

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE  
PENSIONES

Marzo de 2017

Avda. Libertador Bdo. O'Higgins 1449, Santiago-Chile, Fono: (56 2) 2753 0100

[www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2016 .....	7
4. Desafíos para el año 2017 .....	20
5. Anexos .....	26
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	27
a) Definiciones Estratégicas .....	27
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	29
c) Principales Autoridades .....	30
Anexo 2: Recursos Humanos .....	31
Anexo 3: Recursos Financieros .....	41
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016 .....	45
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.....	48
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	53
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización /desconcentración en 2016.....	54
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2016 .....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	57

# 1. Presentación Cuenta Pública

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.977 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2016 fue de M\$ 7.184.324.839.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 27.516 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Fiscalizar 48.585 empresas, de las cuales el 65.30% corresponden a empresas no fiscalizadas anteriormente.
- 3) Capacitar a 96.925 jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, abarcando su oferta en la totalidad de las regiones del país.
- 4) Asistir económicamente a 171.693 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de M\$ 34.469.763.
- 5) Responder más de 30 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 6) Entregar un total de M\$ 45.852.287.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 7) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 207 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).
- 8) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.009.265 aportes, equivalentes a M\$129.525.000.
- 9) Se promulgó la Ley N° 20.970, que establece un reajuste extraordinario de un 10% al monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez. El reajuste a la Pensión Básica Solidaria de Vejez es automático, por ser del mismo monto se reajustará la Pensión Básica Solidaria de Invalidez. Asimismo, se recalcularán y

aumentarán los Aportes Previsionales Solidarios de acuerdo a la forma de cálculo establecido en la ley 20.255.

- 10) Se comenzó la ejecución del “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana”, aprobado técnicamente por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda y co-financiado con recursos del Banco Interamericano del Desarrollo BID, con el objetivo de perfeccionar la accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los procesos de atención ciudadana.
- 11) Prestar atención mediante operativa geriátrica y oftalmológica, en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país, a través de los 4 establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.721.951 atenciones por un monto total de M\$ 88.432.000.-

## Superintendencia de Pensiones

Los logros más relevantes en el año 2016 de la Superintendencia de Pensiones fueron:

- a) Ejecutó 207 fiscalizaciones estándar promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS, en el ámbito financiero, operacional y de beneficios, lo que concluyó en 14 procesos sancionatorios por un monto total de UF 7.900.-
- b) A través de sus 14 oficinas de atención de público a nivel nacional, se recibieron 37.472 consultas presenciales de un total de 108.309 consultas recibidas a través de los distintos canales de atención.
- c) Emitió 31 normas para las entidades reguladas y entregó asistencia técnica al perfeccionamiento del sistema de pensiones y el seguro de cesantía, participando en la elaboración de las modificaciones legales que se incorporaron en la Ley N° 20.956, que estableció medidas para impulsar la productividad.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Superintendencia de Pensiones, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2016, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

  
ALEJANDRA KRAUSS VALLE  
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
MINISTRA

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creada a través de la Ley N°20.255 de marzo de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de AFP, creada por el D.L. N°3.500 de 1980 y que inició sus funciones a contar del 1 de mayo de 1981.

La SP es responsable de cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones y del seguro de cesantía sean entregados en forma oportuna e íntegra a sus beneficiarios, a través del ejercicio de sus facultades reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras.

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las AFP y la AFC, la Comisión Médica Central y sus símiles regionales, la Comisión Ergonómica Nacional y la Comisión de Apelaciones, y en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional y a los asesores previsionales.

Cuenta con un total de 235 funcionarios, 33 de planta y 202 a contrata, con un 55% de participación de mujeres, y con 14 oficinas de atención de público a nivel nacional, las que recibieron 37.472 (34%) consultas presenciales en 2016 de un total de 108.309 consultas recibidas a través de todos los canales (presencial, call center, web, canal postal).

Durante 2016, la SP continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 207 acciones de fiscalización promedio a sus regulados (AFP, AFC e IPS), generándose 14 procesos sancionatorios por un monto de UF 7.900.

Se emitieron 31 normas para las entidades reguladas y se entregó asistencia técnica en la tramitación de proyectos de ley que apuntan al perfeccionamiento del sistema de pensiones y el seguro de cesantía, destacando la participación en la elaboración de las modificaciones legales que se incorporaron en la Ley N° 20.956 para impulsar la productividad.

En el marco de los compromisos 2016, se desarrollaron las siguientes actividades más relevantes:

**1. Fiscalización:** se inicia una revisión y fortalecimiento de la metodología de SBR a partir de la Ley sobre productividad; se efectúan mediciones más precisas de satisfacción de los canales de atención y de diseño del servicio web de las AFP y la AFC; se implementó la "Encuesta Permanente de los Sitios Web de las Administradoras" en las AFP; se avanzó en mejorar el diseño de los controles del proceso de Cobranza de Cotizaciones Previsionales; y en el caso de las Comisiones Médicas se fiscalizaron los expedientes virtuales de evaluación de invalidez con resultados satisfactorios.

**2. Perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y Cesantía:** la SP participó en la elaboración de las modificaciones legales al sistema de pensiones y el seguro de cesantía que se incorporaron en la Ley N° 20.956 para impulsar la productividad. En conjunto con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la SVS, se dictaron normas necesarias para dar aplicabilidad a la Ley que eximió de la obligación de efectuar cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años que pertenezcan al 80% más pobre de la población.

**3. Mejoramiento de la calidad de la información y los servicios a los usuarios del Sistema:** la SP obtiene el mejor resultado en satisfacción con la atención de usuarios con un índice de 7,9. Para mejorar la toma de decisiones de los usuarios del sistema se publicó la herramienta "Infórmate y Decide" que permite a los usuarios conocer información de las AFP en 3 temas: rentabilidad, costo y calidad de servicio, y se publicaron en el sitio web nuevas estadísticas e información relevante.

El énfasis para el 2017 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias, contemplando lo siguientes proyectos prioritarios:

#### **Eje Normativo**

1. Elaborar una modificación a los Regímenes de Inversión de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Cesantía, fundamentalmente en materia de inversión en activos alternativos.
2. Continuar participando en el Comité Asesor Ministerial sobre Migraciones y Asuntos Internacionales y apoyar en la eventual reforma a la ley de Técnicos Extranjeros (Ley N° 18.156).

#### **Eje Fiscalizador**

1. Continuar el proceso de fortalecimiento del proceso de SBR.
2. Implementar la supervisión de la norma de activos alternativos.
3. Mejorar los tiempos de respuesta de las Calificaciones de Trabajo Pesado.

#### **Eje Formador / Atención de Usuarios**

1. Aumentar la cobertura regional con la apertura de la Oficina de Atención de Público en Valparaíso.
2. Preparar y publicar nuevas bases de datos, estadísticas e informes para publicar en el sitio web.
3. Perfeccionar la información de nacionalidad de los afiliados en las bases de datos administrativas con que cuenta la Superintendencia de Pensiones.

#### **Eje Gestión Interna**

1. Continuar con la Implementación del Proyecto de Ciclo de Gestión del Desempeño.
2. Implementar la emisión de oficios electrónicos con firma electrónica avanzada, a los regulados.
3. Fortalecer el sistema de remuneraciones.

  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
**SUPERINTENDENTE DE PENSIONES**



### **3. Resultados de la Gestión año 2016**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

Durante el año 2016 la Superintendencia de Pensiones participó en el Comité de Ministros, brindando apoyo técnico al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda, respecto del análisis de alternativas de reforma al sistema de pensiones. A su vez, participó en la elaboración de las modificaciones legales al sistema de pensiones y el seguro de cesantía, que se incorporaron en la Ley N° 20.956 que estableció medidas para impulsar la productividad, así como en la legislación que fortaleció los montos de pensiones del Pilar Solidario.

Además, el Superintendente de Pensiones participó activamente en el Comité de Estabilidad Financiera (CEF) y en el Comité de Superintendentes del Sector Financiero.

Se atendieron y resolvieron 108.309 consultas en 2016: 34% presenciales, 6% correo postal, 16% web y 44% telefónicas.

En conjunto con la SUSESO y la SVS se dictaron las normas necesarias para dar aplicabilidad a la Ley N° 20.864, que eximió de la obligación de efectuar cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años que pertenezcan al 80% más pobre de la población.

En relación al comportamiento del presupuesto y gasto, la SP en el año 2016 presentó un gasto ejecutado de M\$14.165.420 que equivale a una ejecución presupuestaria de 99,2% y un saldo disponible de M\$112.826, el que corresponde a un 0,8% del presupuesto autorizado para dicho año. Este saldo se explica fundamentalmente por vacancias temporales en la provisión de cargos de planta y contrata, provocando ahorros transitorios en el gasto de personal (M\$56.063); por vacancias temporales en la provisión de médicos, provocando ahorros transitorios en el gasto de honorarios de las Comisiones Médicas D.L. N°3.500 (M\$26.948); y por una menor contratación de peritajes especializados de trabajo pesado, requeridos por la Comisión Ergonómica Nacional (M\$13.831).

En relación al año 2015, el gasto ejecutado registra un incremento de 2,6% lo que se explica fundamentalmente por el mayor gasto en personal (subt. 21), específicamente por el aumento de la dotación en 1 cargo para contratar a un profesional responsable de la Implementación de la Ley N°20.818 del año 2015, que perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos.

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

1. **Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.** Fiscalizar los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las AFP, de las AFC, del IPS y de las Comisiones Médicas.
- Durante el año 2016 se llevaron a cabo 207 fiscalizaciones estándar promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS. 85 en el ámbito financiero, 78 en el ámbito operacional y 44 en el ámbito de los beneficios, dando cumplimiento a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
  - Se ejecutoriaron 14 procesos sancionatorios a AFP, por un monto de UF 7.900 y fueron las siguientes:

AFP sancionada	Sanción	Causal por el cual se aplicó la sanción
CUPRUM S.A.	Multa de 200 U.F.	Infringir sus políticas de inversiones y de solución de conflictos de interés de los Fondos de Pensiones.
PROVIDA S.A.	Censura	Remitir a la Comisión Médica de la Región Metropolitana información errónea sobre la cobertura del Seguro de Invalidez y Supervivencia, respecto de un afiliado.
HABITAT S.A.	Multa de 200 U.F.	1.- Remitir información errónea al IPS respecto de sus afiliados; 2.- Infringir los dispuestos en los numerales 1, 5, 7 y 8 del Capítulo V y numeral 1 del Capítulo VI, ambos de Letra A del Título III, Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. 3.- Falta de diligencia y cuidado en el recalcado de pensión de vejez de afiliado y en su posterior regularización.
PLANVITAL S.A.	Multa de 500 U.F.	Incurrir en incumplimiento reiterados y atrasos en la entrega del informe estadístico de afiliados pensionados a este Organismo Fiscalizador; e incurrir en falta de diligencia y cuidado en la elaboración del informe estadístico de afiliados pensionados, remitiéndolo a esta Superintendencia reiterada y sucesivamente con errores de información.
CAPITAL S.A.	Censura	Transgredir el inciso cuarto del artículo N° 153 del D.L. N° 3.500, de 1980.
PROVIDA S.A.	Multa de 1.000 U.F.	Infringir lo dispuesto en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 29; inciso tercero del artículo 65, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y lo previsto en el Capítulo V, Letra F, Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.
CUPRUM S.A.	Multa de 1.000 U.F.	Infringir lo dispuesto en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 29; inciso tercero del artículo 65, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y lo previsto en el Capítulo V, Letra F, Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.
PLANVITAL S.A.	Multa de 100 U.F.	Infringir lo dispuesto en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 29; inciso tercero del artículo 65, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y lo previsto en el Capítulo V, Letra F, Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.
HABITAT S.A.	Multa de 100 U.F.	Infringir lo dispuesto en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 29; inciso tercero del artículo 65, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y lo previsto en el Capítulo V, Letra F, Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.
CAPITAL S.A.	Multa de 100 U.F.	Infringir lo dispuesto en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 29; inciso tercero del artículo 65, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y lo previsto en el Capítulo V, Letra F, Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.

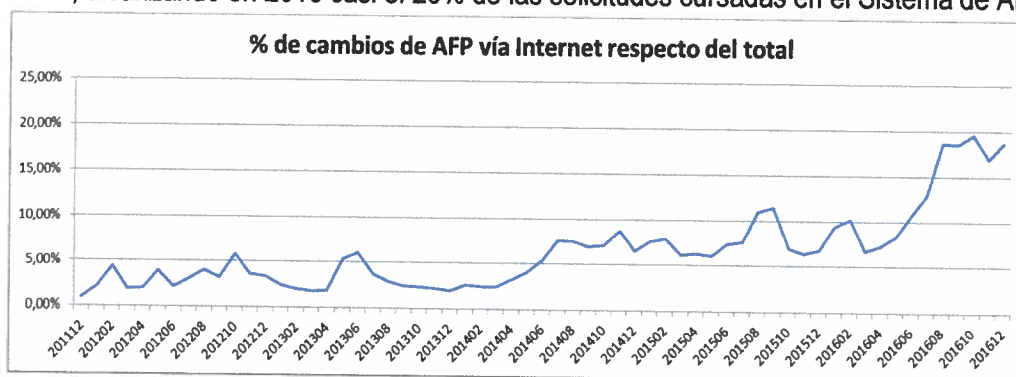


PROVIDA S.A.	Multa de 200 U.F.	Incurrir en errores reiterados en la elaboración y envío de información en la Base de Datos de Afiliados.
CUPRUM S.A.	Multa de 200 U.F.	Incurrir en irregularidades reiteradas en la elaboración y envío de los informes diarios de los Fondos de Pensiones que administra.
PROVIDA S.A.	Multa de 700 U.F.	1) Transar con fecha 25 de julio de 2015 para los Fondos de Pensiones C, D y E, el bono código USP4909LAA81 del emisor GNL Quinteros S.A. cuya fecha de perfeccionamiento era el 31 de julio de 2014, instrumento prohibido para los Fondos de Pensiones, sin perjuicio de la posterior anulación de la operación, que sólo pudo hacer con el acuerdo de su contraparte. 2) Proporcionar indebidamente información incorrecta a esta Superintendencia respecto de la decisión de compra del bono del emisor GNL Quintero S.A., en su carta GI-066/2014 de fecha 8 de agosto de 2014, información que como consecuencia de la fiscalización llevada a cabo el día 12 de agosto de 2014.
CAPITAL S.A.	Multa de 3.600 U.F. Irregularidades en funciones de comercialización	1. Remitir a esta Superintendencia información errónea y desactualizada del personal de Agencias; 2. Incurrir en deficiencias graves de procedimiento de Control de Gestión Comercial, 3. Efectuar labores de comercialización con personal no autorizado para ello, al promover o, cuando menos permitir, una práctica de comercialización improcedente, conocida como "Escolta", conforme se describe en dicho oficio de cargos.

- A partir de la modificación legal (Ley N° 20.956 sobre productividad), en la que se incorpora la facultad para la SP de supervisar la gestión de riesgos de las AFP y AFC, impartir instrucciones para que éstas corrijan las deficiencias observadas y requerir todos los antecedentes que le permitan al regulador imponerse del estado de la gestión de riesgos de sus fiscalizados, se inició durante el año 2016 un proceso de revisión y fortalecimiento de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) a través de:
  - Realización de talleres y charlas a cargo de un consultor internacional experto en materias de Supervisión.
  - Se inicia el proceso de Rediseño del Modelo de SBR mejorando la identificación de los riesgos inherentes de las entidades supervisadas y la evaluación de los elementos mitigadores de los riesgos más críticos enfrentados por los regulados (AFPs, AFC e IPS).
  - Se redefinió el alcance de la SBR del IPS, centrando los esfuerzos de supervisión en la evaluación de la Gestión de Riesgos y del Riesgo Operacional de esta entidad.
- Se instaló el sistema SAS (Statistical Analysis System) para monitoreo efectivo de las transacciones (compras/ventas) realizadas por los Fondos de Pensiones. Este sistema permitirá una fiscalización más eficiente y oportuna de dichas transacciones.
- Se realizaron mejoras en los modelos de control y gestión de riesgo de los Fondos de Pensiones, incorporando un mayor detalle a los modelos de gestión de riesgo de mercado, abriendo vértices de riesgo en renta variable y renta fija local (por emisor y por índice de RF respectivamente). En el caso de inversión extranjera también se abrieron los vértices de riesgo en RV, RF High Yield y RF Investment Grade.

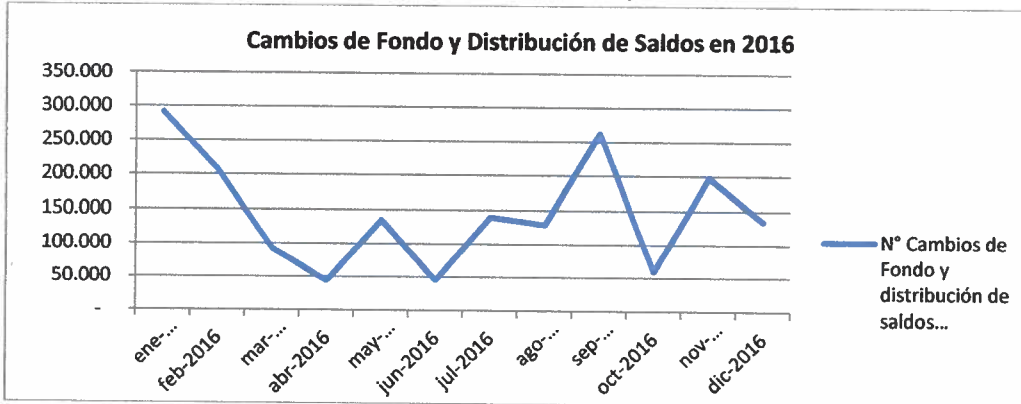
- Se implementó una nueva norma para fortalecer la responsabilidad del Directorio en cuanto al cumplimiento de políticas y la obligación de que este cumplimiento sea revisado por Auditoría Interna, así como establecer una política de traspaso de activos entre Fondos visada por el mismo Directorio.
- Se participó como contraparte técnica en el desarrollo de la modificación al D.L. 3.500 que permitirá a los Fondos de Pensiones la inversión con activos alternativos.
- En el ámbito de los beneficios, los principales temas fiscalizados en las AFP correspondieron a los procesos de pensiones de sobrevivencia, declaración y acreditación de beneficiarios, constitución de saldo, determinación del universo y monto de pago de la prima de seguro de invalidez.
- En el IPS el foco de las fiscalizaciones estuvo puesto en el control de los recursos fiscales y en la calidad de la información que se entrega sobre el Sistema de Pensiones Solidario. Es así, que se revisaron los procesos de conciliación de los recursos fiscales, la difusión de los beneficios, diagnóstico de los conocimientos del personal que atiende público respecto del Sistema de Pensiones Solidario, la Bonificación por Hijo y las bonificaciones de salud.
- En la AFC se fiscalizaron temas como la implementación de la modificación legal que aumentó el número de giros desde la Cuenta Individual por Cesantía, certificados aclaratorios, validaciones de la Base de Datos, información que proporcionan las AFP a la AFC sobre la calidad de pensionados y recepción y elegibilidad de solicitudes.
- En el marco de las fiscalizaciones conjuntas, se suscribió un Convenio con la SUSESO para la transferencia electrónica de información y un protocolo para fiscalizar a las Mutualidades del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en lo que respecta a la aplicación de los recursos fiscales en el pago del Aporte Previsional Solidario.
- Se fiscalizó el pago correcto y oportuno de los honorarios en la tramitación de las pensiones de aquellos afiliados que hayan contratado servicios de Asesores Previsionales, y se efectuó una fiscalización in situ de Asesores Previsionales en conjunto con la SVS.
- Se supervisaron los canales de atención que mantienen las entidades supervisadas, destacándose las fiscalizaciones realizadas en forma presencial en las Agencias y Centros de Servicios en las regiones del país que presentan mayor demanda por servicio.

- Con el propósito de efectuar mediciones más precisas de satisfacción de los canales de atención y de diseño del servicio web, las AFP y la AFC realizaron estudios a través de empresas externas: Estudio de Satisfacción con Canales de Servicio de Agencias, Call Center y Sitios Web de las AFP; Estudio de Satisfacción de Afiliados con Canales de Servicio de Call Center, Agencias y Sitios Web de la AFC; y Estudio de Evaluación Heurística y de usabilidad de los Sitios Web de las AFP.
- Se implementó la “Encuesta Permanente de los Sitios Web de las Administradoras” en los sitios web de las AFP, para capturar la opinión de los usuarios del servicio y medir su nivel de satisfacción.
- Por segunda vez se analizó en forma integral el Modelo de Servicios de las AFP, con el objetivo de verificar que la estrategia planteada por la AFP se materialice en la entrega que se hace a los afiliados o clientes.
- Se realizó evaluación de controles generales, seguridad y continuidad de riesgo tecnológico y se visitaron algunos Data Centers de las AFP y se fiscalizaron los procedimientos de control de las vulnerabilidades de los Sitios Web.
- Se realizaron diversas fiscalizaciones destinadas a validar la consistencia de la información que las AFP y el IPS remiten a la SP.
- Se continuó monitoreando el resultado de la puesta en marcha de la norma que facilitó el traspaso de cuentas personales a través de los sitios web, el que ha aumentado desde el 2011, alcanzando en 2016 casi el 20% de las solicitudes cursadas en el Sistema de AFP.

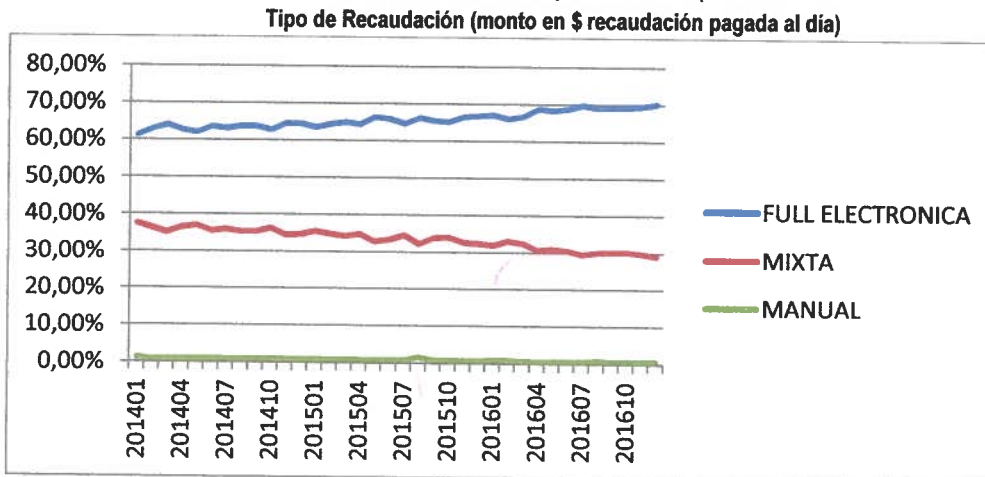


- Se monitoreó en forma permanente el diseño del proceso de cambio de fondos y sus controles, efectuando una supervisión preventiva para verificar la materialización de las solicitudes efectuadas. La demanda por cambio de fondos tiene un comportamiento variable correlacionado con eventos en el mercado previsional, generándose alzas significativas en

el número de cuentas personales que se transfirieron entre los Fondos de Pensiones, específicamente en los meses de enero, septiembre y noviembre.



- Se controlaron en forma permanente los canales a través de los cuales los empleadores prefieren realizar el proceso de Recaudación de Cotizaciones Previsionales, destacándose la preferencia creciente por el de recaudación electrónica, que en octubre de 2016 alcanzó un 70,15%, versus 29,14% vía proceso mixto y 0,71% vía procedimientos manuales.



- Respecto de la Cobranza de Cotizaciones Previsionales, se llevaron a cabo fiscalizaciones que permitieron avanzar en mejorar el diseño de los controles de este proceso crítico y dada su relevancia, se mantienen actividades de supervisión permanentes sobre este proceso.
- Respecto del Riesgo del área financiera, se realizaron las siguientes fiscalizaciones y seguimiento de casos de interés público:
  - Brexit:** se revisaron las inversiones que tenían los Fondos de Pensiones por región y moneda y se realizó una simulación de los posibles efectos de la medida. Al mismo tiempo se ofició a las Administradoras para que informaran los planes de acción que estaban tomando con el fin de resguardar la adecuada rentabilidad y seguridad de los Fondos.

- **Elecciones de Estados Unidos:** se revisaron las inversiones que tenían los Fondos de Pensiones en la región y se realizó una simulación de los posibles efectos de que ganase el actual presidente Norteamericano. Además, se ofició a las Administradoras para que informaran los planes de acción que estaban tomando con el fin de resguardar la adecuada rentabilidad y seguridad de los Fondos.
  - **Cascadas:** especial seguimiento se realizó al acuerdo de los Fondos de Pensiones con la corredora Larrain Vial, donde se restituyó a los Fondos USD 2,3 Millones. Se ofició a las Administradoras instruyendo la metodología de ingreso de estos dineros a los Fondos.
- Durante el año 2016 las Comisiones Médicas evaluaron 55.223 solicitudes de calificación de invalidez, recibiendo un total de 12.675 apelaciones.
  - Se realizaron 20,24 fiscalizaciones estándar promedio por subcomisión, tanto administrativas como técnicas, dando cumplimiento a los compromisos contraídos en las MEI.
  - Se realizó fiscalización de los expedientes virtuales de evaluación de invalidez por medio de una selección de una muestra aleatoria. De este modo, se fiscaliza a los médicos integrantes de las Comisiones Médicas Regionales, a los médicos asesores y a los integrantes de la Comisión Médica Central, y se monitorean los informes de los interconsultores especialistas. El monitoreo realizado entregó resultados satisfactorios, con puntajes en rangos Bueno y Óptimo.
  - Se continuó con el mejoramiento del SAGCOM, incorporando el cambio de la nueva Norma Técnica a contar de julio de 2016.
  - Se incrementó el número de casos evaluados por sesión por parte de la Comisión Ergonómica Nacional (CEN), a través de la incorporación de una función de relatoría de los casos a evaluar por la CEN.
- 2. Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.** Realizar modificaciones y/o formulaciones legales y normativas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y de seguro de cesantía.
- Se emitieron 31 normas para las entidades reguladas, esto es AFP, IPS y AFC, entre las cuales destacan las siguientes:
    - **Regulación Ley N° 20.864, de 2015:** En conjunto con la SUSESO y la SVS se dictaron las normas necesarias para dar aplicabilidad a la Ley N° 20.864, que eximió de la obligación de efectuar cotizaciones de salud a pensionados

mayores de 65 años que pertenezcan al 80% más pobre de la población y estableció una asignación para todos los pensionados del sistema de pensiones solidarias que ayude a solventar los gastos funerarios generados cuando fallecen.

- **Cotizaciones de trabajadores independientes:** Se emitió la normativa necesaria para la aplicación de las modificaciones introducidas al D.L. N° 3.500, de 1980, por la Ley N° 20.894, que en lo principal dispone: i) un nuevo orden de prelación a contar del año tributario 2017, para la imputación de las retenciones de impuesto al pago de las cotizaciones de los independientes; ii) elimina la cobranza judicial de las cotizaciones previsionales adeudadas por los trabajadores independientes; iii) proroga hasta 2017 la opción de los trabajadores independientes de no cotizar para el sistema de pensiones y hasta 2018 la obligación de cotizar para el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y iv) desvincula la cotización para pensión de la cotización para salud, tanto común como laboral. Al respecto, esta Superintendencia emitió 3 normas relativas al pago de cotizaciones de los trabajadores independientes, en materias tales como intercambio de información con el Servicio de Impuesto Internos y la Tesorería General de la República, cobranza y acreditación de cuentas individuales.
- **Información del grupo empresarial de la AFP:** En virtud de Ley N° 20.789, que crea el Consejo de Estabilidad Financiera y en lo que respecta a esta Superintendencia, modifica su estatuto orgánico (DFL N° 101, de 1980) permitiendo a este organismo requerir a sus fiscalizados antecedentes sobre la situación financiera de todas aquellas personas o entidades que pertenezcan a su mismo grupo empresarial. Se emitió la norma que especifica la información que deben remitir las AFP sobre las sociedades que conforman su grupo empresarial.
- **Políticas de inversión de los Fondos de Pensiones:** La norma modifica los contenidos mínimos de las Políticas de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés que deben mantener las AFP respecto de los Fondos que administran, incorporando la obligación de incorporar políticas en materia de préstamos de activos, transacción de activos entre Fondos de Pensiones de una misma Administradora y tratamiento de eventuales conflictos de interés entre la AFP y los administradores de activos que ésta contrate para las inversiones de los Fondos de Pensiones.
- **Operaciones con instrumentos derivados:** Se modificó la normativa relativa a operaciones con instrumentos derivados que se efectúan con recursos de los Fondos de Pensiones en materias tales como: entrega de garantías, uso de agentes liquidadores en el extranjero, custodia e información a proporcionar por Cámaras de Compensación y agentes liquidadores al regulador.
- **Certificación de beneficiarios del Fondo de Cesantía Solidario:** En virtud de las modificaciones introducidas al artículo 28 de la Ley N° 19.728 sobre seguro de cesantía, por la Ley N° 20.829 de 2015, que introduce perfeccionamientos a los requisitos y medios de verificación para garantizar que efectivamente el

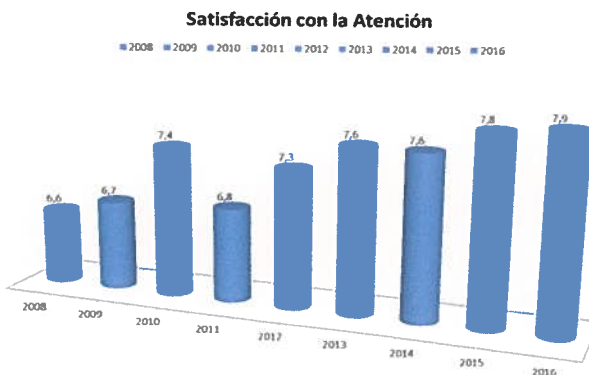
trabajador cesante ha buscado empleo, se efectuaron las modificaciones normativas necesarias en relación a las obligaciones de la AFC.

- Se entregó asistencia técnica en la tramitación de los siguientes Proyectos de Ley:

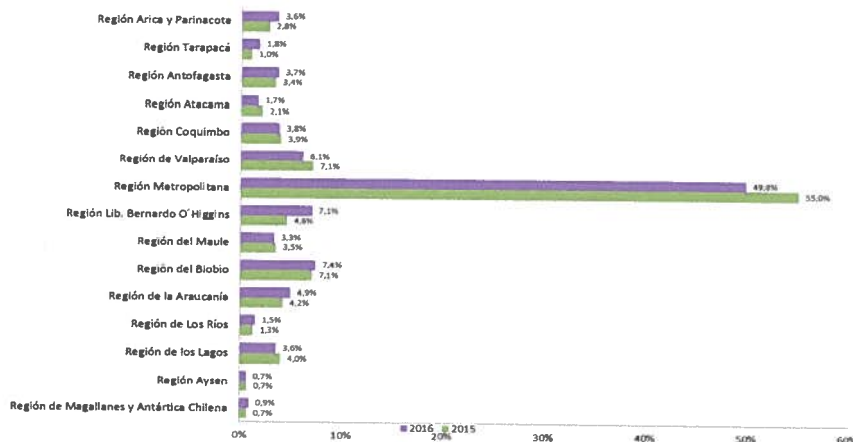
Proyecto de ley	Objetivo
1. Proyecto de ley que establece un conjunto de medidas para impulsar la productividad (Ley N° 20.956).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplía las alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones autorizando la inversión en instrumentos, operaciones y contratos representativos de activos inmobiliarios, capital privado, deuda privada, infraestructura y otro tipo de activos que pueda determinar el Régimen de Inversión</li> <li>• Establece la facultad de la Superintendencia de Pensiones para efectuar una supervisión basada en riesgos de las AFP y AFC.</li> </ul>
2. Proyecto de ley que concede reajuste extraordinario a la Pensión Básica Solidaria (Ley N° 20.970).	Concede reajuste extraordinario del 10% al monto de la pensión básica solidaria de vejez, a contar del 1 de enero de 2017.
3. Proyecto de ley que exime de la obligación de efectuar cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años, facilita la tramitación de prestaciones de vejez y otorga otros beneficios (Ley N° 20.864).	Perfeccionó el tránsito del beneficio solidario de invalidez a vejez, otorgó asignación por muerte o cuota mortuoria para los beneficiarios del sistema de pensiones solidarias y eximió de la cotización de salud a pensionados mayores de 65 años. A su vez, establece el beneficio de cuota mortuoria o asignación por muerte para todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias.

3. **Atención de los usuarios del sistema y del público en general.** Facilitar a los trabajadores y pensionados chilenos el acceso a la información sobre los beneficios que ofrece el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.

- La SP obtiene el mejor resultado en satisfacción con la atención de usuarios desde que se inició la medición en el año 2008, con un índice de 7,9 en una escala de 1 a 10. La evolución de este indicador ha sido positiva desde el año 2011, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:

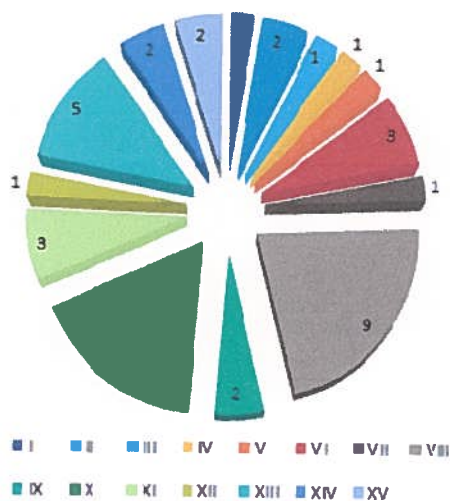


- Se aumentó la participación de las regiones en la atención de usuarios entre el 2015 y 2016, influenciado por los nuevos puntos de atención de público en las oficinas regionales

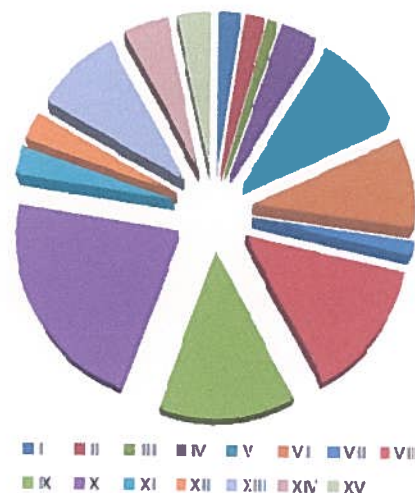


- Se atendieron y resolvieron 108.309 consultas en 2016:
  - Presenciales: 37.472 (35%)
  - Correo postal: 6.402 (6%)
  - Web: 16.906 (16%)
  - Telefónicas: 47.529 (44%)
- En relación a estas consultas, se aumentó de 94% en 2015 a 97,3% en 2016 el porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en Santiago, y disminuyó de 6 a 4 días el tiempo de demora en responder las consultas web.
- Se realizaron 41 charlas con un total de 1.428 asistentes, el 88% realizadas en regiones, según detalle de los siguientes gráficos:

**Número de Actividades por Región**



**Número de Asistentes por Región**



- Se mantuvo la certificación ISO 9001:2008 del proceso de Atención de Usuarios.



- La SP participó en la feria del consumidor de SERNAC, en la Feria del mes de la Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en una feria de beneficios para funcionarios de la Contraloría General de la República.

**4. Disposición de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Pensiones.** Proveer de información al sistema de pensiones, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucrada.

- **Ajuste a la tasa del Retiro Programado:** se ajustó la forma de cálculo de la tasa de retiro programado y renta temporal, con el objeto de que ésta reflejara de mejor manera las expectativas de rentabilidades futuras de los Fondos de Pensiones. En este contexto, se participó en la redacción de una modificación al Decreto Supremo que establece la forma de cálculo de la tasa de interés técnica de los retiros programados.
- **Herramienta “Infórmate y Decide”:** se publicó la herramienta “Infórmate y Decide”, que permite a los usuarios del sistema de pensiones conocer información, de forma fácil y rápida, sobre las AFP en tres temas: rentabilidad, costo y calidad de servicio. Está alojada en el sitio web institucional ([www.spensiones.cl/infoafp](http://www.spensiones.cl/infoafp)) y se adapta a distintas plataformas y en específico entrega datos actualizados mensualmente, sobre los siguientes temas: comisiones, rentabilidad de los fondos de pensiones que administran, tiempo de espera en sucursales, tiempo de respuesta de reclamos, tiempo de entrega de antecedentes para tramitar pensiones, modalidades de pago de pensiones, multas que pagan las AFP y recuperación de cotizaciones impagas por las AFP.
- **Nuevas Estadísticas de Pensiones:** La SP publicó en su sitio web nuevas estadísticas relacionadas con el número y monto de las pensiones pagadas, según años cotizados en el sistema de capitalización individual (AFP). Las cifras se actualizan mensualmente y las nuevas tablas contienen datos respecto de: los nuevos pensionados del mes (flujo), desagregados por años cotizados y sexo; y pensiones totales -nuevas y antiguas-pagadas en el mes (stock), desagregadas por años cotizados y sexo.
- **Base de datos del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP):** por primera vez, se puso a disposición del público la base de datos del SCOMP con datos hasta julio de 2016, que se compone de tres archivos: solicitudes realizadas por los afiliados al sistema de pensiones a través de SCOMP; ofertas realizadas por las compañías de seguros a través de SCOMP; y personas afiliadas al sistema de pensiones que han aceptado alguna oferta de monto de pensión a través de SCOMP.
- Se realizaron estudios relativos al funcionamiento del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía:
  - **Evaluación Impacto Simulador de Pensiones:** finaliza el estudio experimental del simulador de pensiones, el cual fue financiado por IPA Financial Capability

Research Fund y desarrollado en conjunto por la SP y J-Pal. El estudio encuentra evidencia que indica que la entrega de información personalizada, a través de una proyección de pensión y cómo esta cambia en función de distintas variables, aumentaría la probabilidad de realizar ahorro voluntario en el año posterior a la intervención, aumentando además el monto ahorrado.

- **Modalidades de Pensión.** Se estudian los determinantes de la elección de la modalidad de pensión. Se realiza una estimación conjunta de la decisión de modalidad de pensión, haber recibido ofertas de rentas vitalicias y la calidad de dichas ofertas.
- **Apoyo técnico/Contraparte técnica Cooperación BID-Ministerio de Hacienda.** Se participa en reuniones, se realizan comentarios a documento y se entrega apoyo de programación para estudio de consultor externo relativo al efecto del aumento de cotización en la participación en el mercado laboral formal.

#### 5. Otros eventos y actuaciones relevantes.

- Participación en el Comité de Migraciones presidido por el Ministerio del Trabajo, con el fin de trabajar en un registro de migrantes y revisar el trabajo que cada Servicio efectúa con las personas migrantes.
- La Superintendencia coordinó y participó en un seminario sobre SBR con países miembros de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), dictado por un experto extranjero.
- Asistencia a las reuniones del Working Party of Private Pensions (WPPP) de la OECD en París, donde se discutieron temas regulatorios y de investigación de los Sistemas de Pensiones de los países miembros de la OECD, incluyendo principios de regulación y mejores prácticas internacionales.
- Asistencia a las reuniones del Comité Técnico de la International Organization of Pension Supervisors (IOPS), donde se discutieron temas de regulación, supervisión y de investigación relativos a los sistemas de pensiones. Chile ocupa la vicepresidencia de dicho organismo, a través de la Intendente de Regulación.
- Participación en la XXIV Asamblea Anual de AIOS y en un Seminario Internacional ambos en Uruguay, y en la reunión anual de Chile Day, en la ciudad de Londres.
- Adicionalmente, durante el año 2016, la SP recibe la visita de delegaciones de diversos países con el objeto de recibir apoyo técnico en diversas materias. Destacan dentro de esta visita los siguientes países: Costa Rica, República Checa, Singapur, Colombia, Guatemala, Brasil, Uruguay, Mongolia y Panamá.

## **6. Gestión Interna**

- En materias de Desarrollo de Personas, se ejecutó el proyecto de actualización de descriptores de cargos y modelo de competencias, para lo cual se aplicó una metodología participativa que incluyó entrevistas a los funcionarios y jefaturas de la Superintendencia.
- Se inició el diseño del modelo de ciclo de Gestión del Desempeño, que consideró un diagnóstico de la situación actual de la Superintendencia, las orientaciones del Servicio Civil y las recomendaciones de la empresa consultora.

## 4. Desafíos para el año 2017

El énfasis para el 2017 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias, a fin de continuar protegiendo la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos administrados, y en propiciar una mayor difusión que fortalezca la entrega de beneficios en forma íntegra, adecuada y oportuna, contemplando los siguientes proyectos prioritarios:

### 1. Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.

- Realizar 209 fiscalizaciones estándar promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS, en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios.
- Realizar 20,6 fiscalizaciones estándar promedio por subcomisión médica en los ámbitos técnicos y administrativos, asegurando que el tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas no supere los 70 días.
- Continuar el proceso de fortalecimiento del proceso de Supervisión Basado en Riesgos (SBR) a través del mejoramiento del Modelo de SBR actual, generando un sistema más robusto y efectivo. El plan de mejora del Modelo SBR se inició el año 2016 y durante el año 2017 se revisará en profundidad el modelo, la Matriz de Riesgo de las entidades y los manuales de supervisión. El nuevo Modelo de Supervisión se aplicará a contar del año 2018.
- Implementar la nueva norma de activos alternativos que permita a los Fondos de Pensiones trabajar con garantías bilaterales, dado que a raíz de requerimientos de Basilea 3 y Dodd Frank, los fondos de pensión locales necesariamente deberán otorgar y recibir garantías por la generación de un contrato forward.
- Implementar la supervisión de la norma de activos alternativos con el apoyo del área de sistemas. Lo anterior, implicará capacitar a los equipos de supervisión para lograr una fiscalización eficiente en este nuevo tipo de instrumento.
- Implementar la conexión del sistema SAS con bases de información local y generación de consultas automáticas, con el fin de explotar en gran medida las capacidades del sistema con el fin de mejorar la labor de supervisión sobre las transacciones realizadas por los fondos de Pensiones en el mercado financiero.

- Respecto de la supervisión de servicios se generará el índice de Satisfacción Neta (ISN) del canal Web de las AFP, el que permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los sitios web de las Administradoras.
- Se dará término al Sistema de Indicadores de Gestión Automatizado, el cual incluye indicadores tanto operacionales y de servicios, cuya automatización y generación de reportes debe concluir, según lo programado con la entrega de la tercera etapa el año 2017.
- Revisar la normativa relevante del área comercial de las AFP (ventas), el proceso y los mecanismos de autenticación de usuarios y la normativa que lo sustenta.
- Revisar los procesos operacionales de cobranza y rezagos y se generará una solicitud de adecuación normativa si es necesario.
- Respecto del proceso operacional de traspaso de cuentas personales, se continuará con su optimización, revisando el diseño del proceso operacional actual, de tal forma de evaluar su actualización con la incorporación de nuevas tecnologías disponibles.
- Continuar con el control de la correcta y eficiente aplicación de los recursos fiscales por parte del IPS y de las entidades externas, en el marco del Sistema de Pensiones Solidarias y Bonificación por Hijo Nacido Vivo. Para este objetivo, se potenciará el alcance de las fiscalizaciones a través de alianzas estratégicas con otros Organismos Fiscalizadores como la SVS y la SUSESO, y perfeccionando además el proceso de Conciliación de los fondos a través de mejoras a los archivos.
- Como parte del control de los recursos fiscales, se potenciará la verificación del correcto uso de la utilización del Fondo de Cesantía Solidario, de tal forma que se paguen correcta y oportunamente los beneficios que correspondan con cargo a este Fondo.
- Como parte de la profundización del modelo de SBR, se reforzará la evaluación del riesgo operacional de los procesos de beneficios, programándose fiscalizaciones con este énfasis, las cuales se reforzarán con proyectos en el ámbito de sistemas de indicadores y control de trámites de pensiones, sistemas de monitoreo de los archivos utilizados para determinar los tiempos de trámite y alternativas de pago de pensiones y mejoras al sistema de indicadores de gestión de beneficios AFC.
- Mejorar la asignación de recursos de fiscalización de los asesores previsionales, mediante indicadores de alerta temprana construidos a partir de la información de SCOMP.

- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) e incorporar a los profesionales Interconsultores.
- Reforzar el monitoreo del proceso de evaluación de trabajos pesados por parte de la CEN, para reducir los tiempos de respuesta del proceso de evaluación de los puestos de trabajo.
- Diseñar el Modelo de Supervisión Basado en Riesgo (SBR) para mejorar la fiscalización de las Comisiones Médicas.

## **2. Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.**

- Continuar otorgando apoyo técnico en el trabajo que llevan a cabo los Ministerios de Hacienda y del Trabajo y Previsión Social, tendiente a lograr un acuerdo nacional en materia de reforma al sistema de pensiones.
- Continuar participando en las sesiones del Comité Asesor Ministerial sobre Migraciones y Asuntos Internacionales y apoyar en la eventual reforma a la ley de Técnicos Extranjeros (Ley N° 18.156).
- En función de la promulgación de la Ley N° 20.956, que incentiva la productividad, se elaborará una modificación a los Regímenes de Inversión de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Cesantía, fundamentalmente en materia de inversión de dichos Fondos en activos alternativos. Dada la vigencia de la ley, estos cambios normativos deben estar vigencia a partir del mes de noviembre de 2017.
- Revisar y perfeccionar las Bases de Licitación para la Administración de Cuentas de Capitalización Individual, en base a la experiencia recogida en procesos anteriores y en consideración a que corresponde iniciar un nuevo proceso de licitación a fines del presente año, para el período agosto de 2018 - julio de 2020.
- Con el objeto de perfeccionar el funcionamiento de SCOMP, en conjunto con la SVS, se revisará la operación del sistema y se elaborará un proyecto de norma con el objeto de facilitar la comprensión y comparación de ofertas por parte de los afiliados, así como incentivar la competencia entre los oferentes de pensión a través del sistema.
- Continuar brindando asesoría técnica a los proyectos de ley que lideren distintos ministerios relativos al Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía.

- Impulsar la presentación de una reforma legal que permita a este organismo la fiscalización de las entidades que efectúan recomendaciones en forma remunerada y no personalizada a los afiliados al sistema de pensiones, tales como elección de tipo de Fondo o AFP. Dichas entidades serían reguladas y supervisadas en forma similar a los asesores previsionales a que se refiere el D.L. N° 3.500, de 1980.
- Proponer fortalecer las facultades fiscalizadoras de la Superintendencia, incorporando facultades para supervisar la gestión de los riesgos operativos que enfrenta el IPS y facultades de fiscalización directa de la SP y de la SVS, respecto de las entidades que administren el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).

### **3. Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

- Continuar con la evolución positiva de la medición de la satisfacción con la atención de los usuarios, teniendo como objetivo lograr la meta de 8 puntos. Para lograr este aumento se realizarán mejoras en todos los canales de atención, tales como:
  - a. Canal web: Incorporar más analistas al proceso de respuestas a las consultas web con el objeto de mejorar los tiempos de respuesta.
  - b. Canal Postal: intensificar la capacitación de los nuevos analistas para que aumenten su productividad en la resolución de casos.
  - c. Canal telefónico: darle más atribuciones a este canal para hacerlo más resolutivo.
  - d. Canal Presencial: mayor difusión de la red presencial en regiones.
- Lograr que el tiempo promedio de respuesta a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial sea de 11 días y que sólo el 70% de los usuarios que son atendidos en la oficina de atención de público de Santiago esperen menos de 10 minutos para ser atendidos.
- Fortalecer la Educación Previsional, a través de:
  - a. La definición de un conjunto de charlas a estudiantes, pensionados, funcionarios y medios de comunicación acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía
  - b. Capacitaciones y actividades de difusión en el ámbito financiero-previsional, como la activa participación de la Superintendencia de Pensiones en el Mes de la Educación Financiera que convoca la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
  - c. Lanzamiento de un remozado sitio web institucional, que permita potenciar las herramientas de comunicación, información y educación a todos los usuarios del sistema previsional chileno.
- Obtener la Re-Certificación ISO 9001:2008 del proceso de atención de usuarios.

- Aumentar cobertura regional implementando la Oficina de Atención de Público en la región de Valparaíso. Con esto la Superintendencia completaría su red presencial, contando con oficinas de atención de público en todas las regiones del país.
- Facilitar el acceso de los usuarios a las Comisiones Médicas, relocalizando una de las Comisiones de la Región Metropolitana en el sector sur.

#### **4. Disposición de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Pensiones.**

- Preparar y publicar nuevas bases de datos, nuevas estadísticas y nuevos informes para poner a disposición de investigadores y público en general.
- Publicar Estudio Actuarial Proyecciones Fondos de Cesantía. El objetivo es publicar la nueva versión del Modelo Actuarial del seguro de cesantía desarrollado por la Superintendencia de Pensiones, Adicionalmente y utilizando este modelo, se evaluará el efecto en sustentabilidad de aumentar los beneficios y/o flexibilizar requisitos de flexibilidad.
- Elaborar Notas Técnicas Determinantes de Pensión. El objetivo es contar con la versión oficial de la Superintendencia sobre el efecto marginal de cada uno de los principales determinantes de la pensión: rentabilidad, expectativa de vida, tasa de RV/RP, densidad de cotizaciones, tasa de ahorro.
- Con el objetivo de entregar información clara y oportuna para los migrantes relativa al funcionamiento del sistema de pensiones, seguros de cesantía y convenios internacionales vigentes en materia previsional, se llevarán a cabo distintas iniciativas entre las que destaca el desarrollo de folletería con información relevante, información disponible en el sitio web de la Superintendencia y una charla de convocatoria amplia para migrantes que se llevará a cabo en la ciudad de Santiago.
- Perfeccionar la información de nacionalidad de los afiliados en las bases de datos administrativas con que cuenta la Superintendencia de Pensiones.

**En el ámbito de Gestión Interna,** se contemplan los siguientes proyectos prioritarios

- Mantener la certificación ISO 9001:2008 del proceso de Compras.



- Continuar con la implementación de la Política de Desarrollo de las Personas, desarrollando un procedimiento de movilidad interno con la finalidad de regular este proceso, fomentar el compromiso y mantener a nuestros funcionarios/as talentosos/as. Además se trabajará en el diseño e implementación de un Programa de Prevención de Acoso y Maltrato Laboral y Sexual.
- Continuar con la Implementación del Proyecto de Ciclo de Gestión del Desempeño para la que permita impulsar la consecución de resultados en sus colaboradores, alineando competencias conductuales de acuerdo a lo establecidos en los descriptores de cargo y metas definidas. Se realizará un piloto del ciclo de gestión del desempeño, el que contempla etapa de planificación del desempeño, seguimiento y retroalimentación del desempeño, evaluación y autoevaluación, y plan de desarrollo individual.
- Crear el Comité Informático, con el objeto de priorizar proyectos informáticos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información así como compras de hardware y software, controlar el avance de los proyectos, difundir políticas asociadas al uso racional de recursos, solicitar capacitaciones y definir política de perfiles y accesos a los activos de información.
- Implementar la emisión de oficios electrónicos con firma electrónica avanzada, a los regulados.
- Continuar con la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).
- Fortalecer el sistema de remuneraciones, perfeccionando y documentando los principales procedimientos.
- Ejecutar el nuevo procedimiento para procesar las consultas recibidas por Ley de Transparencia.

## **5. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 7: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255, de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones, creada por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, que inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Por otro lado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 de 2008, fija planta de personal y fecha de iniciación de actividades de la Superintendencia.

- Misión Institucional

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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016



- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia.
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados, a través del fortalecimiento del modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR).
3	Mejorar la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social y calidad de vida, a través de la entrega de educación en temas de previsión financiera.
4	Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.

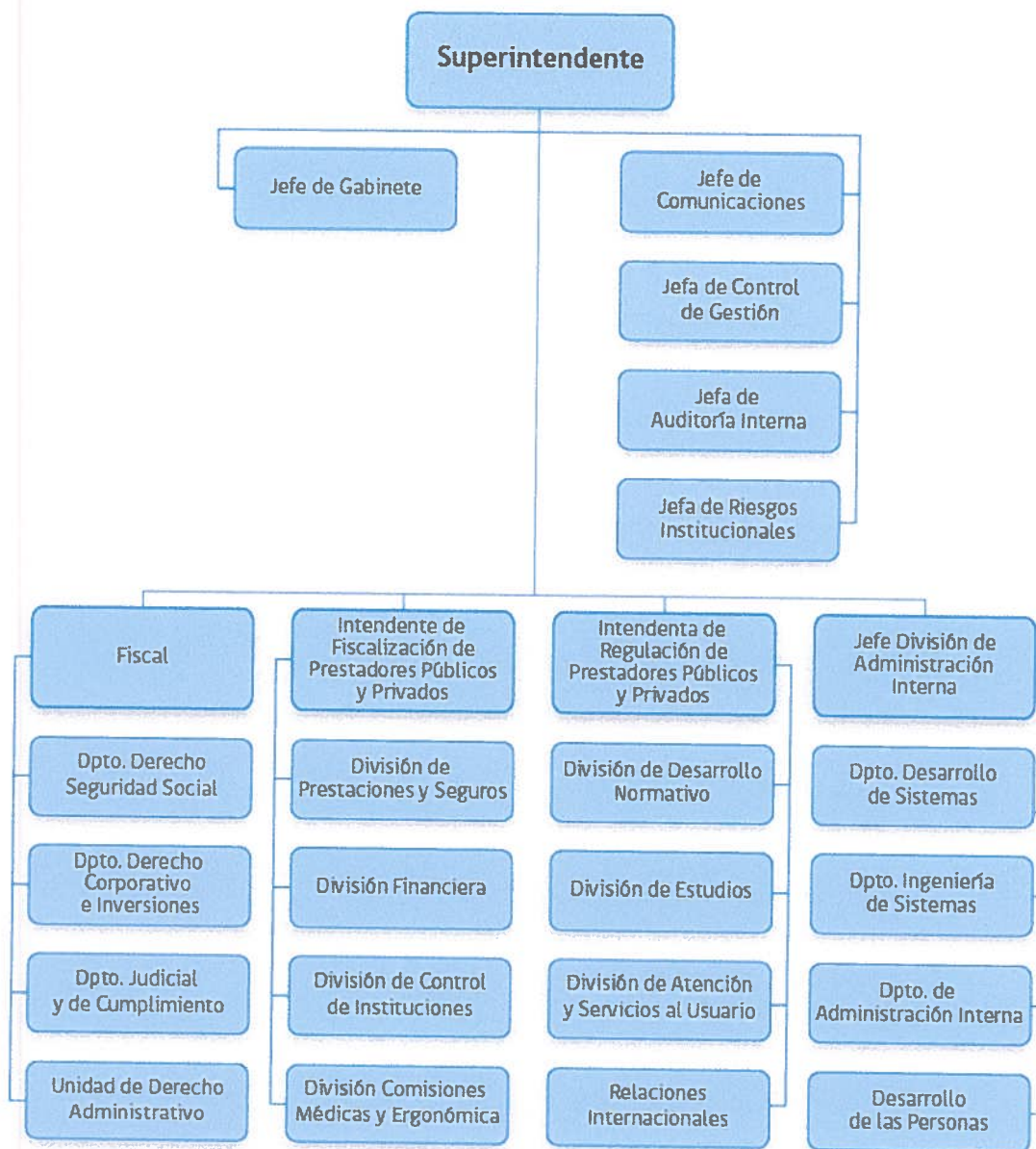
## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	1
2	Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	1, 2
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	3
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	1, 2, 3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500
2	Pensionados del Sistema de Pensiones, D.L. 3.500
3	Servicios e instituciones del sector público.
4	Administradoras de Fondos de Pensiones
5	Administradora de Fondos de Cesantía
6	Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía
7	Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias
8	Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las cajas de previsión y del Servicio de Seguro Social
9	Instituto de Previsión Social

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio<sup>1</sup>



<sup>1</sup> La Superintendencia de Pensiones es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada a través de la Ley N° 20.255 de marzo de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, creada por el D.L. N° 3.500, de 1980 y que inició sus funciones a contar del 1 de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el D.F.L. N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y se relaciona con la Presidenta de la República por intermedio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

### **c) Principales Autoridades**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Superintendente de Pensiones	Oswaldo Macías Muñoz
Fiscal	Andrés Culagovski Rubio
Intendente de Fiscalización de Prestadores Público y Privados	Jorge Mastrangelo
Intendenta de Regulación de Prestadores Público y Privados	Olga Fuentes Contreras
Jefe de Gabinete	Eduardo Olivares Concha
Jefe de Comunicaciones	Julio Pizarro Valenzuela
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera	Max Montecino Malky
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefa División Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefa División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna
Jefe División Administración Interna	Francisco Yáñez Saigado
Jefa de Auditoría Interna	Macarena Díaz Mella
Jefa de Control de Gestión	Yasmín Soto Oyarzún

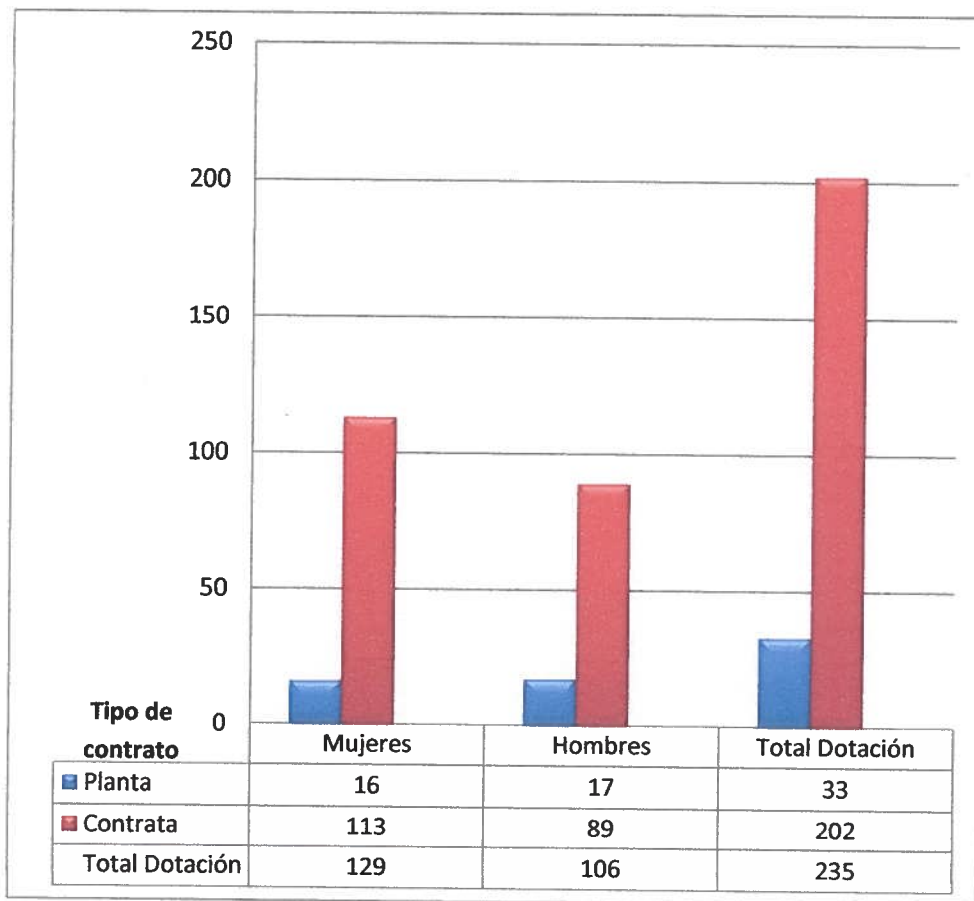
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

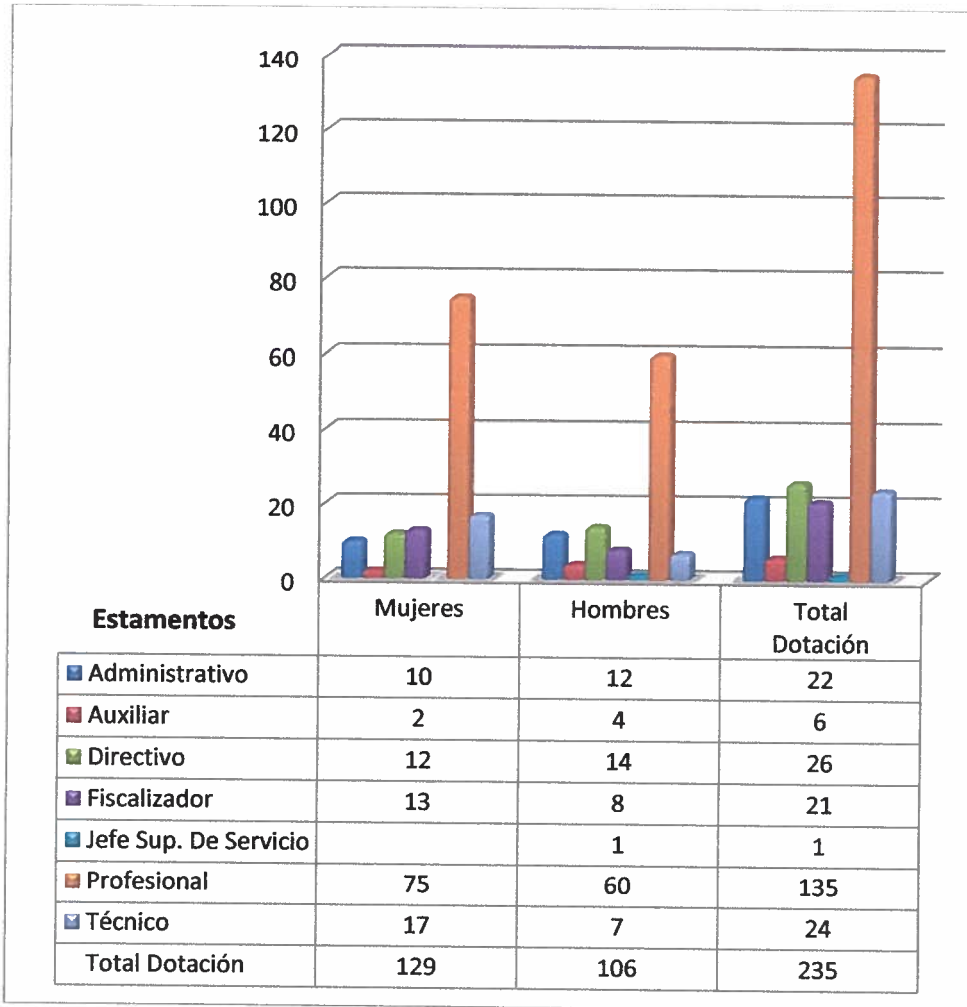
La SP tiene una dotación autorizada de 240 funcionarios de planta y contrata, y al 31 de diciembre de 2016 contaba con una dotación efectiva de 235 funcionarios, 33 de planta y 202 a contrata, con un 55% de participación de mujeres y un promedio de edad de 47 años.

### b) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2016 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

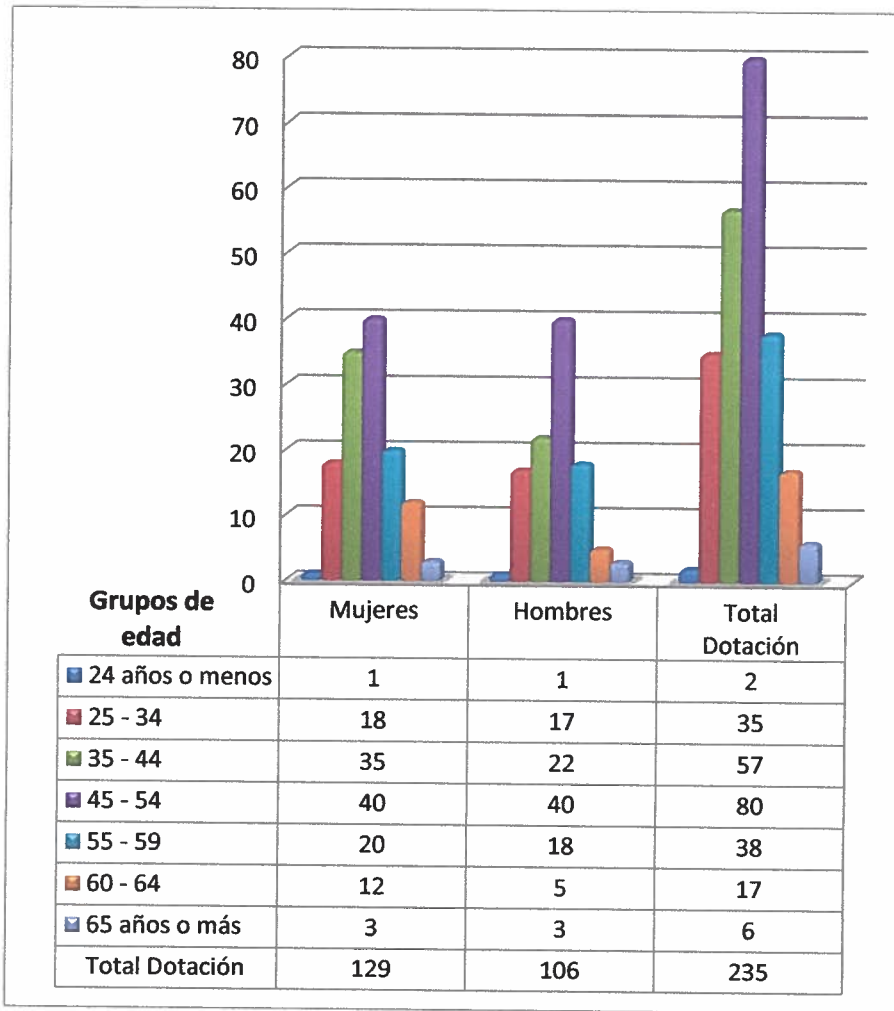


- Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)



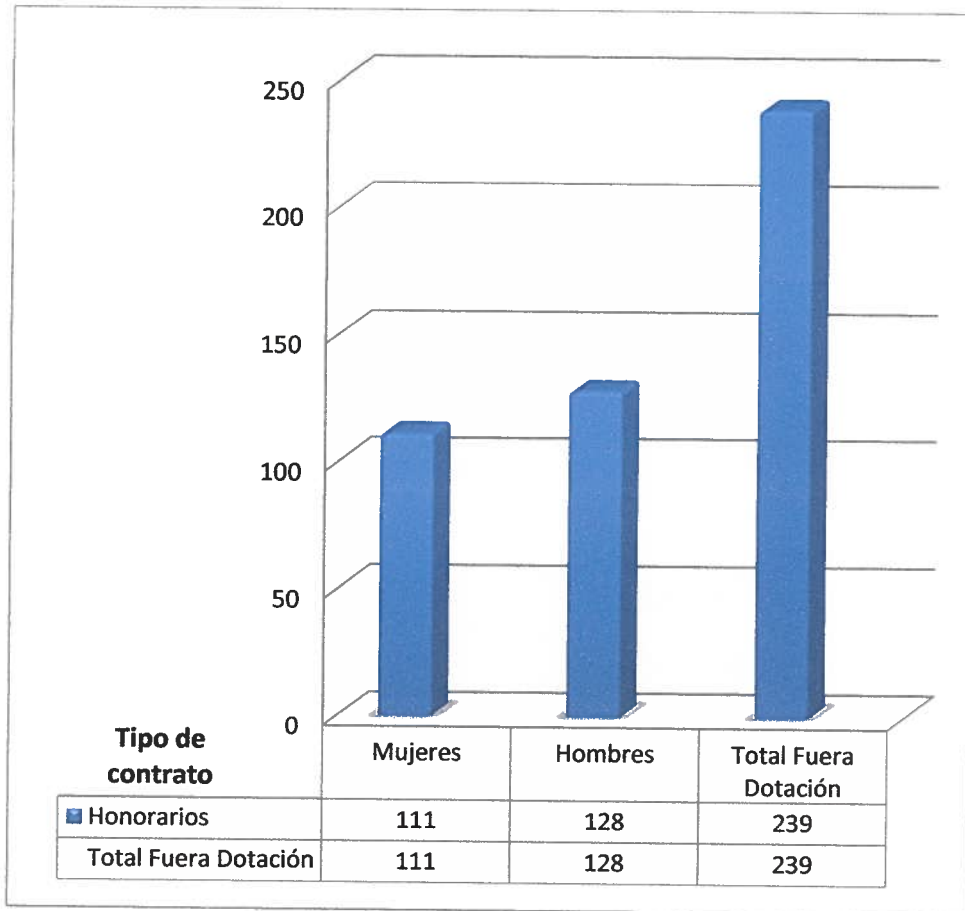


- Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

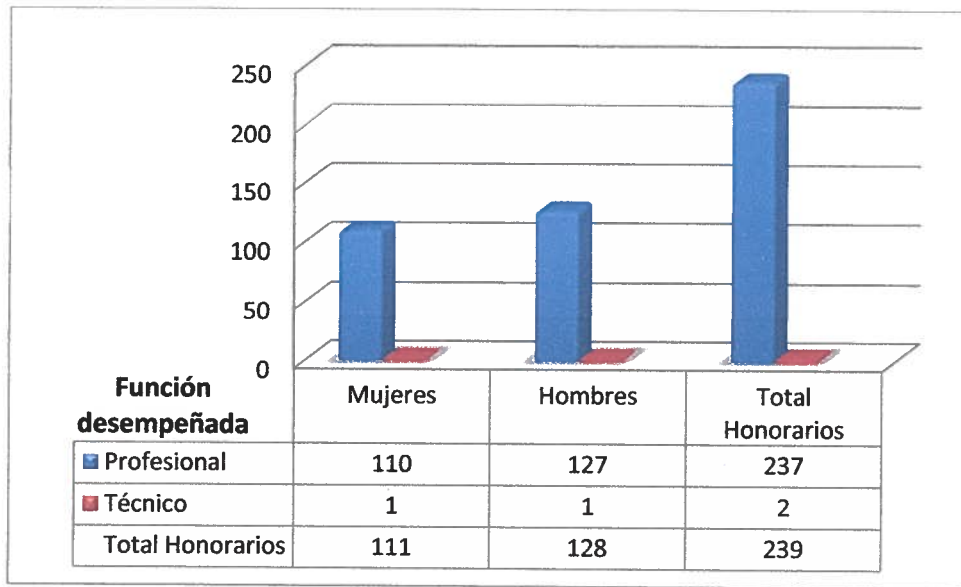


c) Personal fuera de dotación

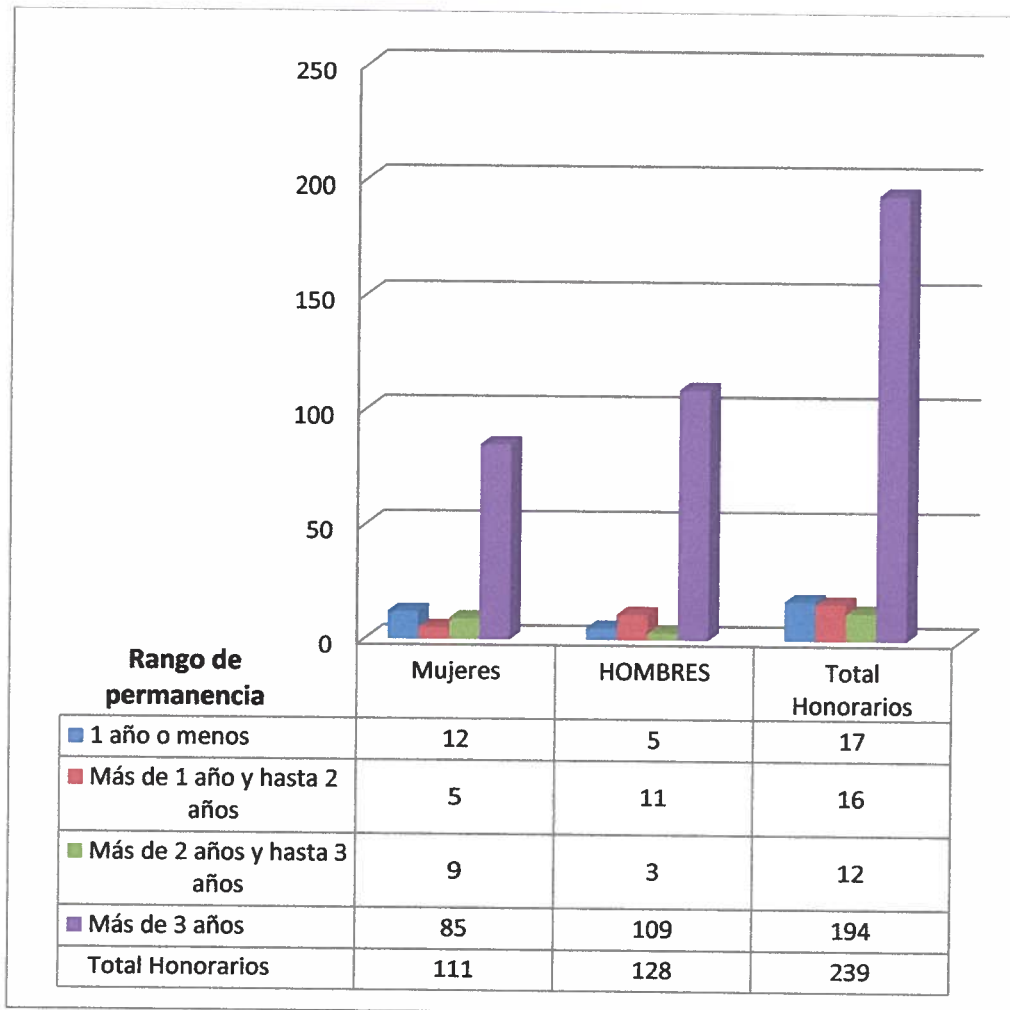
- Personal fuera de dotación año 2016, por tipo de contrato



- Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2016, según función y sexo



- Personal a honorarios año 2016 distribuido según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres).



## d) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	95,8	46,2	48,2	De los 7 cargos que no ingresaron por proceso de Selección, 5 fueron contratados a plazo fijo ocupando cargos vacantes transitorios
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	87,00	100	114,9	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7,7	6,0	129,3	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,6	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0	0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,6	0,4	611,0	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,7	0	0	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,40	5,5	7,2	

<sup>2</sup> La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 9 de la ley de presupuestos 2016.

<sup>5</sup> Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	1,4	114,3	1,2	
<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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,15	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	12,1	1,3	11	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	42,9	70,6	164,7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	767	1199	151,9	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>6</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	4,4	2,74	62,26	
4.4 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	100	
<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>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,8	0,5	157,4	

<sup>6</sup> 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.

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

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2015	2016		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,5	22,1	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,014	0,33	4,23	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	0	0,46	0	-
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>9</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>10</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	NO	

<sup>8</sup> No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>9</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>10</sup> 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.

## 8. Política de Gestión de Personas

Política de Gestión de Personas<sup>11</sup>  
formalizada vía Resolución Exenta

SI: Existe una Política de Gestión de  
Personas formalizada vía  
Resolución Exenta.

SI

SI

SI

NO: Aún no existe una Política de  
Gestión de Personas formalizada  
vía Resolución Exenta.

## 9. Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la  
contrata

(N° de personas a honorarios  
traspasadas a la contrata año t/  
Total de ingresos a la contrata año  
t)\*100

0

0

0

9.2 Efectividad proceso regularización

(N° de personas a honorarios  
traspasadas a la contrata año t/ N°  
de personas a honorarios  
regularizables año t-1)\*100

0

0

0

9.3 Índice honorarios regularizables

(N° de personas a honorarios  
regularizables año t/ N° de  
personas a honorarios  
regularizables año t-1)\*100

0

0

0

<sup>11</sup> 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

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2015 - 2016		
Denominación	Monto Año 2015 (M\$) <sup>12</sup>	Monto Año 2016 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>13.740.090</b>	<b>14.120.083</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	97.219	
INGRESOS DE OPERACIÓN	67	135
OTROS INGRESOS CORRIENTES	74.598	119.810
APORTE FISCAL	13.568.206	14.000.138
<b>GASTOS</b>	<b>14.333.734</b>	<b>14.165.439</b>
GASTOS EN PERSONAL	8.533.994	8.717.512
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.881.408	1.810.044
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	259.463	28.554
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.488.160	3.491.700
INTEGROS AL FISCO	10	22
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	70.254	88.241
SERVICIO DE LA DEUDA	100.445	29.366
<b>RESULTADO</b>	<b>-593.644</b>	<b>-45.356</b>

<sup>12</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,0379.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2015

### ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2016

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>13</sup>	Presupuesto Final M\$ <sup>14</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>15</sup>
<b>INGRESOS</b>				<b>14.043.660</b>	<b>14.121.819</b>	<b>14.120.083</b>	<b>1.736</b>
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	110	110	135	-25
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	80.871	121.571	119.810	1.761
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	80.871	104.871	104.539	332
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		3.200	3.125	75
	99		Otros		13.500	12.146	1.354
09			APORTE FISCAL	13.962.679	14.000.138	14.000.138	
	01		Libre	13.962.679	14.000.138	14.000.138	
<b>GASTOS</b>				<b>14.044.160</b>	<b>14.278.246</b>	<b>14.165.439</b>	<b>112.807</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	8.529.748	8.773.557	8.717.512	56.045
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.814.411	1.825.559	1.810.044	15.515
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		28.555	28.554	1
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		28.555	28.554	1
	001		Indemnización de Cargo Fiscal		28.555	28.554	1
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.623.015	3.532.479	3.491.700	40.779
	01		Al Sector Privado	33.942	15.702	1.871	13.831
	003		Peritajes Ley N° 19.404	33.942	15.702	1.871	13.831
	03		A Otras Entidades Públicas	3.570.567	3.502.768	3.475.820	26.948
	405		Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	3.570.567	3.502.768	3.475.820	26.948
	07		A Organismos Internacionales	18.506	14.009	14.009	
	001		Organismos Internacionales	18.506	14.009	14.009	
25			INTEGROS AL FISCO	15	19	22	-3
	01		Impuestos	15	19	22	-3
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	76.471	88.711	88.241	470
	04		Mobiliario y Otros	280	5.870	5.796	74
	05		Máquinas y Equipos	176	3.176	2.962	214
	06		Equipos Informáticos	571	4.221	4.152	69
	07		Programas Informáticos	75.444	75.444	75.331	113
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	29.366	29.366	
	07		Deuda Flotante	500	29.366	29.366	
<b>RESULTADO</b>				<b>-500</b>	<b>-156.427</b>	<b>-45.356</b>	<b>-111.071</b>

<sup>13</sup> Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>14</sup> Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

<sup>15</sup> Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>16</sup>			Avance <sup>17</sup> 2016/2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>18</sup> )		0,957	1,006	0,999	0,993	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,945	1,628	0,809	0,497	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,00	1,00	1,000	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		1,058	0,614	1,236	2,014	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,820	0,632	0,234	0,370	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0	0	

### d) Fuente y Uso de Fondos

#### 1507 Capítulo : SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Ejecución Devengado  
al Cuarto Trimestre del 2016  
Miles de Pesos

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>157.429</b>	<b>-45.341</b>	<b>112.088</b>
	<b>Carteras Netas</b>		<b>-18.235</b>	<b>-18.235</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-18.235	-18.235
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>152.972</b>	<b>-27.247</b>	<b>125.725</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	152.972	-27.247	125.725
	<b>Extrapresupuestario Neto</b>	<b>4.457</b>	<b>141</b>	<b>4.598</b>
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	23.888	-15.204	8.684
214	Depositos de Terceros	-17.236	16.692	-544
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.195	-1.347	-3.542

<sup>16</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,0830 y 1,0379 respectivamente.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2016				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas DL 3.500	3.570.567	3.502.768	3.475.820	
Peritajes Ley N°19.404	33.942	15.702	1.871	
Capacitación	42.692	42.692	41.943	

## f) Transferencias<sup>19</sup>

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

## g) Inversiones<sup>20</sup>

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión.

<sup>19</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.  
<sup>20</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

### Logro de Indicadores Formulario H 2016

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	<b>CAPITULO</b>	07

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro <sup>21</sup> %	Notas
					2014	2015	2016	2016		
1	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	6 101973/16604	6 112705/18697	4 71269/16908	5 95370/19074	100,0%	1
		Enfoque de Género: No								

2	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 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	%	93.2 (20706.0/22222.0)*100	93.9 (21874.0/23300.0)*100	97.3 (21038.0/21625.0)*100	94.0 (19012.0/20226.0)*100	100,0%	2
		Enfoque de Género: No								

3	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez	días	58 3030008/52133	93 5074126/54584	69 3974038/57722	75 4162800/55504	100,0%	3
---	---	--	--	------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	--------	---

<sup>21</sup> El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	evaluadas en el año t Enfoque de Género: No	evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t
--	--	---

4	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de Unidades	Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +HPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +HPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t	Enfoque de Género: No					4
		Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +HPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t				Unidades	197 1577/8	201 1609/8	207 1658/8	

5	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de Unidades	Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	N° de Unidades	Estándares de Fiscalización realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t/N° de Subcomisiones Médicas en el año t					5
		Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t				Unidades	18.5 908.0/49.0	0.0	20.2 992.0/49.0	

6	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 de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t	Enfoque de Género: No					6
		Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t			Número	8 5314/656	0	8 5219/664	

Porcentaje de Logro del Servicio<sup>22</sup>

100,0

#### Notas

1. El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado periodo. Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

2. Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo.

3. El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen.

Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

4. El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización.

El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras y además entre las divisiones, debido a los procesos que abordan. De esta forma, la definición de Unidades Estándar de Fiscalización (UEF) por tipo de fiscalización y por división, es función del esfuerzo relativo que implica producir un tipo de fiscalización en relación a otras y permite una medida de la producción de las divisiones a través de esta unidad común.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos.

- 1 fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3 UEF en el ámbito operacional; a 0,6 UEF en el ámbito financiero y a 3 UEF en el ámbito de los beneficios.

- 1 fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 4 UEF en el ámbito de los beneficios.

- 1 fiscalización preventiva simple equivale a 5 UEF en el ámbito operacional; a 6 UEF en el ámbito financiero y a 5 UEF en el ámbito de los beneficios.

- 1 fiscalización preventiva compleja equivale a 7 UEF en el ámbito operacional; a 8 UEF en el ámbito financiero y a 7 UEF en el ámbito de los beneficios.

- 1 fiscalización de seguimiento simple equivale a 1 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 1 UEF en el ámbito de los beneficios.

- 1 fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2 UEF en el ámbito operacional; a 2 UEF en el ámbito financiero y a 2 UEF en el ámbito de los beneficios.

Este indicador, para el año 2016, se compone de: 349 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 627 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 648 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

5. El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización para cada Sub comisión médica (UEF-CM), con la finalidad de homogeneizar los distintos tipos de fiscalización que se realizan. De esta manera la UEF-CM es la unidad de fiscalización más sencilla realizada, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los tipos de fiscalización pueden ser: Técnico y Administrativo; y los grados de complejidad pueden ser Simples o Complejos de acuerdo al comportamiento que tenga cada Subcomisión a evaluar, lo que implica mayores o menores horas hombre de dedicación a la fiscalización.

Luego 1 UEF-CM equivale a 4 horas hombre y la equivalencia con los distintos tipos de fiscalización es la siguiente:

- Una fiscalización Técnica simple equivale a 4 UEF-CM.

- Una fiscalización Técnica compleja equivale a 8 UEF-CM.

- Una fiscalización Administrativa simple equivale a 6 UEF-CM.

- Una fiscalización Administrativa compleja equivale a 12 UEF-CM.

Este indicador, para el año 2016, se compone de: 320 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 660 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo, en 49 subcomisiones, lo que implica realizar al menos 1 fiscalización al año en cada Subcomisión.

6. El indicador representa el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Superintendencia de Pensiones en las oficinas de atención de público, canal telefónico, sitio web y correo postal, a través de la aplicación de una encuesta con cobertura a nivel nacional utilizando los siguientes medios: presencial, para el canal presencial en todas las oficinas de atención de público con más de 1 año de operación; virtual o internet, para el canal de atención web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

El índice se elabora a partir de 6 atributos evaluados (atención, tiempo de atención, tiempo de respuesta, conocimiento y profesionalismo, cortesía y trato, dicción y voz de quien le atiende), en una escala de 1 a 10, donde 1 es ?pésimo? y 10 es ?excelente?. El número de aspectos a evaluar varía dependiendo del canal de atención empleado por el usuario.

La muestra corresponde a hombres y mujeres que utilizaron alguno de los canales de atención de la Superintendencia de Pensiones, es representativa del universo de atenciones de la Superintendencia de Pensiones, y define el número de encuestados de cada canal de atención (presencial, web, postal y telefónico) en función de los volúmenes de atención de cada uno de ellos.

<sup>22</sup> El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

#### IDENTIFICACIÓN

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

#### FORMULACIÓN

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100%



**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	65%	5	65%	5	0		65%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	25%	8	25%	8	No aplica	No aplica	25%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10%	1	No aplica		10%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>0</b>		<b>100%</b>

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS  
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	8	8	100,0	No	5,0	5,0
2	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	94,0	97,3	103,5	No	5,0	5,0
3	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	203	207	102,0	No	30,0	30,0
4	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	20,0	20,2	101,0	No	20,0	20,0
5	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	5	4	125,0	No	5,0	5,0
	<b>Total:</b>					65	65

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	38	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	18	Si	SI	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si	SI	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si	SI	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,43	Si	SI	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	80,00	Si	SI	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	80	Si	SI	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	29	Si	SI	Si

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100,00	100,00	10,0	10,0
	Total:					10

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:46

## **Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

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

## Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.

### - Género

Compromiso	Acciones realizadas
1. Diseño y/o actualización de indicadores de desempeño.	Este compromiso no fue implementado durante el año 2016, ya que no forma parte de los compromisos establecidos en el Programa de Trabajo 2016 del indicador de género que fue aprobado por la Red de Expertas. Por un error en la carga de compromisos quedó comprometida esta medida, no obstante en el Programa de Trabajo aprobado por la Red de Expertas se señala que No Aplica.
2. Medir indicador diseñado en 2015.	Se midió el indicador "Porcentaje de mujeres registradas en Registro de Directoras/es respecto del total de personas registradas al año t", con un resultado de 13% de participación de mujeres.
3. Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.	Los estudios desarrollados durante el 2016 y que abordaron situaciones e instrumentos que afectan a personas incluyeron, cuando correspondió, información desagregada por sexo.
4. Capacitación a funcionarias/os.	<p>Se incorporó en el Plan Anual de Capacitación 2016 de la Superintendencia una capacitación en enfoque de género.</p> <p>El curso de "Enfoque de Género" fue dictado por FLACSO y participaron 6 profesionales de la SP.</p>
5. Incorporar enfoque de género en: Campañas de difusión, Campañas de educación en temas de previsión financiera y web institucional..	<p>Se incorporó enfoque de género en la formulación del nuevo aplicativo <b>Infórmate y Decide</b>, definido en el marco de las campañas de educación de la SP.</p> <p>El aplicativo <b>Infórmate y Decide</b> fue elaborado por la SP durante el año 2016 y se puso a disposición de la ciudadanía en la página web institucional, a contar del mes de diciembre. Tiene como objetivo facilitar la comprensión de la ciudadanía y entregar conocimientos respecto del <b>funcionamiento de las AFP's</b>, específicamente respecto de la <b>rentabilidad, costos y calidad de servicio ofrecidos</b>. Está dirigido a las/os cotizantes de las AFP y a un público usuario con un nivel de información no necesariamente académica, público para el cual además la Superintendencia de Pensiones mantiene otros accesos e información disponible en su página web.</p> <p>En la elaboración de dicho aplicativo se realizó la revisión del lenguaje a utilizar velando porque este fuera inclusivo, eliminando cualquier expresión sexista. Se descartó el uso de imágenes y respecto de los contenidos, estos son aplicables de igual manera para hombres y mujeres, y luego de aplicado el análisis diferencial de género no se identifican brechas de acceso y uso de la información.</p> <p>Adicionalmente, la SP se reunió en diversas ocasiones con el equipo del MinMujeryEG para revisar la web institucional y la folletería de la SP, de modo de asegurarse que ésta incorporara enfoque de género realizándose todos los ajustes correspondientes, avanzando de esta forma en la incorporación de enfoque de género a nivel institucional.</p> <p>En el marco de las campañas de educación en temas de educación previsional financiera, la Superintendencia incluyó la perspectiva de género en las presentaciones de: Comunidad Mujer, Fundación Chile21, en el Seminario Centros de Estudios Propuestas de Reformas al Sistema de Pensiones realizado en el mes de octubre 2016.</p>

Compromiso	Acciones realizadas
	En lo que se refiere a las estadísticas de información a disposición de las/os usuarias/os del sistema en la web de la institución, las bases de datos están desarrolladas por sexo.

**- Descentralización / Desconcentración**

La Superintendencia de Pensiones está eximida de implementar medidas de descentralización/concentración.

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

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

## **Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2016**

Durante el año 2016 no fueron promulgadas leyes surgidas producto de la iniciativa de la Superintendencia de Pensiones.



## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales**

La Superintendencia de Pensiones no recibió premios o reconocimientos institucionales durante el año 2016.