



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
Superintendencia de Pensiones

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	6
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	15
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	19
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	25
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	28
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	29
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	30
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	32
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	33
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	44
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	47

# 1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 funcionarios/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: 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. 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 del año 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

**MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN**

**MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## **Servicio Superintendencia de Pensiones. Avances de la Gestión 2019**

Los logros más relevantes de la Superintendencia de Pensiones durante el año 2019 fueron:

Este año se registró un incremento de las atenciones presencial, call center, web y canal postal de un 28,7% (140.317) respecto del año 2018. Este aumento se concentró principalmente en los canales web con un 49% y call center con un 41%.

En el marco de los compromisos 2019, la Superintendencia continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 2.919 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) tanto a sus regulados

(AFP, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas, generándose 43 procesos sancionatorios por un monto de UF 19.615.

Asimismo, brindó asistencia técnica y participó en la elaboración del proyecto de ley de reforma previsional; de la ley N° 21.133 que estableció obligatoriedad de cotizar a trabajadores/as que emiten boletas de honorarios (en el año tributario 2019 cotizaron 544.784 personas); de la ley N° 21.190 que mejoró los beneficios del Pilar Solidario y que benefició a más de 1,5 millones de pensionados en diciembre de 2019; y del proyecto de ley que modifica de manera transitoria los requisitos de acceso al seguro de cesantía y crea un programa transitorio de protección al empleo (proyecto de ley sobre protección al empleo y fortalecimiento del seguro de cesantía). Además de lo anterior, fueron emitidas 29 normas para las entidades reguladas.

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 2019.

## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor del sistema chileno de pensiones y el seguro de cesantía. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente, el cual se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por medio 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 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), la Comisión Médica Central y las Comisiones Médicas Regionales, la Comisión Ergonómica Nacional y la Comisión de Apelaciones, y en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional, a los asesores previsionales y el funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 246 funcionarios, 36 personas en calidad jurídica de planta y 210 personas en calidad jurídica contrata, con un 54% de participación de mujeres. Asimismo, existen un total de 243 personas fuera de dotación de las cuales 236 se desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas. Además, cuenta con 16 oficinas de atención de público a nivel nacional, las que recibieron 49.186 atenciones presenciales en el año 2019.

Este año se registró un incremento de las atenciones, presencial, call center, web y canal postal de un 28,7% (140.317) respecto del año 2018 (109.043). Este aumento se concentró principalmente en los canales web con un 49% y call center con un 41%.

En el marco de los compromisos 2019 la Superintendencia continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 2.919 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) tanto a sus regulados (AFP, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas, generándose 43 procesos sancionatorios por un monto de UF 19.615.

Asimismo, brindó asistencia técnica y participó en la elaboración de: proyecto de ley de reforma previsional; ley N° 21.133 que estableció obligatoriedad de cotizar a trabajadores/as que emiten boletas de honorarios (en el año tributario 2019 cotizaron 544.784 personas); ley N° 21.190 que mejoró los beneficios del Pilar Solidario y que benefició a más de 1,5 millones de pensionados en diciembre de 2019; y proyecto de ley que modifica de manera transitoria los requisitos de acceso al seguro de cesantía y crea un programa transitorio de protección al empleo (proyecto de ley sobre protección al empleo y fortalecimiento del seguro de cesantía). Además de lo anterior, fueron emitidas 29 normas para las entidades reguladas.

Para el año 2020, los esfuerzos y énfasis institucionales se enfocarán principalmente en apoyar el diseño, tramitación, implementación, comunicación y fiscalización de la reforma previsional, como también en lo referente a la elaboración de la normativa respecto al proyecto de ley sobre protección al empleo, la cual regula los pactos de reducción de jornada laboral y flexibilización de acceso y fortalecimiento del seguro de cesantía. Además de lo anterior, con motivo de la contingencia sanitaria por COVID-19, se pondrá énfasis en el fortalecimiento de la gestión institucional para resguardar el normal funcionamiento de la Superintendencia de Pensiones en todos sus ámbitos, con especial foco en los usuarios y usuarias del sistema de pensiones y seguro de cesantía, teniendo especial relevancia la tramitación, implementación, comunicación y fiscalización de las nuevas leyes emitidas a causa de esta contingencia.

Además, se realizará la emisión de una norma que fortalece el servicio que las AFP entregan a los afiliados y trabajadores, complementando las disposiciones normativas con acciones de fiscalización permanentes. Asimismo, se emitirán normas de ciberseguridad y seguridad de la información para las AFP y AFC, con el objetivo de establecer prácticas sanas para una adecuada gestión de los riesgos por parte de estas entidades.

Además, la implementación de un modelo de supervisión para asegurar el correcto uso de la información en el sistema.

Además, se pondrá énfasis en el fortalecimiento de la “seguridad de la información” y “ciberseguridad”, para lo cual se analizará la emisión de una normativa que establezca controles para la Gestión de Seguridad de la Información y la implementación de una base de controles para fortalecer las acciones que mitigan los riesgos de ciberseguridad. Este proyecto también se coordina con acciones de fiscalización tendientes a medir la madurez de los procesos de las entidades supervisadas.

Adicionalmente, desde una perspectiva de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), los énfasis de supervisión en el año 2020 serán fortalecer la gestión de conflictos de intereses entre la administradora y los fondos e implementar la supervisión de la inversión de activos alternativos por parte de los fondos de pensiones y cesantía y la implementación del Acuerdo Verde. Fortalecer la gestión del pilar solidario, mejorar los procesos relacionados a trámite de pensión de invalidez y cálculo de beneficios. En materia de operaciones, servicios y comercialización, se continúa con la evaluación de la gestión de la seguridad de la información, y el control de prácticas comerciales, así como el fortalecimiento de la supervisión de los servicios que las AFP externalizan. También se focaliza el control de los procesos de cobranza de cotizaciones y la recuperación de rezagos.

Este 2020 en materia de Atención de Usuarios, nuestros mayores desafíos y esfuerzos estarán focalizados en crear acciones conducentes a la mejora en la percepción y satisfacción usuaria, en el modelo de atención, en la gestión del conocimiento de nuestro capital humano y en aumentar la digitalización de servicios y trámites.

Avanzar en la digitalización de trámites asociados a Convenios Internacionales de Seguridad Social es prioritario en estos momentos y la coordinación con los regulados y con los otros organismos de enlace será un desafío importante para tener resultados que mejoren nuestros niveles de servicio y den cuenta de su modernización.

Respecto de la “gestión interna” y en concordancia con la política “Cero Papel”, se avanzará en la automatización de los formularios de uso general para los/as funcionarios/as y Comisiones Médicas, se implementarán los planes de intervención resultantes del estudio del clima laboral efectuado en 2018 y se definirán lineamientos para evaluar la factibilidad de facilitar el trabajo fuera de la oficina. Asimismo, se fortalecerá la gestión de ciberseguridad y se continuará con la implementación del plan de transformación digital de la SP, de acuerdo a los lineamientos gubernamentales.

# 3 Resultados de la Gestión año 2019

## Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Durante el año 2019 la SP entregó apoyo técnico al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda, respecto del diseño, elaboración y tramitación de los proyectos de reforma al sistema de pensiones que actualmente se encuentran en el H. Congreso Nacional y que, en lo principal, crea un subsidio y un seguro de dependencia, crea un programa de ahorro colectivo solidario, y aumenta la tasa de cotización con cargo al empleador en forma gradual para llegar al 16%.

Asimismo, participó en el proyecto de ley sobre protección al empleo y fortalecimiento del seguro de cesantía, en los ámbitos de su competencia.

En materia de supervisión se efectuaron diversas fiscalizaciones tanto en el ámbito de beneficios, operaciones y financiero. Respecto de las Comisiones Médicas y con el fin de mejorar el servicio a los/as usuarios/as, durante el año 2019 se relocalizaron las Comisiones Médicas Regionales de Concepción, Osorno y Los Andes.

Por otra parte, el Superintendente de Pensiones participó activamente en el Comité de Estabilidad Financiera (CEF), en el Comité de Superintendentes del Sector Financiero, Comité de Migraciones, presidido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Comisión Asesora para la Inclusión Financiera, presidida por el Ministerio de Hacienda, Comisión Clasificadora de Riesgo, mesa de trabajo en materia de estadísticas con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y mesas de trabajo para la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT).

En relación al comportamiento del presupuesto y gastos, la Superintendencia presentó un gasto ejecutado de M\$16.225.412 que equivale a una ejecución presupuestaria de 99,7% y un saldo disponible de M\$48.440, el que corresponde sólo a un 0,3% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación al año 2018, se explica fundamentalmente por el mayor gasto en personal debido a la creación de tres cargos nuevos, y mayor pago de honorarios a las Comisiones Médicas por incremento en solicitudes de pensiones de invalidez.

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

### 1. Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensiones (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, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

La fiscalización contempla aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros.

- Se llevó a cabo un total de 1.823 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF): 737 en los ámbitos financieros, 698 operacionales y 388 de beneficios, así como también un total de 1.096 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (376) y administrativos (720), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
- Se ejecutaron 43 procesos sancionatorios por un monto total de UF 19.615, de los cuales 24 corresponden a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), en materia de inversiones (5), beneficios (3), información (15) y publicidad (1). Por su parte, se cursó 1 sanción a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) en temas relacionado con información. Además de 18 sanciones a Asesores Previsionales, las cuales incluyen (17) multas, (16) suspensiones y (1) revocación de autorización.
- Bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, la Superintendencia analiza los riesgos atinentes para cada regulado, en cada uno de sus procesos del negocio, para luego evaluar si la calidad de la gestión de la entidad es adecuada y, en su caso, observar las debilidades y oportunidades de mejora.

Considerando lo anterior, se efectuaron fiscalizaciones preventivas en diversas materias, tales como solicitud de pensión de invalidez, selección y aceptación de modalidad de pensión, procesos de aclaración de rezagos de cotizaciones de las cuentas de capitalización individual, cobranza de cotizaciones impagas, proceso de inversión, conflictos de intereses, riesgos financieros, activos alternativos, entre otros. También se efectuaron fiscalizaciones de cumplimiento normativo respecto de verificación de requisitos de excedente de libre disposición, determinación de aportes adicionales con atraso y pérdida de rentabilidad, dentro de las más relevantes.

- En el ámbito de fiscalización del Sistema de Pensiones Solidario, los principales temas están relacionados con la gestión del Aporte Previsional Solidario (APS), control de los recursos fiscales, concesión y pago del APS. Asimismo, a partir de marzo 2019 el IPS comienza a pagar la garantía estatal por quiebra a los pensionados de la ex C. de Seguros Lemans, proceso en el cual esta Superintendencia ha cumplido un rol de fiscalizar la implementación operativa y determinar los montos a pagar.
- En la Administradora de Fondos de Cesantía, se fiscalizó el retiro de fondos al que tienen derecho los afiliados que se pensionan, desde su cuenta individual por cesantía.
- En materia de asesores previsionales se efectuaron las pruebas de conocimientos, la mantención del registro de asesores y la fiscalización de la contratación de las Pólizas de Responsabilidad Civil y Garantía. También se ejecutaron fiscalizaciones relativas a la validación de la información para la contratación de la póliza de garantía, y a la gestión de asesores previsionales.
- En el ámbito de las fiscalizaciones de riesgo operacional y de cumplimiento, los principales temas que se abordaron se relacionan con la revisión de la contabilidad, la evaluación de procesos operacionales de rezagos, cobranza de cotizaciones previsionales, comisiones y subsidio de trabajador joven. El servicio a los afiliados se abordó integralmente, verificando la calidad de la información al público, el desempeño de los canales de atención, los resultados de los estudios de satisfacción y además se hicieron visitas de inspección en las agencias, considerando temas de servicio y comercialización. En este ámbito, se realiza una evaluación del sistema de pensiones y seguro de cesantía y, también del IPS, con la finalidad de determinar la madurez de la gestión de seguridad y ciberseguridad en base a un “modelo de gestión de seguridad y ciberseguridad”, desarrollado por la SP. Este modelo consta con 12 procesos relacionados con la seguridad y 10 controles técnicos específicos relacionados con la ciberseguridad.
- Se hicieron además, evaluaciones técnicas de vulnerabilidades de los sitios web y se revisaron los sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo de las administradoras.
- Durante el año 2019 se fiscalizó la implementación de la Norma de Carácter General (NCG) N° 235, que regula el traspaso de fondos entre AFP, estableciendo las condiciones en que se deben efectuar estos, ya sea con la asistencia de un agente de ventas de la AFP y aquellos que son realizados en forma autónoma por el afiliado.
- 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 financiero, generándose alzas significativas en el número de cuentas personales que se transfirieron entre los fondos de pensiones, en algunos períodos. Con esto, se ha visto que desde 2010 ha existido una tendencia al alza en el número de operaciones de cambio de fondo, llegando inclusive a un total de más de 3 millones de operaciones en 2018, produciéndose una leve disminución en 2019.
- Respecto del riesgo del área financiera, se realizaron fiscalizaciones especiales y seguimiento de casos de interés público:
  - **Políticas de Inversión:** se evaluaron y realizaron las observaciones a nuevas Políticas de Inversión o sus modificaciones principalmente en materia de Activos Alternativos.
  - **Activos Alternativos:** Se realizó fiscalizaciones en el marco de SBR y de cumplimiento, cautelando seguridad de inversiones, correcto registro de operaciones y comisiones cobradas.
  - **Gestión de impuestos extranjeros:** Durante 2019 se concluyó fiscalización por gestión de devolución de impuestos extranjeros, lo que implicó la recuperación de US\$ 1,7 millones para los fondos.
- Durante el mes de marzo de 2019, inicia sus operaciones AFP UNO después se adjudicarse, mediante licitación pública, la administración de los fondos de pensiones de los nuevos afiliados al sistema de pensiones, ofertando una comisión de un 0,69%. De este modo, desde el 1° de octubre de 2019, los nuevos afiliados al sistema de pensiones deben incorporarse obligatoriamente a dicha administradora y permanecer dos años antes de cambiarse, es decir, hasta el 30 de septiembre del año 2021.
- Las Comisiones Médicas Regionales evaluaron 74.439 solicitudes de calificación de invalidez durante el año 2019, y la Comisión Médica Central recibió un total de 15.062 apelaciones. Se dictaminaron 71.446 casos y se generaron 14.236 resoluciones.

- Se realizaron fiscalizaciones de los expedientes electrónicos 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.
- En la Comisión Ergonómica Nacional y la Comisión de Apelaciones se emitieron 3.130 y 236 dictámenes, respectivamente.

**2. Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.** Elaborar nueva normativa o perfeccionar la normativa vigente necesaria para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y del seguro de cesantía”.

- Se emitieron 29 normas para las entidades reguladas, esto es AFP (14), IPS (7) y AFC (8), las cuales fueron previamente puestas en consulta para comentarios de los regulados y público en general, destacando las siguientes:
  - **Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP):** Norma conjunta con la CMF con el objeto de perfeccionar la presentación de las ofertas de pensión de renta vitalicia, la cual se emitió en el 4 de enero de 2019.
  - **Activos alternativos (AFP/AFC):** Las normas emitidas introducen perfeccionamientos y precisiones a los Compendios de Normas respecto a la inversión en activos alternativos por parte de los Fondos de Pensiones y de Cesantía (NCG AFP N° 256 y NCG AFC N° 68, ambas del 27 de diciembre de 2019).
  - **Devolución de pagos indebidos AFC:** Se emitió la NCG N°67, el 19 de diciembre de 2019, que facilita y hace más expedita la devolución a trabajadores y empleadores, de aquellas cotizaciones pagadas indebidamente al seguro de cesantía. Específicamente, estos pagos indebidos corresponden a los siguientes tipos (trabajadores/as pensionados/as, trabajadores/as cuya relación laboral con el mismo empleador es superior a los 11 años, trabajadores/as de casa particular, trabajadores/as menores de 18 años, trabajadores/a independientes)
  - **Instrumentos Derivados (AFP/AFC):** Regulación emitida permite el lanzamiento de Opciones Call Cubiertas sobre monedas, tasas de interés, acciones e índices, tanto en el mercado local como en el extranjero (NCG AFP N° 242 y NCG AFC N° 61, ambas del 16 de mayo de 2019).
  - **Migrantes (AFC/AFP):** Se emitió regulación que permite a los trabajadores extranjeros que no cuenten con su cédula de identidad para extranjeros, puedan acceder desde febrero de 2020 a las prestaciones del seguro de cesantía, con su pasaporte o el documento identificatorio oficial de su país de origen (NCG AFP N° 248 y NCG AFC N° 65, ambas del 14 de octubre de 2019).
  - **Nueva cartola del seguro de cesantía (AFC):** Se mejoró la presentación de la información que contiene la cartola de la Cuenta Individual por Cesantía, facilitando su entendimiento al usuario/a del seguro de cesantía, reestructurándose su diseño y contenido.
  - **Gestión de la Comisiones Médicas:** Con fecha 23 de octubre de 2019, se emitió la Resolución N° 153 para aplicar supervisión basada en riesgos (SBR) a las Comisiones Médicas Regionales y Comisión Médica Central. Lo anterior permitirá evaluar la calidad de la gestión de riesgos a las Comisiones Médicas, definiendo con ello una actitud que orientará las actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición, optimizando de este modo el uso de los recursos de la Superintendencia.
  - **Norma CAPRI:** Se dictó la NCG N° 236, instruyendo en detalle al IPS sobre el servicio de pago de beneficios que puede ser subcontratado con los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI). La norma se emitió el 3 de enero de 2019.
  - **Puntaje de Focalización Previsional (PFP):** Se dictó la NCG N° 238, para las AFP e IPS, con adecuaciones relativas al APS de invalidez, PFP administrativo, beneficios solidarios para personas con pensiones de leyes especiales y PAFE. La norma se emitió el 8 de enero de 2019.
  - **Gestión de Riesgo IPS:** Con fecha 1 de julio de 2019, se dictó la NCG N° 246 para el Instituto de Previsión Social, que establece buenas prácticas para la gestión de sus riesgos operativos.
  - **Potenciales Beneficiarios del Pilar Solidario:** Con fecha 29 de octubre de 2019, se dictó la NCG N° 249, impartiendo instrucciones a las AFP e IPS para mejorar la efectividad de las notificaciones a los potenciales beneficiarios del pilar solidario.
  - **Nuevos beneficios solidarios (ley corta)** Se emitió la NCG 252, para las AFP e IPS, en consideración a lo establecido en la Ley N° 21.190, que modifica la Ley N°20.255, mejorando y estableciendo nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. La norma se emitió el 13 de diciembre de 2019.
  - **Nuevos beneficios solidarios (ley corta):** Se emitió la NCG 253, conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS), para el IPS, las mutualidades de empleadores

- de la Ley N° 16.744 y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en consideración a los incrementos de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS), dispuestos en la Ley N° 21.190. La norma se emitió el 17 de diciembre de 2019.
- **Nuevos beneficios solidarios (ley corta):** Se emitió la NCG 254, conjunta con la CMF, para las Compañías de Seguros de Vida, en consideración a los incrementos de la PBS y la PMAS, dispuestos en la Ley N°21.190, y con la finalidad de mejorar la efectividad de las notificaciones a los potenciales beneficiarios del pilar solidario. La norma se emitió el 20 de diciembre de 2019.
  - **Nuevos beneficios solidarios (ley corta):** Se emitió la NCG 255 para crear una Cuenta personal notacional, asociada a las cotizaciones obligatorias, cuyo objetivo es determinar el saldo que hubiere tenido el afiliado en su respectiva cuenta personal, de no haber financiado el beneficio del Sistema de Pensiones Solidarias al que tenga derecho, con el saldo de dicha cuenta. La norma se emitió el 26 de diciembre de 2019.
  - **Cotización Trabajadores Independientes (Ley 21.133):** Durante 2019 se emitieron cuatro Normas de Carácter General (NCG) y un Decreto Supremo (D.S.), los que permitieron la implementación de la Ley que incorpora a trabajadores que emiten boletas de honorarios a la protección social.
- Se entregó asistencia técnica en la tramitación de los siguientes proyectos de ley:
    - Proyecto de ley de reforma previsional: Mejorar las pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, crear nuevos beneficios de pensión. Lo anterior, a través del incremento de los beneficios del Pilar Solidario, creación de un subsidio y un seguro de dependencia, creación del programa de aporte colectivo solidario, y el aumento la tasa de cotización con cargo al empleador en forma gradual para llegar al 16%.
    - Proyecto de ley de transparencia del mercado: Con el fin de hacer más eficiente la regulación de agentes del mercado, se incorpora al ámbito de fiscalización y regulación de la Superintendencia de Pensiones, las Asesorías Previsionales no personalizadas y, la supervisión de los asesores previsionales que estará a cargo, exclusivamente de la Superintendencia de Pensiones.
    - Proyecto de ley sobre protección del empleo: El objetivo es evitar que se materialicen despidos, utilizando pactos de reducción de jornadas de trabajo entre trabajador y empleador, cuando este último luego de la crisis de octubre de 2019 vio afectada sus ventas, tuvo pérdidas tributarias o se encuentre en quiebra. También contempla en caso del despido, el fortalecimiento de los beneficios por cesantía y la flexibilización de acceso al Seguro.

**3. Atención y educación previsional a los/as usuarios/as del sistema y el público en general.** Facilitar a los/as trabajadores/as, pensionados/as y público en general el acceso a la información sobre los beneficios que ofrece el sistema de pensiones y el seguro de cesantía, así como realizar difusión y campañas de educación en temas previsionales.

- Durante el año 2019 se realizaron 140.317 atenciones. De las cuales 49.186 (35%) fueron presenciales, 3.153 (2%) por correo postal, 18.556 (13%) por canal web y 69.422 (50%) telefónicas. El 54,4% de las atenciones presenciales fueron en regiones y 8 días fue el promedio en dar respuesta por los canales web, postal y presencial. En relación a estas atenciones a nivel presencial, se logró que el 81,9% de usuarios/as esperen menos de 10 minutos para ser atendidos en Santiago y el tiempo promedio de respuesta a consultas web fue de 5 días.
- La SP a contar del periodo 2019, implementó una nueva forma de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as, basada en la satisfacción neta. Para esto se incorpora a un programa de modernización del sector público, donde participan otros siete servicios. En cuanto a los resultados de la medición 2019, referente a la evaluación en general de la Superintendencia, en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, un 63% evaluó con nota 6 y 7.
- Durante el 2019 ingresaron 12.970 documentos referentes a convenios internacionales de seguridad social, de los cuales 6.970 fueron trámites nuevos. De estos, un 19% corresponden a solicitudes de pensión, 17% a certificados de supervivencia y un 34% a certificados de trabajadores desplazados de Chile a otro país. Asimismo, se solicitaron 15.276 Garantías Estatales por pensión mínima, de las cuales se aprobó un 94%. En relación a bonos y aguinaldos, se concedieron 65.938 bonos de invierno, 97.518 bonos de fiestas patrias y 97.085 bonos de navidad.
- Durante el 2019, la Superintendencia de Pensiones emitió 4.932 certificados de la Tasa de Reemplazo Líquida, para aquellas personas solicitantes del Bono Post Laboral, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.305. De los cuales, el 89% de dichos certificados tienen una tasa inferior o igual al 55%.

- Se realizaron 70 charlas en diversas materias previsionales, con un total de 2.479 asistentes y el 90,2% fueron realizadas en regiones, incluyendo en algunas de estas, la participación el Superintendente de Pensiones. Además se mantiene una participación activa en medios de comunicación, fortaleciendo así el rol de la institución y el compromiso con la educación previsional.
- La institución participó activamente en ferias organizadas por la Presidencia de la República, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Secretaría Regional Ministerial del Trabajo y Previsión Social, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) pertenecientes al Ministerio del Trabajo.
- La institución atendió un total de 630 solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285, con un tiempo promedio de respuesta de 14,8 días.

#### **4. Estadísticas, informes y estudios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.** Proveer información del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

- **Nuevas estadísticas de pensiones:** La institución publicó nuevas estadísticas por sexo del seguro de cesantía, del Pilar Solidario, de Aporte Previsional Voluntario (APV) y de SCOMP. Asimismo, el año 2019 se comenzaron a publicar con frecuencia semestral estadísticas de afiliados y cotizantes extranjeros, según país de nacionalidad. Finalmente, se ha incorporado a AFP UNO en indicadores del apartado web "Infórmate y Decide".
- **Nuevos informes periódicos:** Se publicó en el sitio web institucional dos nuevos informes: el "informe de caracterización de los cotizantes del seguro de cesantía" y el "informe mensual de cotizantes del sistema de pensiones y seguro de cesantía". Asimismo, se publicó la segunda versión del "informe de género del sistema de pensiones y seguro de cesantía" con nuevos indicadores que complementan el análisis de brechas de género. Finalmente, el "informe SCOMP" fue extendido con información desagregada por sexo.
- **Nuevos estudios:** Durante el año 2019 se desarrollaron los siguientes estudios:
  - A 10 años de la Reforma de Pensiones 2008. El objetivo principal del informe es dar una perspectiva de mediano plazo desde la implementación de estas medidas, que permitan a afiliados, reguladores, diseñadores de política pública y al público general entender el alcance y relevancia de la reforma de 2008.
  - Factores que afectan la decisión de cambiarse de AFP: el caso chileno. Se evalúa el efecto de variables tales como comisión, rentabilidad, calidad de servicio y esfuerzo de ventas de las AFP en las decisiones de cambio de los afiliados y en la calidad de dichos cambios.
  - Caracterización de la población inmigrante en el sistema de pensiones y seguro de cesantía. Se describe demográfica y socioeconómicamente a la población inmigrante en Chile utilizando registros administrativos del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en conjunto con información provista por el Servicio de Registro Civil e Identificación sobre nacionalidad y país de nacionalidad.
  - Formatos y métricas en selección de ofertas de pensión: experimento sobre reducción de errores de elección. Se evalúa el efecto de distintas formas de presentar el certificado de ofertas de pensión a la hora de la toma de decisión de modalidad de pensión y de selección de compañía de seguros en caso de optar por una renta vitalicia. En conjunto con Universidad de Santiago de Chile y la Universidad de Oxford, a través del Centre for Experimental Science.
  - Chilean Annuity Market: Annuity choice in a segmented pension market: Se estudian los principales determinantes de la elección de modalidad de pensión y de las ofertas de pensión que hacen las compañías de seguros. Para ello, se estima un modelo conjunto de elección de rentas vitalicias (por sobre retiro programado) y de la calidad de las ofertas de esa modalidad. Respecto de esto último, se mide la calidad de las ofertas mediante la comparación con el RP, lo que en esencia representa las diferentes condiciones que los pensionables enfrentan a la hora de elegir el producto de pensión.
  - Nota técnica: "Metodología de Cálculo de tasa de interés técnica de Retiro Programado y Rentas Temporales". Se explica conceptualmente la Tasa de Interés Técnica para el cálculo de los Retiros Programados y las Rentas Temporales (TITRP), así como también se analizan los cambios de metodología que ha tenido el cálculo de la TITRP a través de los años. Se analiza la metodología vigente hasta el 31 de septiembre de 2019 y se desarrollan los fundamentos que resultaron en una nueva metodología, la cual busca incorporar mejor el objetivo de la TITRP, que es entregar una proyección de los fondos de pensiones en el largo plazo, así como también lograr estabilidad a través del tiempo.

- **Contraparte técnica BID:** La Superintendencia es la contraparte técnica en dos proyectos relacionados con el Laboratorio de Ahorro para el Retiro del BID, que buscan fomentar el ahorro previsional voluntario en Chile (trabajadores independientes y Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)).

#### 1. Otros eventos y actuaciones relevantes.

- Participación en el Comité de Migraciones presidido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el fin de trabajar en un registro de migrantes y revisar el trabajo que cada Servicio efectúa con las personas migrantes.
- En 2019, la Superintendencia de Pensiones emitió 48 comunicados de prensa; el superintendente de pensiones concedió 37 entrevistas en medios de comunicación escritos, radio y televisión.
- Participación en seminarios o exposiciones sobre el Sistema de Pensiones de Chile a funcionarios de Organismos de Enlace y/o Embajadas, correspondientes a los siguientes países: Bolivia, Estados Unidos de América, Ecuador, estos últimos dos en forma virtual.
- La Superintendencia de Pensiones participó como parte del comité de selección del 13° Concurso del Fondo para la Educación Previsional.
- Superintendencia participa en la elaboración del Acuerdo Verde en el mes de diciembre de 2019, junto al Ministerio de Hacienda, otros reguladores y entidades del sector privado. Además, se firmó una declaración de las Autoridades Financieras (Banco Central, Ministerio de Hacienda, CMF y SP) con compromisos relacionados con el cambio climático. El trabajo de la "Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes" continuará durante el año 2020.
- Participación en la XXVII Asamblea Anual de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) donde la Superintendencia de Pensiones fue elegida para ocupar la segunda vicepresidencia de la junta directiva de AIOS para el periodo 2019-2021. Por otra parte, se ostenta la vicepresidencia de la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS) período 2017-2021.
- Organización, en conjunto con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Central de Uruguay, del Seminario Internacional y Reunión Técnica "Innovación para la etapa de desacumulación y el rol de tecnologías emergentes".
- Organización, en conjunto con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del VI Encuentro de Supervisores/ Curso Red PLAC "Modelos de proyección de pensiones".
- Participación en la mesa de trabajo para la Estrategia Nacional Anti lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT) y plan de acción 2017-2020 y en la mesa intersectorial sobre prevención y combate al lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS), la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
- Participación en las conferencias 8th Annual Private Equity US Spring Forum, en Estados Unidos y en la 3er Conferencia "Private Equity US Fall Forum", en Estados Unidos, exponiendo en la "Global Limited Partner Roundtable" acerca de los cambios regulatorios referidos a Activos Alternativos.
- Participación en moderación de sesiones y presentando documentos de trabajo realizados por la Superintendencia en el encuentro de la Sociedad de Economía de Chile en Santiago (septiembre 2019) y en el encuentro de Latin American and Caribbean Economic Association or Asociación de Economía de América Latina y el Caribe (noviembre 2019).

#### 1. Gestión Interna.

- Incorporación de metodologías y estándares, competencias técnicas y un marco para la gestión de los riesgos de ciberseguridad.
- Cumplimiento instructivo presidencial de transformación digital, destacando la incorporación de firma electrónica avanzada en oficios y resoluciones exentas; envío de oficios por correo electrónico a recurrentes.
- Generación automática de resoluciones de garantía estatal por quiebra de la Compañía de Seguros de Vida Le Mans y resoluciones que autoriza el pago de la cuota mortuoria.
- Implementación de clave única del Servicio de Registro Civil para el trámite Inscripción al Registro de Directores.
- Convenio de transferencia de datos con el Servicio de Registro Civil e Identificación, Universidad Católica de Chile, Banco Central y con Ministerio del Trabajo y Previsión Social (ProEmpleo).

- En materias de Gestión y Desarrollo de Personas, se finalizó el primer proceso de evaluación a los funcionarios y funcionarias, basado en el Reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia, realizándose en el año 2019 las etapas de Precalificación y Calificación por parte de la Junta Calificadora.
- En el año 2019 se realizaron 57 actividades de capacitación, ejecutándose \$61.825.441, un 99% del presupuesto anual. En las actividades de capacitación participó el 60% (147/246) de la dotación efectiva al 31 de diciembre de 2019, correspondientes a 90 mujeres y 57 hombres.
- Se creó el Comité de Género, con el objetivo de promover e impulsar políticas antidiscriminatorias y que garanticen la igualdad de derechos y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Se implementó el Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER), que concentra la información relacionada con el personal de la Administración del Estado de manera clara y ordenada.
- Se realizaron 14 auditorías de aseguramiento sobre diversas materias asociadas a los productos estratégicos, a probidad administrativa, a control interno y operaciones financiero-contables entre otros, logrando la ejecución del 100% del Plan Anual de Auditoría Interna 2019.
- Fortalecimiento permanente del Proceso de Gestión de Riesgos (PGR) de la institución, generando una mejora continua de los procesos y controles.
- Renovación de la certificación por 3 años del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de las actividades de Atención a Usuarios(as), Compras y Contrataciones Públicas, Gestión de Recursos Humanos y Soporte Informático.
- Cumplimiento del 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

El énfasis para el 2018-2022 es fortalecer la fiscalización y el desarrollo en el ámbito del sistema de pensiones, el seguro de cesantía y el pilar solidario a través de:

- Para el año 2020, los esfuerzos y énfasis institucionales se enfocarán principalmente en apoyar el diseño, tramitación, implementación, comunicación y fiscalización de la reforma previsional, como también en lo referente a la elaboración de la normativa respecto al proyecto de ley sobre protección al empleo, la cual regula los pactos de reducción de jornada laboral y flexibilización de acceso y fortalecimiento del seguro de cesantía. Además de lo anterior, con motivo de la contingencia sanitaria por COVID-19, se pondrá énfasis en el fortalecimiento de la gestión institucional para resguardar el normal funcionamiento de la Superintendencia de Pensiones en todos sus ámbitos, con especial foco en los usuarios y usuarias del sistema de pensiones y seguro de cesantía, teniendo especial relevancia la tramitación, implementación, comunicación y fiscalización de las nuevas leyes emitidas a causa de esta contingencia.
- Incentivar el mejoramiento de la gestión de las AFP, la AFC y el IPS a través de una combinación eficiente de la fiscalización del cumplimiento normativo y la supervisión en base a riesgos.
- Continuar el fortalecimiento del modelo de supervisión aplicado en la Superintendencia.
- Perfeccionar las normas que regulan los sistemas bajo nuestra supervisión.
- Fomentar y desarrollar la educación previsional.

Continuar con el desarrollo de actividades con la finalidad de proteger la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos administrados, y 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 Pensiones (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, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.**

- Continuar fortaleciendo el modelo de Supervisión Basada en Riesgo (SBR) de la Superintendencia de Pensiones, con foco en los siguientes objetivos: **a)** lograr una mayor automatización en los procesos que genera el IPS para la concesión y pago de los beneficios del sistema de pensiones solidarias; **b)** promover que las AFP fortalezcan las áreas encargadas de gestionar los beneficios del pilar solidario, inyectando recursos en sistemas y personal calificado; **c)** en el área financiera, velar para que las administradoras identifiquen y gestionen todos los conflictos de intereses entre ellas y los fondos; **d)** en el ámbito operacional, específicamente respecto de la seguridad de la información y ciberseguridad, velar para que las entidades fortalezcan el diseño de sus procesos y sus controles e identifiquen y gestionen los riesgos asociados a estas materias; **e)** respecto de la comercialización, asegurar que la administradoras efectúen una adecuada gestión del riesgo de malas prácticas en esta área; **f)** respecto del servicio a los afiliados se enfatizará en que las necesidades manifestadas por los distintos perfiles de afiliados y usuarios del sistema de pensiones, sean atendidos considerando sus necesidades particulares de acuerdo a la etapa del ciclo previsional en que se encuentran, con altos estándares de calidad, enfatizando en la mejora de la satisfacción con el servicio y **g)** respecto de los modelos de operación, impulsar a las AFP a mejorar los procesos de administración de cuentas y beneficios, mediante la incorporación de nuevas tecnologías y análisis de datos para la modernización del diseño de procesos.
- Continuar supervisando el proceso de inversión directa e indirecta en activos alternativos, evaluando y observando las correspondientes políticas de inversión y monitoreando la correcta implementación por parte de los regulados (AFP y AFC) de controles y sistemas que permitan una prudente inversión en activos alternativos.
- Fiscalizar modificaciones a políticas de inversión e implementación de medidas mitigadoras implementadas sobre conflictos de interés entre las administradoras y los fondos.
- Fiscalizar políticas de inversión en materia de finanzas verdes.
- Medir la calidad del servicio que entregan las AFP a sus afiliados y clientes, considerando los nuevos estándares normativos. Asimismo, se fortalecerá la supervisión de los servicios que las AFP externalizan.

- Se continúa fortaleciendo la eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y el proceso de recuperación de rezagos.
- Supervisar nueva norma de traspasos.
- Continuar con el control de la correcta y eficiente aplicación de los recursos fiscales por parte del Instituto de Previsión Social (IPS) y de las entidades externas, en el marco del sistema de pensiones solidarias y bonificación por hijo nacido vivo.
- Promover en las AFP una mayor difusión de los beneficios del pilar solidario.
- Mejorar la coordinación entre el IPS, AFP y Comisiones Médicas para efectos de la gestión de la calificación y revaluación de invalidez en la Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI).
- Impulsar la implementación en el IPS del cálculo del puntaje de focalización previsional en línea.
- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) e incorporar a los profesionales interconsultores al SAGCOM.
- Fortalecer la fiscalización del sistema de calificación de invalidez (Comisiones Médicas Regionales y Central) por medio de la incorporación de un modelo de supervisión enfocando los recursos a las áreas de mayor riesgo, lo que se consolidará en una Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

#### 1. Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.

- **Apoyo en la tramitación y discusión de reforma previsional:** Apoyo técnico de acuerdo a los requerimientos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la Subsecretaría de Previsión Social. De aprobarse el proyecto de ley, se elaborarán reglamentos, resoluciones, bases de licitación, regímenes de inversión y normativa complementaria.
- **Regulación del proyecto de ley sobre protección al empleo:** Elaboración de la normativa relacionada a pactos de reducción de jornada laboral y flexibilización de acceso y fortalecimiento del seguro de cesantía.
- **Ciberseguridad:** Proyectos de normas sobre ciberseguridad y seguridad de la información para las AFP y AFC, con el objeto establecer sanas prácticas para una adecuada gestión de los riesgos por parte de estas entidades.
- **Finanzas Verdes:** Emisión de la Norma de Carácter General (NCG) para incluir el riesgo climático y asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en políticas de inversión de los fondos de pensiones.
- **Calidad de Servicio:** Emisión de norma con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios provistos por las AFP.
- **Modificación cartera de referencia fondo de cesantía CIC:** Modificaciones al régimen de inversión del seguro de cesantía por eventual incorporación de renta variable en cartera de referencia del fondo de cesantía (CIC).
- **Preparativos para Licitación Seguro Cesantía en año 2021:** Formulación de propuesta de borrador de las nuevas bases de licitación del seguro de cesantía de la ley N° 19.728. Se debe llamar a licitación y adjudicar durante el año 2021
- **Efectos implementación propuestas en materia de Inversiones:** Modificaciones a los regímenes de inversión de los fondos de pensiones y seguro de cesantía, así como emisión de normas complementarias para las AFP y AFC que recojan distintas propuestas en materia de inversiones (inversión en oro, cobertura de saldos en cuentas corrientes y otros).

#### 1. Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

- **Medición de la satisfacción de los usuarios:** La Superintendencia nuevamente para el año 2020 se suma a la iniciativa del Ministerio de Hacienda, incorporándose a los servicios públicos que miden la satisfacción neta de los usuarios/as que son atendidos a través de los diferentes canales de atención. Producto de la aplicación el año 2019 de esta metodología y de los resultados obtenidos en la encuesta, se han presentado nuevos desafíos en este campo de trabajo para el año 2020, los que pretenden mejorar la calidad en la atención de las personas que interactúan con la institución.
- **Mejoramiento de los canales de atención:** Se implementarán proyectos destinados a homologar criterios de atención en los canales presenciales y virtuales, para que la experiencia usuaria sea igual, sin importar el canal por el que se accede. Esto implica mejorar los tiempos promedios de respuestas a consultas y reclamos recibidos en todos los canales de atención. Se fortalecerá el actual diseño de la ruta del usuario/a por cada canal de atención, acompañado de material con gráfica simple, lenguaje claro, sencillo e inclusivo.
- La formación y evaluación continua de los profesionales analistas es parte de las herramientas que este 2020 se desarrollarán para acompañar el crecimiento del canal web incorporando más recursos especializados y de dedicación exclusiva a ese canal. Por su parte, el canal telefónico (call center), será reforzado en su modelo de escalamiento de casos complejos con apoyo de analistas especializadas.

Finalmente la atención presencial se reforzará a través de mejoras en los sistemas de atención y en más capacitación a los y las profesionales que atienden, para mejorar la capacidad resolutive de ese canal de atención.

- Promover la educación previsional, por medio de la ejecución de charlas dirigidas a estudiantes, pensionados/as, funcionarios/as y medios de comunicación acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía. Asimismo, generar y realizar capacitaciones y actividades de difusión en ferias con la activa participación de la Superintendencia de Pensiones.
- Mantener la certificación ISO 9001:2015 del proceso de Atención de Usuarios/as.

#### **1. Estadísticas, informes y estudios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.**

- Preparar y publicar nuevas bases de datos, estadísticas e informes para poner a disposición de investigadores y público en general.
- Analizar el aumento observado de las solicitudes de calificación de invalidez, desarrollar estudios sobre los determinantes de la brecha de género en el sistema de pensiones y sobre el efecto pares en las solicitudes de beneficios del seguro de cesantía.
- Estudio sobre efecto de pares en el uso del Fondo de Cesantía Solidario.
- Estudio sobre brecha de género en el sistema de pensiones.
- Publicar nuevas estadísticas traspasos según AFP de origen, estadísticas de cotizantes dependientes al sistema de pensiones incluyendo pagos atrasados y cotizantes independientes, pensiones pagadas según edad actual, y nuevos pensionados de invalidez y sobrevivencia por edad.

#### **1. Gestión Interna.**

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

- Para la Superintendencia de Pensiones, las personas son el pilar fundamental para el desarrollo de la misión institucional, siendo por tanto primordial fortalecer los equipos para que puedan desplegar y desarrollar su máximo potencial, en un ambiente colaborativo, de aprendizaje continuo, de crecimiento profesional y humano; logrando atraer y comprometer con la función pública a los mejores talentos, alineados con los objetivos estratégicos y la misión de la Superintendencia. Nuestros desafíos en este ámbito consisten en mejorar la calidad de los servicios entregados a nuestros funcionarios y funcionarias, acorde con los requerimientos actuales y continuar fortaleciendo las políticas de gestión de personas, metodologías y procesos, dando cumplimiento a las normas que imparte para tal efecto la Dirección Nacional del Servicio Civil. Es por ello que se hace necesario trabajar en las siguientes iniciativas:
  - Implementar los planes de intervención resultantes del estudio de clima laboral con la finalidad de mantener ambientes gratificantes.
  - Avanzar en la confección de un manual de buenas prácticas de liderazgo, como medida para fortalecer las competencias de las personas que ejercen la función de jefaturas, para conseguir una ejecución exitosa de su cargo y los resultados que se espera que éstos alcancen.
  - Definir lineamientos que permitan evaluar la factibilidad de facilitar el trabajo fuera de la oficina (teletrabajo).
- Robustecer la gestión de ciberseguridad al interior de la Superintendencia con los profesionales del área de TI en su primera etapa, incorporando metodologías y estándares, competencias técnicas y un marco para la gestión de los riesgos de ciberseguridad. Lo cual también está acompañado de la implementación de controles de seguridad de la información de la norma ISO 27001:2013.
- Fortalecer la continuidad de operación de la plataforma tecnológica, actualizando y probando el Plan de Recuperación Ante Desastres, diseñado para equipos e infraestructura necesaria para la operación informática en casos de desastres en su data-center principal o ante fallas masivas de equipamiento de aplicaciones críticas.
- Desarrollar y gestionar el plan de transformación digital de la SP de acuerdo a los lineamientos gubernamentales (identidad única, cero papel y cero filas).
- Preparar la plataforma de sistemas informáticos para la implementación de la Reforma Previsional.
- Implementación de un sistema automatizado para el control y gestión de contratos, facturas y boletas de garantía.
- Integración Sistema de Gestión Documental (SGD) con plataforma de la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) para transferencia electrónica de documentos entre instituciones del Estado.
- Instructivo de Transformación Digital: automatización de solicitudes de cometidos y comisiones de servicio nacionales; permisos con goce de remuneraciones; solicitudes de feriados legales y permisos administrativos para los médicos de las CMR.

- Fortalecer la Gestión Interna de la Institución por medio de la revisión, actualización y documentación de los procesos.
- Robustecer el Servicio de Bienestar de la Institución, mejorando la comunicación con sus afiliados y afiliadas para que los beneficios y convenios sean usados de forma más eficiente. Además, avanzar en mejorar la gestión administrativa y contable del Servicio de Bienestar.

---

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

#### 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, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida

#### Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

##### Nr Descripción

- 1 Apoyar la tramitación legislativa (asistencia al Congreso, informes y estudios, indicaciones), según requiera el Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y la eventual implementación de los siguientes proyectos de ley: PDL Reforma Previsional, PDL que establece nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados y PDL que crea el beneficio social de educación en sala cuna, financiado por un fondo solidario.
- 2 Ampliar las oportunidades de inversión de los fondos de pensiones para obtener mejores rentabilidades (cambios normativos y apoyo técnico en eventuales cambios legales).
- 3 Establecer estándares de calidad de servicio a los afiliados y estándares de seguridad de la información en las AFP's y AFC.
- 4 Responder oportunamente, dentro de los plazos legales, a las solicitudes de los usuarios para las calificaciones de pensión de invalidez y trabajo pesado.
- 5 Fortalecer la supervisión en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, y estándares de servicio de las AFP's y AFC.
- 6 Implementar la agenda de transformación digital : Identidad Digital, Cero Papel, Cero Fila y Coordinación y Seguimiento.
- 7 Fortalecer el programa de Seguridad de la Información en la Superintendencia, implementando nuevos procesos, herramientas y capital humano.

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.

#### Objetivos Estratégicos

##### Nr. Objetivo

Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
-------------------------	------------------------

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.	1	3
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados.	1	1,2
3	Mejorar la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social, a través de la entrega de información clara y oportuna, y de educación en temas de previsión social.	1	3
4	Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.	1	4

### Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

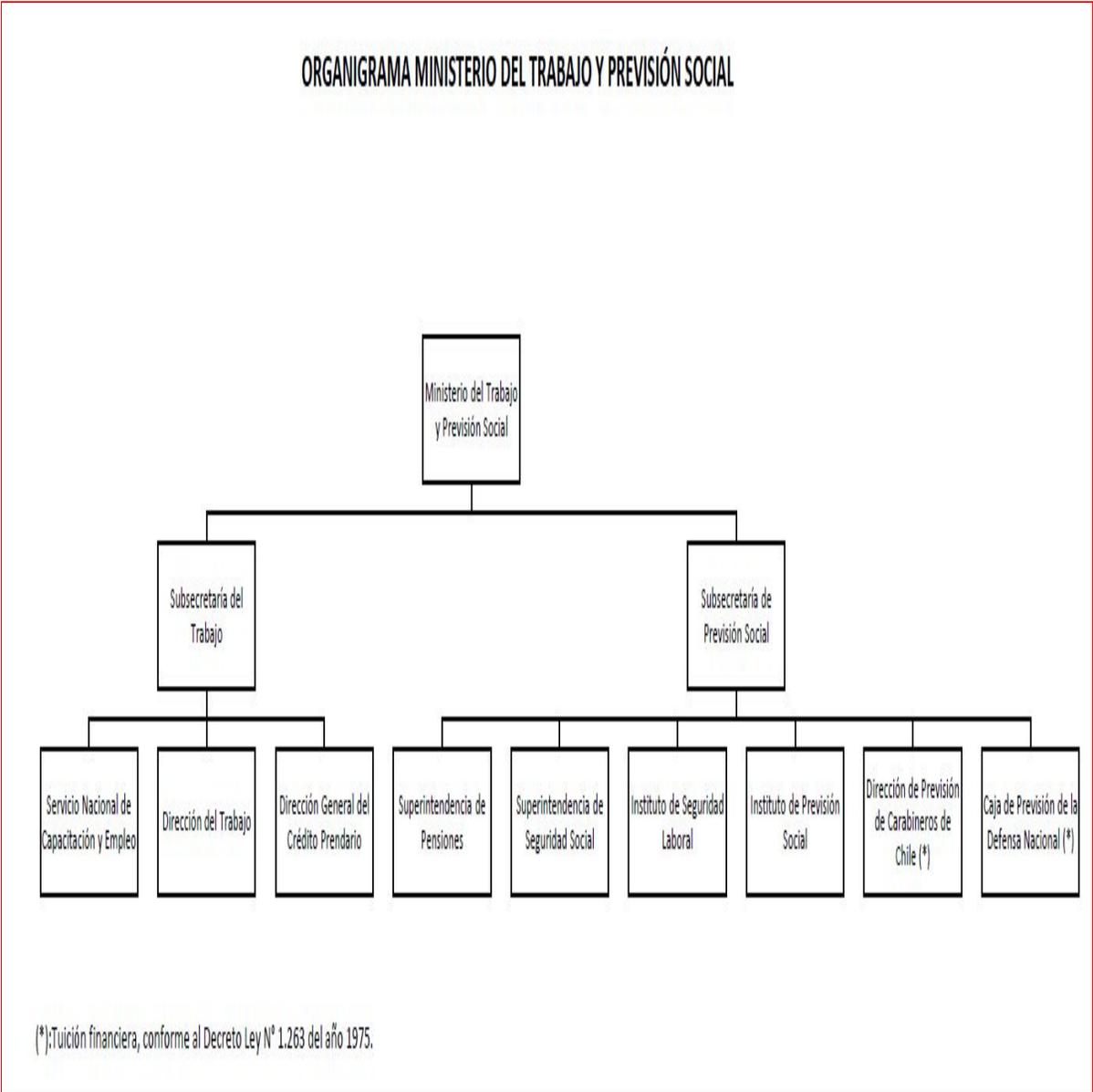
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,16
2	Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,16
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	1,2,6,7,8,9,12
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,13,14,15

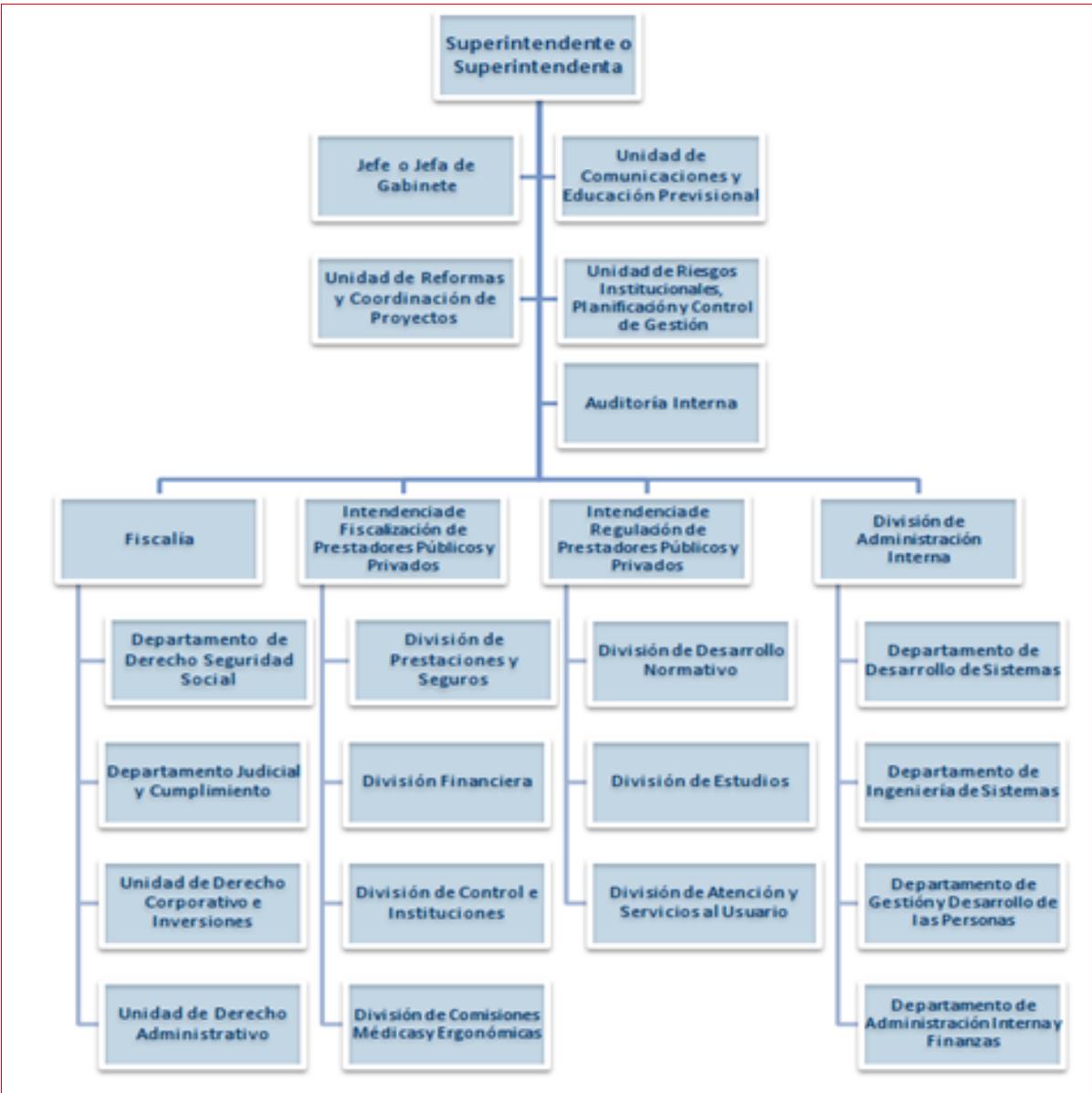
### Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad
1 Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500	10.840.999
2 Pensionados del Sistema de Pensiones, D.L 3.500	1.371.108
3 Servicios e instituciones del sector público.	25
4 Administradoras de Fondos de Pensiones	7
5 Administradora de Fondos de Cesantía	1
6 Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía	9.887.410
7 Beneficiarios del Seguro de Cesantía	219.357
8 Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias	1.535.033
9 Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las ex cajas de previsión administradas por el IPS	649.040

10	Instituto de Previsión Social	1
11	Asesores Previsionales	565
12	Potenciales afiliados	450.000
13	Académicos, investigadores y estudiantes	3.000
14	Medios de comunicación	20
15	Organismos Internacionales	4
16	Comisiones Médicas del DL N°3.500	49

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





### c) Principales Autoridades

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Superintendente de Pensiones	Osvaldo Macías Muñoz
Fiscal	Mario Valderrama Venegas
Intendente de Fiscalización de Prestadores Público y Privados	Jorge Mastrangelo
Intendenta de Regulación de Prestadores Público y Privados	Olga Fuentes Contreras
Jefa de Gabinete	María Consuelo Saenz-Villareal González
Jefa de Comunicaciones y Educación Previsional	Pamela Jimeno Ocares
Jefa de Auditoría Interna	Yasmín Soto Oyarzún
Jefa de Riesgos Institucionales, Planificación y Control de Gestión	Marcela Gana Caro
Armando García Brown (S)	Jefe División Administración Interna (S)
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Iglesias
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Paulina Quezada Roa
Jefe División Financiera	Sergio Aratangy Rosenberg
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefe División Comisiones Médicas y Ergonómica	Alberto Muñoz Vergara
Jefe División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefe División Desarrollo Normativo	Patricio Ayala Villegas

# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 86,79 %**

### Nombre del Indicador

Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t

### Producto Estratégico

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

### Fórmula del Indicador

Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t

### Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	62,00	65,00	70,00	66,00	94,30 %

### Nombre del Indicador

Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t

### Producto Estratégico

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

### Fórmula del Indicador

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

### Unidad de Medida

unidades

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	21,30	21,10	22,40	21,60	100,00 %

### Nombre del Indicador

Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t

### Producto Estratégico

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

### Fórmula del Indicador

Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t

### Unidad de Medida

número

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
------	------	------	------	-----------	-------

8,00	8,80	0,00	8,00	0,00 %
------	------	------	------	--------

**Nombre del Indicador**

Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.

**Producto Estratégico**

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

**Fórmula del Indicador**

Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t / N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t

**Unidad de Medida**

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	10,00	9,00	8,00	10,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t

**Producto Estratégico**

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

**Fórmula del Indicador**

(N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos 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

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	71,80	85,00	81,90	79,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.

**Producto Estratégico**

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

**Fórmula del Indicador**

(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t / N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	0,00	100,00	100,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t.

**Producto Estratégico**

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

**Fórmula del Indicador**

$(N^{\circ} \text{ de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de Subcomisiones Médicas en el año } t.) * 100$

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	0,00	100,00	96,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

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

**Producto Estratégico**

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

**Fórmula del Indicador**

$\text{Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año } t / N^{\circ} \text{ de regulados en el año } t$

**Unidad de Medida**

unidades

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	213,00	216,00	228,00	218,00	100,00 %

---

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

**Compromiso**

Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)

**Estado**

En Tramitación

---

# **Anexo 6** Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	5	40,00%	40,00%
Gestión Eficaz	4	40,00%	40,00%
Eficiencia Institucional	3	20,00%	20,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>40,00%</b>	<b>40,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	27.00%	Cumple	10.00%	10.00%
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	45.00%	Cumple	10.00%	10.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	11%	11.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	79.00%	81.90%	103.67%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	10.00 días	Cumple	10.00%	10.00%
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>40,00%</b>	<b>40,00%</b>
Cobertura de Fiscalización en el año t	95%	100.00%	105.26%	10.00%	10.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	57%	57.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	78.00%	Cumple	10.00%	10.00%

Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	15.00%	15.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11%	10.00%	110.00%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	111.50 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

**Porcentaje de Cumplimiento Global 100%**

**Porcentaje de incremento por desempeño institucional 6.6%**

**Porcentaje del bono 100%**

### **Notas explicativas**

El resultado 2019 de la Superintendencia de Pensiones fue de 100%, cumpliendo todos sus compromisos.

---

# Anexo 8

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 9

## Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

### Resultados

La Superintendencia de Pensiones desde el año 2015 ha comprometido medidas destinadas a avanzar en equidad de género. Las iniciativas definidas en el periodo 2015-2017 han sido cumplidas en un 100%, lo que ha permitido avanzar en la incorporación del enfoque de género en vista de disminuir o eliminar brechas. Las iniciativas implementadas en este periodo han sido las siguientes:

#### • Año 2015:

- Se realizó un diagnóstico de los sistemas de información existentes y se determinaron 4 indicadores que comenzaron a medir desagregados por sexo.
- Se realizó un diagnóstico para determinar si existe brecha de género en las variables analizadas. Efectuado el diagnóstico se pudo evidenciar no existe brechas en los productos estratégicos. Considerando el resultado se realiza un mejoramiento en los indicadores de gestión desagregándolos por sexos los datos.
- A través de capacitación 4 funcionarios de la Superintendencia participan en curso de Enfoque de Género con la finalidad de poder adquirir competencias para realizar análisis de género.
- Se revisan los sistemas de comunicación a la ciudadanía con la finalidad de utilizar lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas.

#### • Año 2016:

- Se midió el indicador "Porcentaje de mujeres registradas en Registro de Directores/as, respecto del total de personas registradas, obteniendo como resultado un 13% de participación de mujeres en este registro.
- Los estudios desarrollados durante el año 2016 y que abordaron situaciones e instrumentos que afectan a personas incluyeron, cuando correspondió, información desagregada por sexo.
- Se capacitaron a 6 funcionarios de distintas divisiones en temáticas de enfoque de género, con la finalidad de incorporar en el quehacer institucional el enfoque de género.
- Se incorporó enfoque de género en aplicativo "Infórmate y Decide", definido en el marco de las campañas de educación implementadas por la Superintendencia. Además, en el marco de las campañas de educación previsional, la Superintendencia incluyó 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 de 2016.
- En lo que se refiere a las estadísticas de información a disposición de las/los usuarios/as del sistema en la web institucional, las bases de datos están desarrolladas con desagregación por sexo.

#### • Año 2017:

- Se midió el indicador "Porcentaje de personas registradas en Registro de Directores/as, con variable sexo identificada. Este indicador y su medición a través del tiempo ha permitido comparar el registro medido al 31 de julio de 2017, donde se encontraban registradas 372 personas, 51 identificadas como Femenino (F) y 321 como Masculino (M) y al 6 de diciembre de 2017, donde se encuentran registradas un total de 390 personas, 336 como M y 54 identificadas como F. Al respecto podemos observar un aumento menor en la cantidad de mujeres que se han registrado respecto al registro de hombres. En ambas mediciones se observa mayor presencia de varones. Al final del periodo de medición se concluye que se cumple en un 100% con el indicador, en ambos momentos de la medición se puede observar que todos los directores y directoras están registrada la variable de sexo.
- Respecto de la medida referida a los sistemas de información, estadísticas y estudios pudimos determinar que existen 90 sistemas de información vigentes en la Superintendencia, y que de estos 36 sistemas se refieren a personas, de los cuales 20 sistemas (56%) presentan desagregación por sexo y 16 sistemas (44%) no lo hacen. De los 16 sistemas que no presentan desagregación por sexo, existen 9 sistemas que fueron identificados como factibles de realizar segregación por sexo en el mediano plazo.

- Respecto Estadísticas del análisis efectuado, se pudo determinar un total de 36 tipos de estadísticas, de las cuales 34 presentan desagregación por sexo (94%) y 2 no presentan desagregación por sexo (6%).
- En el caso de Estudios realizados por la Superintendencia, se identificaron un total de 8 estudios en la Superintendencia, de los cuales 4 se refieren a personas y 4 no. Lo anterior representa el 50% de los estudios respectivamente. De los 4 que se refieren a personas, todos presentan los datos desagregados por sexo lo cual ratifica el compromiso institucional en poder proporcionar información desagregada por sexo que pudiese ser relevante en la definición de políticas públicas por perspectiva de género.
- Durante el año 2017 se capacitaron a 8 funcionarios de atención de público en temas de perspectiva de género. El objetivo del curso fue instalar promover y estimular la incorporación del enfoque de género en el quehacer institucional, entregando herramientas de conceptos básicos de género y políticas públicas para transversalizar el enfoque de género al interior de la Superintendencia de Pensiones.
- Durante el año 2017 se realizaron cambios en el sitio web con la finalidad de incorporar un lenguaje inclusivo, no sexista y no discriminatorio, lo que se traduce en evitar situaciones de inequidad entre hombres y mujeres, por lo que consideramos importante realizar ajuste eliminando la masculinización de ciertas expresiones, pues, es menester nombrar lo femenino y lo masculino en todo ámbito de desarrollo humano: aquello que no se nombra, no existe. Por lo que se sustituyeron vocablos masculinizados (por ejemplo, "Directores" por Directoras y Directores, "Jefe de Gabinete" por "Jefe(a) de Gabinete", "Superintendente" por Superintendente(a), "Usuarios" por Usuarios y Usuarías, se individualizó jefes y jefas en la estructura organizacional. Todas las adecuaciones implementadas en el sitio web, tienen como foco contribuir a tener un sitio web más inclusivo desde el punto de vista de género, a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género, para a mejorar los niveles de igualdad y equidad de género.

Respecto a la gestión en Género para el año 2018, se detalla en el siguiente cuadro:

N° Compromiso	Acciones Realizadas	
	Medio de Verificación	de Resultado

1 Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.

A partir del diagnóstico podemos determinar que en la Superintendencia de Pensiones existe una actitud favorable para avanzar en la incorporación del enfoque de género en el quehacer institucional. En lo que refiere a las inequidades de género, el diagnóstico detectó que éstas están en el Sistema de pensiones de forma más estructural y extendidas, y que no necesariamente son de responsabilidad de la SP y lo que pudiera realizar entorno a sus productos estratégicos. De esta forma el llamado es a comprender el Sistema de pensiones de forma más amplia e incorporar en el análisis a otras instituciones del Estado y al mercado de trabajo, puesto que el sistema de pensiones es tributario de este.

de En lo que refiere a las barreras de género, con foco en las acciones, que, si son del rango de acción de la SP, podemos señalar que se advierte un déficit de competencias en materia de género en el funcionariado, lo que redundará en no saber cómo incorporar el enfoque. Otra barrera tiene que ver con la falta de difusión de las acciones institucionales de género que se han implementado al interior de la SP, lo que causa que el funcionariado no esté informado de las mismas.

de En lo que respecta a las brechas de género, el estudio señala que se debería explicitar una Política de Género en la SP que abarque elementos tanto para la población objetivo, como para el funcionariado. Esto último con enfoque de igualdad y diversidad en política del desarrollo de las personas, lo que sin duda reducirá las brechas de percepción de género que manifestaron particularmente las mujeres al interior de la SP.

Del Informe sobre resultado del proceso de selección de directores y directoras incorporando análisis de desagregación por sexo se ha podido concluir que:

- Desde su creación, el número de personas inscritas en el Registro de Directores y Directoras ha experimentado un constante crecimiento, pasando desde 116 personas al cierre de abril de 2009 a 357 personas al 30 de noviembre de 2018.
- Del mismo modo, se observa un mayor interés de las mujeres en pertenecer al Registro de Directores y Directoras de esta Superintendencia, considerando que la tendencia de mujeres inscritas ha sido al alza, pasando desde 5 mujeres al cierre de abril de 2009 a 73 al 30 de noviembre de 2018.
- Por su parte, en el caso de los hombres, el promedio de inscritos es de 260 hombres desde su creación, por lo que desde 2010 a la fecha el número de hombres se ha mantenido por sobre el promedio, con excepción del año 2015, año en el cual el número de hombres inscritos disminuyó producto de la incorporación de mayores exigencias normativas.
- Finalmente, no se detecta algún impedimento vinculado al sexo para pertenecer al Registro de Directores y Directoras, dado que la tasa de personas que completaron satisfactoriamente su proceso de inscripción es similar para hombres y mujeres, siendo un 87% y 89% en cada caso.

Medir indicador (es) diseñados en 2017:

1.- Informe sobre resultado del proceso de selección de directores y directoras incorporando análisis de desagregación por sexo

1.- porcentaje de personas registradas en el registro de directores-as con variable de sexo identificada en el año t

### Calculo de Indicador

Al 30 de noviembre de 2018, se encuentran registradas 357 personas, 73 identificadas como F y 284 como M.

Cálculo de Indicador:  $N^{\circ}$  de personas registradas en Registro de Directoras/es con variable de sexo al año t /  $N^{\circ}$  total de personas registradas al año t.

$357/357 = 100\%$  de registros con variable de sexo.

	<p>1.- Efectuar desagregación por sexo al Sistema de consultas y reclamos recibidos en la SP.</p>	<p>Debido a la relevancia que tiene para esta Superintendencia avanzar en temáticas de igualdad de género y no discriminación para este año 2018 hemos comprometido trabajar y desarrollar actividades específicas relacionadas con Estadísticas, Sistemas de Información y Estudios que nos permitan abordar y tener mayor información desagregada por sexo, para poder detectar cualquier forma de discriminación o barreras de género.</p>
<p>3 Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.</p>	<p>2.- Instructivo emitido por el Superintendente. Emisión de informe que identifique las nuevas estadísticas señalando si cumplen con el instructivo.</p>	<p>Es así que se ha modificado el Sistema de consultas y reclamos recibidos en la SP. El sistema actualmente cuenta con la identificación del sexo, lo que permitirá poder analizar los datos y poder determinar si existe alguna barrera de género que no ha sido visibilizada.</p> <p>Para el caso de las Estadísticas, se envió una Nota Interna emitida por el Superintendente en la cual señala que las nuevas Estadísticas deben contar con desagregación por sexo. Posteriormente se solicita avance del proceso en el cual la División de Estudios informa que dos nuevas estadísticas no han sido desagregadas por sexo, señalando la justificación técnica del caso. Así mismo, informa que no hay nuevas estadísticas construidas durante el año 2018.</p>
	<p>3.- Informe de género del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía</p> <p>Publicado en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones.</p>	<p>Respecto al Informe de Género del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía, informe que es emitido en un momento histórico en materias de pensiones que es la propuesta de la nueva reforma de pensiones y que entrega datos relevantes que podrán ser analizados en este proceso.</p>

Curso de Capacitación en Enfoque de Género para Jefaturas

<p>Capacitación a funcionarias/os:</p>	<p>Considerando la buena evaluación de las alumnas al curso realizado el año 2017 y la calidad técnica de la relatora, se decidió pedir un programa a la empresa Etnográfica y cotización para el curso Enfoque de Género para jefaturas. Revisada la propuesta y ajustada al requerimiento de la Superintendencia, se realizó la contratación de la empresa Etnográfica Limitada a través de Convenio Marco. La capacitación se realizó el día miércoles 29 de mayo en las dependencias de la Superintendencia y participaron 12 jefaturas.</p>
<p>4 Porcentaje de cobertura de Capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio.</p> <p>de 1.. Programas de estudio- 2.- Diplomas. de 3.- Notas del Aprobación</p>	<p>de Considerando que el objetivo del curso fue instalar competencias en el funcionariado de la Superintendencia de Pensiones, para promover, estimular la incorporación del enfoque de género en el quehacer institucional y fortalecer el conocimiento en estas materias para incorporar la perspectiva de género en el quehacer institucional y poder detectar brechas y barreras de género que permitan distinguir posibles estrategias y/o medidas de género para enfrentarlas.</p> <p>de</p>
<p>5 Indicadores de desempeño[1] y actividades estratégicas[2] que midan inequidades, brechas y barreras de género: Difusión Informe de Género</p> <p>1.- Publicación en sitio institucional (28-09-2018)</p>	<p>Para las jefaturas y según lo expresado en la encuesta de evaluación esta ha sido una instancia de aprendizaje muy necesaria, donde se intercambiaron opiniones con compañeros de trabajo, una oportunidad de crecimiento importante en relación a la tolerancia y la diversidad. Además, ha permitido que las jefaturas que asistieron amplíen su visión de las materias tratadas y puedan incorporar este conocimiento en las temáticas de su ámbito de acción y traspasarlas a sus equipos de trabajo.</p> <p>El Informe de género del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía se publicó el día 28 de septiembre de 2018 en la web institucional y el día 30 de septiembre de ese mismo año en el diario El Pulso, este informe impacta directamente a nuestra sociedad y entrega datos que son relevante de analizar y considerar en los cambios que requiere el Sistema de Pensiones de Chile.</p>

Respecto a la gestión en Género para el año 2019, se detalla en el siguiente cuadro

N° Compromiso	Acciones Realizadas	
	Medio de Verificación	Resultado
1	<p>Diseño y/o actualización, cuando corresponda, indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas barreras género.</p> <p>y/o de Informe de actualización Diagnóstico Género para determinar si existen nuevas brechas y/o inequidades de barreras de género.</p>	<p>A partir de la actualización del diagnóstico de género, se puede establecer que se identifican oportunidades de mejora en las medidas implementadas durante el año 2019 y nuevos desafíos para el año 2020. Además, en la Superintendencia se pudo identificar que existe una actitud favorable por parte de las personas que trabajan en la Superintendencia a la incorporación del enfoque de género en sus planes, programas, acciones y actividades.</p> <p>En lo que se refiere a inequidad, y considerando la evaluación realizada, se determinó que las 5 medidas implementadas durante el año 2019 han aportado favorablemente a incorporar perspectiva de género en la labor institucional (capacitación a jefaturas en enfoque de género) y ha permitido de entregar información relevante que permita a la ciudadanía y aquellos actores que intervienen en de las políticas pública a acceder a información que para da cuenta de posibles brechas de género, una de las medidas más desataca es el Informe de género del sistema de pensiones y seguro de cesantía, así como, las estadísticas que produce la Superintendencia desagregada por sexo. Nuestro compromiso es seguir avanzando para prevenir y erradicar posibles brechas de género, razón por cual se mantienen tres de las medidas del año 2019 y se agregan 3 medidas nuevas para el año 2020 que consideramos que son medidas que nos permitan contribuir en disminuir posibles brechas que afectan a mujeres, una de estas es efectuar charlas u otros medios de difusión para agrupaciones de mujeres con el objetivo de entregar información sobre beneficios en materia de pensiones y seguridad social.</p> <p>No podemos dejar de mencionar el compromiso de esta Superintendencia con la seguridad social y las personas, razón por la cual se seguirá trabajando en incorporar el análisis de perspectiva de género en el quehacer institucional.</p>

Desde la creación de este registro, el número de personas inscritas en el Registro de Directoras y Directores ha experimentado un constante crecimiento, pasando desde 116 personas al cierre de abril de 2009 a 482 personas al 30 de junio de 2019 y a 525 personas al 31 de diciembre de 2019.

Del mismo modo, se observa un mayor interés de las mujeres en pertenecer al citado Registro, considerando que la tendencia de mujeres inscritas ha sido al alza, pasando desde 5 mujeres al cierre de abril de 2009 a 145 al 30 de junio de 2019 y a 166 al 31 de diciembre de 2019.

Por su parte, en el caso de los hombres, el promedio de inscritos es de 272 hombres desde su creación, por lo que desde 2010 a la fecha el número de hombres se ha mantenido por sobre el promedio, con excepción del año 2015, año en el cual el número de hombres inscritos disminuyó producto de la incorporación de mayores exigencias normativas.

Medir indicador 1.-Informe sobre (es) diseñados en resultado del proceso de selección de directores y directoras y directoras incorporando análisis de desagregación por sexo que permita identificar la proporción de mujeres en dichos cargos.

Respecto al resultado del indicador, se observa que el 100% de las personas registradas al 30 de junio de 2019 y al 31 de diciembre de 2019 presentan desagregación por sexo.

Finalmente, no se detecta algún impedimento vinculado al sexo para pertenecer al Registro de Directoras y Directores, dado que la tasa de personas que completaron satisfactoriamente su proceso de inscripción es similar para mujeres y hombres, siendo al 30 de junio de 2019 un 88% y 92%, respectivamente y al 31 de diciembre de 2019 un 92% y 86% en cada caso.

Cabe precisar que al Registro de Directoras y Directores pueden incorporarse, voluntariamente, todas aquellas personas que no estén sujetas a las inhabilidades para ser director/a en una sociedad anónima, las que se detallan en los artículos 35 y 36 de la ley 18.046, y que cumplan con los requisitos que establece el Título IX del Libro IV, Letra B, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, relativos a la acreditación de estudios superiores, técnicos o universitarios, y a mantener residencia en Chile.

	<p>Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.</p>	<p>Para esta Superintendencia avanzar en temáticas de igualdad de género y no discriminación sigue siendo prioritario, por lo que, en el año 2019 hemos publicado en la web institucional estadísticas referidas a personas con desagregación por sexo, lo que permite obtener mayor información desagregada por sexo, para poder detectar cualquier forma de discriminación</p>
	<p>Medida 3.1:</p>	<p>o barreras de género y mantener a disposición de la ciudadanía esta información.</p>
	<p>(a) sistemas de información que contienen datos de personas, desagregan por sexo en el año t.</p>	<p><b>Las nuevas estadísticas se refieren a :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de Beneficiarios Pilar Solidario.</li> <li>• Estadísticas de ahorrantes de Ahorro Previsional Voluntario (APV).</li> <li>• Estadísticas de Afiliados y Cotizantes al Seguro de Cesantía.</li> </ul>
	<p>Informe de los sistemas de información para el año 2019, mantienen la desagregación por sexo.</p>	<p><b>Informe de Género del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía</b>, que es emitido en un momento histórico en materias de pensiones, entrega datos relevantes que podrán ser analizados y contribuirán en el proceso de discusión de la reforma al sistema de pensiones. Este informe ha ampliado su ámbito temático en :</p>
<p>3 Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.</p>	<p>(b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas desagregan por sexo en el año t.</p>	<p>temático en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración de los períodos con y sin cotizaciones al seguro de cesantía.</li> <li>• Afiliados según densidad de cotizaciones.</li> <li>• Total pensionados por vejez</li> <li>• Pensionados por vejez con pensiones de sobrevivencia.</li> </ul>
	<p>Publicación en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones de las nuevas estadísticas desagregadas por sexo, de acuerdo a lo informado por Nota por la División Estudios.</p>	<p>Respecto a análisis estadístico complementario, este informe incorpora :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución (%) de afiliados y cotizantes del seguro de cesantía, y proporción (%) de afiliados que cotizaron en el mes, según sexo.</li> <li>• Distribución (%) de cotizantes hombres y mujeres, según tipo de contrato.</li> <li>• Mediana de remuneración imponible y brechas, según sexo.</li> </ul>
	<p>(c) "Z" estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas desagregan por sexo en el año t.</p>	<p><b>Sistemas de información</b>, es posible ratificar que se da cumplimiento al compromiso de mantener la desagregación de sexo en los sistema de información que contienen personas, durante el año 2019 se realizó el monitoreo de los 28 sistemas catastrados en 2018 lo que permitió comprobar que se mantiene la desagregación por sexo en todos aquellos sistemas de información que están vigentes para el año 2019, estos datos que permiten detectar posibles brechas o inequidades de género.</p>
	<p>Publicación del informe en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones.</p>	

Considerando la buena evaluación de las alumnas al curso realizado el año 2017 y 2018 y el buen nivel y calidad técnica de la relatora, se decidió pedir un programa de capacitación a la empresa Etnográfica y cotización para el curso Enfoque de Género para jefaturas. Revisada la propuesta y ajustada a los requerimiento de la Superintendencia, se realizó la contratación de la empresa Etnográfica Limitada a través de Convenio Marco. La capacitación se realizó el día miércoles 22 de mayo de 2019 en las dependencias de la Superintendencia y participaron 13 jefaturas.

Capacitación a  
funcionarias/os:

<p>4 Porcentaje de cobertura de Capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio.</p>	<p>de 1.. Programas de estudio- Diplomas.</p> <p>de 2.- Notas del Aprobación</p>	<p>de Estas capacitaciones han sido un gran aporte para las jefaturas y según lo expresado en la encuesta de evaluación esta les ha permitido:</p> <p>de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener otra mirada, entender la identidad de género.</li> <li>• Conocer los avances y los desafíos para aceptar nuestra sociedad actual.</li> <li>• Deja inquietudes para continuar hablando de estos temas.</li> <li>• Aclarar muchos conceptos sexo, género, orientación sexual, etc.</li> </ul>
--	--	---

Es importante señalar y lo refleja la encuesta, que es necesario seguir capacitando a las personas que trabajan en la Superintendencia para poder incorporar las temáticas de género en la labor institucional y que realizar este tipo de acciones sigue siendo una medida que contribuye a instalar perspectiva de género a nivel institucional.

Durante el año 2019 se actualizó el Procedimiento maltrato, acoso laboral y/o sexual, las consideraciones más relevantes ha sido incorporar perspectiva de género de acuerdo al Instructivo Presidencial sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de mayo de 2018. Además, de incorporar ajustes legales emanados de la Contraloría General de la

Indicadores de Informe de la República.  
de desempeño[3] y implementación de actividades acciones para Así mismo, la Superintendencia, difundió por estratégicas[4] prevenir y/o erradicar distintos medios las actualizaciones realizadas y 5 que midan toda forma de efectuó un conversatorio sobre acoso laboral y/o inequidades, maltrato, acoso sexual en el cual participaron funcionarios y brechas y laboral y/o sexual en funcionarias de esta Superintendencia. Es barreras de la Superintendencia relevante destacar que esta Superintendencia género: de Pensiones continuará durante el año 2020 trabajando en la implementación de medidas que permitan prevenir cualquier forma de maltrato, acoso laboral y/o sexual, esta medida nos ha permitido sensibilizar a las personas que se desempeñan en nuestra organización a estar informados y atentos ante cualquier hecho que pudiera afectar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres y prevenir cualquier situaciones de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

[1] Cumple si logra el 95% de la meta propuesta

[2] Cumple si realiza el 100% de la actividad planificada con las características definidas en nota metodológica.

[3] Cumple si logra el 95% de la meta propuesta

[4] Cumple si realiza el 100% de la actividad planificada con las características definidas en nota metodológica.

---

# Anexo 10

## Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

### Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

**Boletín**

N° 10.162 -05

**Descripción**

Modifica las leyes N°s18.045 y 18.046, para establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados.

**Objetivo**

Con el fin que los agentes de mercado cumplan con la asesoría que corresponde otorgar a los requirentes, se incorpora al ámbito de fiscalización y regulación de la Superintendencia de Pensiones, las Asesorías Previsionales no personalizada; por otra parte, la Superintendencia de Pensiones, será la única Institución que efectuará la supervisión de los asesores previsionales.

**Fecha de Ingreso**

2015-07-01

**Estado de Tramitación**

Segundo trámite constitucional / Cámara de Diputados.

**Beneficiarios Directos**

Accionistas, Mercado De Valores, Sociedades Anónimas, Inversionistas.

**Boletín**

N° 12.026

**Descripción**

Crea el beneficio social de educación en el nivel de sala cuna, financiado por un fondo solidario.

**Objetivo**

Fomentar la participación laboral femenina y a la vez, promover la corresponsabilidad en el cuidado de la familia.

**Fecha de Ingreso**

2018-08-17

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional / Senado.

**Beneficiarios Directos**

Trabajadoras regidas en virtud de un contrato bajo la normativa del Código del trabajo, como también las trabajadoras independientes.

**Boletín**

N° 12.002-13

**Descripción**

Modifica las normas para la incorporación de los trabajadores a honorarios del sector público y privado e independientes a los regímenes de protección social.

**Objetivo**

Aumentar el monto de las pensiones y la cobertura de protección social de los trabajadores independientes,

para lo cual se facilita el acceso de ellos a los regímenes de seguridad social, estableciendo, entre otros, la opción de un período de gradualidad en la obligación de cotizar.

**Fecha de Ingreso**

2018-08-10

**Estado de Tramitación**

Trámite finalización en Cámara de Origen / Senado

**Beneficiarios Directos**

Trabajadores independientes.

**Boletín**

N° 12.212-13

**Descripción**

Proyecto de ley de reforma previsional: Mejora las pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres y crea un subsidio y seguro de dependencia.

**Objetivo**

Mejorar los beneficios actuales y futuros del Pilar Solidario y las pensiones autofinanciadas, además se crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres.

**Fecha de Ingreso**

2018-11-06

**Estado de Tramitación**

Segundo trámite constitucional / Senado.

**Beneficiarios Directos**

Pensionados y afiliados al Sistema de Pensiones.

**Boletín**

N° 13.175-13

**Descripción**

Protege el empleo y fortalece el seguro de cesantía.

**Objetivo**

El objetivo es evitar que se materialicen despidos, utilizando pactos de reducción de jornadas de trabajo entre trabajador y empleador, cuando este último luego de la crisis de octubre de 2019 vio afectadas sus ventas, tuvo pérdidas tributarias o se encuentre en quiebra. También contempla en caso del despido, el fortalecimiento de los beneficios por cesantía y la flexibilización de acceso al Seguro de Cesantía.

**Fecha de Ingreso**

2020-01-06

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional / Senado.

**Beneficiarios Directos**

Trabajadores regidos en virtud de un contrato bajo la normativa del Código del Trabajo, afiliados al Seguro de Cesantía.

## Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

**N° de ley**

21.190

**Fecha de Promulgación**

2019-12-09

**Fecha de entrada en Vigencia**

2020-01-01

**Materia**

Mejora y establece nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

**N° de ley**

21.133

**Fecha de Promulgación**

2019-01-24

**Fecha de entrada en Vigencia**

2020-07-01

**Materia**

Modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social.

---

# Anexo 11

## Premios y Reconocimientos

Durante el año 2019 la institución no ha recibido premios o reconocimientos.