

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA

GESTIÓN
2017



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

CUENTA PÚBLICA

GESTIÓN 2017

- ▶ ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
- ▶ GESTIÓN 2017 SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
- ▶ DESAFÍOS 2018



Nuestra Misión

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.



Nuestros objetivos estratégicos



- Mantener marco normativo en permanente perfeccionamiento.



- Ejercer una acción fiscalizadora basada en riesgos con un enfoque preventivo.



- Poner a disposición de las personas la información necesaria para el adecuado uso de los Sistemas de Pensiones y del Seguro de Cesantía.



- Atender consultas y reclamos de los usuarios y del público en general.

Nuestra Misión

Objetivos Estratégicos

¿A quiénes
supervisamos?¿A quiénes
resguardamos?Valorización Fondos de
Pensiones y Cesantía

¿A quiénes supervisamos?

6	592	21	1	1	1	1
Administra- doras de Fondos de Pensiones	Asesores previsionales	Comisiones Médicas	Comisión Ergonómica Nacional	SCOMP	Instituto de Previsión Social	Administra- dora de Fondos de Cesantía

¿A quiénes resguardamos?

Sistema de AFP

Afiliados

10,4 millones

Cotizantes

5,4 millones

Pensionados

1,2 millones*

IPS

(Ex cajas de previsión)

Cotizantes

39,1 mil

Pensionados

653,9 mil

* Vejez, invalidez y sobrevivencia. Cifras a diciembre de 2017. Fuente: SP

¿A quiénes resguardamos?

Pilar Solidario

APS (Vejez e invalidez)

838,5 mil

PBS (Vejez e invalidez)

581,8 mil

Bono por hijo

Beneficiarias

269,4 mil*

Seguro de cesantía

Afiliados

9,4 millones

Cotizantes

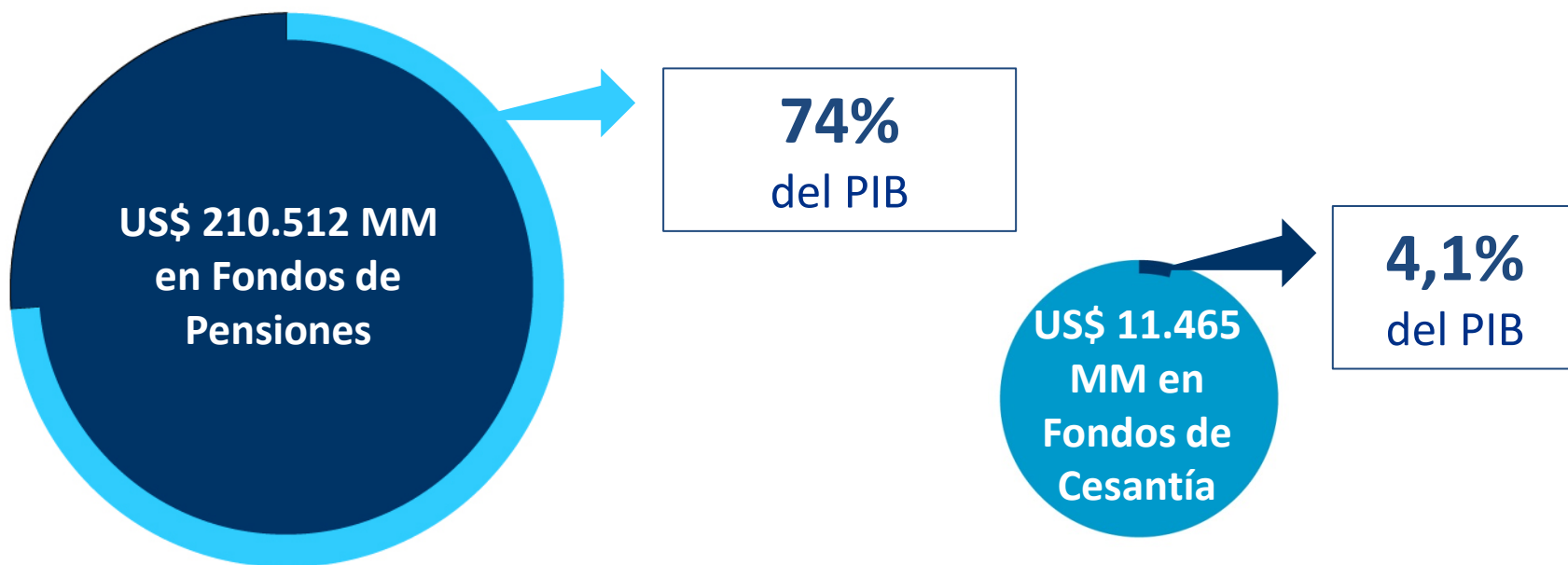
4,6 millones

Beneficiarios

179 mil**

* Beneficiarias en pago. ** Promedio mensual Cifras a diciembre de 2017. Fuente: SP

Valorización Fondos de Pensiones y Cesantía



*Fondos de Pensiones \$132.730.464 MM / Fondos de Cesantía \$7.053.438 MM
Cifras a diciembre de 2017. Fuente: SP*

ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna



¿Para qué fiscalizamos?

La razón de ser de la fiscalización es que las personas:

- Reciban una adecuada rentabilidad y seguridad de los recursos que por ley deben administrar las AFP y la AFC.
- Cuenten con una administración de sus cuentas individuales prolija que provea información fidedigna.
- Tengan acceso a información y asesoría para tomar decisiones correctas.
- Accedan a una calificación de invalidez expedita, técnicamente bien hecha y justa.
- Accedan a las pensiones, prestaciones del Seguro de Cesantía y beneficios del Pilar Solidario en forma correcta y oportuna.

Acciones de fiscalización

Operacional



649

Beneficios



363

Financiera



691

Comisiones
médicas

1.042

Total: 2.745

Sanciones

Se cursaron

33 sanciones* a AFP en temas relacionados con:

- Inversiones (16)
- Beneficios (11)
- Información a afiliados (5)
- Tratamiento de datos personales (1)

Más 1 sanción cursada a un director en materia de inversiones

2 sanciones a asesores previsionales en temas relacionados con información a la SP

3 sanciones a AFC en temas relacionados con:

- Beneficios (2)
- Información a afiliados(1)

* Se contabilizan las ejecutoriadas

Normas en consulta

- 44 normas en consulta para las entidades reguladas: AFP, AFC, e IPS.
- La normativa que implementó la inversión en activos alternativos se publicó junto a un Reporte de Impacto Regulatorio: “Incorporación de activos alternativos en las carteras de inversión de los Fondos de Pensiones y del Fondo de Cesantía Solidario”.



Normativas

43 Normas emitidas

para las entidades
reguladas: AFP, AFC, e IPS

- Administración de cuentas
- Inversiones
- Beneficios
- Pilar Solidario

Supervisión basada en riesgo

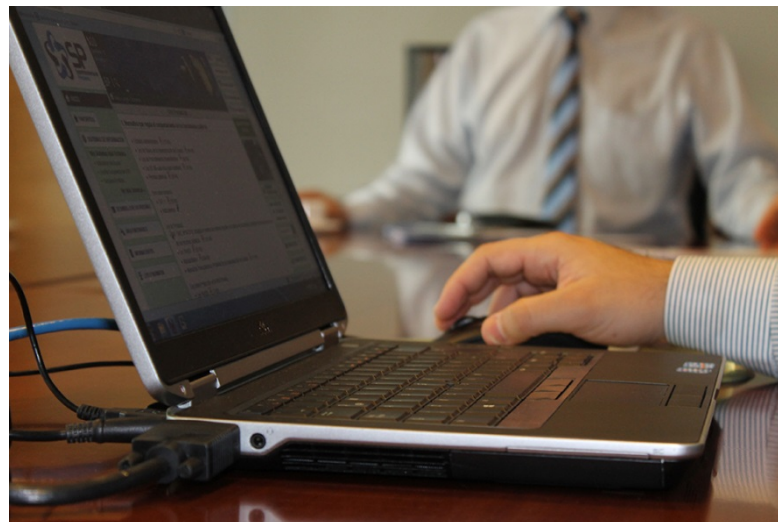
- La Superintendencia de Pensiones emitió la Resolución N° 102, que perfecciona el modelo de supervisión basada en riesgos que aplica respecto de sus entidades fiscalizadas.
- Se emitió normativa con buenas prácticas en gestión de riesgos para las entidades fiscalizadas.

Activos Alternativos

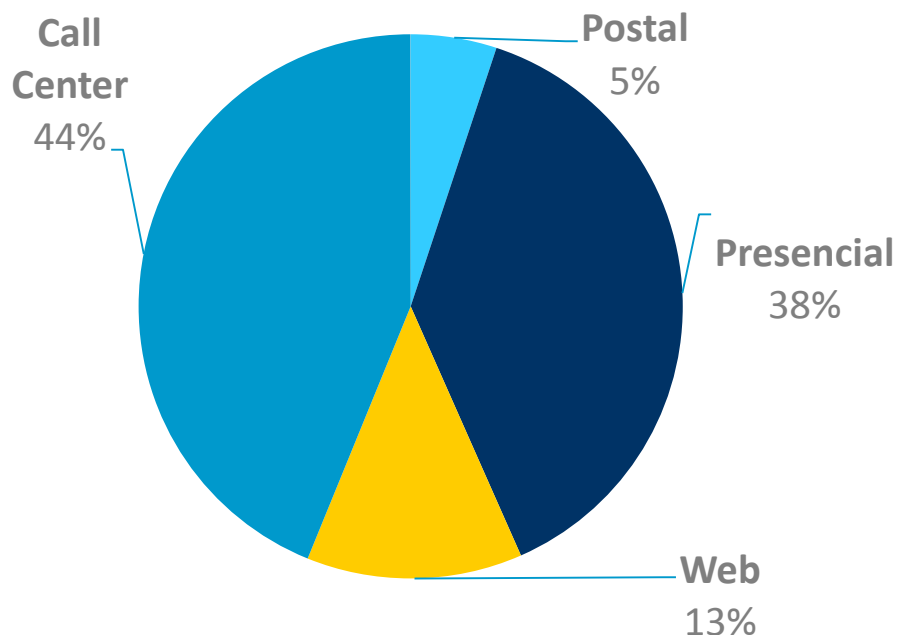
- Durante el mes de octubre de 2017, se emitió un nuevo Régimen de Inversión para los Fondos de Pensiones y Fondos de Cesantía que autorizó la inversión en activos alternativos.

Licitación de afiliados

La Superintendencia elaboró y presentó al Ministerio del Trabajo y Previsión Social las bases de licitación para adjudicar la administración de cuentas individuales de los nuevos afiliados al sistema de pensiones.



Consultas según canal de atención (%)



102.794 consultas atendidas en 2017

- 10,4 días en promedio en dar respuesta a consultas recibidas por los canales web, postal y presencial
- Un 71,8% de los usuarios presenciales esperaron menos de 10 minutos para ser atendidos en oficina de Santiago.
- 44% de las consultas fueron de regiones

Índice de Satisfacción

La SP obtiene el mejor resultado en satisfacción con la atención de usuarios desde que se inició la medición en el año 2008 con un índice de 8,0 en una escala de 1 a 10.



Mayor cobertura en la atención

- En julio de 2017 comenzó a operar la oficina regional ubicada en la ciudad de Viña del Mar.
- En septiembre del 2017 se inaugura Comisión Medica en Chiloé con sede en la ciudad de Castro.



Charlas de información previsional

Se realizaron 69 charlas con un total de 2.207 asistentes, el 70% en regiones.

Exposiciones en seminarios, foros y congresos

56 exposiciones del superintendente y otras autoridades en seminarios, foros y congresos.



Participación en ferias

La SP participó activamente en ferias de educación financiera y previsional.

Entrega de información a través de Ley de Transparencia

408 solicitudes de información respondidas durante 2017.



Estudios y proyectos de investigación

Durante el año 2017, la Superintendencia elaboró los siguientes estudios:

- Proyección de Fondos de Pensiones
- Estudio Actuarial de los Fondos de Cesantía
- Determinantes de Pensión
- Cobertura y Siniestralidad del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia
- Actualización y documentación del Modelo de Proyección de Pensiones

Contraparte Técnica Laboratorio de Ahorro para el Retiro del BID

- La Superintendencia aportó dando apoyo técnico y proporcionado información estadística a los proyectos del Laboratorio con foco en promover el ahorro voluntario.

ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

Bases de datos, estadísticas e informes periódicos

- Mayor transparencia para fomentar un debate informado acerca del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.
- Más y mejor información a disposición de la comunidad, destinada a diversos actores relevantes: académicos, diseñadores de políticas públicas, sociedad civil y prensa.
- En particular, se publicaron bases de datos, estadísticas e informes.

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

Bases de datos:

- Pensiones según años cotizados
- Pensionados en Retiro Programado
- Pensionados del IPS
- Pilar Solidario
- Ampliación muestra del seguro de cesantía



ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

Estadísticas:

- Edad de pensión de los pensionados
- Afiliados por comuna (aumento de periodicidad trimestral)
- Indicadores de duración de los periodos de cotizaciones continuas y sin cotizaciones del Seguro de Cesantía



ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

Nuevos informes:

- Informe anual del Seguro de Cesantía
- Informe mensual del Seguro de Cesantía
- Ficha estadística del Seguro de Cesantía
- Informe de calificación de invalidez



Volver

Atención/Información a usuarios

En diciembre se implementa herramienta de consulta web que permite a los pensionados consultar si son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario.



Superintendencia de
Pensiones

Mapa del sitio | Glosario | English overview | Preguntas frecuentes | Canales de contacto

Información según perfiles

Inicio | La SP | Regulación | Estadísticas | Informes | Orientación | Prensa | Atención usuarios y usuarias

Inicio > Atención usuarios y usuarias

Herramientas
Consultas y reclamos
Información sobre trámites
Convenios internacionales de seguridad social
Consulta de afiliación
Calificación de trabajo pesado

Consulta de Potenciales Beneficiarios de Aporte Previsional Solidario

1. Si usted es pensionado(a) de una AFP, Compañía de Seguros de Vida o del Instituto de Previsión Social (IPS), o de sobrevivencia del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) o de las Mutualidades de Empleadores, aquí puede consultar si tiene derecho a solicitar el Aporte Previsional Solidario (APS).
 2. El APS es un beneficio financiado por el Estado que permite aumentar su pensión a quienes hayan cotizado en algún sistema previsional. Más información sobre los requisitos del APS, consulte [aquí](#).
 3. Si la consulta arroja un resultado positivo, usted podría tener derecho al beneficio del APS si además cumple con el requisito de residencia mínima en el país. Para confirmarlo, sólo necesitaría realizar una solicitud a través de la entidad que le paga su pensión o en el IPS.
- Importante: Si usted ya es beneficiario(a) de APS no es necesario que realice la consulta.

RUT	Clave de Seguridad
	7 5 X 2 5
	Ingrese los 6 caracteres numéricos y alfabéticos que se indican
Buscar	

5.528

consultas en el primer
mes de operación.

ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

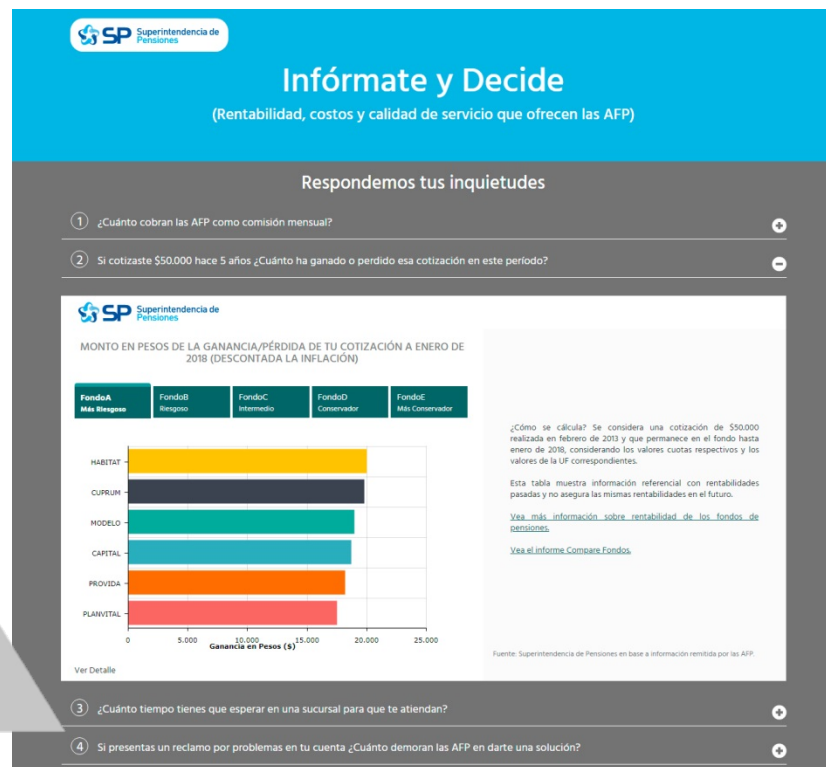
Mayor información: Herramienta “Infórmate y Decide”

www.spensiones.cl/infoafp



70.631

Es el total de visitas
el año 2017



Presencia en medios de comunicación

- 51 comunicados de prensa.
- Entrevistas al Superintendente en radio, televisión y medios escritos.
- Cobertura en medios regionales de actividades presenciales.
- Posicionamiento de temas relevantes para la Superintendencia.



Participación de la SP en instancias con otras instituciones

- Comité de Estabilidad Financiera
- 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 Riesgos
- Relacionamiento permanente con:
 - Consejo Técnico de Inversiones
 - Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones
 - Consejo Consultivo Previsional
 - Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía
- Asistencia periódica a comisiones de Trabajo y Seguridad Social y de Hacienda del Congreso Nacional

Relaciones internacionales

- Presidencia de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) entre 2017-2019
- Vicepresidencia de la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS) entre 2017-2019
- Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la OCDE, IOPS, AIOS y Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)
- Acuerdo de Cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social
- La Superintendencia recibe la visita de delegaciones de 7 países con el objeto de entregar y recibir apoyo técnico en diversas materias
- Participación y organización de seminarios internacionales

Funcionarios de la SP

239

Funcionarios
de la SP*

54%
mujeres



46%
hombres



*Cifras de funcionarios a diciembre 2017

Desarrollo de las personas

Aprobación de los Descriptores de Cargo de los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia, para lo cual se aplicó una metodología participativa que incluyó entrevistas a los funcionarios y jefaturas de la Superintendencia.



Desarrollo de las personas

- Se finalizó el diseño del modelo de ciclo de Gestión del Desempeño, de acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil.
- Se implementó el Plan Piloto de Gestión de Desempeño.
- Se elaboró el Reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia de Pensiones.



Desarrollo de las personas

Fortalecimiento del área de Desarrollo de las Personas, a través de la creación de unidades especializadas en Administración de Personal y Remuneraciones y en Desarrollo Organizacional.

Fusión de la Unidad de Riesgos Institucionales con la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

Creación del cargo Coordinadora de la Intendencia de Fiscalización.



Desarrollo de las personas

51 actividades de capacitación,
equivalentes a
1.714 horas.

163 Funcionarios
capacitados



85 mujeres



78 hombres



Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

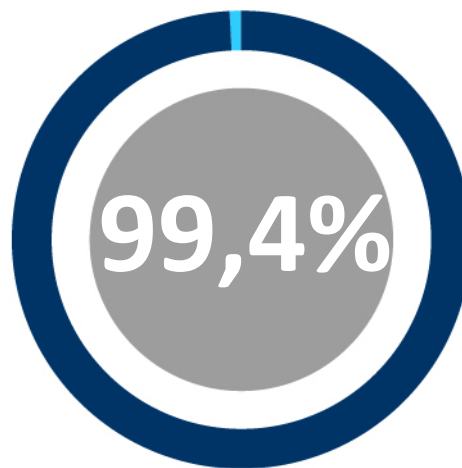
Relacionamiento
interno y externo

Gestión Interna

Cifras de la gestión 2017



de cumplimiento de
metas de eficiencia
institucional



de ejecución
presupuestaria



Rezagos



Monitorear el proceso de aclaración de cotizaciones en rezago por parte de las AFP y AFC.

Licitación Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS)



Revisión de las bases de licitación del SIS, elaboradas por las AFP, y supervisión del proceso de licitación 2018.

Mejoramiento de la Calidad de Servicio de las AFP



Se desarrollará un plan que comprenderá:

- a) La dictación de normas que establezcan estándares mínimos de calidad de servicio.
- b) Impulsar a las administradoras a desarrollar nuevos y mejores servicios para sus afiliados.

Supervisión Basada en Riesgos



Diseñar el modelo SBR en las Comisiones Médicas.

Fortalecer la supervisión

De las AFP y AFC a través de la implementación de los cambios en modelo de supervisión basada en riesgos.

Activos alternativos

Implementar la supervisión de la inversión de los fondos de pensiones y de cesantía en activos alternativos.

Cobranza de deuda previsional

Aumentar eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas, impulsando su rediseño.

Apoyo técnico reforma previsional y otros cambios legales

Apoyo técnico en función de los requerimientos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Activos alternativos

Evaluación de la normativa emitida durante el año 2017, considerando la experiencia en su implementación.



Comisión máxima por asesoría previsional

Evaluar y establecer el valor de la comisión máxima para asesores previsionales y agentes de venta de rentas vitalicias de compañías de seguros, que regirá desde octubre 2018 (en conjunto con CMF).

Gestión de riesgos por parte del IPS

Se elaborará una norma que recoja las buenas prácticas en la gestión de riesgos operativos para el IPS.

- Continuar con la Certificación ISO 9001 del proceso de atención de usuarios actualizándola a la versión ISO 9001:2015.

- Facilitar el acceso de los usuarios a las Comisiones Médicas, relocalizando una de las Comisiones de la Región Metropolitana en el sector sur.

- Seguir mejorando la atención a nuestros usuarios con la entrega de información de calidad y oportuna para la mejor toma de decisiones.



La Superintendencia elaborará los siguientes documentos durante el 2018:

Estudios

- Actualización del estudio actuarial del Seguro de Cesantía- definición de sustentabilidad
- Estudio carteras de referencia del Seguro de Cesantía
- Publicación del Modelo de Proyección de Pensiones

Informes:

- Informe regional del sistema de pensiones
- Informe de género
- Informe de Cobertura y Siniestralidad del SIS
- Estudio y aplicación de los determinantes de pensión

ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización y Regulación

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y Educación Previsional

Gestión Interna

Lanzamiento de un nuevo sitio web institucional, que permita potenciar las herramientas de comunicación, información y educación a todos los usuarios del sistema previsional chileno.

The screenshot displays the official website of the Superintendencia de Pensiones (SP). The header includes the SP logo and navigation links: 'La SP', 'Atención de usuarios', 'Educación previsional', 'Regulación y fiscalización', 'Estadísticas', and a search icon. Below the header, a main navigation bar features four categories: 'Servicios', 'Trámites', 'Beneficios', and 'Perfil de Usuarios'. Each category has a corresponding icon and a list of services: 'Cálculo del costo previsional', 'Consulta de afiliación', 'Simulador de pensión', and 'Más servicios'. The main content area is divided into several sections: 'Noticias' (News) with three articles dated 19 Mar 2018, 15 Mar 2018, and 06 Mar 2018; 'Estadísticas' (Statistics) with two articles titled 'Valores de Cuota, Fondo y Monetarios' and 'Rentabilidad Real de los Fondos'; 'Educación previsional' (Previsional Education) with two articles titled 'Los migrantes y el sistema de pensiones' and 'Infórmate y Decide'; and 'Informes y documentos' (Reports and Documents) with three documents: 'Informe Mensual del Seguro de Cesantía febrero 2018', 'Compare Fondos: Información a febrero 2018', and 'Ficha Estadística de los Fondos de Pensiones N° 64, marzo 2018'. At the bottom, there are three banners: 'BNE' (Banco Nacional de Empleo), 'Participación ciudadana' (Citizen Participation), and 'Resultados de Indicadores transversales de desempeño' (Cross-cutting Performance Indicators Results). The footer contains links to 'Cuenta Pública 2016', 'Nuevas Tablas de Mortalidad', and 'Normas de evaluación 2016'. A secondary navigation bar includes 'Gobierno Transparente', 'Solicitud de datos Ley de Transparencia', 'Código de ética', and 'Compromisos de Gestión Institucional'. The footer also includes the SP logo, contact information (Avenida Libertador Bdo. O'Higgins 1448, piso 1, local B, Santiago-Chile), phone numbers (600-831-2012, 562 2731 8153), and social media links (Oficinas, Prensa, English overview, RSS, Sigamos en Twitter, Usuarios registrados, Transparencia electrónica de archivos, Certificado del sitio, Política de privacidad, Visualizadores, Mapa del sitio).

- Certificar el proceso de Compras y Contrataciones Públicas bajo norma ISO 9001:2015.

- Fortalecer la Gestión Interna de la Institución por medio de la revisión, actualización y documentación de los procesos.

- Implementar por primera vez el Ciclo de Gestión del Desempeño basado en el Reglamento Especial de Calificaciones del personal de la Superintendencia.



ROL DE LA SP

GESTIÓN 2017

DESAFÍOS 2018

Fiscalización y
Regulación

Fiscalización

Regulación

Atención de Usuarios

Información y
Educación Previsional

Gestión Interna

Realizar un estudio del clima laboral de la Superintendencia.

Establecer un Plan de Reconocimiento para el personal de la Superintendencia, de acuerdo a las recomendaciones del Servicio Civil.

Fortalecer la administración de la información de las personas a través del inicio de la construcción y del poblamiento de la Base de Datos Vida Funcionaria, elaboración y automatización de procesos de feriados legales, permisos administrativos, cometidos funcionarios, entre otros.

Plan de recuperación ante desastres: Diseñar e identificar equipos e infraestructura necesaria para la operación informática en casos de desastres.



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

CUENTA PÚBLICA

GESTIÓN 2017



Muchas gracias