



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Superintendencia de
Pensiones**



Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
3. Resultados de la Gestión año 2020	13
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	32
5. Anexos	39
Anexo 1: Identificación de la Institución	40
Anexo 2: Recursos Humanos	45
Anexo 3: Recursos Financieros	56
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	63
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	67
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	68
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	68
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	69
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	71
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	72
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	75
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	81

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

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 7.925 funcionarias/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 2020 fue de M\$ 8.405.657.049.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró la aprobación de importantes leyes sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada, sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral. Así también, como una medida para que los trabajadores/as y empresas hicieran frente a la crisis sanitaria en el país, desarrolló el protocolo "Paso a Paso Laboral".

En relación con la formación sindical, fueron ejecutados 51 proyectos con una inversión de M\$ 922.039 y que permitieron la capacitación de 2.372 trabajadores/dirigentes sindicales.

En las materias del Programa ProEmpleo, las líneas “Empleos de Emergencia” y “Fomento a la empleabilidad” permitieron una inversión que superó los MM\$ 106.000 y que benefició a más de 28 mil personas.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, fueron acreditados 31 centros, lo que permitió aumentar la cobertura al 76 % de los sectores productivos.

La Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, lideró la implementación de la Ley N° 21.190, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un millón 600 mil adultos mayores, mediante el otorgamiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. A su vez, continuó con la implementación de la Ley N° 21.133, beneficiando a 540 mil trescientos cincuenta y ocho trabajadores a honorarios que se incorporan a los regímenes de protección social. En materia previsional, llevó a cabo el XV Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un presupuesto de \$ 740.233.000 y, además, implementó el Plan Nacional de Charlas de Educación Previsional, atendiendo las necesidades de información, de formación y de dialogo con a través de 86 actividades que contaron con la participación de 1.620 personas.

La Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 73 mil fiscalizaciones, de las cuales casi un 18 % terminó con aplicación de multa administrativa, con una recaudación de aproximadamente 38 mil millones de pesos. A su vez, atendió a un total de 966.308 personas de manera presencial y dio curso a más de 438 mil consultas recibidas mediante la página web institucional, la OIRS Virtual y las llamadas telefónicas.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 460 mil usuarios(as) a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de MM\$ 20.000, permitiéndoles a los usuarios(as) acceder a un valor del gramo de oro histórico y que llegó hasta los \$ 13.500.-

A través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se fomentó la contratación y la creación de nuevos empleos, a través de los subsidios de emergencia Contrata y Regresa, que recibieron 237 mil y 104 mil postulaciones. Además, más de 270 mil personas fueron atendidas mediante el Programa de Intermediación Laboral, lo que permitió la vinculación laboral de más de 86 mil trabajadores. Así como también, más de 277 mil jóvenes y casi 400 mil mujeres recibieron el Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer, respectivamente.

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 190 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó más de 4 millones de atenciones. Además, mediante la plataforma ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, se efectuaron más de 180 millones de contactos. Asimismo, mediante la cobranza el Servicio logró recaudar MM\$126.423 por concepto de cotizaciones previsionales.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron un promedio mensual de 9.808 pensiones en régimen por un monto que superó los MM\$19.000.- Asimismo, gracias a la implementación de la sucursal en línea, se logró recibir y dar respuesta a 4.622 atención. Por otra parte, se realizaron capacitaciones que beneficiaron a más de 40 mil trabajadores/as dependientes, de casa particular e independientes.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 102 procesos sancionatorios, con multas que alcanzaron las UF 10.300.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 383.839 atenciones 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 más de 1.700 fiscalizaciones. Por otra parte, emitió más de 139 mil dictámenes y, en el ámbito de la atención a la ciudadanía, atendió más de 146 mil reclamos, principalmente a través de su página web.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 91.000 aproximadamente para cubrir más de 6 millones de prestaciones de salud. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 820 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$745.000.-

Finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por intermedio de su Red de Salud, atendió a 31.134 pacientes, llevando a cabo múltiples cirugías, consultas y procedimientos médicos y dentales. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.267.075 pensiones, equivalentes a MM\$1.267.075.-

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2020.

PATRICIO MELERO ABAROA

MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

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 (CMC) y las Comisiones Médicas Regionales (CMR), la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA), 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 247 funcionarios, 36 personas en calidad jurídica de planta y 211 personas en calidad jurídica contrata, con un 54% de participación de mujeres. Asimismo, existen un total de 246 personas fuera de dotación de las cuales 245 se desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas. Además, cuenta con 16 oficinas de atención de público a nivel nacional, las que recibieron 22.960 atenciones presenciales en el año 2020.

Este año se registró un incremento de las atenciones, presencial, call center, web y canal postal de un 174% (383.839) respecto del año 2019 (140.317). Este aumento se concentró principalmente en los canales web con un 1.033% y call center con un 109,4%.

Producto de los diversos cambios legislativos y de la contingencia por el COVID-19 la atención ciudadana se concentró en los canales no presenciales, es así como el canal web con una participación del 55% de las atenciones debió contener al mayor número de usuarios (210.261), seguido del canal telefónico con un 38% de participación (145.390) y el canal postal con 5.228

atenciones. El canal presencial con 6% de participación y con 22.960 atenciones fue el único que presentó una disminución en relación con el año 2019. Asimismo, para el año 2020 tuvo un incremento en su demanda de todos sus canales de un 174%.

Debido a la pandemia por el COVID-19 y al impacto económico que esta generó el Congreso Nacional aprobó en julio de 2020, para afiliados y pensionados, un primer y excepcional retiro de fondos de pensiones del saldo de las cuentas de capitalización individual obligatoria. Este hito inédito en el sistema de pensiones chileno entró en vigencia el 30 de julio del mismo año, de acuerdo con la Ley N° 21.248 de Reforma Constitucional que autorizó el primer retiro, el que se estableció en un monto máximo de 150 unidades de fomento (UF) y un mínimo de 35 UF. En caso de que el afiliado tenga menos de 35 UF, podrá retirar la totalidad de los fondos. Posteriormente, el 10 de diciembre del mismo año, comenzó a regir la Ley N° 21.295 que permitió un segundo retiro de fondos previsionales, con características similares al anterior. Considerando ambos retiros, al 25 de diciembre de 2020, ya se habían efectuado un total de 15.837.751 de pagos realizados, lo que representa un total de US\$28.691.

En el marco de los compromisos 2020 la Superintendencia continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 2.989,4 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) tanto a sus regulados (AFP, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas.

En el año 2020 se iniciaron 102 procesos sancionatorios, de los cuales 40 terminaron con amonestación a los regulados A.F.P. y Asesores Previsionales y, tres procesos concluyeron con aplicación de multa a AFP por un total de UF 10.300. De esos tres procesos uno no está ejecutoriado. No obstante, tomando en cuenta los procesos iniciados en el año 2019 y 2020, se aplicaron un total de 11 sanciones de multa por un total de UF 19.600, de éstos 2 procesos no se encuentran ejecutoriados.

Asimismo, la institución brindó asistencia técnica y participó en la elaboración de:

- Proyecto de Ley de Reforma Previsional.
- Ley N°21.190 que mejora y establece nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, beneficiando a más de 1,6 millones de adultos mayores pertenecientes al 60% de menores ingresos de nuestro país.
- Ley N° 21.227 que faculta al acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728 en circunstancias excepcionales, la cual forma parte del Plan de Emergencia Económica para hacer

frente a la contingencia sanitaria y corresponde a una de las medidas orientadas a proteger el empleo.

- Ley N°21.263 que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso al seguro de cesantía y mejora prestaciones de la Ley de Protección al Empleo.
- Ley N°21.269 que incorpora a las trabajadoras y trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, emitiéndose oportunamente la regulación necesaria sobre la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas leyes.
- Ley N°21.248 y Ley N°21.295 sobre retiros de fondos previsionales de las cuentas de capitalización individual. Para ambos retiros, se realizaron un total de 15.837.751 pagos, representando un total de US\$ 28.691 millones pagados.
- Además de lo anterior, fueron emitidas un total de 27 normas para las entidades reguladas (22 sobre el sistema de pensiones; 4 sobre el seguro de cesantía; 1 sobre el Instituto de Previsión Social).

Respecto a los desafíos institucionales para el año 2021, los esfuerzos y énfasis de la Superintendencia de Pensiones 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, como lo son las relacionadas al retiro de fondos previsionales.

Además, se realizará el seguimiento de la implementación de la norma que fortalece el servicio que las AFP entregan a los afiliados y trabajadores, complementando las disposiciones normativas con acciones de fiscalización permanentes.

También, se contempla 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, por medio de un modelo de supervisión para asegurar el correcto uso de la información en el sistema.

Adicionalmente, desde una perspectiva de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), los énfasis de supervisión en el año 2021 serán fortalecer la gestión de conflictos de intereses entre la administradora y los fondos, la supervisión de la inversión de activos alternativos por parte de los fondos de pensiones y cesantía, Inversión Sustentable y Riesgos relacionados al Cambio Climático en conjunto con la supervisión del cumplimiento normativo en materia de Inversiones.

En materia de operaciones, servicios y comercialización, y considerando la contingencia sanitaria, se continuará 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.

En el ámbito de beneficios, el enfoque será continuar con el fortalecimiento y gestión del Sistema de Pensiones Solidarias, supervisión de la aplicación y correcta gestión del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, prestaciones pro-empleo, prestaciones de cesantía y la pensión anticipada para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, lo anterior producto de la aprobación de la Ley N° 21.309, mediante la cual se estableció este beneficio.

Asimismo, para el 2021 en materia de atención de usuarios, nuestros mayores desafíos y esfuerzos estarán focalizados en continuar con las mejores que impliquen potenciar los canales digitales en materia de canales de atención de la Superintendencia de Pensiones. Asimismo, mejorar los procesos de atención reduciendo los tiempos de respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias. Además, la coordinación con los regulados se fortalecerá en beneficio de mejorar la calidad de las respuestas. De lo anterior, el desafío para el 2021 respecto de mejorar el sistema de gestión de reclamos es transversal para todos los Departamentos de la División.

Por otra parte, en materia de Convenios Internacionales, se avanzará en la digitalización de trámites producto de la contingencia a nivel mundial por COVID-19, reforzando el agregar nuevos actores al uso de plataformas compartidas para la tramitación de pensiones, como es el caso de Alemania y Canadá.

Respecto de la gestión interna institucional y en concordancia con la agenda de transformación digital 2021-2022, se avanzará en desarrollo e implementación de temas como identidad digital, trámites institucionales en canales digitales, política cero papel. Asimismo, se fortalecerá la gestión de ciberseguridad, seguridad de la información y continuidad operacional, como también, el desarrollo de un proyecto piloto de teletrabajo para los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Pensiones.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ

SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

La Superintendencia de Pensiones durante el transcurso del año 2020, entregó apoyo técnico al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda, respecto del diseño, elaboración y tramitación del proyecto de reforma al Sistema de Pensiones que actualmente se encuentra en el Honorable Congreso Nacional. Asimismo, hubo apoyo técnico en las siguientes materias específicas:

- **Participación en la Ley N°21.227**, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728 en circunstancias excepcionales, publicada en el Diario Oficial el 6 de abril de 2020, forma parte del Plan de Emergencia Económica para hacer frente a la contingencia sanitaria y corresponde a una de las medidas orientadas a proteger el empleo. Dentro de los ámbitos de importancia de esta ley se destaca la suspensión de la relación laboral y la reducción temporal de jornadas de trabajo.
- **Participación en la Ley N°21.247**, que establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, publicada en el Diario Oficial el 27 de julio de 2020. Los trabajadores que estén al cuidado personal de niños o niñas nacidos(as) desde 2013, que se encuentren afiliados al seguro de desempleo (ley 19.728), y que no estén comprendidos en el Título I de la ley N°21.247 (De la licencia médica preventiva parental por causa de la enfermedad COVID-19), tienen derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, siempre que dichos trabajadores cumplan con los requisitos del Título I de la ley N° 21.227.
- **Participación en la Ley N°21.263**, que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, con motivo de la pandemia por COVID-19 y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227.
- **Participación en la Ley N°21.269**, que incorpora a las trabajadoras y trabajadores de casa particular al seguro de desempleo. Esta ley beneficia a las personas que son trabajadores/as de casa particular, otorgando acceso a la protección del seguro de cesantía cuando se encuentren cesantes. Asimismo, mantiene

la indemnización a todo evento, pero redistribuye la actual cotización que hacen los empleadores. El 4,11% de la remuneración imponible se distribuye en una parte a la cotización destinada al seguro de cesantía (3% a la AFC) y otra fracción a la cuenta de indemnización obligatoria (1,11% a la AFP).

De lo anterior, es importante destacar que, durante el año 2020, aproximadamente dos millones de personas fueron beneficiadas por las leyes de protección al empleo, en donde los montos destinados a los diversos beneficios de protección al empleo y seguro de cesantía ascendieron a US\$ 3.177 millones.

Un aspecto relevante, fue el desarrollo del Proyecto de Ley que otorga beneficios a los Enfermos Terminales, mediante la cual se modificó el decreto Ley N°3.500, de 1980, que establece un nuevo sistema de pensiones, para incorporar los artículos 70 bis y 70 ter, que permitirán a todo afiliado, certificado como enfermo terminal por el Consejo Médico a percibir una pensión calculada como una renta temporal a doce meses.

En materia de supervisión y producto de la contingencia sanitaria declarada en marzo del 2020, las prioridades de fiscalización de esta Superintendencia se reenfocaron, atendiendo a las restricciones a la circulación y a las medidas sanitarias adoptadas a nivel nacional, que afectaron diversos ámbitos, tales como:

- **Servicio a afiliados:** intensificando las fiscalizaciones de los diversos canales de atención (presencial, web y call center);
- **Seguridad de la Información:** debido al aumento en el uso de sitios web y aplicaciones por parte de los afiliados;
- **Pago de Pensiones, tanto Solidarias como las de Vejez y Sobrevivencia del Sistema de Capitalización Individual:** los pagos presenciales han debido ser sustituidos por alternativas electrónicas. Así también, los entes regulados han debido implementar acciones directas de manera de asegurar la correcta y oportuna recepción, otorgamiento y pago de beneficios a quienes no cuentan con asistencia u opciones remotas de pago;
- **Implementación de cambios originados en modificaciones legales o normativas, tales como:** Ley de Protección al Empleo y su efecto en la Gestión de la Administradora de Fondos de Cesantía Chile II S.A., congelamiento de Fondos, entre otras acciones implementadas por la autoridad;
- **Elaboración de procedimientos especiales** para la operación del sistema de calificación de invalidez y de trabajos pesados en condiciones de emergencia sanitaria;
- **Asesores Previsionales:** procesos de fiscalización, como la acreditación de conocimientos previsionales, dependerán de la normalización de la situación sanitaria que vive el país.

Respecto de las Comisiones Médicas y con el fin de mejorar el servicio a los/as usuarios/as, durante el año 2020 se cambiaron a nuevas oficinas las Comisiones Médicas Regionales de Viña del Mar y Los Andes.

Por otra parte, la Superintendencia de Pensiones participó activamente en las siguientes instancias: Comité de Estabilidad Financiera (CEF); Comité de Superintendentes del Sector Financiero; Comisión asesora para la inclusión financiera, coordinada por el Ministerio de Hacienda; Comisión asesora para la Reforma previsional; Comisión Clasificadora de Riesgo; Mesa de trabajo en materia de estadísticas con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE); Consejo de Servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Mesas de trabajo para la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT); Asistencia periódica a comisiones en el Congreso Nacional; Mesa de Género del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y en la Mesa de Género de Seremi Metropolitana; Implementación de convenio de intercambio de información con el Ministerio de Desarrollo Social, con el Instituto Nacional de Estadísticas, Banco Central de Chile, Registro Civil y la Subsecretaría del Trabajo.

Asimismo, es relevante indicar que existe un relacionamiento permanente con el Consejo Técnico de Inversiones (CTI), Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, Consejo Consultivo Previsional, Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía y con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) para la Seguridad Social.

En relación con el comportamiento del presupuesto y gastos, la Superintendencia presentó un gasto ejecutado de M\$16.221.887 que equivale a una ejecución presupuestaria de 99,9% y un saldo disponible de M\$14.973, el que corresponde sólo a un 0,1% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación con el año 2019, se explica fundamentalmente por el mayor gasto en personal debido a la creación de dos cargos nuevos, y mayor pago de honorarios a las Comisiones Médicas por incremento en solicitudes de pensiones de invalidez.

3.2 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 1.919,4 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF): 815,4 en los ámbitos financieros, 691 operacionales y 413 de beneficios, así como también un total de 1.070 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (404) y administrativos (666), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
- En el año 2020 se iniciaron 102 procesos sancionatorios, de los cuales 40 terminaron con amonestación a los regulados A.F.P. y Asesores Previsionales y, tres procesos concluyeron con aplicación de multa a AFP por un total de UF 10.300. De esos tres procesos uno no está ejecutoriado. No obstante, tomando en cuenta los procesos iniciados en el año 2019 y 2020, se aplicaron un total de 11 sanciones de multa por un total de UF 19.600, de éstos 2 procesos no se encuentran ejecutoriados.
- 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 del Sistema de Pensiones Solidarias, durante el 2020
- se efectuaron fiscalizaciones preventivas a las AFP, al objeto de evaluar algunos de los procesos más relevantes, y que dicen relación con la transferencia de los archivos en el ámbito del Sistema de Datos Previsionales desde las AFP al IPS, y la determinación de la Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE). Otro aspecto importante que se fiscalizó fue la implementación de la Ley N° 21.190. Asimismo, y a través de las fiscalizaciones, se abordaron dos situaciones de contingencia: crisis sanitaria por la pandemia y la aprobación de los dos retiros de fondos. En el primer caso, dada las restricciones de desplazamiento, se evaluaron los procedimientos de atención remota del IPS. Respecto del retiro de fondos, y su efecto en el Sistema de Pensiones Solidarias, se llevó a cabo un plan de fiscalización extraordinario que incluyó temas tales como: recalcular APS, validaciones de archivos, pagos de APS post retiro de fondos, entre otros.
 - En el ámbito de la Seguridad de la Información y controles de ciberseguridad, en diciembre de 2020 la Superintendencia emite la Norma de Carácter General N° 278 que establece estándares de buenas prácticas y controles de ciberseguridad y seguridad de la información para las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), con el objetivo de establecer prácticas sanas para una adecuada gestión de los riesgos por parte de estas entidades. Con el objeto de efectuar una supervisión preventiva de la seguridad de la información y ciberseguridad se implementó un modelo de supervisión que permite controlar el sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad en el sistema de pensiones y en el de cesantía, el cual se aplicará en el año 2021.
 - En el ámbito del Servicio a los afiliados y usuarios de las AFP, en marzo de 2020 se emite la Norma de Carácter General N° 261 sobre estándares de calidad de servicio e implementación de un modelo de supervisión. Uno de los objetivos de la norma es establecer estándares que permitan a las AFP entregar una oferta de servicios adecuada a las necesidades de los afiliados, considerando sus particularidades y necesidades. La norma define elementos de Diseño del Servicio para las AFP, enfatizando en que el afiliado esté en el centro, en su ciclo de vida previsional, en optimizar el servicio de los pensionados y en mejorar los sistemas de información, estableciendo la omnicanalidad como un requisito obligatorio. Durante el año 2020 se han realizado supervisiones preventivas del modelo de servicio de las AFP con el objeto de verificar el estado en que se encuentra la industria en la implementación de la norma que entra en vigencia durante el año 2021.
 - Respecto de las cotizaciones que se encuentran en rezago, se ha continuado con el monitoreo del proceso de aclaración de cotizaciones en rezago por parte de las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía

(AFC), verificando a través de fiscalizaciones del proceso y análisis de indicadores, el avance de la industria en recuperar dichos recursos a las cuentas individuales.

- Respecto de los traspasos entre las Administradoras, durante el año 2020 y con posterioridad a la entrada en vigencia de la NCG N° 235, que rediseñó el proceso de traspasos electrónicos, se intensificó la fiscalización de este proceso, que permite a los afiliados materializar en línea su decisión de traspaso. Las actividades de supervisión contemplaron la revisión de la nueva norma de traspaso y la utilización de los nuevos métodos de autenticación.
- El año 2020 se continuó con el monitoreo 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. Durante el año 2020, la tendencia fue al alza produciéndose en el primer semestre del año, un aumento histórico de solicitudes, superior a años anteriores, lo que obligó a las AFP a hacer cambios tecnológicos importantes en sus Sitios Web, con lo cual se optimizó el resultado de este proceso.
- En la Administradora de Fondos de Cesantía, se fiscalizó el cumplimiento de la Ley de Protección al empleo, programándose también actividades de supervisión diarias referidas al servicio que se prestó en los distintos canales de servicio, de tal forma de mejorar el acceso de los afiliados a este beneficio.
- Debido a los efectos de la pandemia provocada por el virus Covid-19 y la respecto de la reforma constitucional que permitió el retiro del 10% de los Fondos de Pensiones, se modificó el plan de supervisión, en la Intendencia de Fiscalización, programando actividades intensivas de monitoreo diario del servicio de las AFP y de los procesos de pago del retiro del 10% de los fondos de pensiones. De esta forma se supervisaron los siguientes canales de servicio:
 - Canales de atención presencial
 - Contact Center.
 - Sitio web
 - Redes Sociales.

Medios de comunicación.

-
- Respecto de los procesos operacionales se intensificó el monitoreo de los procesos de pago del 10%, con énfasis en la solución de las incidencias que afectaron este proceso. Las actividades se desarrollaron en forma diaria, con nuestros sistemas de monitoreo de las instituciones. Esto permitió anticipar y detectar situaciones que pudieran afectar la continuidad del servicio, haciendo posible la temprana adopción de acciones correctivas o de mitigación. Desde el 30 de julio del 2020 al 31 de diciembre del 2020, se emitieron oficios con instrucciones para que las AFP mejoraran sus procesos operacionales y de servicios de tal forma de subsanar las incidencias que afectaban a los usuarios. Este monitoreo también permitió generar información actualizada diariamente, la que es puesta a disposición de las autoridades y de otras instituciones del Estado.
- Asimismo, la Superintendencia debió responder a diversas consultas remitidas de la Cámara de Diputados, Comisión de Trabajo de esta cámara, Senadores, Red Asociación Retiro Fondos en el Extranjero, Ministerio de RR.EE y Tribunales de Justicia.
- Para ambos retiros de fondos, la Superintendencia de Pensiones tuvo un rol activo en coordinar a las distintas instancias para mejorar las comunicaciones y coordinación entre el Poder Judicial y las Administradoras de Fondos de Pensiones, a raíz de la retención de fondos por pensiones de alimentos.
- Respecto de las supervisiones programadas, 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. El servicio a los afiliados se abordó integralmente, verificando la calidad de la información al público y el desempeño de los canales de atención.
- En materia de asesores previsionales, se efectuaron 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 responsabilidad civil, y a la gestión de asesores previsionales.
- 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 y de conflicto de interés.
 - **Activos Alternativos:** se realizaron fiscalizaciones en el marco de SBR y de cumplimiento, cautelando seguridad

de inversiones, correcto registro de operaciones y comisiones cobradas.

- **Gastos extraordinarios incurridos por la AFC II por implementación de Leyes N° 21.227 y N° 21.263, referidas a la protección del empleo:** se está llevando a cabo un proceso de fiscalización, respecto de los gastos reclamados por la Administradora que estarían dentro de aquellos que debiesen ser devueltos a ésta, en el sentido de ver si corresponde o no su devolución.
 - **Riesgos financieros asociados a ASG y Cambio Climático:** participación en el grupo de trabajo del Ministerio de Hacienda (Mesa de Finanzas Verdes) y participación en diversos foros públicos, así como reuniones bipartitas, que decantaron en la promulgación de regulación en dichos temas.
- Las Comisiones Médicas Regionales evaluaron 49.433 solicitudes de calificación de invalidez durante el año 2020, y la Comisión Médica Central recibió un total de 11.519 apelaciones. Se dictaminaron 52.507 casos (considera los convenios internacionales) y se generaron 13.158 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 3.190 dictámenes y 158 resoluciones, respectivamente.
 - Cabe destacar, la participación en la elaboración del proyecto de Ley de Enfermos Terminales, que fue presentado al Congreso Nacional para su aprobación, junto con la preparación del informe financiero que contiene el análisis de los requerimientos presupuestarios necesarios para su implementación y la estimación de la población objetivo.
 - Para enfrentar la contingencia sanitaria del COVID-19, y teniendo presente los riesgos a los cuales se encontrarían expuestos los solicitantes, el personal administrativo, la red de interconsultores y los profesionales médicos de las distintas comisiones médicas regionales y central, se adoptaron una serie de mejoras para garantizar la continuación de proceso de calificación de invalidez adaptándose a la normativa sanitaria.

Entre ellas se destacan las siguientes medidas:

- - Habilitación de box de atención en dependencias distintas a la comisión médica (Metro Centro) que ingresaron en cuarentena.
 - Generación de un protocolo de atención telefónica para el médico asignado y médico asesor.
 - Implementación de medidas de seguridad mediante la adecuación sanitaria de las Comisiones Médicas.
 - Generación de un procedimiento para desarrollar virtualmente las sesiones en las cuales se resuelven las solicitudes de calificación de invalidez.
 - Mantención de las operaciones de las comisiones médicas regionales sin cuarentena para apoyar a aquellas que se encontraban en cuarentena.
 - Envío de los dictámenes en forma adicional a través de medios electrónicos.
 - Autorización de la presentación de las apelaciones vía correo electrónico.
 - Realización de la solicitud de calificación o de revaluación en las AFP en forma presencial o virtual.
 - Flexibilización de algunos de los plazos del proceso de calificación, según el contexto y la realidad de contingencia de cada Comisión.

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 27 normas para las entidades reguladas, esto es AFP (22), IPS (1) y AFC (4), las cuales fueron previamente puestas en consulta para comentarios de los regulados y público en general, destacando las siguientes:
 - **Envío Cartola de forma electrónica:** Se emitió la NCG N° 272 del 13 de julio de 2020, por reemplazo del defecto de envío de la cartola cuatrimestral (correo físico v/s electrónico) e incorpora la obligación de informar los saldos mantenidos a su valor nominal.

Ciberseguridad y Seguridad de la Información

- **(AFP/AFC):** Se emitió la NCG AFP N°278 del 16 de diciembre de 2020, y la NCG AFC N°72 del 16 de diciembre de 2020, que mejoran estándares en materia de resguardo de datos de los afiliados y continuidad operacional de los servicios de las AFP y AFC.
- **Nuevas alternativas de inversión:** Se emitió la NCG AFP N° 267 del 23 de mayo de 2020, respecto de la autorización en el Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones de títulos representativos de oro e inversión indirecta en deuda privada nacional.
- **Finanzas Verdes:** Se emitió la NCG AFP N° 276 del del 23 de noviembre de 2020, y la NCG AFC N°71 del 23 de noviembre de 2020, que permite la incorporación de riesgo climático y factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en políticas de inversión de los Fondos de Pensiones y de Cesantía, respectivamente.
- **Comisiones máximas:** Se emitió la NCG AFP N° 270 y la NCG AFP N° 271, ambas del 30 de junio de 2020, por ajuste estadígrafo (75%) buscando reducción de comisiones y por adecuaciones en materia de vehículos de inversión para inversión en activos alternativos. Para el Seguro de Cesantía se emitieron las NCG AFC 69 y NCG AFC 70, también con fecha 30 de junio de 2020.
- **Trabajadores Independientes:** Se emitió la NCG AFP N° 258 del 28 de febrero de 2020, se emiten instrucciones en relación con las modificaciones al D.L. N° 3.500, de 1980, introducidas por la ley N° 21.133 sobre la obligación de cotizar de los trabajadores independientes que perciben rentas de aquellas señaladas en el artículo 42 N° 2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- **Servicios:** Se emitió la NCG AFP N° 261 del 31 de marzo de 2020, se emiten instrucciones a las Administradoras para regular las características del servicio que deben entregar a los afiliados y usuarios, tendientes a optimizar la entrega de los servicios que éstos requieren y mejorar la calidad de estos servicios.
- **Saldo destinado a pensión a valor nominal:** Se emitió la NCG AFP N° 264 del 21 de abril de 2020, que da la opción a afiliados que inician el trámite de pensión para que puedan transferir sus ahorros previsionales hacia una cuenta corriente de los fondos de pensiones y, de esa manera, evitar que sus recursos se vean afectados por las variaciones en la rentabilidad de las inversiones.

- **Bono de Reconocimiento:** Se emitió la NCG AFP N° 279 del 21 de diciembre de 2020, que mejora los procedimientos respecto del control y arqueo de los documentos Bonos de Reconocimiento.
- **Contratación del seguro de invalidez y sobrevivencia:** Se emitió la NCG AFP N° 266 del 13 de mayo y la NCG AFP N° 269 del 19 de junio, ambas de 2020. Consistentes en ajustes para perfeccionar la licitación del citado seguro.
- **Trabajadores de casa particular acceden a los beneficios de la ley N° 21.227:** Se emitió la NCG AFP N° 263 del 8 de abril de 2020. Otorga el derecho a los trabajadores de casa particular de retirar fondos desde la cuenta de ahorro de indemnización cuando la autoridad competente establezca medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada COVID-19, de conformidad a lo establecido en la citada ley.
- **Incorporación de los trabajadores de casa particular al Seguro de Desempleo de la ley N° 19.728:** Se emitió la NCG AFP N° 275 del 23 de septiembre de 2020. Se regula el aporte de indemnización de acuerdo con el nuevo porcentaje y el intercambio de aportes y recaudación entre la AFP y la AFC para efectos de acceder a los beneficios del Seguro de Desempleo.
- **Incorporación de los trabajadores de casa particular al Seguro de Desempleo de la ley N° 19.728:** Se emitió la NCG AFC N°73 del 19 de febrero de 2021, que incorpora la regulación permanente al Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, de las trabajadoras de casa particular.
- **Se impartieron a la AFC 22 oficios con instrucciones de carácter normativo para la regulación de la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo,** y las leyes que la modifican y/o complementan, leyes 21.232, 21.263, 21.247 y 21.269, que regulan la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas leyes.
- **Se impartieron a las AFP 68 oficios con instrucciones de carácter normativo para la regulación de la Ley N° 21.248 reforma constitucional y de la Ley N°21.295**

Regulación Licitaciones:

- - Elaboración de nuevas bases de licitación para el servicio de administración de cuentas individuales de nuevos afiliados al sistema de capitalización individual obligatoria. Emisión de Decreto Supremo N° 41, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 - Elaboración de nuevas bases de licitación del seguro de cesantía de la ley N° 19.728.
 - Perfeccionamiento de la licitación pública del seguro de invalidez y sobrevivencia

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 2020 se realizaron 383.839 atenciones, de las cuales 22.960 (6%) fueron presenciales, 5.228 (1%) por correo postal, 210.261 (55%) por canal web y 145.390 (38%) telefónicas. El 55% de las atenciones se registraron en canal web, de las cuales el 71% de las consultas corresponden a Retiro de Fondos. El promedio en días hábiles en dar respuesta a los usuarios por los canales web, postal y presencial fue de 4 días.
- La Superintendencia de Pensiones nuevamente efectuó la Encuesta de Satisfacción Usuaría para el año 2020, la que arrojó un resultado del 6% respecto de la satisfacción neta de nuestros usuarios y usuarias. Las medidas para mejorar este indicador se comienzan a implementar a partir de enero 2021.
- Se registraron 8.598 atenciones ingresadas de convenios internacionales de seguridad social en el transcurso del año 2020, de estos, un 15% corresponden a solicitudes de pensión, 15% a certificados de supervivencia y un 27% a certificados de trabajadores desplazados de Chile a otro país. Además, se recibieron 9.690 solicitudes del retiro del 10% en el exterior desde los consulados, los cuales se gestionaron para su derivación a las AFPs. Asimismo, se solicitaron 17.253 Garantías Estatales por pensión mínima y se aprobaron un 97,5%. En relación con bonos y aguinaldos, se concedieron 62.880 bonos de invierno, 94.818 bonos de fiestas patrias y 91.422 bonos de navidad.
- Durante el 2020, la Superintendencia de Pensiones emitió 3.215 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 94,3% de dichos certificados tienen una tasa inferior o igual al 55%.

- Se realizaron 94 charlas en diversas materias previsionales, con un total de 3.724 asistentes y el 88,64% fueron realizadas en regiones. Además, en el ámbito del trabajo de Convenios Internacionales, se realizaron actividades con usuarios y usuarias de América del Norte, Europa y Asia Pacífico con un total de 322 participantes. 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 atendió un total de 795 solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285, con un tiempo promedio de respuesta de 15,9 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.”

Durante el año 2020, con el objetivo de fortalecer la información y educación previsional del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, se realizaron las siguientes actividades respecto a bases de datos, estadísticas e informes:

- **Actualización de bases de datos públicas**

- Historia previsional de afiliados.
- Muestra de datos de afiliados al seguro de cesantía.
- Muestra de datos de empleadores del seguro de cesantía.
- Bases de datos de Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP).
- Base de datos de cambios de AFP.

- **Estadísticas**

- Actualización de estadísticas de cotizantes, solicitudes y beneficiarios.
- Publicación de estadísticas de las leyes de protección al empleo.
- Publicación de estadísticas de solicitudes y beneficiarios del seguro de cesantía.

Nuevos informes

- Fichas estadísticas semanales de leyes de protección al empleo.
- Fichas estadísticas semanales de leyes de retiros de fondos previsionales.
- Ficha estadística semestral del sistema de calificación de invalidez.

Considerando las actividades mencionadas anteriormente, a continuación, se relevan algunos ámbitos de ellas, como también, otros aspectos de importancia en la gestión institucional:

- **Nuevas estadísticas de pensiones:** Se publicaron nuevas estadísticas de cotizantes de AFP, IPS y Seguro de Cesantía según actividad económica, basadas en el nuevo clasificador CIIU4.CL2012, homologándose dicho clasificador al implementado por el Servicio de Impuestos Internos (SII) actualmente vigente. En el marco de la entrada en vigencia de nuevas Leyes y normativas relacionadas con las diversas medidas implementadas a raíz de la crisis sanitaria y económica, se generaron nuevas bases de datos y estadísticas, las cuales se publicaron en la página web institucional, en particular: Cotizantes del Seguro de Cesantía excluidos los beneficiarios de la Ley 21.227 de protección al empleo, solicitudes y beneficiarios Ley 21.263 que incrementa el monto de las prestaciones y flexibiliza los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía de la Ley 19.728.
- **Nuevos informes periódicos:** Se publica nueva Ficha Estadística Semestral del Sistema de Calificación de Invalidez. A su vez, en el marco de la implementación de la Ley 21.227 de protección al empleo, de las Leyes 21.248 y 21.295 de primer y segundo retiro de fondos previsionales, respectivamente, y de las Leyes 21.263 y 21.269 que flexibiliza los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía de la Ley 19.728 y da acceso a los y las Trabajadoras de Casa Particular (TCP) al seguro de Cesantía, respectivamente, se publicaron los siguientes nuevos informes periódicos: Ficha Estadística Semanal Ley de Protección al Empleo y Ley del Seguro de Cesantía, Ficha Estadística Semanal Ley 21.248 y Ficha Estadística Semanal Ley 21.295.

- Nuevos estudios:** Durante el año 2020 se desarrollaron los siguientes estudios:
- **Documento de Trabajo N° 64: Funcionamiento de Carteras de Referencia de los Fondos de Cesantía.** El objetivo principal del informe es evaluar si las carteras de referencia de los fondos del seguro de cesantía cumplen con los objetivos señalados en el inciso tercero del artículo 58E de la Ley N° 19.728.
 - **Documento de Trabajo N° 65: Estudio Actuarial de los Fondos del Seguro de Cesantía.** Este documento presenta el modelo de proyección que permite no sólo proyectar y evaluar la sustentabilidad de los fondos de cesantía, sino que también evaluar el impacto de propuestas de reforma al seguro de cesantía. Este documento, además de presentar las proyecciones de los fondos de cesantía para un horizonte de proyección de 12 años a partir de enero de 2018, introduce tres medidas de sustentabilidad que se hacen cargo de posibles efectos de corto, mediano y largo plazo en los fondos de cesantía.
 - **Nota Técnica N° 6: Evolución y desempeño de los cambios de fondos.** Esta nota técnica analiza la tendencia de los traspasos entre fondos en el período marzo 2014 – enero 2020 y el desempeño que obtuvieron los afiliados que realizaron traspasos de manera voluntaria, es decir, que no fueron asignados por defecto a algún tipo de fondo.
 - **“La arquitectura de elección mejora la selección de pensiones”:** elaboración de documento de trabajo en español y en inglés sobre resultados del experimento sobre reducción de errores de selección de pensión, realizado en conjunto con la Universidad de Santiago de Chile y la Universidad de Oxford, a través del Centre for Experimental Science. Durante 2020 el estudio fue aceptado en la revista internacional “Applied Economics incorporating Applied Financial Economics”.
 - **Brecha de género en el sistema de pensiones:** El objetivo de este estudio fue dimensionar la brecha de género en los ingresos de pensiones y cuantificar cuánto es atribuible al sistema de pensiones en la fase de acumulación y en la fase de desacumulación. Incluye, además, la evolución de esta brecha en un periodo de 12 años (2007-2019).

Estudio de aumento de solicitudes Calificación de

- **Invalidez:** Análisis de las razones detrás del aumento de las solicitudes de invalidez en las Comisiones Médicas a partir de 2018, en conjunto con la CMF.
- **Actualización de Tablas de Mortalidad del Sistema de Pensiones:** Las Superintendencias de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero tienen la obligación legal de establecer y actualizar periódicamente las Tablas de Mortalidad que se utilizan para el cálculo de las pensiones por retiro programado (Art. 65 DL 3.500, de 1980); las reservas técnicas que deben constituir las compañías de seguros que ofrecen rentas vitalicias y que participan del seguro de invalidez y sobrevivencia (Art. 20 del DFL 251, de 1931); y los aportes adicionales que las compañías de seguros deben enterar para pensiones de invalidez y sobrevivencia (Art. 55 DL 3.500, de 1980). Las tablas de mortalidad actualmente vigentes expiran en julio de 2022. En este contexto, durante el año 2020 se obtuvieron y depurando las bases de datos a utilizar y se revisaron, actualizaron y aplicaron las metodologías estadísticas necesarias para actualizar las tablas de mortalidad del sistema de pensiones. El proyecto cuenta con la colaboración técnica de la OECD.
- **Comisiones de intermediación asesores previsionales:** Las comisiones tienen una vigencia de 2 años por lo que debían ser actualizadas en septiembre de 2020. Para determinar estas comisiones, la Superintendencia de Pensiones en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero elaboraron un informe técnico donde se evalúa y establece el valor de la comisión máxima porcentual que pueden cobrar los asesores previsionales. Para elaborar este informe, se recoge información del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).
- **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)).

5. Otros eventos y actuaciones relevantes.

- En el transcurso del año 2020 la Superintendencia de Pensiones emitió 113 comunicados de prensa; el Superintendente de Pensiones concedió 70 entrevistas, además de notas informativas y reportajes relacionados con el ámbito de la institución en

periódicos de circulación nacional y regional, emisoras de radio, canales de televisión y portales de internet. Asimismo, publicó 212 tuit, de los cuales 115 estuvieron relacionados con el primer y segundo retiro de fondos y activó su cuenta de LinkedIn, enfocada principalmente en la publicación de contenidos de educación previsional.

- En junio, la Superintendencia de Pensiones publicó en su sitio web la sección “Mitos y verdades sobre el sistema de pensiones chileno”, documento que aclara una serie de afirmaciones que circulan en internet y redes sociales. El documento fue especialmente elaborado para contribuir a la transparencia de la información, al entendimiento de las usuarias y usuarios del sistema de pensiones y a la educación previsional de la ciudadanía.
- Debido a la aprobación en el Congreso Nacional de las dos leyes que permitieron el retiro excepcional de fondos, la Superintendencia de Pensiones desarrolló contenidos especiales sobre el tema, los cuales se encuentran a disposición del público en el sitio web www.spensiones.cl. También se crearon dos banners de información con más de 90 preguntas frecuente como material de consulta e información para la ciudadanía sobre los principales aspectos e interrogantes en torno a estos inéditos procesos.
- Se efectuaron charlas a usuarios y usuarias de América del Norte; Europa y Asia Pacífico con 322 participantes. A través de la relación interinstitucional con el Ministerio de Relaciones Exteriores, se realizaron 122 atenciones en jornada virtual a consultas de chilenos residentes en el exterior organizada por la Dirección para las Comunidades Chilenas en el Exterior (DICOEX).
- En colaboración con la embajada de Colombia en Chile, se realizó una charla sobre el retiro del 10% de los fondos previsionales y técnico extranjero, con una cobertura de 130 personas.
- Durante 2020, la Superintendencia de Pensiones fue requerida en varias ocasiones por el Congreso Nacional para realizar presentaciones de diversos temas. Específicamente, le correspondió presentar en 10 ocasiones en la sala y ante las comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, Trabajo y Seguridad Social, Hacienda y de Economía, tanto de la Cámara de Diputadas y Diputados como del Senado. Asimismo, la SP participó en diversas mesas de trabajo para revisar el proceso de los retiros de fondos, buscar mecanismos más expeditos, soluciones y mejoras al procedimiento.
- Participación en la reunión anual 2020 de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- La Superintendencia de Pensiones tiene Vicepresidencia de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) período 2019-2021 y de la Organización

Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS) período 2017-2021.

- La institución posee un acuerdo de cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- La SP es el organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
- Organización, en conjunto con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Novaster y la London School of Economics (LSE) del VII Encuentro de Supervisores AIOS-Red PLAC “Global Pension Programme 2020”.
- 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 y organización de seminarios internacionales.

6. Gestión Interna.

- Durante el segundo semestre de 2020, se inició un proceso de actualización de las definiciones estratégicas institucionales, con la finalidad de llegar a la comunidad de forma más cercana, clara y transparente, y reafirmar el compromiso de la Superintendencia de Pensiones con sus roles fiscalizador, regulador y educativo, actualizando de esta manera su misión, objetivos y productos estratégicos. Lo anterior fue resultado de un trabajo que centró parte importante de su diseño en un enfoque colaborativo, y por lo mismo, que involucró la participación de funcionarias y funcionarios de diferentes áreas de la SP. Considerando lo anterior y con la finalidad de construir las nuevas definiciones estratégicas, se incorporaron conceptos más modernos, siendo el énfasis principal de esta actualización, potenciar un enfoque más cercano de cara a la ciudadanía, dando cuenta de un servicio que busca de manera permanente mejorar sus estándares de calidad, adaptándose y modernizándose de acuerdo a los cambios constantes del entorno.
- En materias de Gestión y Desarrollo de Personas, atendiendo a la contingencia sanitaria por COVID-19, se elaboró el Protocolo de Prevención de COVID-19 de la Superintendencia de Pensiones y se trabajó en el establecimiento y monitoreo del sistema de turnos presenciales en las oficinas institucionales del país.

- En el año 2020, se realizaron 88 actividades de capacitación, ejecutándose \$13.493.302, es decir, un 99% del presupuesto anual. En las actividades de capacitación participó el 92% (228/247) de la dotación efectiva al 31 de diciembre de 2020, correspondientes a 129 mujeres y 99 hombres.
- Se realizó la publicación del primer Boletín de Gestión y Desarrollo de Personas que informa los avances en la implementación de la Política de Gestión de Personas y rediseño en la Intranet del banner de Gestión de Personas.
 - Mantención de la certificación por 3 años del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015, el cual incluye en su alcance la Atención a Usuarios(as), Compras y Contrataciones Públicas, Soporte Informático y Gestión de Recursos Humanos. Para este último ámbito, se recalca el cumplimiento de la implementación de las Normas de Gestión de Personas y a la Ley N°21.015 de Inclusión Social de Personas con Discapacidad.
 - La contingencia asociada a la pandemia por COVID-19 requirió tomar acciones inmediatas en lo relacionado a informática, con el objetivo de habilitar a todos los funcionarios y funcionarias equipos y conexiones a las plataformas internas para permitir el trabajo desde sus casas como, por ejemplo: habilitación de plataforma de clientes VPN, acceso a todos los sistemas informáticos institucionales, implementación de protocolos para videoconferencias, firma electrónica simple, entre otros.
 - Se realizaron 18 auditorías de aseguramiento sobre diversas materias asociadas a los productos estratégicos institucionales, a probidad administrativa y eficiencia en el uso de los recursos públicos y a control interno entre otros temas, así como también se verificó la implementación de 93 compromisos que apuntaban al mejoramiento de las funciones de la SP, logrando la ejecución del 100% del Plan Anual de Auditoría Interna 2020.
 - Fortalecimiento permanente del Proceso de Gestión de Riesgos (PGR) de la Superintendencia de Pensiones, por medio de un trabajo participativo, colaborativo y comunicado, que permite la detección de potenciales riesgos, su tratamiento y mejora continua de los procesos institucionales y de sus controles.
 - Cumplimiento del 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 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 2021, 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 regulación a los agentes de mercado, la cual regula a los asesores previsionales o entidades de asesoría previsional, que corresponden a aquellas bajo la supervisión exclusiva de la SP, como también de los asesores financieros previsionales o entidades de asesoría financiera previsional, las que estarán bajo la supervisión conjunta de la SP y de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Además de la elaboración e implementación de la normativa respecto de la ley que otorga beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, la cual otorga prestaciones a las personas que tengan una enfermedad o condición patológica grave que haya sido diagnosticada, de carácter progresivo e irreversible, sin tratamiento específico curativo o que permita modificar su sobrevida, o bien cuando los recursos terapéuticos utilizados han dejado de ser eficaces, y con una expectativa de vida inferior a doce meses. Asimismo, gestionar la elaboración de normativa e implementación de los proyectos de ley que limitan el traspaso de fondos, pago de bono clase media y sala cuna universal, entre otros.
- 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:
 - Lograr una mayor automatización en los procesos que genera el IPS para la concesión y pago de los beneficios del sistema de pensiones solidarias;
 - Promover que las AFP fortalezcan las áreas encargadas de gestionar los beneficios del pilar solidario, inyectando recursos en sistemas y personal calificado;
 - En el área financiera, velar por que las administradoras identifiquen y gestionen todos los conflictos de intereses entre ellas y los fondos;
 - En el ámbito operacional, específicamente respecto de la seguridad de la información y ciberseguridad, velar por que las entidades fortalezcan el diseño de sus procesos y sus controles e identifiquen y gestionen los riesgos asociados a estas materias;
 - Respecto de la comercialización, se debe asegurar que las administradoras efectúen una adecuada gestión del riesgo de malas prácticas en esta área;
 - 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 atendidas considerando sus necesidades particulares de acuerdo con 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
 - 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.

- Fiscalizar políticas de inversión en materia de finanzas verdes. En noviembre del 2020, se emitió una norma de carácter general mediante el cual se definió la necesidad de incluir criterios de Inversión Sustentable (ASG) y de los riesgos y oportunidades relativos al cambio climático. La norma establece que estos factores deben estar incluidos en la Política de Inversiones y definirá que las Administradoras deben informar a los afiliados el modo en que está tratando dichos factores.
- 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.
- 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. En agosto del 2020, se publicó para consulta, un proyecto de norma de carácter general mediante el cual requiere que las AFP implementen un Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad. La norma establecerá buenas prácticas y/o estándares mínimos, y controles que las AFP deberán contemplar en su Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, los cuales complementan la regulación sobre gestión de riesgo vigente.
- Se continúa fortaleciendo la eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y el proceso de recuperación de rezagos.
- 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.
- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) y la incorporación de los profesionales interconsultores a dicho Sistema.
- Fortalecer la fiscalización del sistema de calificación de invalidez (Comisiones Médicas Regionales y Central) con un modelo de supervisión enfocando los recursos a las áreas de mayor riesgo, lo que se consolidó en una Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

2. Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.

- **Incidentes Operacionales:** Elaboración de proyecto de norma que busca un adecuado registro, control y tratamiento de incidentes operacionales en las AFP y por la AFC.
- **Trámites Remotos:** Análisis de mejoras en la normativa para facilitar los trámites efectuados en forma remota en AFP.
- **Análisis y evaluación de un cambio normativo** para actualizar y complementar las instrucciones respecto de los mecanismos de autenticación en operaciones remotas del Seguro de Cesantía.
- **Análisis de la normativa** para determinar la factibilidad de realizar la solicitud en forma remota de Beneficios Solidarios, Bono por Hijo y beneficios en virtud de Convenios Internacionales de Seguridad Social.
- **Nuevas regulaciones AFP en materia de conflictos de intereses:** Emisión de norma de carácter general para instruir que se reporten a la Superintendencia las transacciones efectuadas en el extranjero y sociedades creadas en el extranjero, por parte de las AFP y las personas que participan en las decisiones de inversión de los Fondos de Pensiones o que, en razón de su cargo o posición, tengan acceso a información de las inversiones de éstos.
- **Tablas de Mortalidad:** Elaboración de norma de carácter general que actualiza Tablas de Mortalidad (a emitir durante 2022).
- **Beneficios AFP:** Elaboración de proyecto de norma que busca corregir o aclarar instrucciones en materia de beneficios previsionales
- **Implementación de propuestas en materia de Inversiones:** Elaboración de proyecto de norma que regule la información a proporcionar por las AFP a la Superintendencia de hechos significativos que pueden afectar el valor de las inversiones en Chile y en el extranjero. Presentar propuesta al CTI de cambios al Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía, en función del estudio sobre cambios a las carteras de referencia de los Fondos de Cesantía, para determinar una cartera eficiente acorde con el perfil de riesgo retorno en las condiciones actuales de mercado.
- **Se impartieron a la AFC 22 oficios con instrucciones de carácter normativo para la regulación de la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo,** y las leyes que la modifican y/o complementan, leyes 21.232, 21263, 21247 y 21269, que regulan la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas leyes.
- **Retribución adicional AFC:** Elaboración de proyecto de norma de carácter general sobre las disposiciones de las leyes N°21.227 y N° 21.263 sobre retribución adicional o compensatoria a la Sociedad Administradora de Fondo de Cesantía, como consecuencia de las leyes COVID-19.

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

- **Medición de la satisfacción de los usuarios:** Para el año 2021, se mantendrá la medición a través de la encuesta de satisfacción usuaria, esperando incrementar el nivel de satisfacción obtenido el año 2020, mediante las mejoras implementadas en atención a las sugerencias propuestas a fines del mismo año.
- **Mejoramiento de los canales de atención:** Se continuará con las mejoras continuas en los distintos canales de atención tendientes a fortalecer los canales digitales. En el canal web, se mejorará la trazabilidad de la respuesta, la comunicación las usuarias y usuarios y la medición del servicio entregado. Para el canal telefónico (call center), se espera elevar los niveles de atención, mejorando estándares de servicio a través de concretar un nuevo contrato con la empresa proveedora del servicio. Se implementará el agendamiento de hora para atención virtual a través de la página web de la SP. Mejoramiento del sistema de gestión de reclamos de todos los canales de atención con el fin de perfeccionar el control de calidad de las respuestas que tendrá efecto en la percepción de las usuarias y usuarios respecto del servicio otorgado por la institución y en su satisfacción.
- En materia de Convenios Internacionales, se continuará con la digitalización de los servicios y el intercambio de los trámites a través de plataformas digitales, en la medida que los países así lo acepten, teniendo por resultado disminución en los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Para el 2021, se reforzará la malla de formación para los analistas en las distintas materias necesarias para la atención de usuarios, con un plan de evaluación y seguimiento. Para el canal telefónico se propone una formación permanente en coordinación con el nuevo servicio que se licitará, permitiendo mayores y mejores controles de calidad.
- 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.
- Generación de mesas de trabajo con los regulados, a fin de homologar el conocimiento en materia de sistemas de pensiones y seguro de cesantía, con el objeto de mejorar la calidad de las respuestas a los usuarios y usuarias, evitando derivaciones y reforzando coordinaciones para una mejor atención.
- Mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2015, aportando con la mejora continua del proceso de atención de usuarios/as.

4. 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.
- Estudios de evaluación de reformas transitorias por contingencia sanitaria mundial tanto en el Sistema de Pensiones como en el Seguro de Cesantía: efectos del retiro del 10% de los Fondos individuales de pensión y de la Leyes Protección al Empleo.
- Estudio Actuarial de los Fondos del Seguro de Cesantía.
- Evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión.
- Estudio de impacto en elección de modalidad de pensión dados cambios en certificado SCOMP.
- Estudio colaborativo con la Universidad de Talca “Construcción de modelos econométricos y de herramientas para la estimación de la brecha salarial en empresas y para la sensibilización y capacitación de la población en Chile”.

5. 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 lo que se hace necesario trabajar en las siguientes iniciativas:
 - Diseñar e implementar la modalidad de teletrabajo en la Superintendencia de Pensiones, junto con su reglamento y protocolos, que permita favorecer una mayor conciliación entre vida laboral, personal y familiar de nuestros trabajadores y trabajadoras.
 - Finalizar la confección de un manual de buenas prácticas de liderazgo, como medida para fortalecer las competencias de las personas que ejercer la función de

jefaturas, para conseguir una ejecución exitosa de su cargo y los resultados que se espera que éstos alcancen.

- Disponer del conocimiento institucional que radica en los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Pensiones, a través de la identificación de cargos críticos y una metodología de planes de sucesión de cargos, a fin de apoyar a estrategia institucional, dar fluidez a los procesos de cambio y mejorar el desempeño institucional.
- Continuar con el desarrollo y gestión de la agenda de transformación digital de la SP para los años 2021-2022 de acuerdo con los lineamientos gubernamentales, incluyendo como líneas de acción la implementación de la identidad digital, fortalecimiento de los trámites en canales digitales y avance en la política cero papel.
- Robustecer y reforzar la gestión de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad operacional de la Superintendencia de Pensiones.
- 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.
- Gestionar y avanzar en la elaboración del proyecto piloto de teletrabajo en la Superintendencia de Pensiones, el cual tiene por objetivo establecer una modalidad de trabajo que, a través de la utilización de medios tecnológicos, permita a funcionarias y funcionarios de la SP desempeñar de forma óptima el rol que le corresponde en un lugar distinto a las dependencias de la institución, contribuyendo al logro de los objetivos de la institución, mejorar la calidad de vida laboral y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- 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.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.Anexo 2: Recursos Humanos	45
.Anexo 3: Recursos Financieros	56
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	63
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	67
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	68
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	68
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	69
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	71
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	72
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	75
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	81

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

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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

Nro.	Descripción
1	Entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia.
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados.
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.
4	Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, 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.	Fiscalizar los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía; los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas; el funcionamiento del SCOMP y la gestión de los asesores previsionales.	2
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.	2
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	Facilitar a los trabajadores, pensionados 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.	1, 3
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	Proveer de información del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucrada.	4

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	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

Nro.	Descripción	Cantidad
15	Organismos Internacionales	4
16	Comisiones Médicas del DL N°3.500	49

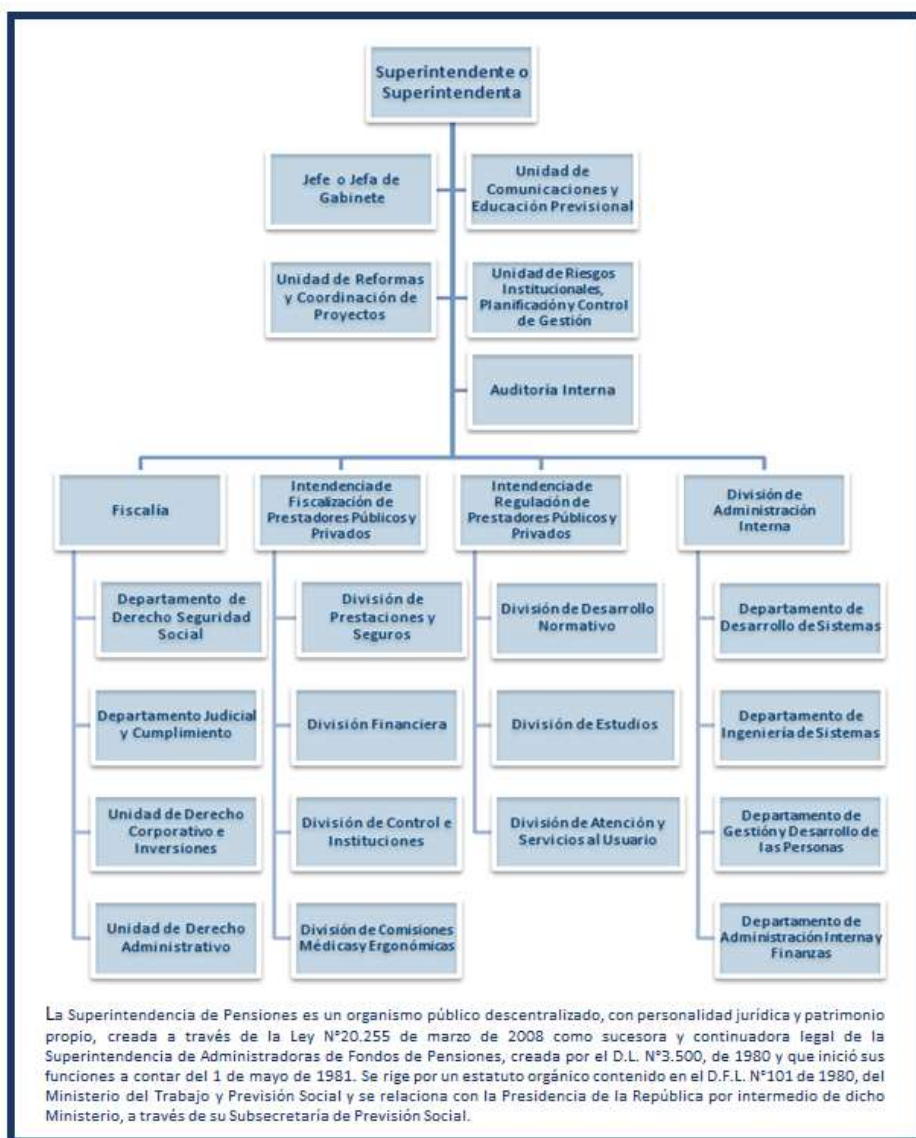
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



(*):Tulción financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



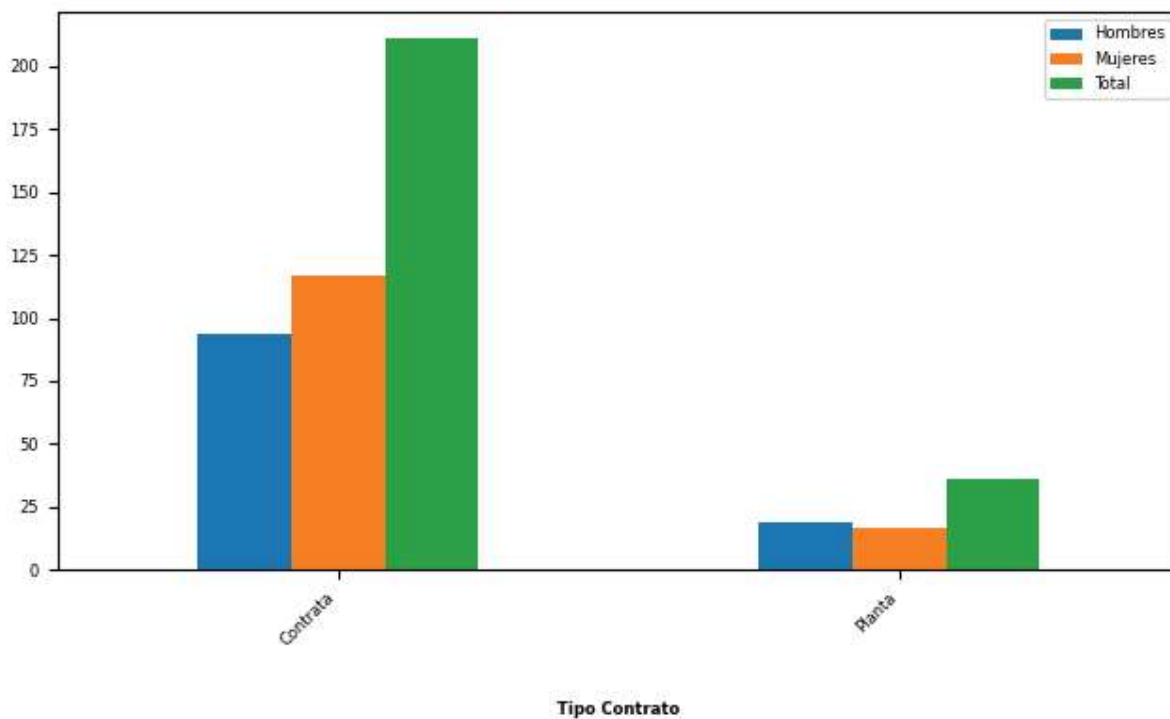
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Pensiones	Oswaldo Macías Muñoz
Fiscal	Mario Valderrama Venegas
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados	Jorge Mastrangelo
Intendenta de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Olga Fuentes Contretas
Jefa de Gabinete	María Consuelo Saenz-Villareal González

Cargo	Nombre
Jefa de Comunicaciones y Educación Previsional	Pamela Jimeno Ocares
Jefa de Auditoría Interna	Yasmín Solo Oyarzún
Jefa de Riesgos Institucionales, Planificación y Control de Gestión	Marcela Gana Caro
Jefe División Administración Interna (S)	Armando García Brown
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Iglesias
Jefe División Financiera	Sergio Aratangy Rosenberg
Jefe División Comisiones Médicas y Ergonómica	Alberto Muñoz Vergara
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Paulina Quezada Roa
Jefa División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefe División Desarrollo Normativo	Patricio Ayala Villegas

Anexo 2: Recursos Humanos

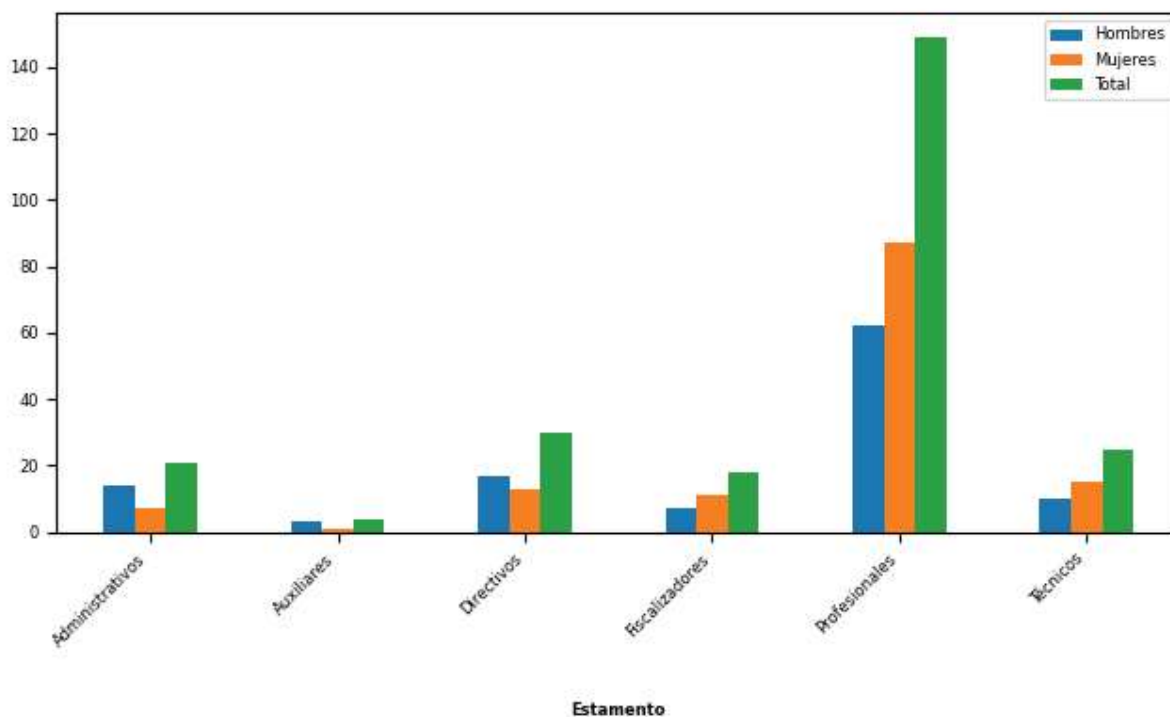
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Contrata	117	87,31	94	83,19	211	85,43
Planta	17	12,69	19	16,81	36	14,57

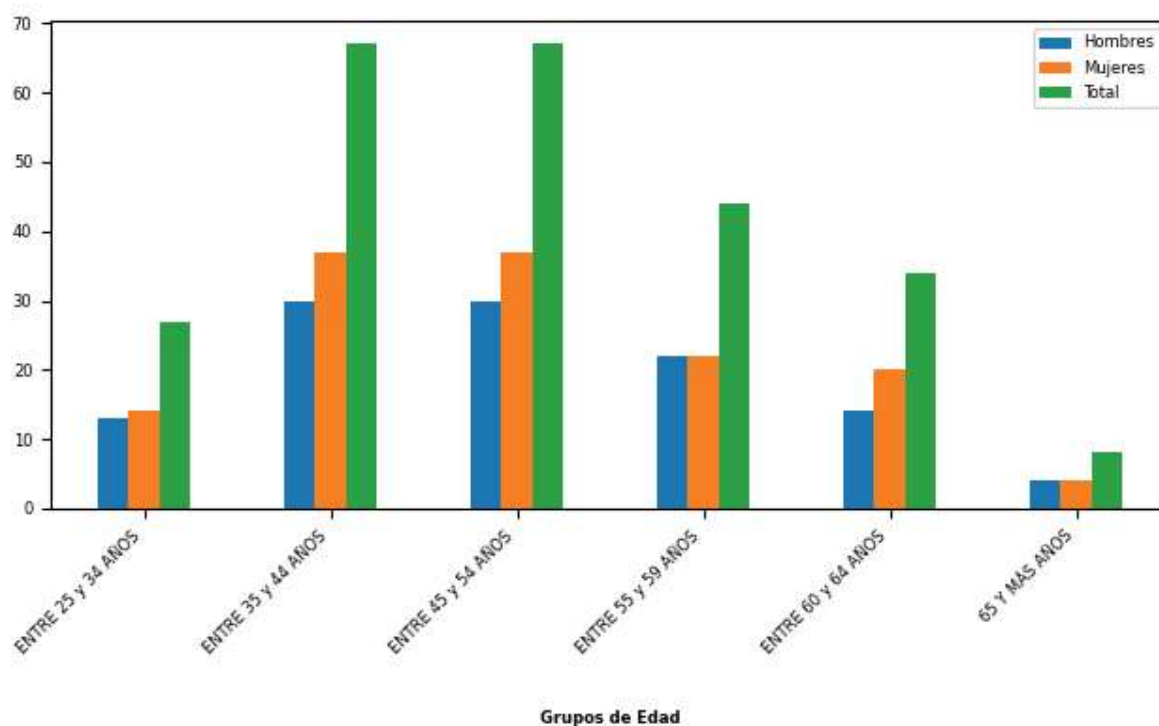
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Total	134		113		247	
Porcentaje	54,25		45,75			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



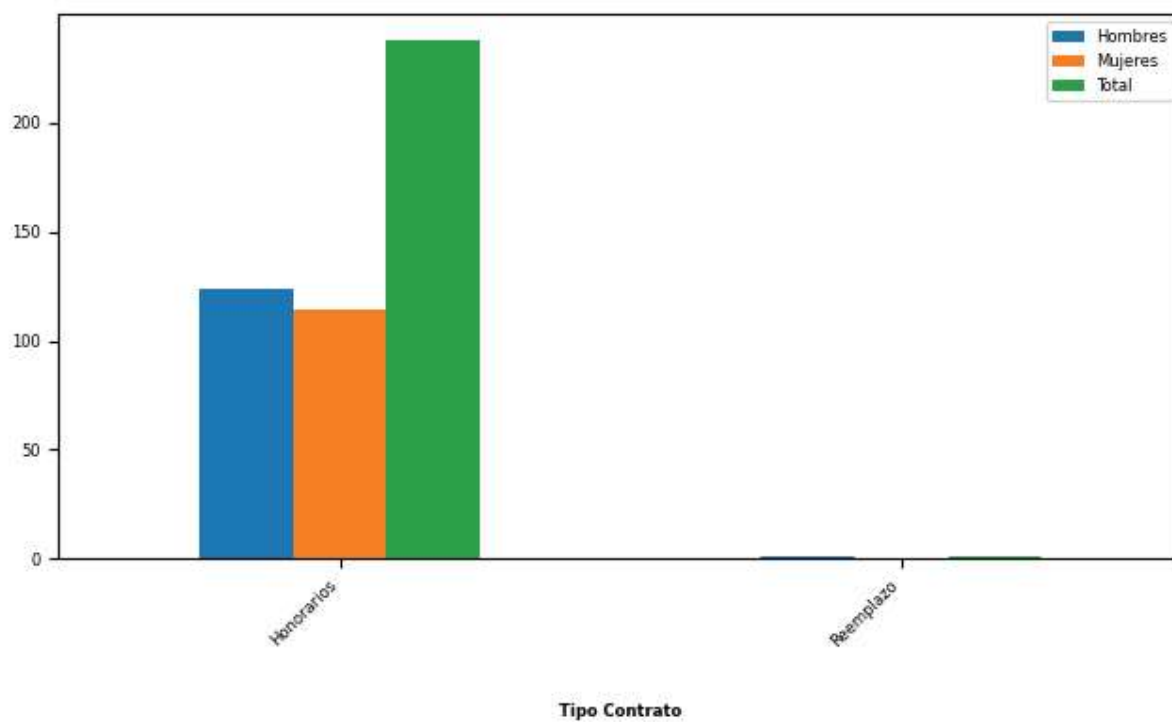
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	7	5,22	14	12,39	21	8,5
Auxiliares	1	0,75	3	2,65	4	1,62
Directivos	13	9,7	17	15,04	30	12,15
Fiscalizadores	11	8,21	7	6,19	18	7,29
Profesionales	87	64,93	62	54,87	149	60,32
Técnicos	15	11,19	10	8,85	25	10,12
Total	134		113		247	
Porcentaje	54,25		45,75			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



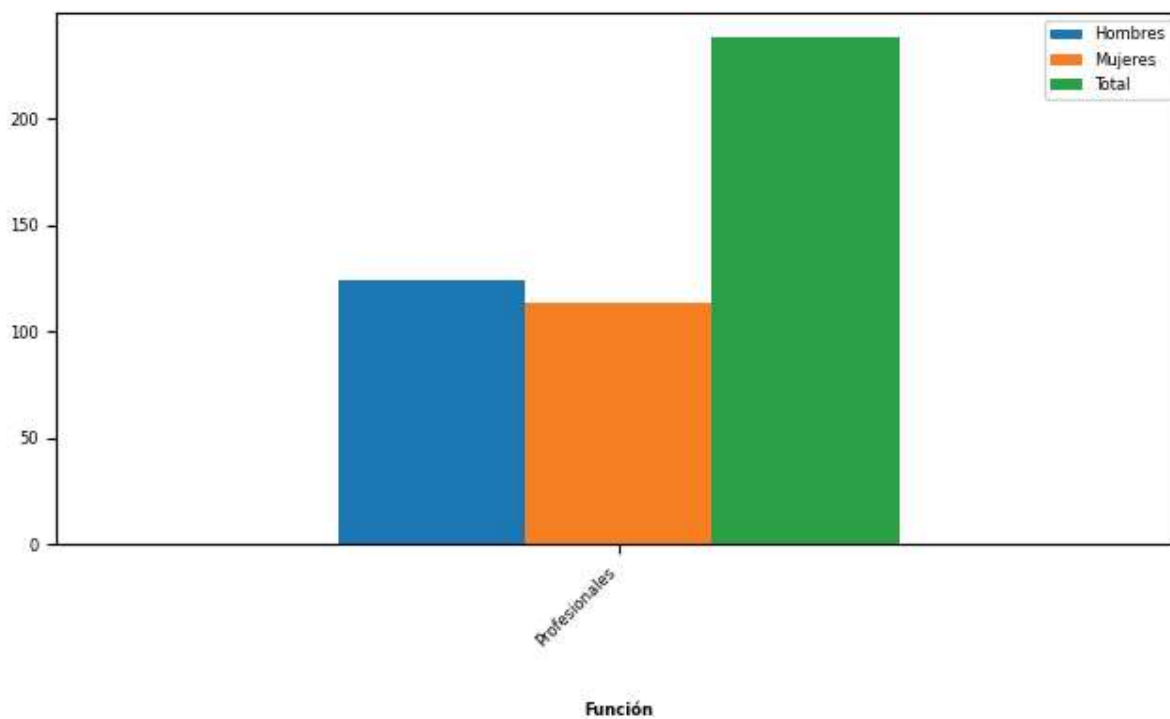
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	14	10,45	13	11,5	27	10,93
ENTRE 35 y 44 AÑOS	37	27,61	30	26,55	67	27,13
ENTRE 45 y 54 AÑOS	37	27,61	30	26,55	67	27,13
ENTRE 55 y 59 AÑOS	22	16,42	22	19,47	44	17,81
ENTRE 60 y 64 AÑOS	20	14,93	14	12,39	34	13,77
65 Y MÁS AÑOS	4	2,99	4	3,54	8	3,24
Total	134		113		247	
Porcentaje	54,25		45,75			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



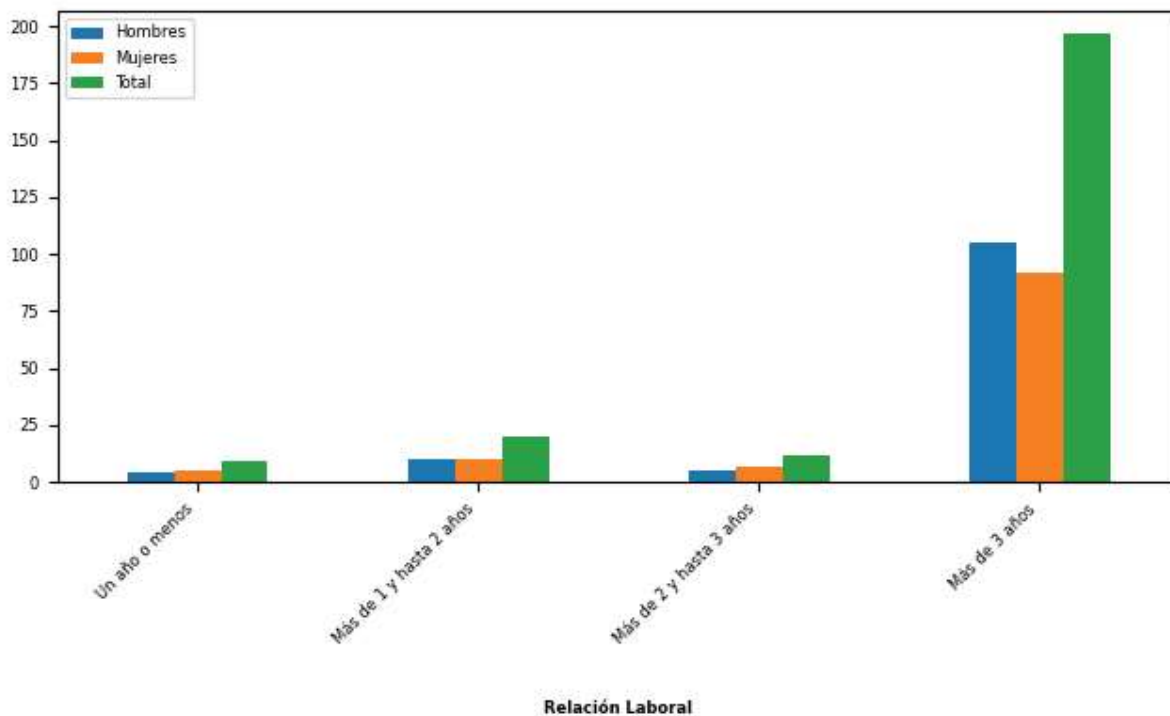
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Honorarios	114	100,0	124	99,2	238	99,58
Reemplazo	0	0	1	0,8	1	0,42
Total	114		125		239	
Porcentaje	47,7		52,3			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Profesionales	114	100,0	124	100,0	238	100,0
Total	114		124		238	
Porcentaje	47,9		52,1			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Un año o menos	5	4,39	4	3,23	9	3,78
Más de 1 y hasta 2 años	10	8,77	10	8,06	20	8,4
Más de 2 y hasta 3 años	7	6,14	5	4,03	12	5,04
Más de 3 años	92	80,7	105	84,68	197	82,77
Total	114		124		238	
Porcentaje	47,9		52,1			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	15	6	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	17	5
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	50%	35%	20%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	14	5	1
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	15	6	1
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	93%	83%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	25	17	5
(b) Total dotación efectiva año t	238	246	247
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	10,50%	6,91%	2,02%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	2	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	5	2	2
Otros retiros voluntarios año t	16	10	2
Funcionarios retirados por otras causales año t	2	5	1

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	25	17	5

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	24	20	5
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	25	17	5
Porcentaje de recuperación (a/b)	96%	117%	100%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	34	36	36
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	15	16	5
(b) Total Contratos efectivos año t	204	210	211
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	7,35%	7,62%	2,37%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	231	147	229
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	97,06%	59,76%	92,71%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) $\sum(\text{N}^\circ \text{ horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes capacitados en act. de capacitación año } t)$	6.385	9.568	4.948
(b) Total de participantes capacitados año t	1.094	211	229
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	5,84	45,35	21,61

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	95	57	88
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	1,05%	1,75%	1,14%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	170	153	176
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,71	0,62	0,71

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	69	70	17
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,29	0,28	0,07

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	90	103	31
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,38	0,42	0,13

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	461	332	212
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,94	1,35	0,86

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	0	197	0
Lista 2	0	20	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	0	217	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	238	246	247
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0,00%	88,21%	0,00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	si	si	si

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	si	si	si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	17	5
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	20,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	16.718.665	16.449.636	
INGRESOS DE OPERACIÓN	113	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	181.394	159.172	
APORTE FISCAL	16.537.158	16.290.464	
GASTOS	16.702.140	16.621.887	
GASTOS EN PERSONAL	10.130.918	10.227.629	1
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.880.207	1.755.092	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	189.517	112.441	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.309.067	4.405.699	
INTEGROS AL FISCO	19	0	
OTROS GASTOS CORRIENTES	30.970	0	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	153.952	121.026	
SERVICIO DE LA DEUDA	7.490	0	
RESULTADO	16.525	-172.251	

Notas:

1: Se autorizaron 2 nuevos cargos en el año 2020

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	16.605.645	16.557.616	16.449.636	107.980	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	121	121	0	121	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	90.403	105.910	159.172	-53.262	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	90.403	90.403	142.683	-52.280	
	99		Otros	0	15.507	16.489	-982	
9			APORTE FISCAL	16.515.121	16.451.585	16.290.464	161.121	
	01		Libre	16.515.121	16.451.585	16.290.464	161.121	
			GASTOS	16.606.145	16.634.336	16.621.887	12.449	
21			GASTOS EN PERSONAL	9.999.770	10.228.924	10.227.629	1.295	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.730.170	1.755.237	1.755.092	145	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	112.444	112.441	3	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	112.444	112.441	3	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	84.014	84.012	2	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	28.430	28.429	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.685.120	4.416.116	4.405.699	10.417	
	01		Al Sector Privado	10.568	5.568	0	5.568	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	10.568	5.568	0	5.568	
	03		A Otras Entidades Públicas	4.600.662	4.304.827	4.304.766	61	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	4.600.662	4.304.827	4.304.766	61	
	07		A Organismos Internacionales	73.890	105.721	100.933	4.788	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			Organismos Internacionales	73.890	105.721	100.933	4.788	
25			INTEGROS AL FISCO	21	21	0	21	
	01		Impuestos	21	21	0	21	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	190.564	121.094	121.026	68	
	04		Mobiliario y Otros	1.580	1.580	1.578	2	
	05		Máquinas y Equipos	4.697	2.697	2.663	34	
	06		Equipos Informáticos	8.434	1.614	1.605	9	
	07		Programas Informáticos	175.853	115.203	115.180	23	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	500	0	500	
	07		Deuda Flotante	500	500	0	500	

c) Indicadores Financieros

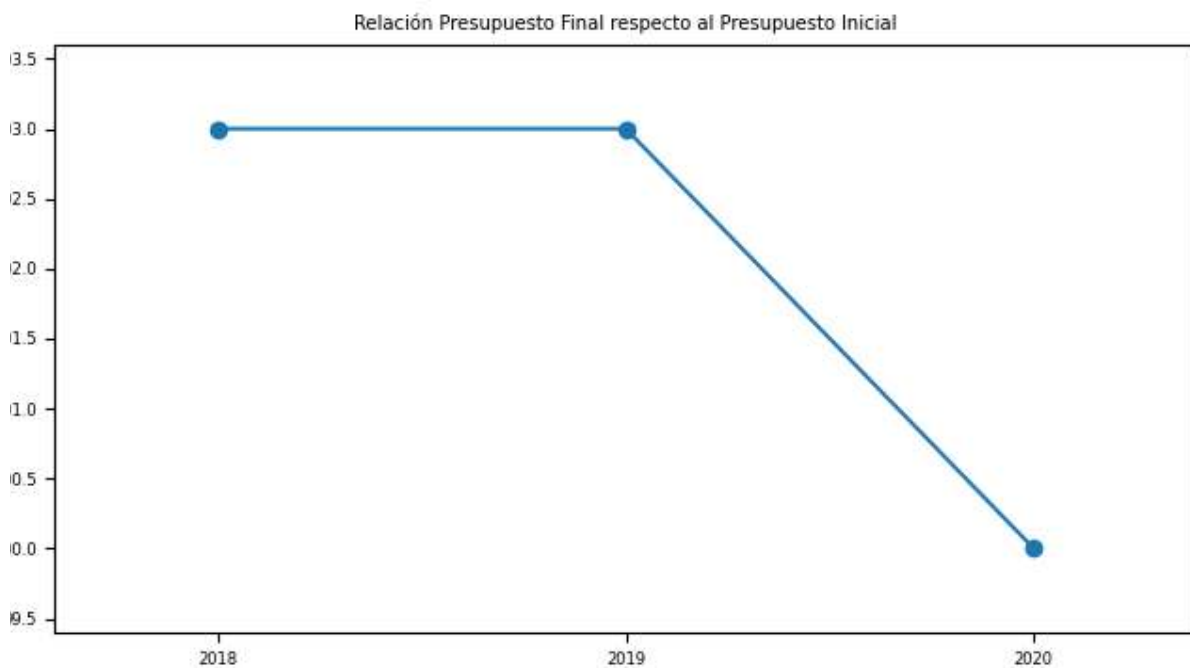
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
103,133	103,957	100,17

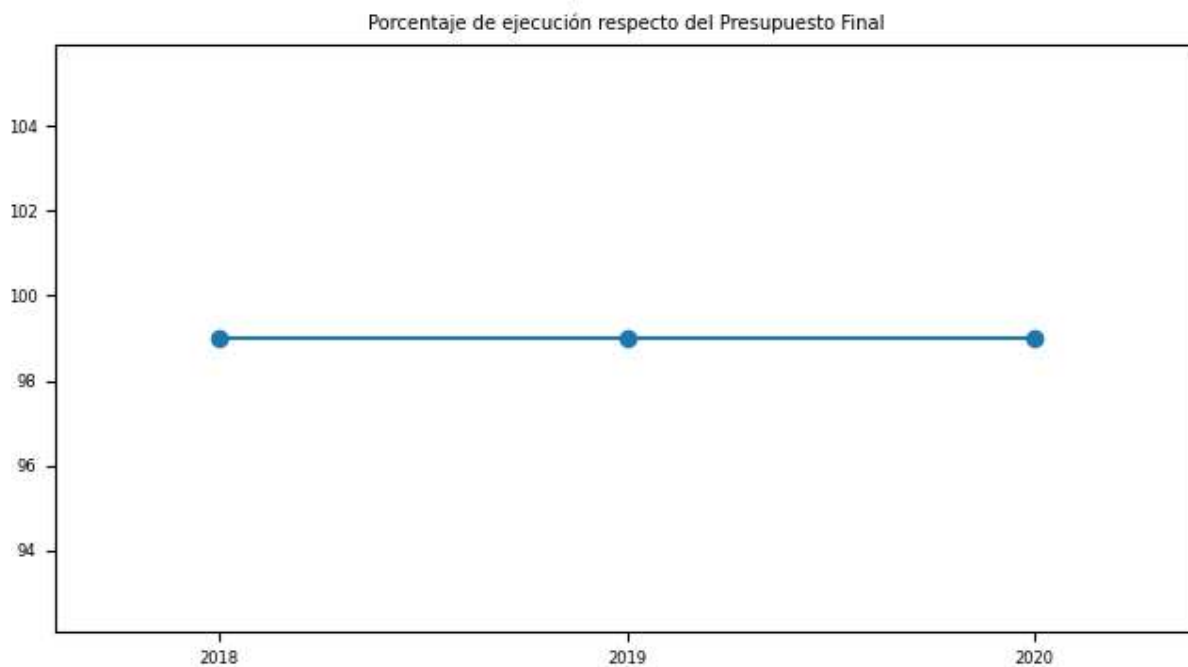


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,126	99,604	99,919



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas, D,L, 3.500	4.600.602	4.304.827	4.304.766	

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 95,3%

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.

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

Fórmula de cálculo: Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo periodo t

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	62,0	65,0	70,0	92,0	66,0	71,7%
Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t	3.502.865	3.926.979	5.002.226	4.796.686	4.240.368	
N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	56.250	60.550	71.446	52.219	64.248	

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.

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

Fórmula de cálculo: Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (unidades)	213,0	216,0	228,0	213,0	198,0	100,0%

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados AFPs + IPS + AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	1.703	1.729	1.823	1.919	1.778	
N° de regulados en el año t	8	8	8	9	9	

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.

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

Fórmula de cálculo: N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t / N° de Comisiones Médicas en el año t

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (unidades)	21,3	21,1	22,4	20,6	21,6	95,4%
N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t	1.042	1.056	1.096	1.070	1.058	
N° de Comisiones Médicas en el año t	49	50	49	52	49	

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

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

Fórmula de cálculo: 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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	10,0	9,0	8,0	4,0	9,0	100,0%

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t	0	204.998	192.350	986.446	199.753	
N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	0	21.966	23.992	219.439	22.089	

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.

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

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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de regulados AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t	8	8	8	9	9	
N° de regulados AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	8	8	8	9	9	

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.

Porcentaje de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t.

Fórmula de cálculo: (N° de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Subcomisiones Médicas en el año t.)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t	49	49	49	52	49	
N° de Subcomisiones Médicas en el año t.	49	49	49	52	49	

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

Porcentaje de resolución inmediata en la atención presencial a nivel nacional, en el año t

Fórmula de cálculo: (N° de atenciones presenciales resueltas en forma inmediata a nivel nacional en el año t/ N° total de atenciones presenciales a nivel nacional, en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,0%	0,0%	0,0%	78,2%	72,0%	100,0%
N° de atenciones presenciales resueltas en forma inmediata a nivel nacional en el año t				17.956	35.123	
N° total de atenciones presenciales a nivel nacional, en el año t				22.960	48.782	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)	En Tramitación

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida Presupuestaria	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	Capitulo Presupuestario	7
Dotación	247		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	40	40,0
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,0
3.- Calidad de Servicio	5	40	40,0
Total	11	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40%	40,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	94,97 %	100.00 % (650.00 / 650.00)*100	105.30 %	10	10,0
2	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	72.93 % (466.00 / 639.00)*100	Cumple	10	10,0
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (2 / 2)*100	100.00 %	20	20,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
4	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	Medir	97.68 % (1876118.00 / 1920734.00)*100	Cumple	5	5,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,00 %	9.23 % (1533518.00 / 16621887.00)*100	119.18 %	5	5,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	73.22 kWh/m2 377208.93 / 5152.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	40,0%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	98.62 % (179833.00 / 182343.00)*100	Cumple	10	10,0
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	4.00 % 46 - 42	Cumple	5	5,0
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	75,00 %	75.00 % (9.00 / 12.00)*100	100.00 %	10	10,0
10	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	9 días	4.00 días 986446 / 219439	225.00 %	5	5,0
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	22.68 días 4944.00 / 218.00	Cumple	10	10,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No aplica
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No aplica
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	<p>La Superintendencia cuenta desde el año 2019 con un Procedimiento aprobado sobre maltrato y acoso laboral y/o sexual y conductas que atenten contra la igualdad de género, por lo que, para continuar con el proceso de implementación de este procedimiento se ha diseñado para el año 2020 un programa de prevención del maltrato y acoso laboral y/o sexual y conductas que atenten contra la igualdad de género para la Superintendencia de Pensiones, programa que contiene entre sus actividades planificadas una campaña informativa sobre el uso del procedimiento de denuncia de maltrato y acoso laboral y/o sexual y conductas, entre otras medidas de difusión. Estas medidas durante el año 2020, a pesar de las dificultades y restricciones presupuestarias, se realizó un esfuerzo para dar cumplimiento a cada una de éstas entiendo la importancia que tienen para producir cambios al interior de la institución y su impacto para erradicar cualquier tipo de menoscabo que pueda sufrir alguna persona. Es por esto, que cada actividad realizada estaba enmarcada a entregar herramientas, conocimiento, lineamientos y aclaración de conceptos con lo que contribuye directamente a reducir brechas, mantener ambientes libres de discriminación y mantener un buen trato laboral en la Superintendencia de Pensiones.</p> <p>El objetivo de esta medida es que nuestros nuevos funcionarios/as que ingresen a la Superintendencia incorporen en su quehacer conceptos de género y conozcan los avances en materia de género que la institución ha desarrollado en los distintos ámbitos de su acción referidos al Sistema de Pensiones. La experiencia de capacitar a nuevos funcionarios/as ha permitido la adquisición de herramientas y conocimientos útiles para desarrollar sus tareas y desenvolverse en estos temas con mayor seguridad. Además, manifiestan la importancia de que estos temas están presentes en la institución y se trabaja en torno a estos y se capacita, lo que permite eliminar inequidades o posibles barreras de género.</p>
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	

Medidas	Resultados 2020
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	<p>Para el año 2020 la Superintendencia de Pensiones realizó un curso de capacitación dirigido a jefaturas de la institución, actividad que se viene realizando en los últimos dos años con la finalidad de incorporar estas temáticas en el quehacer institucional. Esta capacitación en “Enfoque de género y políticas públicas” o contenidos semejantes tendrá como objetivo que las personas adquieran conocimientos que les permitan dar lineamiento en estas materias a sus equipos de trabajo. Esta capacitación permitió a sus participantes adquirir conocimiento para que puedan comprender e incorporar el enfoque de género en el contexto de la igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación. Además de fortalecer las capacidades para incorporar el enfoque de género en el quehacer institucional, este curso les permitirá entregar lineamientos en estas materias a sus equipos de trabajo, y reforzar en el equipo de trabajo la importancia de incorporar estas materias en la labor habitual para visualizar y detectar brechas y/o barreras de género que permitan distinguir estrategias y/o medidas para ser abordadas en el equipo de trabajo en el marco de la gestión institucional.</p>
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>El Informe de género del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía año 2020, corresponde a la tercera versión que fue publicado en la web institucional y en el diario el Mercurio del día 6 de enero de 2021, este informe impacta directamente a la ciudadanía y entrega datos que son relevante de analizar y considerar en los cambios que requiere el Sistema de Pensiones de Chile.</p>
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	<p>La Superintendencia durante este año debido a la emergencia sanitaria ha organizado charlas virtuales a disposición de los afiliados y afiliadas, y del público en general, sobre distintas materias referidas al sistema previsional. Este ciclo de charlas virtuales de educación previsional se realizó para la comunidad educativa de la Universidad Nacional Andrés Bello, y abiertas previa inscripción para el público general. Las charlas, con un promedio de más 50 asistentes cada una, se han dictado los jueves a través de la plataforma Microsoft Teams. Entender cómo funciona el sistema de pensiones, qué beneficios entrega y cuáles son sus objetivos, normas y regulaciones es clave para las personas por lo que, estas charlas son relevantes para toda la ciudadanía.</p>
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	<p>El Informe de género del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía año 2020 presenta un análisis descriptivo de la situación de hombres y mujeres en el sistema de pensiones y el seguro de cesantía, a partir de estadísticas desagregadas por sexo y de indicadores que permiten visualizar las diferencias y desigualdades de género, según distintas variables.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Campaña educativa sobre estereotipos de género y prácticas discriminatorias.	Durante el año 2020 se efectuaron campañas con la finalidad de visibilizar y entregar alertas para detectar y evitar posibles prácticas discriminatorias. Se diseñaron afiches y se publicaron por correo e intranet.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
10.162 -05	Modifica las leyes N°s 18.045 y 18.046, para establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados.	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.	2015-07-01	Tercer trámite constitucional / Senado.	Accionistas, Mercado De Valores, Sociedades Anónimas, Inversionistas.
12.026-13	Crea el beneficio social de educación en el nivel de sala cuna, financiado por un fondo solidario.	Fomentar la participación laboral femenina y a la vez, promover la corresponsabilidad en el cuidado de la familia.	2018-08-17	Primer trámite constitucional / Senado.	Trabajadoras regidas en virtud de un contrato bajo la normativa del Código del trabajo, como también las trabajadoras independientes.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.002-13	Modifica las normas para la incorporación de los trabajadores a honorarios del sector público y privado e independientes a los regímenes de protección social.	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.	2018-08-10	Trámite terminado (Ley N° 21.133 publicada en el Diario Oficial el 02 de febrero de 2019, vigencia 1 de julio de 2020).	Trabajadores independientes.
12.212-13	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.	Mejorar los beneficios actuales y futuros del Pilar Solidario y las pensiones auto financiadas, además se crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres.	2018-11-06	Segundo trámite constitucional / Senado.	Pensionados y afiliados al Sistema de Pensiones.
13.853-13	Establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales.	El objetivo es establecer un beneficio que permita acceder de forma especial a los fondos previsionales de los afiliados y pensionados, considerando las particularidades de la situación en que se encuentren en su calidad de enfermos terminales.	2020-10-27	Segundo trámite constitucional / Senado	Pensionados y afiliados activos al sistema de pensiones en situación de enfermedad terminal, y a los pensionados de la Ley N°16.744.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.959-13	Regula los cambios de fondos de pensiones.	El objetivo es limitar la cantidad de traspasos que pueden realizar los afiliados entre los distintos tipos de fondos de pensiones de acuerdo con lo que establezca una norma de carácter general de la Superintendencia de Pensiones.	2020-12-16	Primer trámite constitucional / C. Diputados.	Pensionados y afiliados al sistema de pensiones.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21.227

Fecha de promulgación: 2020-04-01

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-06

De protección al empleo, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728, en circunstancias excepcionales.

N° Ley: 21.232

Fecha de promulgación: 2020-05-28

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-06-01

Modificó la Ley N°21.227 de protección al empleo (Ley corta).

N° Ley: 21.247

Fecha de promulgación: 2020-07-23

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-07-27

Establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas.

N° Ley: 21.248

Fecha de promulgación: 2020-07-24

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-07-30

Ley de Reforma Constitucional que permite el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual.

N° Ley: 21.254

Fecha de promulgación: 2020-08-13

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-08-14

Modifica la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, para incorporar disposiciones transitorias de regulación de medidas de retención judicial de fondos previsionales y de suspensión de la tramitación de la solicitud de retiro de fondos debido a deudas por obligaciones alimentarias.

N° Ley: 21.263

Fecha de promulgación: 2020-09-02

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-04

Flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, con motivo de la pandemia originada por el COVID-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227.

N° Ley: 21.269

Fecha de promulgación: 2020-09-11

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-10-01

Incorpora a los trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N°19.728.

N° Ley: 21.276

Fecha de promulgación: 2020-10-14

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-10-19

Modifica distintas leyes con el fin de cautelar el buen funcionamiento del mercado financiero.

N° Ley: 21.295

Fecha de promulgación:	2020-12-04
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-12-10
-------------------------------	------------

Establece un retiro único y extraordinario de fondos previsionales en las condiciones que indica.

N° Ley: 21.306

Fecha de promulgación:	2020-12-29
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-12-31
-------------------------------	------------

Otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

La Superintendencia de Pensiones no recibió premios o reconocimientos institucionales durante el año 2020.