cargo de las  
calificaciones  
de invalidez

41

médicos  
asesores

141

peritos socios  
laborales y  
psicólogos  
interconsultores

26

tecnólogos  
interconsultores

54.584

dictámenes de  
calificación de  
invalidez

100%

médicos  
evaluados

\*Cifras a diciembre 2015

## Balance de la gestión 2015

### Fiscalización más efectiva 2) Comisiones médicas

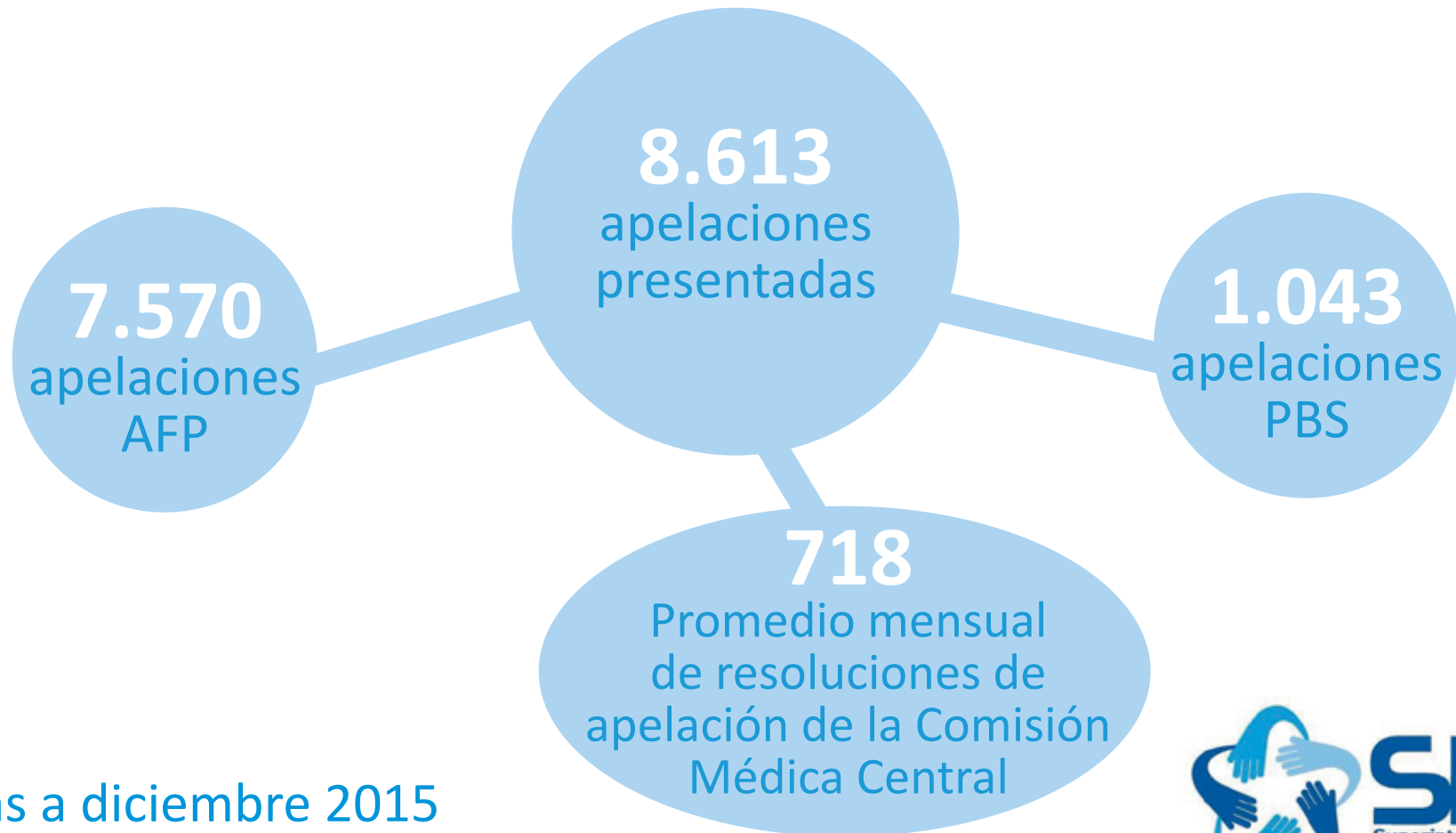


\*Cifras a diciembre 2015



## Balance de la gestión 2015

### Fiscalización más efectiva 2) Comisiones médicas



\*Cifras a diciembre 2015

# Balance de la gestión 2015

## **Fiscalización más efectiva** **2) Comisiones médicas**

- Se realizaron 240 fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, incluidos los médicos asesores de los afiliados.
- Se realizaron 2 seminarios nacionales con asistencia de 40 médicos, 55 psicólogos y 78 peritos sociolaborales.
- Se realizaron 20 capacitaciones con participación de 518 médicos.

# Balance de la gestión 2015

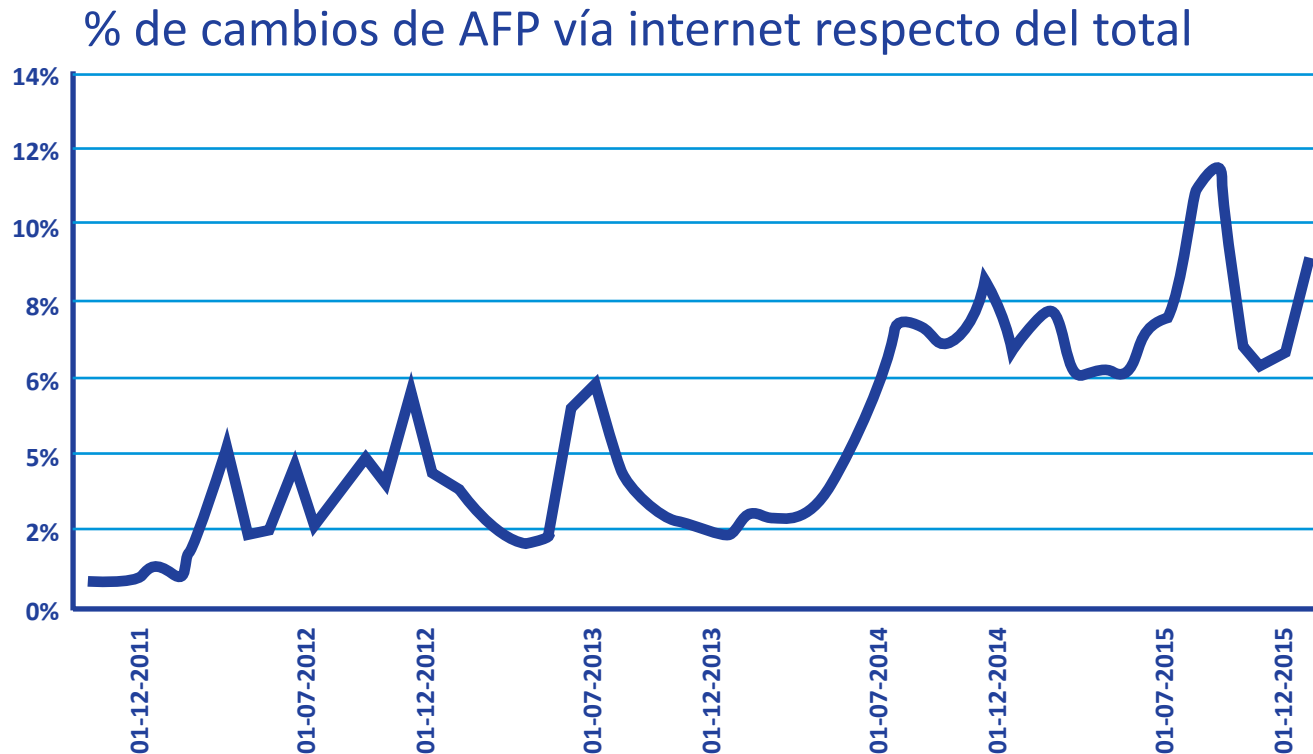
## **Fiscalización más efectiva** 2) Comisiones médicas

- Implementación del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM).
- Fiscalización administrativa de expedientes de calificación de trabajo pesado.

# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva 3) Instituciones

- Implementación de nueva norma para facilitar los cambios de AFP vía internet.



# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva 3) Instituciones

- Indicador de recaudación electrónica y semi electrónica.
- Mediciones de satisfacción de los canales de atención y de los sitios web de las entidades supervisadas.

# Balance de la gestión 2015

## **Fiscalización más efectiva** 4) **Fiscalización financiera**

- Las fiscalizaciones tuvieron su foco en las políticas, procedimientos y personas dedicadas a la gestión de derivados, el control y nivel de seguridad de los sistemas asociados a custodios locales y los mecanismos, procesos, métricas asociadas a la gestión del riesgo de mercado.

# Balance de la gestión 2015

## Fiscalización más efectiva

### 4) Fiscalización financiera

- Puesta en marcha del nuevo sistema de precios y externalización a proveedores.
- Migración y cambio de sistema precios a plataforma web.
- Cambio sistema de gestión registro de directores.
- Mejoras en modelos de control y gestión de riesgo de Fondos de Pensiones.

## Balance de la gestión 2015

### % Menores comisiones

- Elaboración de las Bases de Licitación para la administración de cuentas de capitalización individual del sistema de pensiones de acuerdo a la legislación vigente y su posterior ejecución. El servicio fue adjudicado en el mes de enero de 2016 a AFP PlanVital (0,41%).

#### Comisiones AFP (diciembre 2015)

AFP	%
Capital	1,44
Cuprum	1,48
Habitat	1,27
Modelo	0,77
PlanVital	0,47
Provida	1,54



# Balance de la gestión 2015



## Análisis y estudios

- Apoyo técnico a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, entregando los insumos y efectuando los análisis requeridos por dicha Comisión.
- Estudio del ancho de banda del sistema de premios y castigos de los fondos del Seguro de Cesantía.
- Actualización del Modelo de Riesgo de Pensión.
- Estudio sobre cambio de fondos de pensiones y aprendizaje por parte de los afiliados.

# Balance de la gestión 2015



## Análisis y estudios

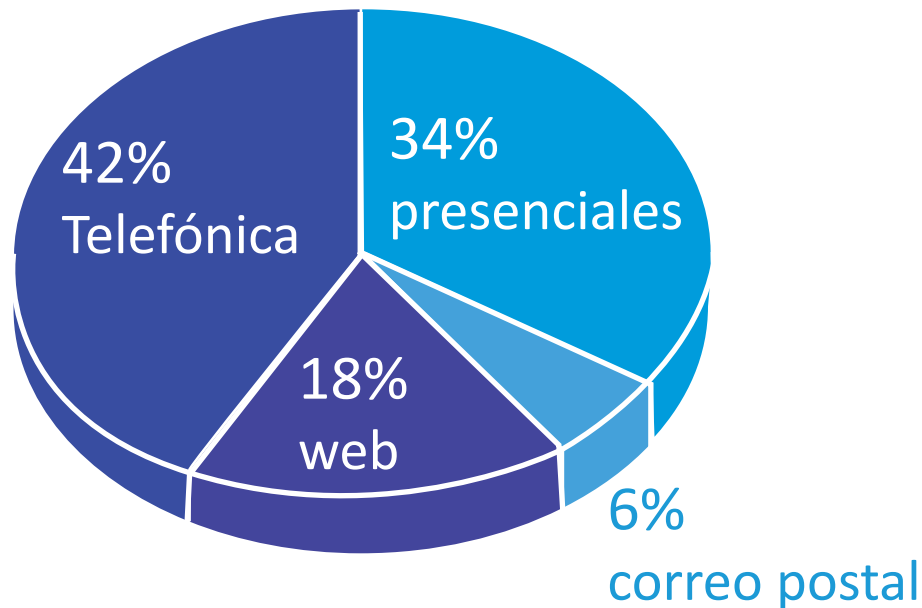
- Estudio experimental del simulador de pensiones.
- Estudio sobre cambio de AFP.
- Estudio actuarial de los fondos de Seguro de Cesantía.

## Balance de la gestión 2015



### Más cerca de los usuarios

- Alta satisfacción de atención usuarios en todos los canales de atención: Nota 8 en escala de 1 a 10.
- 104.321 consultas atendidas y resueltas en 2015.



## Balance de la gestión 2015



### Más cerca de los usuarios

- Los temas más consultados en todos los canales son:
  - Pensiones del sistema de capitalización individual.
  - Afiliación (certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación).
  - Cotizaciones (certificados, comisiones, cobranzas).

**94%**  
de los usuarios  
esperan menos  
de 20 minutos.

**6 días**  
en responder las  
consultas web.

# Balance de la gestión 2015



## Más cerca de los usuarios

### Actividades de Educación Previsional

- Las actividades del año 2015 estuvieron concentradas en charlas educativas, realizándose principalmente en regiones cuyos relatores fueron los mismos Analistas Regionales encargados de la oficina regional. Las charlas en regiones representaron un 96% del total de charlas en el año 2015.

# Balance de la gestión 2015



## Más cerca de los usuarios

### Actividades de Educación Previsional

#### Charlas 2015

REGIÓN	TOTAL CHARLAS
Antofagasta	6
Valparaíso	2
Maule	2
Bío Bío	8
Araucanía	8
Los Lagos	5
Aysén	10
Magallanes y Antártica Chilena	1
Metropolitana	2
Arica y Parinacota	2
<b>Total charlas</b>	<b>46</b>

#### Participantes 2015

REGIÓN	TOTAL PARTICIPANTES
Antofagasta	188
Valparaíso	42
Maule	34
Bío Bío	298
Araucanía	156
Los Lagos	124
Aysén	237
Magallanes y Antártica Chilena	11
Metropolitana	41
Arica y Parinacota	28
<b>Total charlas</b>	<b>1.159</b>

# Balance de la gestión 2015

## Más cerca de los usuarios

### Temas expuestos 2015

TEMAS	PARTICIPANTES
Sistema previsional - Beneficios	319
Trabajadores independientes	265
Pensiones vejez – Trámite de pensión	137
Pensión vejez e invalidez	120
Trámite de pensión	73
Beneficios – Pilar solidario	63
Pensión invalidez	48
Rol SP y beneficios sistema de pensiones	46
Seguro cesantía	33
Trabajo pesado	27
Desafiliación	15
Fiscalización SP	7
Cartolas y generalidades del sistema	6
<b>Total charlas</b>	<b>1.159</b>

### Audiencias 2015

ENTIDAD	PARTICIPANTES
Servicios públicos	710
Organizaciones sindicales y de trabajadores	338
Privados	111
<b>Total charlas</b>	<b>1.159</b>

# Balance de la gestión 2015



## Colaboración internacional

- Chile es elegido para ocupar la vicepresidencia de la International Organization of Pension Supervisors (IOPS) para el período 2016-2017.
- Asistencia a las reuniones del Working Party of Private Pensions (WPPP) de la OECD.
- Participación en la Asamblea Anual de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- Participación de la Superintendencia en el proyecto AGCI de colaboración técnica Chile-Panamá.



# Balance de la gestión 2015



## Colaboración internacional

- Asistencia técnica en temas financieros, sistema de multifondos y SBR a República Dominicana y Costa Rica.
- Participación en el seminario organizado por Pension & Investment denominado “Global Future for Retirement”.
- Participación en la reunión anual de Chile Day.

# Balance de la gestión 2015



## Colaboración internacional

- Se recibieron las visitas de las delegaciones de Paraguay, Kenia, Perú, Colombia, China y Honduras.
- Participación en reuniones sobre Organismos de Enlace en Seguridad Social.
- Organización de Congreso Iberoamericano Técnico Multilateral de Seguridad Social.

# Balance de la gestión 2015

## Gestión interna

- Diseño, difusión e inicio de implementación la Política de Gestión de las Personas definida en un trabajo participativo con los funcionarios y con la Asociación de Funcionarios Superintendencia de Pensiones.
- Fortalecimiento del Servicio de Bienestar.
- Creación del Dpto. de Desarrollo de las Personas dependiente de la División de Desarrollo Estratégico y Administración.
- Diseño de procedimientos de desvinculación, formación y capacitación, reclutamiento y selección de personal y de acoso laboral y sexual.

## Balance de la gestión 2015

### Gestión interna

45

actividades de  
capacitación,  
equivalentes a  
1.193 horas.

95%

de cumplimientos  
de metas de  
eficiencia  
institucional.

99,1%

de ejecución  
presupuestaria

98

funcionarios  
capacitados

43

mujeres

55

hombres

## Desafíos 2016

- Cambios normativos para los fondos de pensión.
- Fiscalización efectiva de AFP, AFC e IPS.
- Fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR).
- Ampliar alternativas de inversión para los fondos de pensiones.
- Diseñar e implementar plan de educación previsional.
- Fortalecer atención de usuarios.
- Continuar implementación de la Política de Gestión de las Personas, con la participación de la AFUSUP.

## Desafíos 2016

- Asesoría para iniciar levantamiento y actualización de perfiles de cargos por competencias.
- Diseño de sistema de gestión del desempeño.
- Participación Mesa técnica Comité de Ministros.
- Publicación herramienta de información para afiliados.
- Licitación Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.
- Creación de segunda Comisión Médica en Santiago.
- Capacitación a los profesionales de Comisiones Médicas.
- Incorporación de las Comisiones Médicas a SBR.

## Desafíos 2016

- Medición de servicios de sitios web de las AFP, AFC e IPS.
- Comisión máxima asesores previsionales.
- Sistema informático de apoyo a la calificación de trabajo pesado de la CEN y CA.
- Mejoramiento continuo de la Base de Datos.
- Reportes del sistema de monitoreo de transmisión de archivos necesarios para la concesión y gestión de los beneficios del sistema de pensiones.
- Implementación de sistemas de indicadores de gestión automatizados.
- Mayor participación internacional.



# Cuenta Pública 2015

---

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
Superintendente de Pensiones (TyP)

Rancagua, 27 de abril de 2016