



CUENTA ANUAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
SUPERINTENDENTA

Santiago, 22 de marzo de 2012



- ❖ PRESENTACIÓN
- ❖ ESTRUCTURA
- ❖ MODELO DE GESTIÓN
- ❖ RESULTADOS DE LA GESTIÓN MARZO 2011-MARZO 2012
- ❖ 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.



PRESENTACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES: FUNCIONES

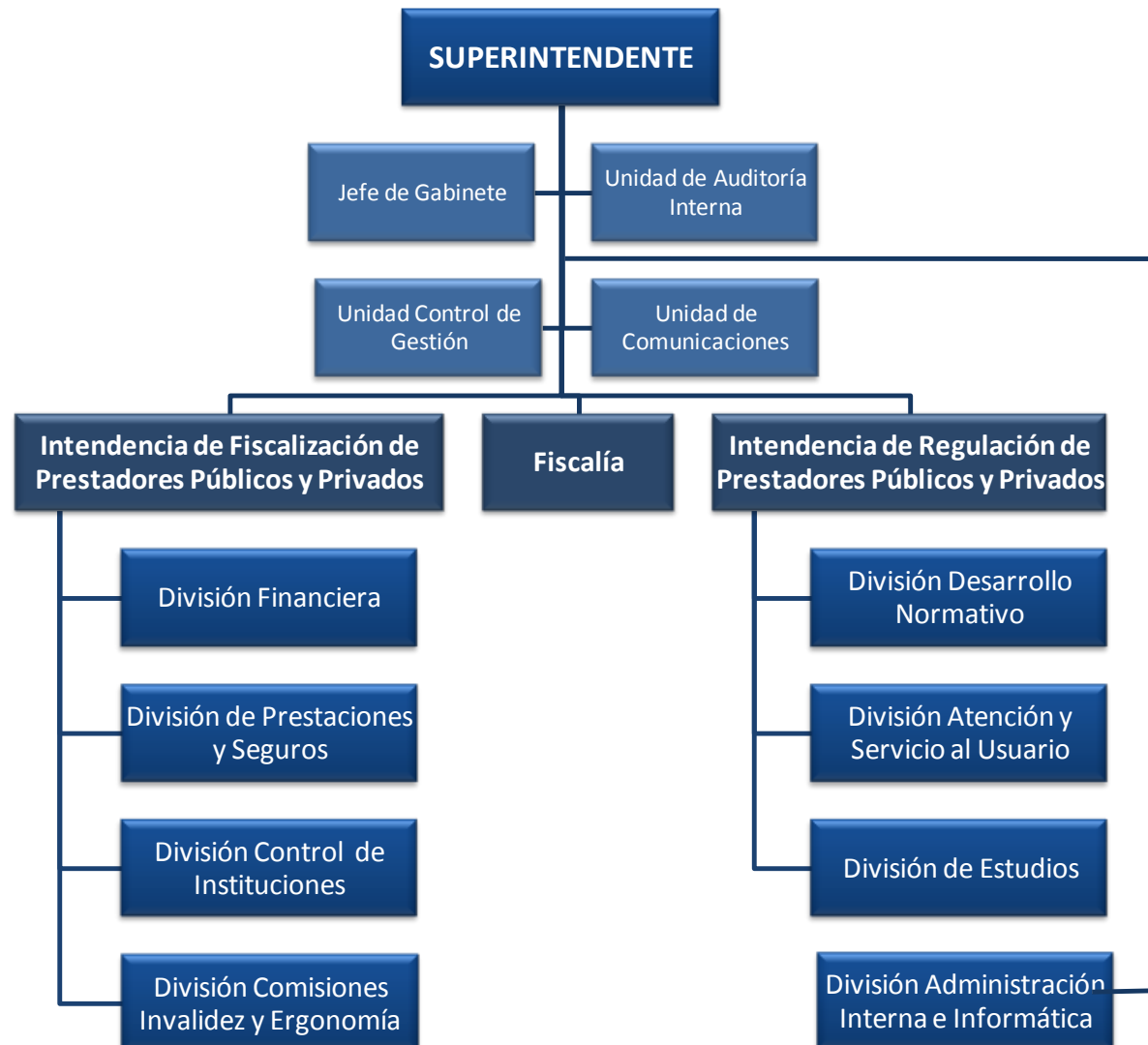


- ❖ Sistemas Bajo Regulación y Fiscalización
 - Pensiones Solidarias
 - Pensiones de Capitalización Individual
 - Seguro de Cesantía
 - Antiguo de Reparto
- ❖ Instituciones Fiscalizadas
 - Instituto de Previsión Social (IPS)
 - AFP
 - AFC
 - Asesores Previsionales
 - Compañías de Seguros (de acuerdo a protocolo acordado con SVS)
- ❖ Apoyo Técnico a:
 - Consejo Técnico de Inversiones (CTI)
- ❖ Apoyo Administrativo y Supervisión a:
 - Comisión Ergonómica Nacional
 - Comisiones Médicas de Invalidez



ESTRUCTURA

ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

FUNCIONARIOS



UBICACIÓN	Tipo de contrato		Total general
	Contrata	Planta	
GABINETE	7	1	8
INTENDENCIA DE REGULACIÓN DE PRESTADORES PUBLICOS Y PRIVADOS	1	1	2
INTENDENCIA FISCALIZACIÓN DE PRESTADORES PÚBLICOS Y PRIVADOS	2	1	3
FISCALÍA	18	4	22
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN INTERNA E INFORMATICA	41	4	45
DIVISIÓN ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO	32	6	38
DIVISIÓN COMISIONES MÉDICAS Y ERGONOMÍA	14	2	16
DIVISIÓN CONTROL DE INSTITUCIONES	18	4	22
DIVISIÓN DESARROLLO NORMATIVO	8	3	11
DIVISIÓN ESTUDIOS	11	3	14
DIVISIÓN FINANCIERA (*)	16	5	21
DIVISIÓN PRESTACIONES Y SEGURO	12	4	16
Total general	180	38	218

* Durante 2011 se contrató al Jefe de la División Financiera en proceso de Alta Dirección Pública.

ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

INFRAESTRUCTURA



- ❖ Traslado a las nuevas oficinas se realizó en octubre de 2010.
- ❖ Durante 2011, se concluyó la habilitación de las nuevas dependencias (por un total de 4.320 m² aprox.)
- ❖ Especial importancia ha tenido el auditorio, que ha implicado además colaborar durante el año pasado con 24 seminarios o encuentros de otras reparticiones públicas realizados en estos salones



ESTRUCTURA DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

RECURSOS PRESUPUESTARIOS



INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS		GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS	
DESCRIPCION	MONTO M\$	DESCRIPCION	MONTO M\$
		GASTOS EN PERSONAL	6.175.095
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.358.077		
Del Sector Privado CC.AF. LOS ANDES	20.805	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.223.593
Del Gobierno Central I.P.S.	4.337.272		
		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	45.486
INGRESOS DE OPERACIÓN	329		
Venta de Bienes	329	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.515.151
OTROS INGRESOS	57.923	INTEGROS AL FISCO (I.V.A.)	53
Recuperación de Licencias	55.632		
Otros	2.291	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	92.413
APORTE FISCAL	8.572.634	SERVICIO DE LA DEUDA	210.531
Remuneraciones	6.231.575		
Resto	2.341.059	SALDO FINAL DE CAJA	342.276
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.624		
SALDO INICIAL DE CAJA	610.012		
TOTAL INGRESOS	13.604.598	TOTAL GASTOS	13.604.598

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.



MODELO DE GESTIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- ❖ **Disminuir el riesgo neto** en las categorías consideradas de mayor riesgo de las entidades fiscalizadas a través de la focalización del uso de recursos de acuerdo al modelo de **Supervisión Basada en Riesgos** (SBR)
- ❖ Contribuir a **perfeccionar el Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía** modificando la normativa que dicta esta Superintendencia con un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, en concordancia con la implementación de la Reforma Previsional y a otras Iniciativas Legales o Regulatorias
- ❖ Contribuir a la **satisfacción usuaria**, en las atenciones del público de la Superintendencia de Pensiones, a través de todas las plataformas de servicio

MODELO DE GESTIÓN

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS



- ❖ Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.
- ❖ Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía
- ❖ Atención de los usuarios del sistema y del público en general. Facilitar a los trabajadores
- ❖ Regulación y fiscalización del proceso de calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.
- ❖ Proveer al sistema de pensiones de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del D.L. 3.500 y la Ley 20.255.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGO (SBR)



- ❖ Se puso en marcha el nuevo modelo de Supervisión Basada en Riesgos que requirió de la participación de un amplio número de funcionarios.
- ❖ Se focalizaron recursos de fiscalización hacia aquellas áreas de mayor riesgo, con un **enfoque preventivo** considerando para ello como **elemento crítico los reclamos y denuncias que se reciben de los usuarios.**
- ❖ Con esta evaluación, la Superintendencia pudo 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)



- ❖ Desde agosto a diciembre se actualizaron las matrices de riesgos de las entidades evaluadas durante el año 2010 y se elaboraron los resúmenes de evaluación de riesgos (RER), los que fueron expuestos por la Superintendente y el Intendente de Fiscalización a los Directorios de las entidades para la posterior generación de planes de acción ad-hoc.
- ❖ Se consolidó la incorporación de herramientas de inteligencia de negocios, es decir, software que permiten hacer análisis agregado de nuestras bases de datos, lo que permite mejor fiscalización, en línea con la metodología de SBR.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: CALIFICACIONES DE INVALIDEZ



- ❖ Se trabajó en optimizar la calidad de la evaluación médica en el proceso de calificación de invalidez
- ❖ Durante este período se ha monitoreado la calidad de la calificación a través del análisis de los datos de dictámenes y la publicación del informe de gestión semestral.
- ❖ Se continuó con el proyecto de mejora de tiempos de respuesta en la calificación de invalidez que comenzó el 2008 con la reforma previsional.
- ❖ El año 2011 comenzó la fase en que se pone mayor énfasis aún en la calidad de los dictámenes, habiendo ya cumplido con alcanzar niveles eficientes en términos de tiempos de respuesta.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: CALIFICACIONES DE INVALIDEZ



**Tiempo de Demora de Calificación de Invalidez
(Mayo 2009 - febrero 2012)**

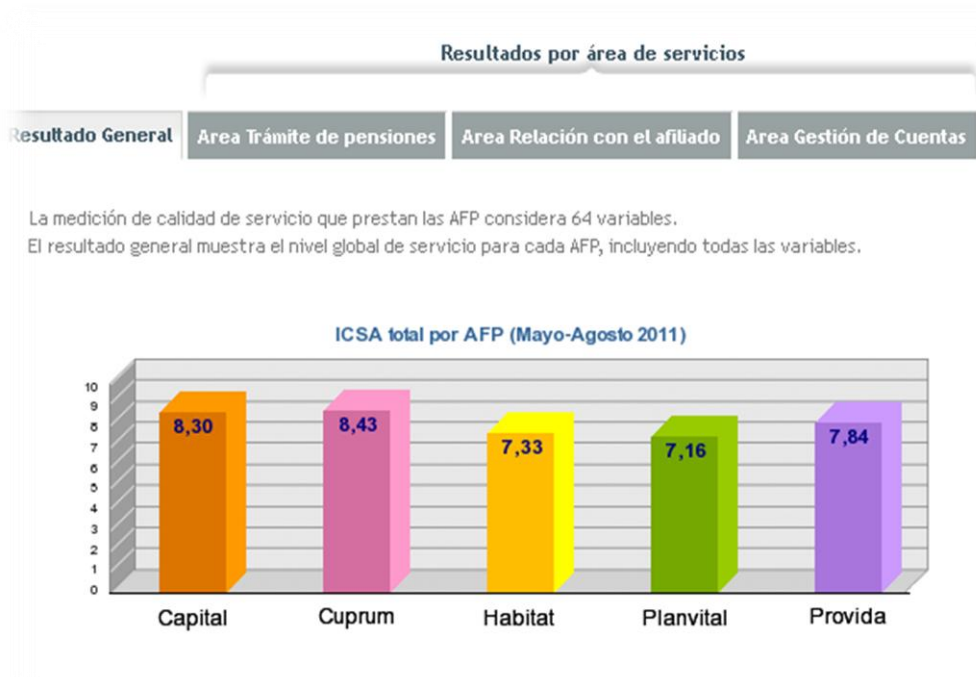


RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: 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.
- ❖ Durante 2011 se perfeccionó el indicador y se trabajó en la definición de variables que permitan medir la calidad de servicio del IPS de cara a sus imponentes.



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



- ❖ Se emitió norma con nueva cartola cuatrimestral
- ❖ Se terminó de elaborar una propuesta metodológica para la medición del riesgo pensión que será utilizada para informar a los afiliados sobre este importante aspecto, que tiene un impacto relevante en sus pensiones.
- ❖ Como ya se mencionó, se perfeccionó el indicador de calidad de servicio que publica la SP.
- ❖ Durante 2011 se trabajó en la elaboración del Compendio normativo del Seguro de Cesantía, que compilación las circulares de este ámbito de supervisión, organizadas por materias en Libros y Títulos. El proyecto finalizará este año.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



- ❖ Se efectuaron 19 charlas de capacitación trimestrales a trabajadores y grupos estratégicos como Asistentes Sociales y encargados de RRHH, tanto del sector público como privado.
- ❖ Se efectuaron 27 actividades de atención presenciales en regiones durante 2011. Fueron programadas en localidades cercanas a las ciudades donde se encuentran las oficinas de atención de público

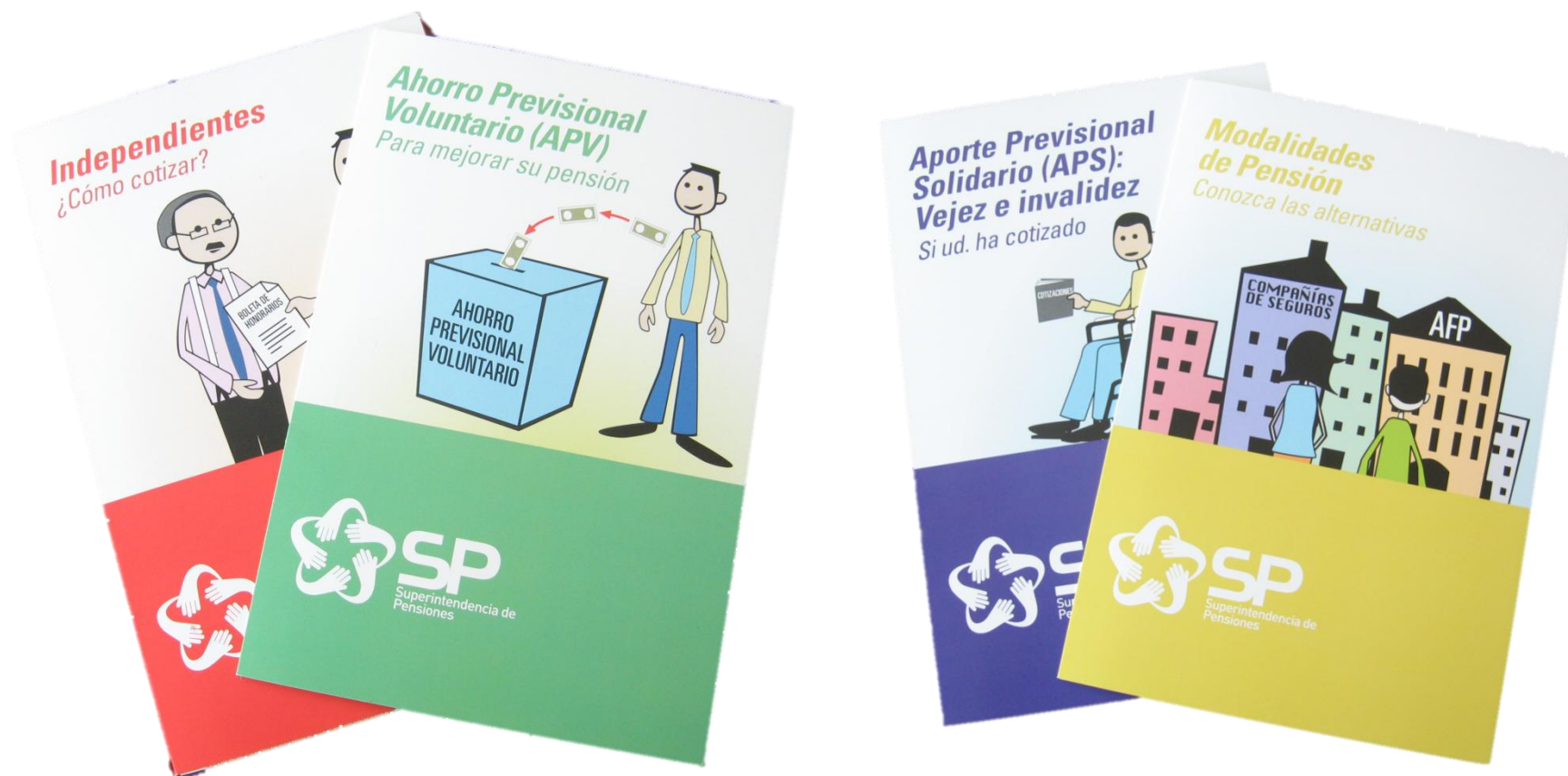


RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



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



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



- ❖ Se confeccionaron videos informativos sobre los aspectos más relevantes del sistema de pensiones y, en especial, sobre los efectos en los fondos de pensiones de las turbulencias financieras.



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



❖ Estamos en YouTube...

www.youtube.com/watch?v=5YnQ-RH-QQA

Más visitados Scan for Privacy Inicio de sesión en Zim...

YouTube superintendencia de pensiones Explorar Subir video Crear cuenta Iniciar sesión

Fondos de Pensiones en Mercados Fluctuantes

SuperDePensiones + Suscribirse 1 video



0:04 / 4:14

Me gusta + Añadir a Compartir 90 reproducciones

Subido por SuperDePensiones el 28/10/2011

Este año los mercados internacionales están inestables y muchos afiliados se preguntan cómo repercutirá eso en sus fondos de pensiones. Con este video, la Superintendencia de Pensiones espera aclarar algunas

Mostrar más

Repercusión de la crisis internacional en los
de asociacionAFP
140 reproducciones

Manejo tributario de aportes voluntarios
de actualicese
76 reproducciones

Los fondos de pensiones terminaron diciembre
de cncchile
121 reproducciones

Publicidad 4 Asociación de AFP - Perú
de asociacionAFP
5267 reproducciones

Nilo de Olid & R (Centaur Z) Final 5
de yeguadavalledeolid
127 reproducciones

Pensionados en Colombia. Parte II
de lurefrare
920 reproducciones

SpainSif propone cambios legislativos.
de jordjauma

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



❖ Y también estamos en Twitter...

www.spensiones.cl

Twitter, Inc. (US) https://twitter.com/#1/Superpensiones

Más visitados Scan for Privacy Inicio de sesión en Zim...

Inicio Conecta Descubre Buscar

Super de Pensiones
@Superpensiones
Publicaciones y novedades de la Superintendencia de Pensiones
Chile · http://www.spensiones.cl

Editar tu perfil

170 TWEETS
105 SIGUIENDO
390 SEGUIDORES

Tweets

Siguiendo
Seguidores
Favoritos
Listas

Similares a ti

Corfo @Corfo
Seguir

SBIF @sbif
Siguiendo

Sename Bio Bio @Sename_BioBio
Seguir

twitter
© 2012 Twitter Sobre nosotros Ayuda
Condiciones Privacidad Blog Estado
Aplicaciones Recursos Trabajos Publicidad
Negocios Media Desarrolladores

Tweets

Super de Pensiones @Superpensiones 20 de mar
Una oferta se presentó a la licitación del Seguro de Cesantía
spensiones.cl/573/article-79...

Super de Pensiones @Superpensiones 19 de mar
@guanacomackenna Si tiene reclamos sobre Comisiones Médicas
de Invalidez, fiscalizadas por nosotros, favor envíelos por
spensiones.cl/573/article-60...
↳ En respuesta a Rodrigo

Super de Pensiones @Superpensiones 16 de mar
Superintendencia informa sobre proceso de fiscalización a AFP
Capital por transacciones de acciones de La Polar bit.ly/FORY5N

Super de Pensiones @Superpensiones 14 de mar
@palaciosCL Respondemos a su pregunta en este comunicado
spensiones.cl/573/article-79...
↳ En respuesta a Raúl Palacios M

Super de Pensiones @Superpensiones 14 de mar
Vea nuestro informe mensual sobre el Seguro de Cesantía,
correspondiente al mes de febrero en spensiones.cl/573/articles-7...

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: GESTIÓN INTERNA



- ❖ Se mejoró la gestión interna generando canales de comunicación e integración de los funcionarios de la Superintendencia y formalización de procesos. Esto último incluyó:
 - Formalización de la estructura de comités
 - Manual de uso responsable de información
 - Nueva intranet
 - Mejoras al sistema de gestión documental y sistema de control de gestión.
 - Creación de Servicio de Bienestar.
 - Comenzó análisis de brechas técnicas con el fin de mejorar nuestros proceso de planes de capacitación. Trabajo detallado con cada de las divisiones y departamentos.

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
- Los requerimientos de información es incrementaron en 117%, con un total de 154 solicitudes entre marzo de 2011 y marzo de 2012, con 100% de cumplimiento de la respuesta dentro del plazo.

❖ Participación Ciudadana

- Difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos en página web y oficinas de atención de público
- Normativa en trámite
- Balance de Gestión Integral
- Mecanismos de consultas y reclamos

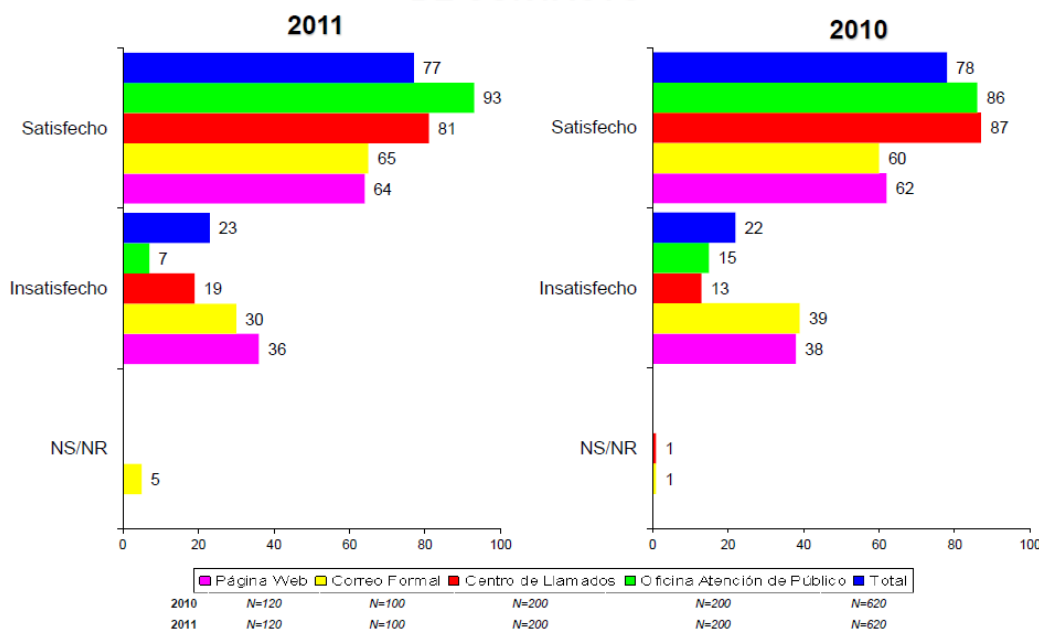
RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SATISFACCIÓN DE USUARIOS



- ❖ Se mejoró la gestión de tiempos de respuesta a los usuarios de la Superintendencia y servicios para los trabajadores nacionales y extranjeros en general.
- ❖ Se diseñaron mejores herramientas para monitoreo de tiempos de respuestas y se cambiaron procedimientos para mejorar eficiencia.

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA SEGÚN CANAL DE CONTACTO ²⁸



P. ¿Cuán satisfecho diría Ud. que está con la atención en general recibida a su visita/llamada/carta/solicitud por Internet a la Superintendencia de Pensiones? *Aquí "satisfecho" suma "muy satisfecho" más "algo satisfecho"; "insatisfecho" suma "poco satisfecho" más "nada satisfecho"

Fuente: MORI (Chile) – Estudio Seguimiento Satisfacción de Usuarios 2011

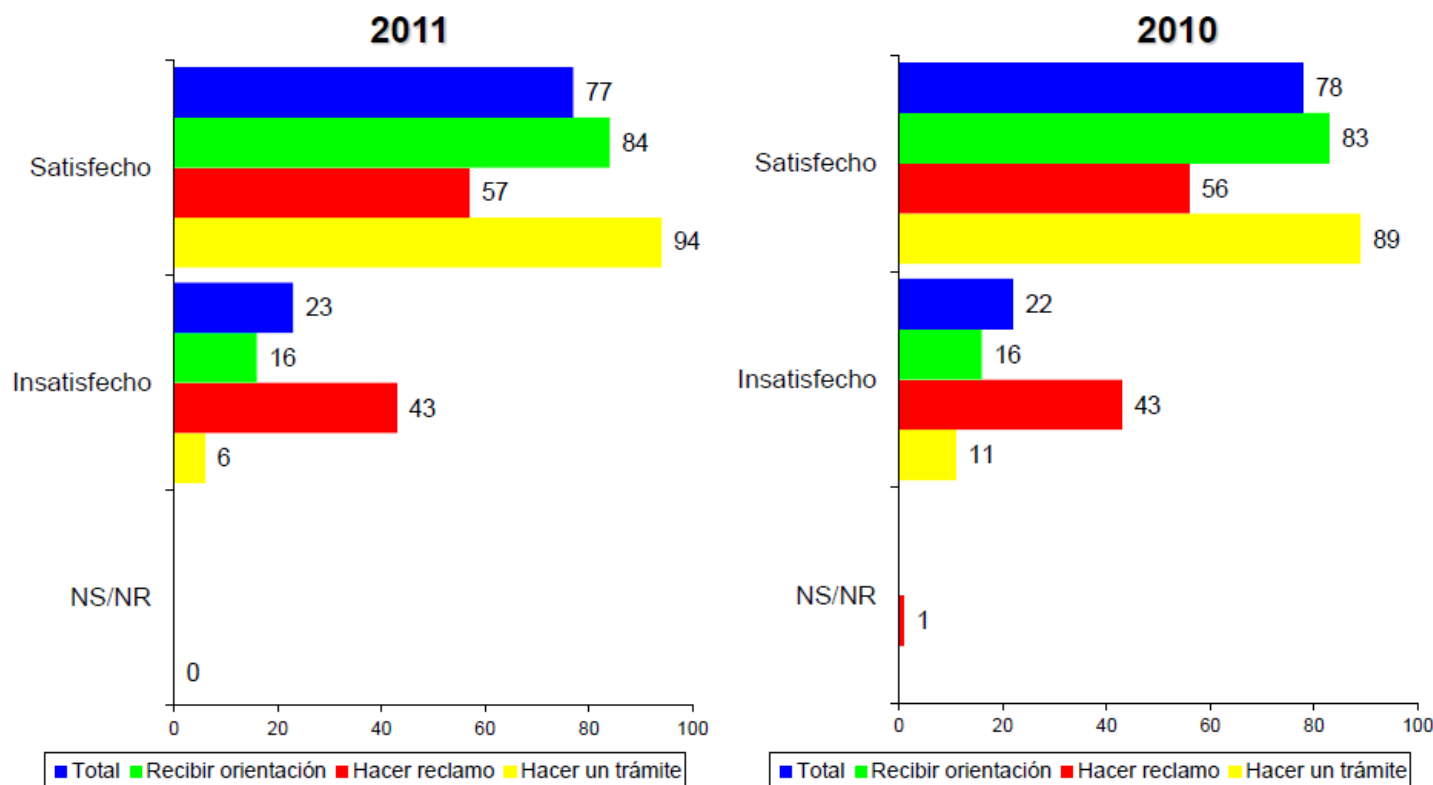
MORI

RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA DE TRABAJO: SATISFACCIÓN DE USUARIOS



SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA SEGÚN MOTIVO DE CONTACTO



P. ¿Cuán satisfecho diría Ud. que está con la atención en general recibida a su visita/llamada/carta/solicitud por Internet a la Superintendencia de Pensiones? *Aquí "satisfecho" suma "muy satisfecho" más "algo satisfecho"; "insatisfecho" suma "poco satisfecho" más "nada satisfecho"

P. ¿Cuál de los siguientes motivos lo llevó a contactarse con la Superintendencia de Pensiones?

RESULTADO DE LA GESTIÓN

CONTINGENCIAS: CASO LA POLAR



- ❖ Se trabajó realizó una exhaustiva fiscalización de todas las operaciones realizadas por las AFP con las inversiones de los fondos de pensiones en La Polar S.A.
- ❖ Reuniones frecuentes con directores, gerentes generales y gerentes de inversión de cada una de las Administradoras.
- ❖ Requerimientos de información relacionada con las transacciones bursátiles a la Bolsa de Santiago, abarcando los años 2010 y 2011.
- ❖ Asistencia a las juntas de accionistas y de tenedores de bonos realizadas con posterioridad al 9 de junio de 2011.
- ❖ Participación permanente y activa en el Comité de Estabilidad Financiera
- ❖ Hubo tres operaciones que se investigaron con mayor profundidad, las que dieron como resultado multas a una administradora y levantamiento de cargos contra la actuación de otra. En una tercera fiscalización específica no se encontró evidencia de infracción a la normativa

RESULTADO DE LA 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 (AIOS)
- Grupo Pensiones de la OECD, donde en 2011 se participa en estudios sobre suficiencia de pensiones
- Organización Internacional de Supervisores de Fondos de Pensiones
 - La SP lidera grupos de trabajo en temas tales como diseño de estrategias de inversión por defecto, intermediarios de productos de pensión y análisis de costos, entre otros
 - Este año seremos anfitriones del OECD/IOPS Global Forum on Private Pensions. El encuentro se realizará los días 23 y 24 de octubre reuniendo a supervisores de 60 países.
 - La Superintendente de Pensiones fue reelecta como presidenta del Comité Técnico de la IOPS



RESULTADO DE LA GESTIÓN

AGENDA INTERNACIONAL



- ❖ Asistencia técnica a los gobiernos de **Perú**, **Sudáfrica** y **Nigeria** en materia de supervisión basada en riesgo, a través de la participación de talleres organizados por la IOPS.
- ❖ Respuesta a la alta demanda de organismos multilaterales y supervisores internacionales y de gobiernos de otros países respecto a la experiencia de la Superintendencia en materia de pensiones y seguro de cesantía.
- ❖ Este año nos visitaron expertos de la **OECD** y el **Banco Mundial** y realizamos pasantías a delegaciones gubernamentales de **Kazajastán**, **República Dominicana**, **Colombia**, **México**, **Japón**, **Malasia** y **República Popular China**.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

ENTIDADES EN QUE PARTICIPA LA SUPERINTENDENCIA



❖ Consejo de Estabilidad Financiera

❖ Comisión Clasificadora de Riesgo



❖ Comité de Superintendentes del Área Financiera



❖ Comisión Defensora Ciudadana



DESAFÍOS Y COMPROMISOS

NUESTRAS TAREAS PARA 2012:



- ❖ Proceso de licitación de afiliados del sistema de pensiones.
- ❖ Licitación de la administración del Seguro de Cesantía.
- ❖ Supervigilar el proceso de licitación del seguro de invalidez y sobrevivencia
- ❖ Monitoreo de la incorporación de independientes al sistema de pensiones.
- ❖ Implementación de la reforma al mercado de capitales MKB a través de normas sobre cobertura de moneda y cuentas de ahorro voluntario
- ❖ Capacitaciones a médicos de las comisiones médicas sobre las pautas de calificación de invalidez, publicadas en el Diario Oficial el 1 de marzo pasado.
- ❖ Supervigilancia del nuevo sistema informático de gestión de las comisiones médicas.
- ❖ Planes de fiscalización de Supervisión Basada en Riesgo
- ❖ Convenio con la Dirección del Trabajo para Atención de usuarios en regiones en que la Superintendencia no tiene oficina. Se comenzará, a partir de mayo, en Rancagua y Valparaíso.
- ❖ Actualización y modernización de página web, con incorporación de herramienta de riesgo-pensión.



MUCHAS GRACIAS

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
SUPERINTENDENTA

Santiago, 22 de marzo de 2012