



CUENTA ANUAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
SUPERINTENDENTA

Santiago, 29 de marzo de 2011



❖ PRESENTACIÓN

❖ ESTRUCTURA

- Infraestructura
- Recursos presupuestarios
- Funcionarios

❖ MODELO DE GESTIÓN

- Misión
- Valores
- Agenda internacional
- Entidades en que participa la superintendencia
- Soporte

❖ RESULTADOS DE LA GESTIÓN MARZO 2010-MARZO 2011

- Terremoto 27 de febrero de 2010
- Agenda de trabajo

❖ DESAFÍOS Y COMPROMISOS

PRESENTACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



- ❖ La Superintendencia de Pensiones es el organismo contralor que **representa al Estado** al interior del sistema chileno de pensiones.
- ❖ Es una **entidad autónoma**, cuya máxima autoridad es el Superintendente. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.
- ❖ 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.

PRESENTACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



FUNCIONES

❖ Sistemas Bajo Regulación y Fiscalización

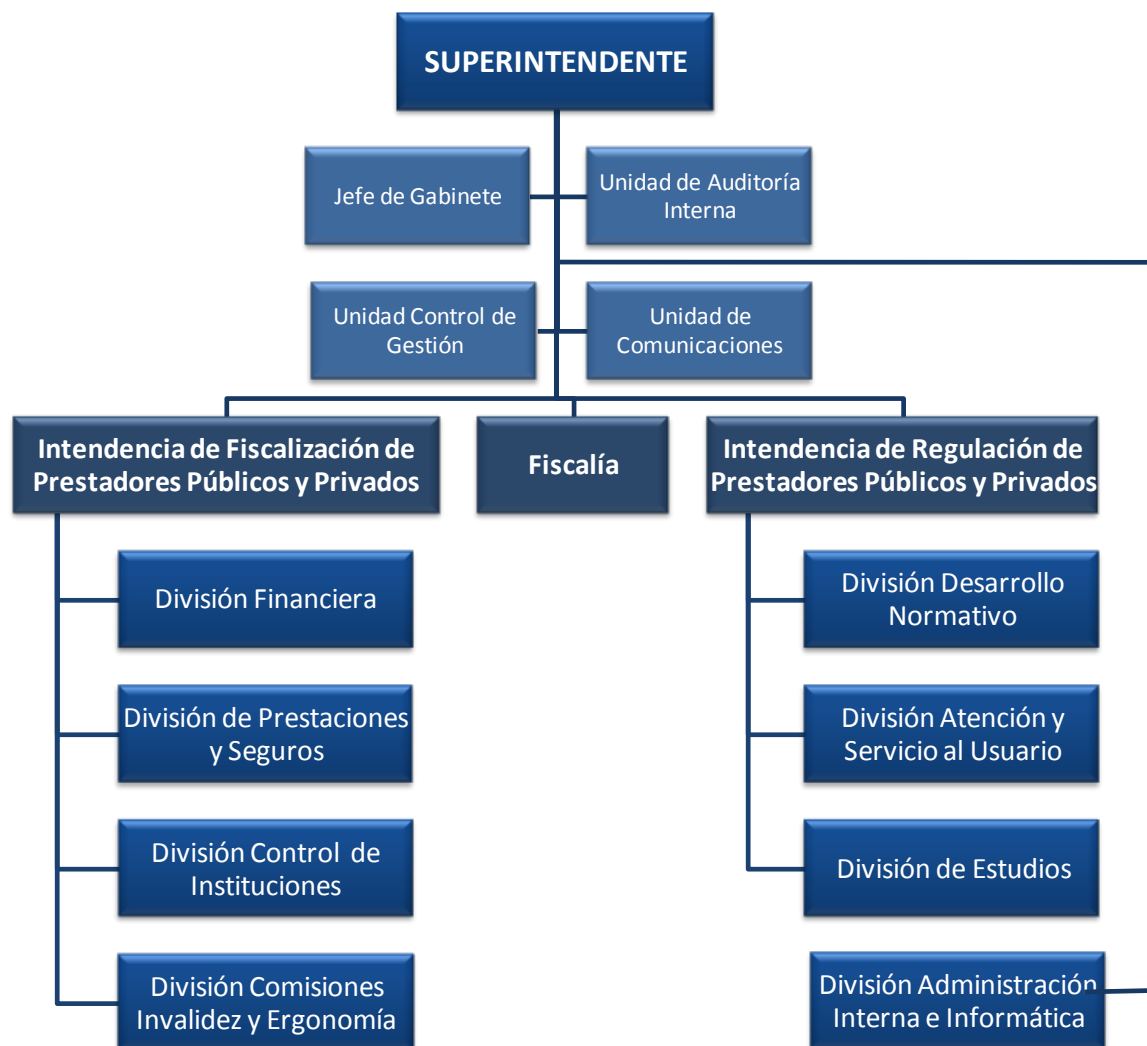
- Pensiones Solidarias
- Pensiones de Capitalización Individual
- Seguro de Cesantía
- Antiguo de Reparto

❖ Instituciones Fiscalizadas

- Instituto de Previsión Social (IPS)
- AFP
- AFC
- Asesores Previsionales
- Compañías de Seguros (de acuerdo a protocolo acordado con SVS)

ESTRUCTURA

ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

INFRAESTRUCTURA



- ❖ Traslado a las nuevas oficinas se realizó en octubre de 2010.
- ❖ Proceso de habilitación de las nuevas dependencias (por un total de 4.320 m² aprox.).



ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

RECURSOS PRESUPUESTARIOS



INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS		GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS	
DESCRIPCION	MONTO M\$	DESCRIPCION	MONTO M\$
		GASTOS EN PERSONAL	5.856.868
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.525.566		
Del Sector Privado CC.AF. LOS ANDES	4.501	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.671.378
Del Gobierno Central I.P.S.	4.521.065		
		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	24.043
INGRESOS DE OPERACIÓN	779		
Venta de Bienes	779	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.260.833
OTROS INGRESOS	60.810	INTEGROS AL FISCO (I.V.A.)	124
Recuperación de Licencias	60.056		
Otros	754	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	631.494
APORTE FISCAL	8.465.759	SERVICIO DE LA DEUDA	0
Remuneraciones	4.665.977		
Resto	3.799.782	SALDO FINAL DE CAJA	610.012
SALDO INICIAL DE CAJA	2.001.838		
TOTAL INGRESOS	15.054.752	TOTAL GASTOS	15.054.752

ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

FUNCIONARIOS



- ❖ Se contrataron los cargos de Intendente de Regulación y Jefe División Comisiones Médicas, Invalidez y Ergonomía, a través de la Alta Dirección Pública.
- ❖ Creación en 2010 de la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Pensiones.

UBICACIÓN	Tipo de contrato		Total general
	Contrata	Planta	
GABINETE	8	1	9
INTENDENCIA DE REGULACIÓN DE PRESTADORES PUBLICOS Y PRIVADOS		1	1
INTENDENCIA FISCALIZACIÓN DE PRESTADORES PÚBLICOS Y PRIVADOS	1	1	2
FISCALÍA	19	3	22
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN INTERNA E INFORMATICA	40	4	44
DIVISIÓN ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO	32	6	38
DIVISIÓN COMISIONES MÉDICAS Y ERGONOMÍA	13	2	15
DIVISIÓN CONTROL DE INSTITUCIONES	17	4	21
DIVISIÓN DESARROLLO NORMATIVO	8	3	11
DIVISIÓN ESTUDIOS	12	3	15
DIVISIÓN FINANCIERA	17	4	21
DIVISIÓN PRESTACIONES Y SEGURO	13	2	15
Total general	180	34	214

MODELO DE GESTIÓN

MISIÓN INSTITUCIONAL



- ❖ Cautelar que los beneficios y las prestaciones del Sistema de Pensiones, tanto **Contributivo** como **Solidario**, y del **Seguro de Cesantía** sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios, velando por la adecuada **rentabilidad** y **seguridad** de los fondos que conforman dichos sistemas, a través de la **generación de un marco normativo adecuado** y de una **fiscalización constructiva** además de promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile.

iii. MODELO DE GESTIÓN

VALORES



- ❖ En relación a los **beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias** y a los **afiliados de los Sistemas de Pensiones y del Seguro de Cesantía**, sean estos cotizantes (trabajadores activos) o pensionados la política institucional está dirigida al **tratamiento oportuno y adecuado** de sus solicitudes de beneficios, al **resguardo de sus fondos** y la **solución expedita** de los problemas e inquietudes que puedan presentar, así como también a resguardar las Garantías Estatales comprometidas.
- ❖ Respecto de las Administradoras, **generar un marco regulatorio apropiado** y el desarrollo de una **fiscalización constructiva**, que propenda a una **adecuada rentabilidad y seguridad** de los fondos y al **pago oportuno** de los beneficios consignados en la Ley.
- ❖ Con el objetivo de **promoción**, la Superintendencia pone a disposición del público un **flujo de información** que permita difundir las características y beneficios de los Sistemas de Pensiones como del Seguro de Cesantía, para acercarlo a los trabajadores y pensionados chilenos.

MODELO DE GESTIÓN

AGENDA INTERNACIONAL



- ❖ Activa participación en organismos multilaterales en materia de pensiones.

- Grupo Pensiones de la OECD



- Organización Internacional de Supervisores de Fondos de Pensiones (Presidencia de Comité Técnico)



INTERNATIONAL ORGANISATION
OF PENSION SUPERVISORS

MODELO DE GESTIÓN

AGENDA INTERNACIONAL



INTERNATIONAL ORGANISATION
OF PENSION SUPERVISORS

IOPS Toolkit - Toolkit > www.iopstoolkit.org/case-studies.html

Home About Toolkit modules Resources **Case studies**

IOPS Risk-based pensions supervision

>>Toolkit **Case studies**

This page provides access to country case studies describing how RBS is implemented in different IOPS members.

 Australia	 Canada	 Chile
 Germany	 Hungary	 Kenya
 Netherlands	 South Africa	 United Kingdom
 Module 3 Country case study supporting materials (pdf)	 Module 4 Country case study supporting materials (pdf)	 Module 5 Country case study supporting materials (pdf)

Copyright © OECD 2010 [Terms and conditions](#) | [Contacts](#)



Toolkit for Risk-based
pensions supervision

Case Study
Chile

MODELO DE GESTIÓN

AGENDA INTERNACIONAL



❖ Activa participación en organismos multilaterales en materia de pensiones.

- Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS
- La Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones



❖ Respuesta a la alta demanda de organismos supervisores internacionales y de otros gobiernos respecto a la experiencia de la Superintendencia en materia de pensiones y seguro de cesantía (pasantías de delegaciones de República Dominicana y Kazajstán, solicitudes de colaboración de organismos de México y Francia)

MODELO DE GESTIÓN

ENTIDADES EN QUE PARTICIPA LA SUPERINTENDENCIA



❖ Comité de Mercado de Capitales del Ministerio de Hacienda

❖ Comisión Clasificadora de Riesgo



❖ Comité de Superintendentes del Área Financiera



❖ Comisión Defensora Ciudadana



MODELO DE GESTIÓN

SOPORTE



- ❖ Apoyo Técnico a:
 - Consejo Técnico de Inversiones (CTI)

- ❖ Apoyo Administrativo y Supervisión a:
 - Comisión Ergonómica Nacional
 - Comisiones Médicas de Invalidez

RESULTADO DE LA GESTIÓN

TERREMOTO DEL 27 DE FEBRERO DE 2010



- ❖ La Superintendencia impartió una serie de instrucciones de carácter transitorio, con el objeto de facilitar la entrega de beneficios y servicios a sus usuarios, en materia de beneficios y administración de cuentas (3 de marzo de 2010).
- ❖ Revisión del estado de las operaciones de las AFP, AFC y del Instituto de Previsión Social. También se inspeccionó el funcionamiento del proceso de pago de beneficios realizado por las entidades que tienen convenios con las supervisadas. Se visitaron las agencias y oficinas de Concepción, Talcahuano, Coronel, Constitución y Talca (18-19 de marzo)
- ❖ En igual período, se dictaron nuevas instrucciones a las entidades bajo su supervisión con el fin de agilizar los pagos de pensiones, disminuir los tiempos de espera y optimizar los procesos de entrega de información a público.
- ❖ Colaboración en redacción de cuerpos legales
 - Ley flexibilizó los requisitos de acceso a los beneficios del seguro de Cesantía en zonas afectadas.
 - Ley que flexibilizó el pago de cotizaciones previsionales atrasadas.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO



❖ Transparencia:

- Cumplimiento cabal de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Publicación de información solicitada y respuesta a requerimientos
- 64 requerimientos de información atendidos entre marzo de 2010 y marzo de 2011

❖ Participación Ciudadana

- Carta de Derechos Ciudadanos
- Normativa en trámite
- Balance de Gestión Integral
- Mecanismos de consultas y reclamos

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGO (SBR)



- ❖ Procesos estructurados para identificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos más críticos que enfrentan los fiscalizados por la vía de la evaluación de la gestión de los procesos involucrados.



- ❖ Con esta evaluación, la Superintendencia puede canalizar los recursos de fiscalización en las áreas más riesgosas lo que impacta directamente al cotizante y/o pensionado en el resguardo de sus cotizaciones y/o pensiones.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGO (SBR)



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGO (SBR)



❖ Hitos 2010-2011



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: LICITACIÓN NUEVOS AFILIADOS



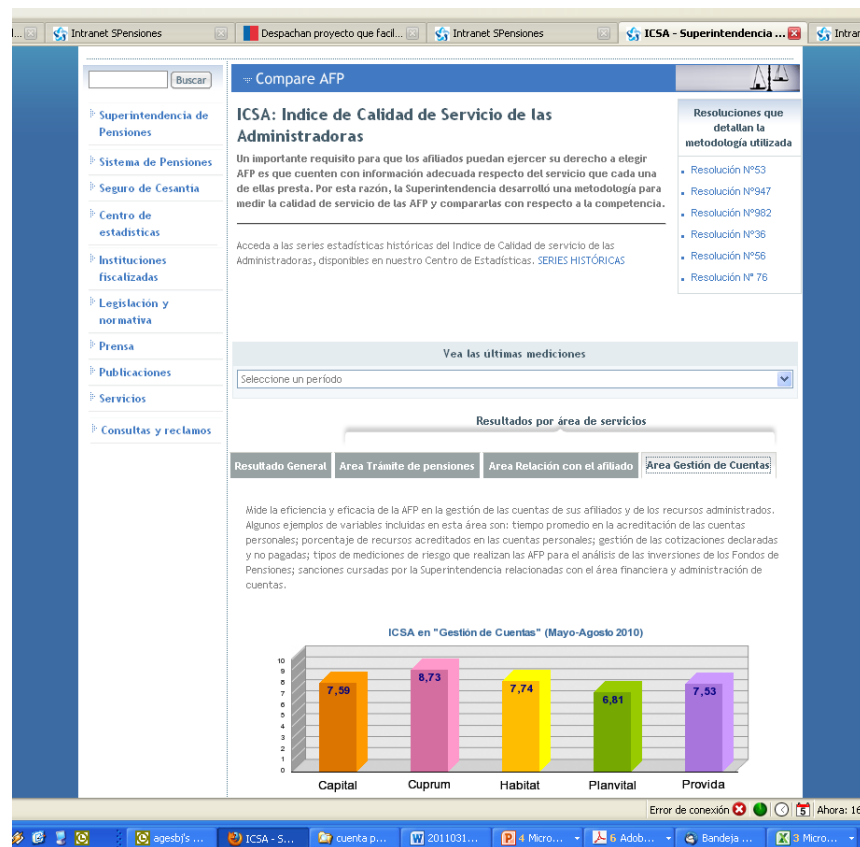
- ❖ Principal medida de la Reforma Previsional para **incentivar la competencia** en precios entre las distintas AFP y **lograr menores comisiones** para los afiliados, favoreciendo la entrada de nuevos actores a la industria y generando una mayor sensibilidad de la demanda al precio.
- ❖ El servicio de administración de cuentas de los afiliados nuevos se adjudicó el **1 de febrero de 2010** a la entidad que ofreció cobrar la menor comisión por depósito de cotizaciones. Esto significa que los nuevos trabajadores serán asignados, por hasta 24 meses, a la AFP que ofreció la menor comisión en la licitación.
- ❖ En 2010 la Superintendencia procedió al seguimiento de la adjudicación y de la puesta en marcha de la AFP adjudicataria.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: AUTOMATIZAR EL ICSA



- ❖ En 2006, la Superintendencia creó una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP y compararlas con respecto a la competencia.
- ❖ Durante 2010, se desarrolló una herramienta informática que permite medir el ICSA en forma automática, esto impactará a toda la ciudadanía ya que la información que se presenta en nuestra página institucional será más oportuna y confiable



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INVALIDEZ



- ❖ Durante el año 2010 la Superintendencia de Pensiones monitoreó el proceso de la nueva legislación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia y su implementación por parte de las compañías adjudicatarias. La licitación para contratar este seguro fue realizada y adjudicada el año 2009 a partir de la reforma previsional.
- ❖ Fijación de **estándares de productividad para las Comisiones Médicas**: Se estudiaron e implementaron estándares de productividad médica en las comisiones médicas de calificaciones de invalidez y al 31 de diciembre de 2010 se dictaminaron el 90 % de las solicitudes ingresadas en el año. Esto favorece a todos los solicitantes de pensiones de invalideces tanto del D.L. 3.500 como del pilar solidario ya que redujo el stock de solicitudes para ser calificadas.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: MÁS Y MEJOR INFORMACIÓN



- ❖ Se efectuaron seminarios de capacitación trimestrales a trabajadores y grupos estratégicos como Asistentes Sociales y encargados de RRHH, tanto del sector público como privado.
- ❖ Se efectuaron 18 actividades de atención presenciales en regiones durante 2010. Fueron programadas en localidades cercanas a las ciudades donde se encuentran las oficinas de atención de público

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: MÁS Y MEJOR INFORMACIÓN



- ❖ Se confeccionaron cartillas informativas sobre Sistema de Reparto para ser distribuidas en las oficinas de atención de público y en terreno.

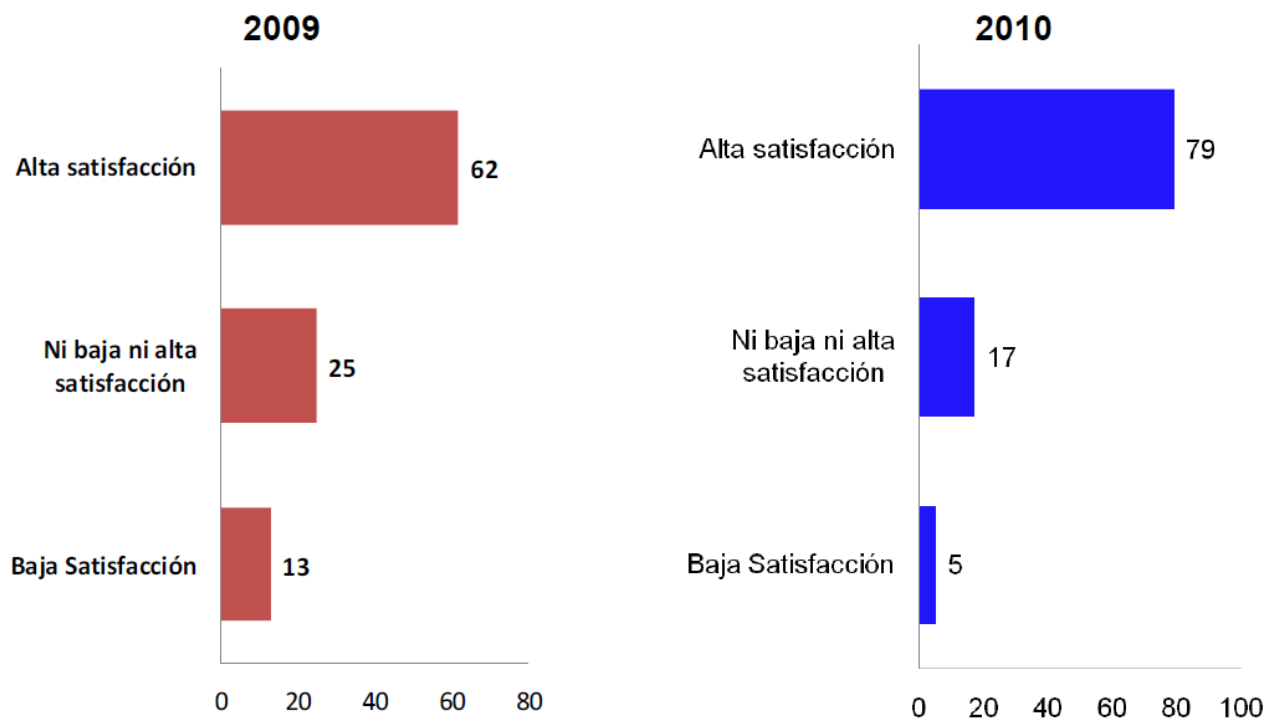


RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ÍNDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA ATENCIÓN



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

El índice de Satisfacción con la Respuesta se elabora a partir de 5 atributos evaluados (atención, calidad de la información, utilidad de la información, solución, conformidad con la respuesta), en una escala de 1 a 10. **Notas 1, 2 y 3 «Baja Satisfacción»; Notas 4, 5, 6, 7 y 8 «Ni Baja ni alta satisfacción» y Notas 8, 9 y 10 «Alta Satisfacción».**

Fuente: MORI (Chile) – Estudio Seguimiento Satisfacción de Usuarios 2010

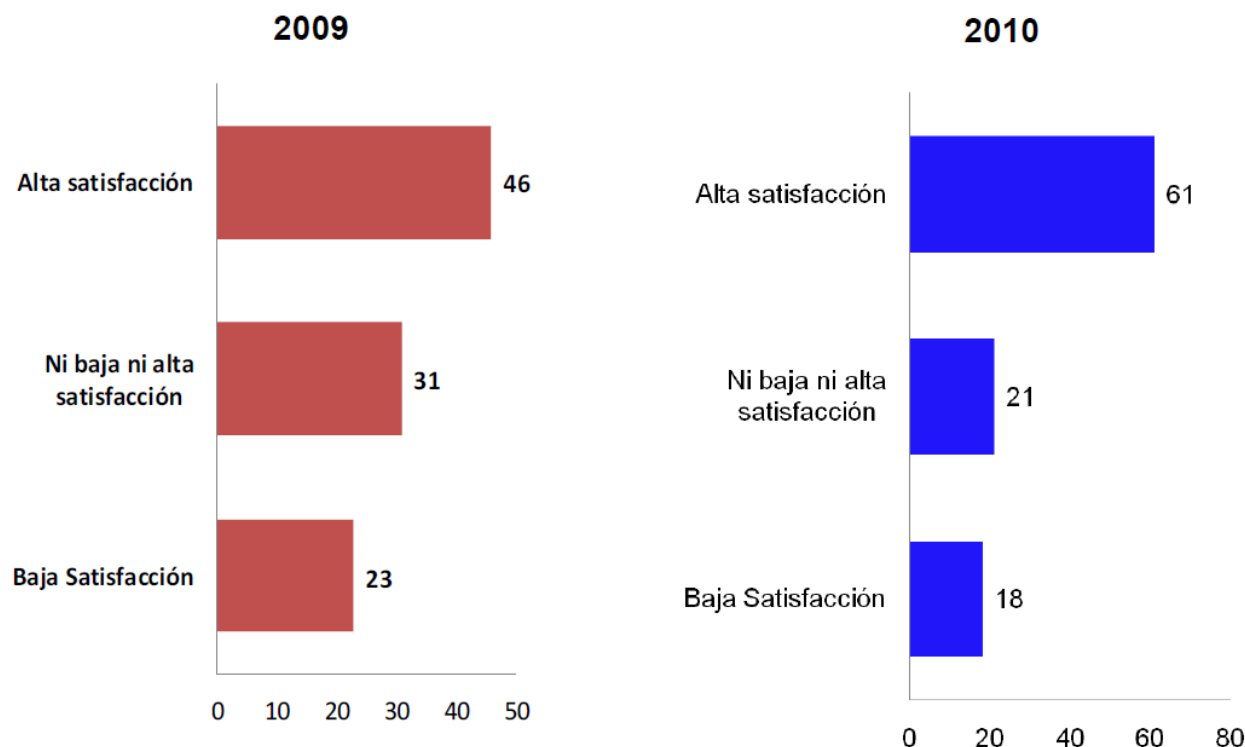
MORI

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ÍNDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA RESPUESTA



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

El índice de Satisfacción con la Respuesta se elabora a partir de 5 atributos evaluados (atención, calidad de la información, utilidad de la información, solución, conformidad con la respuesta), en una escala de 1 a 10. Notas 1, 2 y 3 «Baja Satisfacción»; Notas 4, 5, 6, 7 y 8 «Ni Baja ni alta satisfacción» y Notas 8, 9 y 10 «Alta Satisfacción».

Fuente: MORI (Chile) – Estudio Seguimiento Satisfacción de Usuarios 2010

MORI

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: PUBLICACIONES



- ❖ Libro “Seguro de Cesantía en Chile”.
- ❖ Séptima edición “El sistema Chileno de Pensiones”.
- ❖ Edición digital de “Chile 2008: a Second-Generation Pension Reform” (versión en inglés de «Chile 2008: Una Reforma Previsional de Segunda Generación», noviembre de 2009)
- ❖ Guía Técnica para la evaluación del Trabajo Pesado

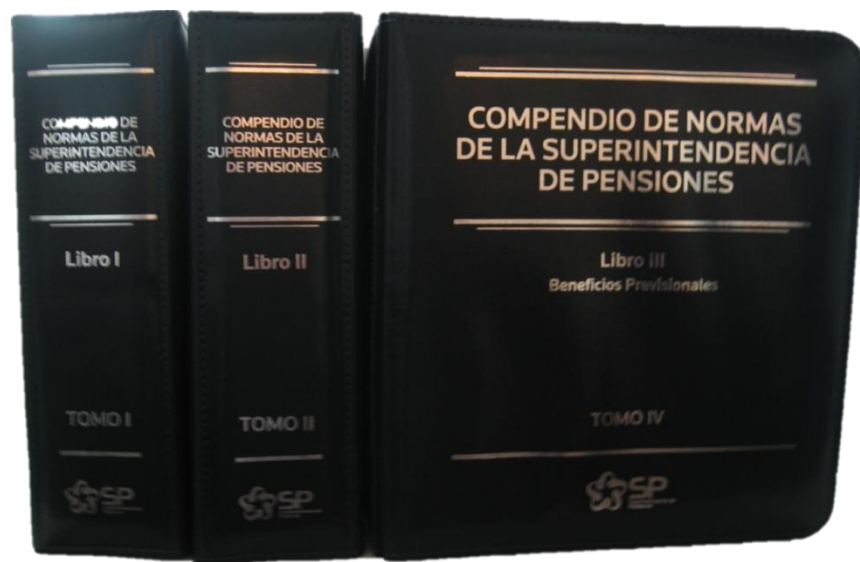


RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: PUBLICACIONES



❖ Compendio de normas del sistema de Pensiones



DESAFÍOS Y COMPROMISOS

NUESTRAS TAREAS PARA 2011: NORMAS



- ❖ Apoyo a tramitación legislativa del MKB en lo relacionado al ámbito de pensiones y seguro de cesantía.
- ❖ Cambios normativos que adecuen el marco actual al nuevo enfoque SBR el que permite flexibilizar algunas normas dando espacio a aumento en eficiencia en la industria.
- ❖ Elaborar un compendio de la normativa que rige a los Fondos de Cesantía
- ❖ Elaboración de normas para la incorporación gradual de los independientes, a partir de las rentas generadas por estos trabajadores el año 2012.
- ❖ El ahorro previsional voluntario es también un elemento que es necesario continuar promoviendo, sobretodo en el caso del Ahorro Previsional Voluntario Colectivo, el que fue incorporado en la Reforma Previsional, pero que no ha sido utilizado por empresas ni trabajadores. Se requieren adecuaciones a la regulación que hagan de este producto más atractivo a los partícipes, para que tenga un mayor desarrollo a futuro.
- ❖ Continuar perfeccionando la regulación respecto de otros diversos temas relacionados con las reformas que ha tenido el sistema de pensiones vigente y a los nuevos cambios legales que se produzcan.

DESAFÍOS Y COMPROMISOS

NUESTRAS TAREAS PARA 2011: FISCALIZACIÓN



- ❖ Implementación de la etapa de consolidación de SBR, lo que permitirá conocer mejor los riesgos de cada una de las entidades y de esa forma adoptar una supervisión de carácter preventiva disminuyendo los reclamos y problemas que en general se puede presentar en las entidades.
- ❖ Acciones necesarias para alcanzar el último peldaño en la gradualidad establecida para el pilar solidario.
- ❖ Supervisión de la puesta en marcha del subsidio a la cotización de trabajadores jóvenes y el comienzo del pago del seguro de invalidez y sobrevivencia, por parte de empleadores con menos de 100 trabajadores, aspectos previstos por la Ley para el año 2011.
- ❖ Terminar diseño e implementar metodología de fiscalización de estándares en la calificación de invalidez.

DESAFÍOS Y COMPROMISOS

NUESTRAS TAREAS PARA 2011: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN



- ❖ Concluir la elaboración de una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión. Esta herramienta será utilizada para informar a los afiliados sobre este importante aspecto, que tiene un impacto relevante en sus pensiones.
- ❖ Perfeccionar los distintos informes que emite la Superintendencia aumentando su difusión.
- ❖ Hacer alianzas estratégicas con instituciones afines para aumentar los canales a través de los cuales las personas en regiones se pueden comunicar con la SP
- ❖ Elaboración de una nueva Cartola Cuatrimestral para informar claramente a los afiliados sobre el monto de sus ahorros, el cumplimiento del pago de sus cotizaciones y la comparación de la rentabilidad y costos de los distintos fondos y AFP. El desafío no solo está en mejor información sino también en lograr que las personas se interesen en conocerla.

DESAFÍOS Y COMPROMISOS

NUESTRAS TAREAS PARA 2011: OTROS TEMAS



- ❖ Respecto al Seguro de Cesantía, se cumple un ciclo con el término del nuevo contrato y un nuevo llamado a licitación este año para su administración. Esto implica fiscalizar el término del contrato, contribuir al proceso de licitación que llevan a cabo los Ministerios de Trabajo y Hacienda y fiscalizar la puesta en marcha del nuevo contrato.
- ❖ Preparar nueva licitación de afiliados que deberá realizarse el 2012.
- ❖ Contribuir a la implementación de cambios tecnológicos y administrativos en las comisiones médicas para aumentar su eficiencia.
- ❖ En el ámbito interno: creación de servicio de bienestar institucional.



MUCHAS GRACIAS

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
SUPERINTENDENTA

Santiago, 29 de marzo de 2011