

**Noveno Informe Anual
Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía - Año 2010**

Resumen Ejecutivo

El objetivo principal del Seguro de Cesantía es proteger los ingresos de los trabajadores que pierden su empleo y apoyar sus esfuerzos de búsqueda, favoreciendo una rápida reinserción laboral. El sistema también contempla beneficios de capacitación para quienes experimenten un desempleo de mayor duración.

En el presente informe analizamos el funcionamiento del sistema durante el año 2010 y describimos las propuestas elaboradas por la Comisión con el objeto de mejorar la labor que realiza el Seguro. En particular, la Comisión estima que la alta y creciente acumulación de recursos en el Fondo de Cesantía Solidario permite potenciar el rol de este Fondo en el Seguro. En efecto, el diseño original del sistema es un diseño conservador que enfatiza las cuentas de ahorro individuales como pilar fundamental de financiamiento. Sin embargo, ellas proveen de un seguro limitado ante los efectos de una eventual pérdida del empleo, toda vez que los trabajadores deben asumir los riesgos asociados a este ahorro: la discontinuidad laboral, las variaciones en los salarios y las fluctuaciones de la rentabilidad.

Así, el verdadero componente del seguro es el Fondo Solidario. Sin duda, la ampliación del acceso y los beneficios implementada en el año 2009 ha sido favorable para los objetivos del sistema. Pero los recursos del Fondo Solidario siguen acumulándose a una velocidad relevante, y los beneficios otorgados aún son limitados y están casi totalmente financiados con los ahorros de los trabajadores.

En vista de ello, la Comisión propone en este informe ampliar los usos y beneficios del Fondo de Cesantía Solidario, y revisar sus fuentes de ingresos. Los ejercicios de simulación aquí presentados muestran que una nueva reforma es factible sin poner en riesgo el financiamiento del sistema.

**Noveno Informe Anual
Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía
Año 2010**

Junto con el establecimiento de un Seguro de Cesantía obligatorio, la Ley 19.728 creó una Comisión de Usuarios, cuyo rol esencial es velar por el buen funcionamiento del sistema. En particular, de acuerdo a la ley, la Comisión está facultada para conocer y ser informada por la Sociedad Administradora de las siguientes materias:

a. Procedimientos para asegurar el pago oportuno y pertinente de las prestaciones del Seguro;

b. Criterios utilizados por la Sociedad Administradora para cumplir con las políticas e instrucciones sobre información a los cotizantes en materia de rentabilidad y comisiones, determinadas por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones; y

c. En general, las medidas, instrumentos y procedimientos destinados al adecuado cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de los servicios de administración de los Fondos de Cesantía y de Cesantía Solidario, y el adecuado ejercicio de las funciones que la ley asigna a la Sociedad Administradora.

Si bien la Comisión no tiene facultades ejecutivas para intervenir en la administración de los Fondos de Cesantía, sus observaciones sobre el funcionamiento del sistema quedan plasmadas en las actas de sus reuniones mensuales y en su informe anual.

La Comisión de Usuarios está compuesta por tres representantes de los trabajadores, tres representantes de los empleadores y un académico. Durante el periodo de análisis, la Comisión ha sido integrada por los representantes de los trabajadores, señora Noris Quezada y señores José Manuel Díaz y Guillermo Salinas. Por su parte, los empleadores han sido representados por los señores Augusto Bruna, Andrés Concha y Fernando Alvear, quien se integró en reemplazo del señor René Muga en el mes de julio del año 2010. La señora Andrea Repetto preside la Comisión. Conforme a la ley, la Comisión escogió como Vicepresidenta a Noris Quezada y como Secretario a Augusto Bruna.

A lo largo del año 2010, la Comisión sostuvo doce sesiones ordinarias y dos sesiones extraordinarias. En ellas se discutieron diversos aspectos del funcionamiento del sistema y se elaboraron propuestas para su mejor desempeño. En particular, durante el periodo cubierto por este informe,

(1) Se examinaron las estadísticas del sistema, con énfasis en las afiliaciones, cotizaciones, remuneraciones y beneficios percibidos por los trabajadores, además del patrimonio del Seguro.

(2) Se analizó de manera especial los efectos de la crisis financiera internacional que golpeó a nuestra economía los años 2008 y 2009, así como de aquellos derivados del terremoto y maremoto que afectaron severamente a las regiones centrales del país a inicios del 2010. En particular, la Comisión participó activamente tanto en el diseño de las Leyes 20.351 y 20.440 como de su discusión en el Congreso. Estas leyes establecieron permisos pactados para que el trabajador dispusiera de su tiempo para capacitación o reconstrucción, respectivamente, y extendieron temporalmente los beneficios otorgados por el Seguro.

(3) Se participó en el proceso de licitación de la nueva Bolsa Nacional del Empleo. Durante el 2011 se ha seguido con las autoridades y la empresa adjudicataria su proceso de implementación.

(4) Se discutió con las autoridades las bases para la licitación de la administración del Seguro, publicadas en el presente año.

(5) Se organizó, junto con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, un seminario sobre las reformas pendientes del Seguro de Cesantía, el que se realizó en noviembre del 2010. En el encuentro participaron expertos internacionales, autoridades ministeriales, parlamentarios, académicos e investigadores de diversos centros de estudios, además de representantes de los trabajadores y empleadores.

Para estas actividades, la Comisión se reunió con múltiples actores. En particular, sostuvo reuniones con el Directorio y la Gerencia de la AFC, con la Superintendente de Pensiones y la Jefa de la Unidad del Seguro, con la Ministra y el Subsecretario del Trabajo, con el Director Nacional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), con los representantes de la OIT en Chile, y con expertos en temas laborales.

En este informe presentamos un resumen de las observaciones realizadas durante estas reuniones. También entregamos propuestas para el mejor desempeño del Seguro, las que fueron discutidas y aprobadas por unanimidad en las sesiones de la Comisión.

En particular, en el presente informe entregamos un análisis más acabado de las propuestas de modificación de usos e ingresos del Fondo de Cesantía Solidario (FCS) que la Comisión ha recomendado en informes anteriores, con el fin de evaluar sus posibles alcances. En efecto, a pesar de los cambios introducidos al sistema durante el año 2009, que elevaron la protección que perciben los trabajadores ante el riesgo del desempleo, y a pesar de los efectos sobre el empleo de la crisis internacional del 2008-2009 y del terremoto y maremoto del 2010, la acumulación de fondos ha seguido creciendo a tasas importantes. Ello permitiría revisar una vez más los usos e ingresos del Fondo de Cesantía Solidario.

Así, y en base a estimaciones elaboradas por la Gerencia de Operaciones y Servicio de la Administradora de Fondos de Cesantía, en esta ocasión presentamos los efectos esperados sobre la acumulación del FCS de la eventual introducción de nuevas reformas a sus usos e ingresos. Los resultados de las simulaciones sugieren que es posible financiar nuevos beneficios sin poner en riesgo el financiamiento del sistema, y que por tanto

existe espacio para realizar nuevas reformas que eleven la efectividad del sistema.

El presente informe contiene dos secciones fundamentales. La primera revisa la evolución del sistema durante el 2010, mientras que la segunda describe nuestras propuestas para mejorar la eficacia del Seguro.

I. La Evolución del Seguro de Cesantía en el 2010

1. Afiliados y cotizantes

El total de afiliados en el sistema a diciembre del 2010 alcanzó los 6 millones 700 mil trabajadores, alrededor de un 7,3% más que al mismo mes del 2009. De igual forma, el número de cotizantes se elevó desde poco más de 3 millones 300 mil trabajadores a 3 millones 700 mil en el mismo periodo, alza que representa un 10% en doce meses. Asimismo, la incidencia de contratos temporales se ha estabilizado en aproximadamente un 36%, cifra similar a la que registran las encuestas CASEN de MIDEPLAN y ENCLA de la Dirección del Trabajo.

Junto con la estabilización de la fracción de cotizantes según tipos de contratos también se ha estabilizado la importancia relativa de los sectores de ocupación (Cuadro 1). Al igual que en nuestro Informe anterior, las cifras muestran que los sectores que generan mayor empleo entre cotizantes del Seguro son el comercio, las actividades inmobiliarias y de alquiler, la construcción y la industria manufacturera.

Cuadro 1. Cotizantes según Sector de Actividad Económica
(participación porcentual a diciembre de cada año)

	2006	2007	2008	2009	2010
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	8.3	7.4	6.7	6.4	7.5
Explotación de minas y canteras	1.1	1.3	1.4	1.4	1.6
Construcción	13.3	12.8	12.3	11.2	11.3
Industrias manufactureras	8.9	10.4	10.2	9.8	10.2
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	14.6	14.0	14.0	13.7	14.7
Comercio al por mayor y menor; hoteles y restaurantes	18.9	18.5	18.5	18.7	19.8
Intermediación financiera	3.8	3.8	3.7	3.5	3.4
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6.0	7.2	7.3	7.2	7.3
Suministro de electricidad, gas y agua	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4
Enseñanza, servicios sociales y de salud	5.6	5.9	6.3	6.4	6.5
Otras actividades de servicios comunitarias, sociales y personales	7.1	7.1	6.8	7.0	7.0
Adm. pública y defensa; planes de seg. social afiliación obligatoria	1.5	1.5	1.6	1.9	2.3
Otros sectores	0.4	0.4	0.4	0.5	0.5
Sin información	7.2	8.5	8.3	11.9	7.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Total de cotizantes	2,709,994	3,116,102	3,314,727	3,387,287	3,725,067

Fuente: AFC.

El Cuadro 2 caracteriza a los cotizantes de acuerdo a género, edad y tramo de remuneraciones. Las cifras indican una tendencia al alza en la fracción de cotizantes mujeres y jóvenes, además de un leve aumento en la incidencia de trabajadores con remuneraciones en los tramos más altos. El tramo de mayor relevancia sigue siendo, sin embargo, el de trabajadores que perciben entre los 200 mil y 300 mil pesos mensuales.

Cuadro 2. Características de los Cotizantes
(a diciembre de cada año)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Por sexo									
Hombre	68.8	68.1	67.4	66.9	65.7	64.9	64.1	63.5	63.2
Mujer	28.1	30.4	31.4	32.3	33.6	34.5	35.4	35.9	36.3
Sin información	3.0	1.4	1.2	0.8	0.7	0.6	0.5	0.6	0.5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Por tramos de edad									
Entre 18 y 30 años	14.2	15.6	18.3	20.7	23.6	26.5	28.7	30.5	33.4
Entre 31 y 40 años	33.7	34.7	34.5	33.7	32.9	31.7	30.8	30.1	28.9
Entre 41 y 50 años	27.2	27.3	26.4	26.1	25.2	24.5	24.0	23.7	23.0
Entre 51 y 60 años	15.5	15.2	14.5	14.0	13.5	13.0	12.7	12.3	11.8
60 y más años	6.4	5.7	5.1	4.7	4.1	3.7	3.2	2.8	2.4
Sin información	3.0	1.4	1.2	0.8	0.7	0.6	0.5	0.6	0.5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Por tramos de remuneración Imponible mensual									
Menos de \$150.000/mes	55.6	43.1	32.4	27.8	23.9	20.0	13.0	11.9	10.9
150 mil - 200 mil	17.6	19.1	23.2	21.8	20.2	17.1	17.9	12.4	10.6
200 mil - 300 mil	14.4	17.7	19.4	20.6	21.8	22.2	22.5	26.2	24.5
300 mil - 400 mil	5.5	7.7	9.0	10.2	11.3	12.5	13.4	13.5	14.1
400 mil - 500 mil	2.4	4.0	4.9	5.9	6.5	7.4	8.2	8.4	9.0
500 mil - 600 mil	1.3	2.3	2.9	3.6	4.2	5.1	5.8	5.9	6.4
600 mil - 700 mil	0.8	1.4	1.7	2.3	2.6	3.4	4.1	4.4	4.8
700 mil - 800 mil	0.5	0.9	1.2	1.5	1.7	2.2	2.8	3.2	3.5
Más de 800 mil	2.0	3.9	5.3	6.5	7.9	10.1	12.2	14.0	16.3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: AFC.

La evolución observada en la composición de tramos de ingresos laborales ha llevado a que la remuneración promedio por la que cotizan los trabajadores del sistema haya subido de 451 mil pesos a 494 mil pesos mensuales, un alza del 6,6% en términos reales luego de descontar la inflación del periodo. Este promedio, sin embargo, no refleja a cabalidad las diferencias de ingresos percibidos por trabajadores bajo distintos tipos de contrato. En efecto, mientras los trabajadores con contratos indefinidos cotizaban en diciembre del 2010 en promedio por 598 mil pesos al mes, los trabajadores con contratos temporales lo hacían por poco más que 320 mil mensuales (Cuadro 3).

Cuadro 3. Remuneraciones de los Cotizantes según Tipo de Contrato
(a diciembre de cada año)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
A plazo fijo									
Menos de \$150.000/mes	57.9	48.5	41.0	38.9	34.1	30.4	23.7	23.4	21.4
150 mil - 200 mil	17.9	19.4	23.8	23.3	22.9	20.4	21.4	18.1	13.8
200 mil - 300 mil	14.1	17.0	18.5	20.1	21.8	23.4	24.6	28.0	28.3
300 mil - 400 mil	5.1	6.8	7.5	8.5	9.3	10.7	11.9	12.0	13.5
400 mil - 500 mil	2.0	3.3	3.8	4.6	4.8	5.4	6.3	6.0	7.2
500 mil - 600 mil	1.0	1.7	1.9	2.4	2.6	3.2	3.9	3.8	4.4
600 mil - 700 mil	0.6	1.0	1.0	1.3	1.5	2.0	2.5	2.7	3.2
700 mil - 800 mil	0.3	0.6	0.6	0.8	0.8	1.2	1.6	1.8	2.2
Más de 800 mil	0.9	1.6	1.9	2.1	2.3	3.3	4.0	5.1	6.1
Promedio (nominal)	165,806	196,638	208,151	223,338	233,891	259,863	282,624	296,331	320,746
A plazo indefinido									
Menos de \$150.000/mes	47.4	34.1	22.4	18.9	15.5	12.4	6.1	5.5	4.6
150 mil - 200 mil	16.5	18.6	22.6	20.4	17.9	14.6	15.6	10.3	8.5
200 mil - 300 mil	15.3	18.7	20.4	21.1	21.7	21.3	21.1	24.6	22.2
300 mil - 400 mil	6.9	9.1	10.7	11.8	12.9	13.8	14.4	14.4	14.4
400 mil - 500 mil	3.6	5.1	6.3	7.1	8.0	8.9	9.5	9.7	10.2
500 mil - 600 mil	2.2	3.2	4.0	4.7	5.5	6.5	7.0	7.1	7.6
600 mil - 700 mil	1.5	2.1	2.6	3.2	3.6	4.5	5.1	5.4	5.8
700 mil - 800 mil	1.1	1.5	1.8	2.1	2.5	3.0	3.6	4.0	4.3
Más de 800 mil	5.5	7.6	9.2	10.7	12.4	15.0	17.5	19.0	22.5
Promedio (nominal)	250,371	303,295	341,914	374,597	412,031	461,706	516,917	537,212	598,108

Fuente: AFC.

2. Beneficios y prestaciones

El Seguro está diseñado para otorgar beneficios de tres tipos a sus afiliados cesantes: prestaciones monetarias, intermediación laboral y capacitación.

Las estadísticas presentadas en esta sección muestran cómo la reforma implementada el 2009 efectivamente permitió elevar la cobertura del Fondo de Cesantía Solidario al reducir los requisitos de acceso a los trabajadores con contratos indefinidos y al incorporar a los trabajadores con contratos temporales. Al mismo tiempo, los ajustes en los topes también han permitido cubrir con mayor efectividad a más beneficiarios y a la vez entregar mejores prestaciones. Todo ello ciertamente incide de manera positiva en la protección con la que cuentan los trabajadores para enfrentar el riesgo del desempleo.

Sin embargo, la protección otorgada aún parece insuficiente, en particular debido al rol preponderante que juega la cuenta individual en el financiamiento de los beneficios. En efecto, como hemos indicado en informes anteriores, las prestaciones son principalmente financiadas por los fondos acumulados en las cuentas individuales. Ello se debe al diseño mismo del sistema, que exige menores requisitos para acceder a la cuenta individual (CIC) que al Fondo de Cesantía Solidario. De hecho, incluso luego de la reforma del 2009, más de un 90% de las solicitudes de beneficios se financian con los fondos individuales del trabajador (Cuadro 4).

Cuadro 4. Solicitudes de Beneficios

	Total	Contrato Plazo Fijo		Contrato Indefinido		Fallecidos y Pensionados
		Sólo CIC	Fondo Solidario	Sólo CIC	Fondo Solidario	
Número de solicitudes						
2003	111,681	111,062	0	528	109	181
2004	448,968	399,781	0	40,422	7,349	1,416
2005	648,166	517,295	0	110,433	16,936	3,502
2006	814,706	610,641	0	173,444	25,791	4,830
2007	890,744	626,708	0	229,091	28,771	6,174
2008	987,450	653,271	0	285,503	40,205	8,471
2009	1,091,640	687,308	7,284	317,130	70,464	9,454
2010	997,593	595,215	30,543	287,143	74,265	10,427
Total 2003-2010	5,991,148	4,201,281	37,827	1,443,695	263,890	44,455
Composición porcentual						
2003	100.0	99.3	0.0	0.5	0.1	0.2
2004	100.0	89.0	0.0	9.0	1.6	0.3
2005	100.0	79.8	0.0	17.0	2.6	0.5
2006	100.0	75.0	0.0	21.3	3.2	0.6
2007	100.0	70.4	0.0	25.7	3.2	0.7
2008	100.0	66.2	0.0	28.9	4.1	0.9
2009	100.0	63.0	0.7	29.1	6.5	0.9
2010	100.0	59.7	3.1	28.8	7.4	1.0
Total 2003-2010	100.0	70.1	0.6	24.1	4.4	0.7

Fuente: AFC.

La relevancia de la CIC en el financiamiento de beneficios se debe también a que la acumulación en la cuenta se utiliza como deducible cuando el trabajador opta por el FCS, por lo que el Fondo Solidario sólo paga los beneficios que la CIC no alcanza a financiar. Este mecanismo lleva a que el primer giro de beneficios del FCS se financie casi íntegramente con los recursos en la CIC y no con el Fondo mismo. Asimismo, alrededor de un 50% del segundo giro en el caso de trabajadores con contratos indefinidos y de un 40% en el caso de trabajadores con contratos temporales, también se financian con la cuenta individual.

En su conjunto, estas cifras sugieren que los beneficios que se pagan directamente del Fondo de Cesantía Solidario son bastante limitados, incluso después de los cambios al acceso introducidos en la reforma del 2009. A ello se agrega que no todos quienes tienen derecho a retirar fondos del FCS optan por hacerlo, prefiriendo retirar sólo sus recursos desde la CIC (Cuadro 5).

Cuadro 5. Solicitudes y Uso del Fondo de Cesantía Solidario

Número de solicitudes	Acceso a Fondo Solidario		Trabajadores con Derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
2003	139	499	109	30
2004	10,744	37,027	7,349	3,395
2005	29,970	97,399	16,936	13,034
2006	50,074	149,161	25,791	24,283
2007	62,295	195,567	28,771	33,524
2008	68,556	257,152	40,205	28,351
2009	110,359	277,235	70,464	39,895
2010	129,557	231,851	74,265	55,292
Total 2003-2010	461,694	1,245,891	263,890	197,804

Composición de solicitudes	% solicitudes de contratos indefinidos		% de beneficios con derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
2003	21.8	78.2	78.4	21.6
2004	22.5	77.5	68.4	31.6
2005	23.5	76.5	56.5	43.5
2006	25.1	74.9	51.5	48.5
2007	24.2	75.8	46.2	53.8
2008	21.0	79.0	58.6	41.4
2009	28.5	71.5	63.8	36.2
2010	35.8	64.2	57.3	42.7
Total 2003-2010	27.0	73.0	57.2	42.8

Fuente: AFC.

Cuadro 6. Montos de los Beneficios Pagados

Total	Contrato Plazo Fijo		Contrato Indefinido		Fallecidos y Pensionados	
	Sólo CIC	Fondo Solidario	Sólo CIC	Fondo Solidario		
Total en MM\$ de cada año						
2003	5,045	4,989	0	30	8	7
2004	31,778	26,056	0	3,681	1,943	99
2005	58,327	38,922	0	13,615	5,495	285
2006	90,243	53,328	0	28,488	7,901	526
2007	112,701	54,924	0	45,616	11,273	889
2008	146,061	67,905	0	62,051	14,540	1,565
2009	214,913	80,139	911	99,052	32,664	2,148
2010	219,528	72,370	4,368	103,096	36,571	3,123
Promedio por solicitud (pesos de cada año)						
2003	45,090	45,014		57,180	73,039	39,380
2004	70,780	65,176		91,061	264,328	69,666
2005	89,988	75,241		123,286	324,462	84,302
2006	110,768	87,332		164,248	306,356	108,889
2007	126,524	87,638		199,117	391,803	143,968
2008	147,917	103,946		217,339	361,642	184,787
2009	196,872	116,598	125,072	312,338	463,559	227,195
2010	220,057	121,586	143,001	359,040	492,446	299,514

Fuente: AFC.

En cuanto a las prestaciones no monetarias del sistema, el sistema contempla dos tipos de prestaciones: intermediación laboral y capacitación.

En relación a la intermediación laboral, en enero del 2010 se llamó a licitación para la creación y administración de una nueva Bolsa Nacional del Empleo. El concurso fue adjudicado por la empresa "Trabajando.com". Las bases de la licitación establecieron que el contrato de servicios de operación de la Bolsa durará dos años, con un plazo máximo de cuatro meses para la instalación. Los trabajadores deben estar afiliados al Seguro de Cesantía como requisito para postular a los servicios de colocación de la Bolsa. La operación de la Bolsa comenzó a principios del año 2011.

La labor de la nueva Bolsa Nacional del Empleo se verá complementada con la reciente creación de bonos de intermediación laboral. El bono está diseñado para que agentes privados apoyen el proceso de inserción laboral de trabajadores. Este programa no está, sin embargo, focalizado en los trabajadores cesantes del Seguro.

En relación a la capacitación, y de acuerdo con su contrato de administración del Seguro, la AFC financió durante el 2010 la capacitación de 881 trabajadores beneficiarios del Seguro por un total de casi 35 mil horas. Los cursos impartidos poseen código SENCE y consideran horas de práctica como parte esencial de la capacitación. Esta oferta implica que la AFC ha financiado la capacitación de alrededor de 6300 cesantes desde los inicios del sistema, y ha cumplido con cerca del 70% de las horas comprometidas al adjudicarse la administración del Seguro.

Este esfuerzo de capacitación es complementado con las Becas FCS a las que pueden acceder cesantes beneficiarios del Fondo Solidario. De acuerdo a este programa, los trabajadores disponen de hasta 250 mil pesos para capacitarse en el curso de su elección dentro de un grupo de áreas temáticas predefinidas, siempre que el curso cumpla con requisitos determinados por el SENCE. Durante el 2010 hubo 4500 becas disponibles a lo largo del país.

En el futuro próximo será importante determinar si los cursos de capacitación impartidos a los beneficiarios del Seguro efectivamente elevan su empleabilidad, tanto en términos de remuneraciones, tipo de contrato y duración en el nuevo empleo, como en cuanto al tiempo que demoran en reinsertarse laboralmente.

3. Calidad del Servicio

Debido a que los trabajadores no pueden escoger la empresa que administra sus ahorros obligatorios para la cesantía, es importante asegurar que los usuarios reciban un servicio de calidad.

A diciembre del 2010, la AFC prestaba servicios a sus afiliados por medio de una red de 213 Centros de Atención a los Afiliados, distribuida a lo largo de todo el país, incluida la Isla de Pascua. De estos centros, 193 son

oficinas de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), mientras que 21 son sucursales propias, incluidas tres sucursales móviles que atienden a 47 comunas rurales de las regiones IV a la VII. Durante el periodo bajo análisis se abrió una nueva oficina en Puerto Varas.

Adicionalmente, la AFC tuvo que reforzar sus canales de atención en respuesta al terremoto, tanto por la mayor demanda que las circunstancias generó como por la extensión de beneficios a afiliados de las zonas de la catástrofe. Como consignamos en el informe pasado, la mayor parte de las oficinas de atención fijas estaban en pleno funcionamiento al 5 de marzo, mientras que al 10 de marzo sólo había dos cerradas —Talcahuano y Constitución—las que terminaron de integrarse hacia fines de mayo. Estas zonas fueron transitoriamente atendidas por medio de oficinas móviles.

La calidad de la atención de acuerdo a las percepciones de los afiliados no se vio deteriorada por estos eventos, de acuerdo a la Encuesta de Calidad de Servicio y Atención, levantada por Adimark según encargo de la AFC.

Cuadro 6. Evaluación del Servicio de la AFC
(encuestados que califican con nota 6 o más, con un máximo de 7)

	2008	2009	2010
Global AFC	54%	83%	82%
Servicio en Oficina	58%	89%	92%
Infraestructura de la Oficina	44%	89%	82%
Tiempo de Espera	17%	87%	83%
Ejecutivo de Atención	81%	95%	97%

Fuente: AFC en base a encuesta Adimark.

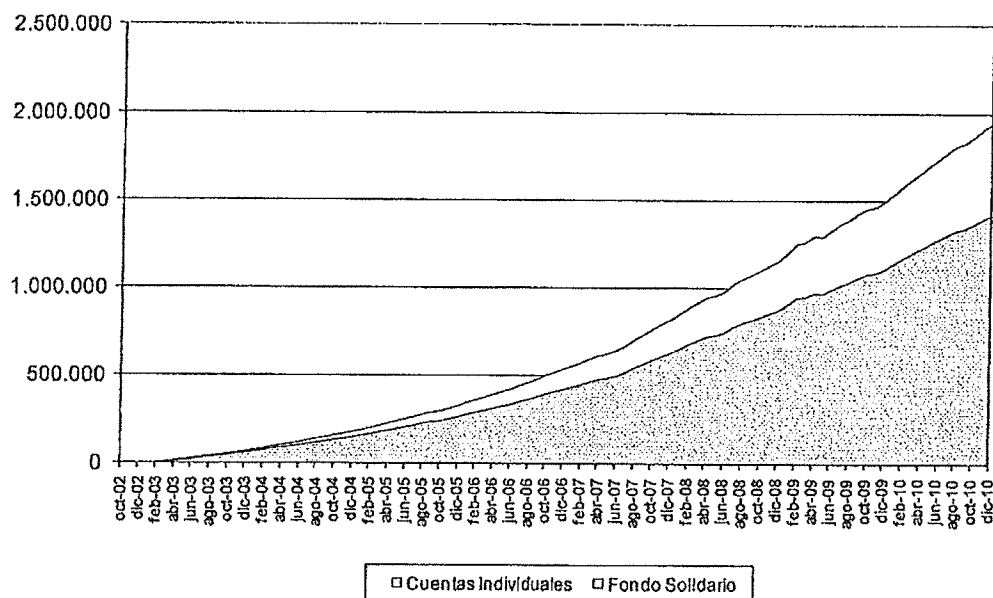
4. Financiamiento e Inversiones

A finales del 2010, el patrimonio de los fondos de cesantía alcanzó los casi 2 billones de pesos, lo que representa un aumento del 29,3% en doce meses. Del total, 1,4 billones de pesos estaban ahorrados en las cuentas individuales de los trabajadores, mientras que el resto estaba en el Fondo de Cesantía Solidario. Asimismo, el crecimiento de la acumulación en las CIC en igual periodo alcanzó un 24% aproximadamente, mientras que el de el FCS, un 35%.

Del total de flujos que incrementan el patrimonio, cerca de un 58% y de un 16% se explican por las cotizaciones de empleadores a las cuentas individuales y al FCS, respectivamente. Los aportes de los trabajadores a sus cuentas explican un 12% de este total, mientras que la rentabilidad explica

alrededor de un 13%. El aporte del Estado al FCS apenas supera el 1% de los flujos que ingresan al sistema.

Gráfico 1. Activos del Seguro de Cesantía
(Millones de pesos)



Cuadro 7. Flujos del Patrimonio
(Millones de pesos nominales)

	2008	2009	2010
Cotizaciones	432,085	471,538	562,181
Aporte Estatal	6,359	8,334	8,396
Retiros	-150,299	-216,221	-221,221
Rentabilidad	61,661	87,641	107,822
Comisión	-5,166	-6,802	-9,750
Saldo al Cierre	1,182,221	1,526,712	1,974,140

Fuente: AFC.

En noviembre del 2009 entró en vigencia un nuevo régimen de inversiones para los fondos del Seguro. En particular, atendiendo los distintos riesgos y horizontes que cubren, se permitió la separación de la inversión de los fondos en el FCS de los fondos en las cuentas individuales. De manera específica, la nueva cartera del FCS permite una inversión del 75% del total en instrumentos de renta fija nacional, un 10% en instrumentos de intermediación financiera, y un 5% en renta variable nacional, en instrumentos de deuda extranjera y en renta variable extranjera cada uno. Por su parte, la cartera referencial para las cuentas individuales posee un 45% de renta fija nacional, un 45% en instrumentos de intermediación financiera y un 10% en instrumentos de deuda extranjera. Estas nuevas carteras de referencia sirven para definir las comisiones de la Administradora –en reemplazo de los Fondos E de las AFP–. La AFC tuvo hasta octubre del 2010 para realizar los cambios necesarios en sus portafolios con el fin de acercarse a estas nuevas carteras referenciales. Consecuentemente, en junio del 2011 comenzó a regir el nuevo sistema de premios y castigos a la comisión. El Cuadro 8 presenta los portafolios en el periodo bajo análisis comparados con las nuevas carteras referenciales.

Cuadro 8. Estructura de la Cartera de los Fondos
(al 31 de diciembre del 2010)

Fondo de Cuentas Individuales	Efectiva	Referencial
Renta Fija Nacional	47.8%	45.0%
Intermediación Financiera	40.7%	45.0%
Instrumentos de deuda extranjera	11.5%	10.0%
Otros	0.1%	0.0%
Total	100.0%	100.0%

Fondo de Cesantía Solidario	Efectiva	Referencial
Renta Fija Nacional	74.4%	75.0%
Intermediación Financiera	10.2%	10.0%
Instrumentos de Deuda Extranjera	5.0%	5.0%
Renta Variable Nacional	5.4%	5.0%
Renta Variable Extranjera	5.0%	5.0%
Total	100.0%	100.0%

Fuente: AFC.

A diciembre del 2010, la rentabilidad nominal en 12 meses del FCS alcanzó un 8,88%, mientras que la de las cuentas individuales, un 5,72%. Sus respectivas carteras referenciales rentaron un 8,93% y un 4,93%.

Por otra parte, en la cuenta de Rezagos del Patrimonio de los Fondos de Cesantía se registran las cotizaciones pagadas por los empleadores que no han podido ser acreditadas en las cuentas individuales o que no corresponden a montos que deban ser abonados a trabajadores afiliados al Seguro. En otras palabras, son los fondos que no han podido ser imputados a las cuentas individuales por cesantía. Los montos en rezago se elevaron en el periodo bajo análisis, pero a una tasa bastante menor que el del patrimonio en las CIC, por lo que los rezagos redujeron su relevancia como proporción de la acumulación.

El Cuadro 9 muestra que los montos que no han podido ser acreditados en las cuentas individuales de los trabajadores (rezagos pendientes de acreditar) y las cotizaciones que corresponde devolver a empleadores o trabajadores (pendientes de devolución a empleadores y afiliados) han experimentado pequeñas modificaciones respecto de los movimientos del año anterior y con saldos poco significativos respecto del movimiento de las cuentas individuales.

Cuadro 9. Rezagos

	Rezagos Pendientes de Acreditar		Pendientes de devolución a empleadores y afiliados		Total Rezagos	
	MM\$	% Patrimonio	MM\$	% Patrimonio	MM\$	% Patrimonio
2006	6110	1.10%	3315	0.60%	9425	1.70%
2007	12126	1.40%	5337	0.60%	17463	2.10%
2008	7540	0.60%	15112	1.30%	22652	1.90%
2009	8591	0.80%	10915	1.00%	19506	1.70%
2010	6242	0.40%	14613	1.00%	21371	1.50%
Junio 2011	6476	0.40%	17436	1.10%	23912	1.50%

	Cotizaciones Pendientes		Cotizaciones Pendientes		Cotizaciones Pendientes	
	MM\$	% cotizaciones totales acum	MM\$	% cotizaciones totales acum	MM\$	% cotizaciones totales acum
2006	1016425	1.10%	392962	0.40%	1409387	1.60%
2007	1845300	1.40%	586360	0.50%	2431660	1.90%
2008	1042384	0.60%	1750150	1%	2792534	1.60%
2009	1085317	0.50%	1372487	0.60%	2457804	1.20%
2010	686566	0.30%	2080257	0.80%	2766823	1.10%
Junio 2011	756517	30.00%	2447233	0.80%	3203750	1.10%

Fuente: AFC.

La cuenta de Saldo de Recaudación por Aclarar se redujo desde \$4.662 millones al cierre del 2009 a \$4.138 millones al cierre del 2010. Esta cuenta ha mostrado resultados decrecientes desde el año 2006, año en que superaba los \$6.300 millones.

Al contrario, las cotizaciones impagas han registrado aumentos sistemáticos, alcanzando un total de 51 mil millones de pesos, incluyendo reajustes e intereses al cierre del año 2010, cifra que representa un preocupante alza del 45% respecto del cierre anual anterior. Este incremento se relaciona con el aumento de la deuda por cotizaciones reconocidas automáticas. Ellas se originan en una modificación legal introducida al Seguro junto a la Ley N° 20.328, que establece que si un empleador no realiza el pago o declaración de una cotización al Seguro de Cesantía dentro del plazo que corresponde, tendrá hasta el último día hábil del mes subsiguiente del vencimiento de aquél para acreditar ante la Sociedad Administradora la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones del trabajador debido al término o suspensión de la relación laboral. Transcurrido ese plazo sin que el empleador haya acreditado dicha circunstancia, se presume que las respectivas cotizaciones están declaradas y no pagadas, debiendo iniciarse todas las acciones de cobranza que establece la Ley y la normativa. De acuerdo a la AFC gran parte de esta deuda presunta no es una deuda propiamente tal, sino que se relaciona con el incumplimiento de los empleadores de su obligación de informar los ceses.

En cuanto a la deuda por cotizaciones impagas reconocidas —las declaraciones y no pago— ésta presenta un aumento en su saldo respecto al año anterior ubicándose en niveles similares a lo observado en el año 2007 como fracción de la recaudación (1,3%); esto es, a un nivel superior al año 2009, pero por debajo del año 2008.

II. Desafíos pendientes y recomendaciones

En base a la evolución del Seguro descrita en este y en Informes anteriores, en esta sección proponemos una serie de acciones para un mejor funcionamiento del sistema. Algunas ya han sido planteadas con anterioridad, e insistimos en ellas, pues creemos que siguen siendo pertinentes a la luz de la información disponible.

1. Reformar los usos e ingresos del Fondo de Cesantía Solidario

En el Octavo Informe de la Comisión de Usuarios, correspondiente al año 2009, indicamos que la acumulación creciente de recursos en el Fondo Solidario, incluso luego de la reforma que elevó su acceso, permite evaluar la factibilidad de modificar sus usos e ingresos. En aquel Informe propusimos una serie de cambios concretos a evaluar. En esta sección presentamos nuestra propia evaluación de los efectos que la eventual introducción de estas propuestas tendría sobre los recursos del Fondo, basados en simulaciones efectuadas por la Gerencia de Operaciones y Servicio de la AFC.

Los recursos del FCS constituyen el verdadero seguro con el que cuentan los trabajadores dentro del sistema, toda vez que las cuentas individuales representan un auto-seguro cuya acumulación no está libre de riesgos para los trabajadores: depende de los salarios, la continuidad laboral y la rentabilidad de las inversiones.

Es natural, por tanto, preguntarse si se justifica tales niveles crecientes de ahorro en el FCS. Si la respuesta es negativa, entonces es necesario modificar las fuentes y usos de estos fondos. El objetivo de los ejercicios de simulación aquí presentados es el de identificar cambios en los beneficios y/o en las cotizaciones que las acumulaciones actual y proyectada permitirían financiar. Las modificaciones evaluadas para efectos de este Informe son las siguientes:

- a. Incrementar el monto de las prestaciones, elevando alternativamente los topes máximos y mínimos en 10, 15, 20, 25 o 30 puntos porcentuales, o elevando las tasas de reemplazo en 10 o 20 puntos porcentuales.
- b. Mejorar los beneficios complementarios del sistema, en particular los de capacitación laboral, otorgando un bono de capacitación de 100 mil o de 200 mil pesos a todos los beneficiarios del FCS que utilicen los 5 pagos.
- c. Reducir la exigencia de tres a dos cotizaciones continuas con el último empleador.
- d. Reducir el copago desde la cuenta individual a un 75%, 50% o 25%, de modo que no se use la totalidad de los fondos en la cuenta individual si se opta por el FCS.
- e. Reducir la cotización al FCS en 0,2 o en 0,4 puntos porcentuales. Alternativamente, eximir a los empleadores de cotizar en el FCS luego de 12 o 18 meses de relación laboral continua.

Los cuatro primeros ejercicios buscan potenciar la labor del FCS, otorgando un mejor seguro a los trabajadores ante el riesgo del desempleo por medio de dar más acceso y mayores beneficios. Los ejercicios en la letra e, en cambio, reducen los aportes que realizan los empleadores, tanto disminuyendo marginalmente los costos laborales como promoviendo la duración de los contratos.

Junto a estos cinco ejercicios, se consideraron dos casos adicionales. En uno de ellos estimamos los efectos sobre la acumulación de que un 25%, 50%, 75% o un 100% de los trabajadores con derechos aparentes en los datos y que no han solicitado beneficios, los pidiesen. Este ejercicio responde a la inquietud de que no todos quienes pudieran optar por los beneficios del Seguro lo hacen, eventualmente por falta de información, y que si lo hicieran, el Fondo vería aumentado su uso de manera importante, impidiendo la implementación de las reformas aquí propuestas.

El segundo ejercicio adicional consideró permitir que la regla de ampliación de los dos giros ante índices de alta cesantía considere la heterogeneidad geográfica de la tasa de desempleo. Sin embargo, las diferencias en los cambios en el desempleo a nivel regional —aunque no así en su nivel—no son lo suficientemente amplios como para generar diferencias en el acceso al FCS. Por ello, omitimos este ejercicio.

Para efecto de las simulaciones, se tomó como base la información de los cotizantes del Seguro correspondiente a los meses de junio, julio y agosto del 2010, periodo durante el cual se cursaron 267.545 solicitudes (95.609 de trabajadores con contrato indefinido, y 171.936 de trabajadores con contratos temporales). Los ejercicios toman en cuenta la antigüedad en el empleo de los cotizantes, sus remuneraciones, cesaciones y solicitudes. En todos los casos se supuso que las medidas propuestas fueron introducidas de a una en mayo del 2011. El ejercicio consiste en proyectar hasta octubre del 2012 los ingresos y usos del Fondo Solidario luego de introducidas tales reformas.

El Cuadro 10 a continuación presenta los resultados de las simulaciones, de acuerdo a las proyecciones de la AFC. Como referencia, sin cambios en la regulación de usos e ingresos al Fondo las tasas de variación en 12 meses de los montos acumulados en éste alcanzarían un 27% y un 28% a octubre del 2011 y del 2012, respectivamente (primer panel del Cuadro 10).

En el segundo panel del Cuadro se presenta el análisis del caso en que distintas fracciones de los trabajadores que han cesado sus contratos y que no han solicitado beneficios, lo hicieran, siempre que tuviesen el número de cotizaciones que exige el sistema. Ello supone que todas las cesaciones observadas hubiesen sido por las causales que dan derecho a acceso al FCS, por tanto los resultados aquí presentados representan una sobreestimación del uso del Fondo. En el caso extremo en que todos ellos solicitan beneficios, la tasa de acumulación del Fondo a octubre del 2012 cae del 28% al 13%, cifra ciertamente inferior a la proyectada sin reforma, pero aún bastante alta. En los escenarios más realistas, con usos del 25% y 50% de los que aparentemente tendrían derecho, las tasas de crecimiento caerían sólo a 24% y 20%, respectivamente.

Cuadro 10. Efectos Simulados sobre Acumulación del FCS de Nuevas Reformas

	Octubre del 2011		Octubre del 2012	
	Saldo (Miles de Millones de \$)	Variación en 12 meses	Saldo (Miles de Millones de \$)	Variación en 12 meses
Sin reforma	653	27%	834	28%
Beneficios a relaciones laborales que terminan y no solicitan				
25% accede	642	25%	798	24%
50% accede	632	23%	761	20%
75% accede	621	21%	724	17%
100% accede	611	19%	687	13%
Incrementar el monto de las prestaciones				
Elevando los topes en				
10%	651	27%	829	27%
20%	650	27%	826	27%
30%	649	26%	823	27%
Elevando las tasas de reemplazo (puntos porcentuales)				
10 puntos	648	26%	820	27%
20 puntos	644	25%	808	25%
Prestación de capacitación				
\$ 100,000	650	27%	827	27%
\$ 200,000	647	26%	819	27%
Reducir el requisito de cotizaciones continuas				
De 3 a 2	652	27%	833	28%
Reducir el copago de la cuenta Individual en caso de solicitud				
A un 75% del saldo	648	26%	822	27%
A un 50% del saldo	643	25%	809	26%
A un 25% del saldo	639	24%	796	25%
Reducir la cotización del empleador				
A 0.6%	637	24%	783	23%
A 0.4%	621	21%	731	18%
Eximir a los empleadores luego de (meses continuos)				
12 meses	607	18%	683	13%
18 meses	613	19%	705	15%

Fuente: AFC.

Las alzas en los topes mínimos y en las tasas de reemplazo presentadas en el segundo panel del Cuadro muestran efectos menores sobre la acumulación en el FCS. Por ejemplo, subir las tasas de reemplazo en 20 puntos porcentuales reduce el crecimiento en 12 meses del FCS de un 28% a un 25% al 2012. Financiar prestaciones de capacitación tampoco genera cambios sustanciales. Lo mismo sucede al reducir el copago que realizan los trabajadores desde sus cuentas individuales, y al reducir el requisito de las tres últimas cotizaciones continuas a dos.

Efectos de mayor relevancia se producen al disminuir las cotizaciones de los empleadores al sistema, ya sea reduciendo la tasa en todos los casos o sólo a aquéllos que mantengan relaciones laborales de mayor duración. Aún así, el sistema seguiría acumulando fondos a tasas relevantes.

Cabe recalcar que otras reformas posibles, discutidas en los medios, generarían efectos sobre la acumulación del FCS menores que los aquí consignados. En particular, otorgar un pago del 20% del salario a todos los trabajadores despedidos por la causal en el Artículo 161 del Código Laboral que lleven al menos doce meses en el empleo, genera menores costos sobre el FCS que elevar las tasas de reemplazo en 20 puntos para todos los beneficiarios. Eximir a los trabajadores de cotizar en la CIC tiene, asimismo, efectos de menor cuantía sobre el FCS que reducir su rol de deducible a un 25% del saldo.

Las simulaciones aquí presentadas ciertamente tienen deficiencias. En particular ellas suponen que trabajadores y empleadores no cambian su comportamiento al modificarse la regulación del sistema. Aún teniendo esto en cuenta, es un hecho que el FCS ya ha pasado por pruebas importantes – la reforma implementada el 2009, la crisis financiera internacional reciente y el terremoto y maremoto del 2010—. A pesar de ello, se sigue acumulando recursos a tasas importantes que parecen no justificarse.

A la luz de esta evidencia, de nuestros ejercicios se obtienen dos conclusiones principales. La primera es que aún si los trabajadores cobraran sus derechos con mayor frecuencia, habría espacio para nuevas reformas. Segundo, cada una de nuestras propuestas parece financieramente factible.

Entre nuestras propuestas, favorecemos aquéllas que significan ampliar el acceso y los beneficios que los trabajadores perciben del sistema. En particular, nos parece atractiva la idea de reducir el rol de la CIC como deducible al acceder al FCS, pues esta medida eleva la protección efectiva que percibe el trabajador cesante, permitiéndole guardar recursos para una posible pérdida futura del empleo.

2. Educación e información sobre beneficios y requisitos

A pesar del desarrollo del Seguro, la utilización del beneficio por parte de los trabajadores aún no muestra los niveles esperados, posiblemente por problemas de información. Por ello, la Comisión propone elaborar mecanismos de difusión, de carácter obligatorio, que aumenten el grado de conocimiento y de participación de los trabajadores. En particular, proponemos aprovechar los "momentos de verdad" en la relación empleador-trabajador como lo son la contratación y el despido.

3.1. Fondos concursables de educación

El aún amplio desconocimiento de los trabajadores sobre el funcionamiento del Seguro de Cesantía sugiere la necesidad de invertir en educación, capacitación y entrega de información a los potenciales beneficiarios. Sólo una baja proporción de los trabajadores beneficiarios del Seguro sabe de su existencia antes de perder su empleo. Asimismo, la gran mayoría de quienes tienen derecho a los beneficios del Fondo Solidario sólo sabe de ellos al momento de solicitar el acceso a su cuenta individual.

La educación sobre el Seguro de Cesantía debiese entregar herramientas para que los trabajadores estén mejor informados y sean activos en el ejercicio de sus derechos, así como en el conocimiento de las alternativas más convenientes para el financiamiento de sus beneficios.

La Comisión propone campañas masivas de comunicación que informen a los trabajadores sobre la existencia, funcionamiento y beneficios del Seguro, así como un sistema abierto de información y de educación de mayor continuidad, además de la creación de un *Fondo para la Educación del Seguro de Cesantía*, en un simil del Fondo de Educación Previsional.

Dicho Fondo tendría como objetivo apoyar financieramente proyectos, programas, actividades, medidas de promoción, educación y difusión, como cartillas, programas audiovisuales, seminarios de información, sobre el Seguro de Cesantía.

Los trabajadores deben ser participantes activos en un proceso educativo que pretenda lograr usuarios más informados, mejor capacitados, y con mayor capacidad crítica respecto de los productos y servicios del Seguro de Cesantía, ya que la única forma de que las personas ejerzan sus derechos es conociéndolos y demandándolos.

3.2. Mejorar el acceso de los empleadores y trabajadores a los registros del trabajador vía web. El acceso sería obligatorio al momento del despido.

Actualmente el empleador dispone de un canal en el sitio *web* de la administradora que le entrega alguna información de interés para el empleador, en particular los pagos que ha hecho y que descuenta cuando finiquita a un trabajador. Sin embargo, no está obligado a entregar

información al trabajador contratado o finiquitado. Por tanto, proponemos lo siguiente:

a) La Administradora del Seguro de Cesantía debe mejorar el canal *web* para la vinculación con los empleadores de modo que permita:

- Informar del alcance concreto del Seguro de Cesantía y beneficios para trabajadores y empresas (cuenta individual y cuenta empleador).

- Entregar información sobre el Seguro de Cesantía de un trabajador que se contrate (estado de cobros del seguro o estado de finiquito).

- Permitir ingresar información del trabajador que se contrata o finiquita.

b) La Administradora debería enviar cartola electrónica con información al empleador, a partir de información registrada en base de datos. La frecuencia debería ser trimestral.

3.3. Establecer la obligación del empleador de informar al trabajador sobre sus derechos en el Seguro al momento de la firma del contrato.

a) Proceso de comunicación al nuevo trabajador. Los empleadores deberían incorporar en los contratos de trabajo una cláusula que explique los beneficios previsionales a que tienen derecho en virtud de la nueva relación laboral, y las obligaciones del empleador (que cotizará ciertas sumas, las que se descontarán del eventual finiquito, etc.).

b) Proceso de registro por parte del empleador en sitio *web* de la Administradora, para que informe al trabajador que se contrate de su situación y eventual suspensión de beneficios del Seguro a que haya estado recibiendo.

3.4. Establecer la obligación del empleador de informar al trabajador sobre los derechos y beneficios otorgados por Seguro al momento de la firma del finiquito del contrato.

a) Al momento de la firma del finiquito, el empleador debería entregar una cartola que emitirá desde el sitio *web* que se propone más arriba, y que explicará en forma didáctica y simple, pero efectiva:

- los derechos que le asisten al trabajador finiquitado.

- cuotas concretas (monto y fechas).

- información cuantitativa que justifique las cifras (historia de aportes).

- los descuentos que el empleador puede realizar de la indemnización y finiquito (que muchas veces el trabajador no entiende o desconoce).

b) La información del Seguro de Cesantía debe ser parte explícita del finiquito declarando el empleador que entregó los antecedentes en forma clara y detallada al trabajador.

c) Registro del trabajador finiquitado en línea. La información del trabajador finiquitado debiera ser ingresada vía *web* al sitio de la Administradora del Seguro de Cesantía, con los datos de identificación del trabajador finiquitado.

3.5. Establecer el deber de la Administradora de contactar a los trabajadores finiquitados que no hacen uso de sus beneficios.

a) Elaborar un proceso de pareo de trabajadores finiquitados con trabajadores que hacen uso del Seguro, para identificar a aquellos que no han hecho uso.

b) Elaborar un sistema de información a trabajadores que teniendo derecho, no han hecho uso de los beneficios.

c) Elaborar un proceso de registro de resultados de contacto, en particular, para registrar razones de no uso (desconocimiento, encontró otro empleo, prefiere postergar el uso del beneficio para otra futura cesantía, etc.).

3.6. Modificar la emisión de cartola de acuerdo al tipo de contrato, elevando la frecuencia para considerar la situación de los trabajadores con contratos temporales.

Actualmente, la Administradora debe enviar una cartola una vez al año (en febrero) a sus afiliados, en la que se detallan todos los movimientos registrados en su cuenta individual por cesantía, con los saldos respectivos por empleador, los abonos y cargos registrados en el año anterior. En repetidas ocasiones, se envía a direcciones de empleadores, las que son inútiles cuando los contratos son a plazo o por obra o faena.

Proponemos modificar la emisión de la cartola dependiendo del tipo de contrato. En particular, la cartola debería ser emitida con una frecuencia que considere el término de los contratos a plazo y por obra o faena determinada.

3. Calidad del servicio

Si bien los trabajadores no pueden escoger la empresa que administra sus fondos para la cesantía, es importante asegurar que los usuarios reciban un servicio de calidad. Al igual que informes anteriores, la Comisión propone

que la Superintendencia de Pensiones realice mediciones objetivas de la calidad de los servicios proporcionados por la Administradora de Fondos de Cesantía.

4. Intermediación y capacitación

La Comisión ha enfatizado reiteradamente la importancia del rol que juegan la intermediación y la capacitación en la empleabilidad de los trabajadores. En informes anteriores hemos indicado que la creación de un sistema nacional e integrado de intermediación laboral tiene por objeto facilitar la colocación de trabajadores, por medio tanto de la generación de bases de datos y cruces de información, como de la realización de acciones de apresto laboral y de orientación hacia la capacitación y certificación. La creación de una nueva Bolsa Nacional del Empleo es sin duda un avance, pero los cruces informáticos de datos no son suficientes para colocar de manera eficaz a los trabajadores más vulnerables. De manera más específica, estos trabajadores requieren de ayuda para llenar su currículum, dar entrevistas y definir su perfil laboral, además de recibir orientación hacia la capacitación y certificación.

Para ello, es esencial fortalecer las OMIL a nivel nacional para que faciliten una intermediación efectiva. Hoy éstas son heterogéneas, con un servicio de calidad muy disímil. Se requiere al menos de una articulación técnica y seguramente de una evaluación y rediseño del sistema que les permita estabilidad y proyección de gestión. El trabajo que realizó esta Comisión junto al Ministerio del Trabajo hasta fines del 2009, identificó una serie de buenas prácticas que realizan algunas OMIL, además de las limitaciones que otras enfrentan y de espacios para colaboración entre oficinas. Esperamos que este trabajo siga adelante y permita potenciar la labor que las Municipalidades deben realizar en la colocación de trabajadores.

Asimismo, el nuevo administrador de la BNE debe buscar asociaciones estratégicas que le permitan ampliar sus bases de datos para llegar a cubrir un universo mucho más amplio de la fuerza laboral. De igual forma, la coordinación de la BNE con las OMIL es fundamental para obtener un aprovechamiento óptimo del sistema informático. También debe proveer de un formato simple y accesible, y que mantenga informado al trabajador sobre el estado de sus postulaciones.

Adicionalmente, la Comisión desde sus inicios ha expresado su preocupación por la eficacia de la capacitación laboral que se entrega tanto a los trabajadores empleados como desempleados, por cuanto sugerimos establecer nuevos financiamientos de cargo del Fondo Solidario que permitan una capacitación más integral y que potencie el desarrollo de los principales sectores productivos de las regiones, provincias y/o comunas en que ellos habitan. En esta labor es crucial el rol del SENCE como articulador de la focalización de los recursos públicos (trabajadores empleados o desempleados, formales o informales, en empresas grandes o pequeñas), y la definición de las áreas en las que se ofrece capacitación.

III. Conclusiones

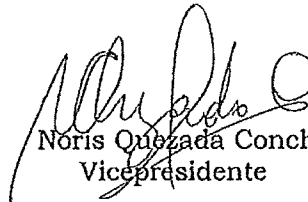
En el presente informe analizamos el funcionamiento del sistema durante el año 2010 y describimos las propuestas elaboradas por la Comisión con el objeto de mejorar la labor que realiza el Seguro. En particular, la Comisión estima que la alta y creciente acumulación de recursos en el Fondo de Cesantía Solidario permite potenciar el rol de este Fondo en la protección ante el riesgo del desempleo.

Sin duda, la ampliación del acceso y los beneficios implementada en el año 2009 ha sido favorable para los objetivos del sistema. Pero los recursos del Fondo Solidario siguen acumulándose a una velocidad relevante, y los beneficios otorgados aún son limitados y están casi totalmente financiados con los ahorros de los trabajadores.

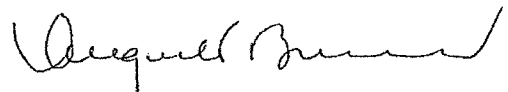
En vista de ello, la Comisión propone en este informe ampliar los usos y beneficios del Fondo de Cesantía Solidario, y revisar sus fuentes de ingresos. Los ejercicios de simulación aquí presentados muestran que una nueva reforma es factible sin poner en riesgo el financiamiento del sistema.



Andrea Répetto Lisboa
Presidente

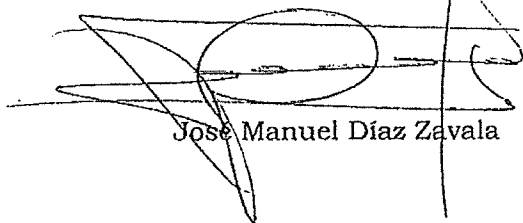


Noris Quezada Concha
Vicepresidente



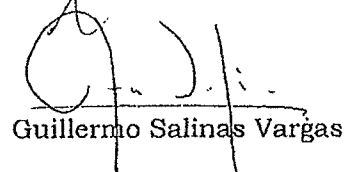
Augusto Bruna Vargas
Secretario

Fernando Alvear Artaza



José Manuel Díaz Zavala

Andrés Concha Rodríguez



Guillermo Salinas Vargas