

**COMISION DE USUARIOS
DEL SEGURO DE CESANTIA**

Informe 2014

**COMISION DE USUARIOS
DEL SEGURO DE CESANTIA**

Informe **2014**

ÍNDICE

PRESENTACION	5
2. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL SEGURO DE CESANTÍA	9
2.1 Seguro de Cesantía y Mercado Laboral.....	10
2.2 Uso del Seguro de Cesantía.....	11
2.3 Sobre las estadísticas de Declaración y No Pago del Seguro de Cesantía (DNP).....	15
3. REFORMAS LEGALES AL SEGURO	17
3.1. Propuestas de Reforma al Seguro efectuadas por la Comisión.....	18
3.2. Proyecto de Ley.....	19
3.3. Modificaciones introducidas por la Ley 20.829	20
4. INFORMES RECIBIDOS SOBRE INTERMEDIACIÓN LABORAL: BNE Y OMIL.....	27
4.1. Informe de Fiscal del Ministerio del Trabajo.....	29
4.2. Informe de Jefa del Departamento de Empleo de SENCE.....	29
4.3. Informe de BNE de Trabajando.com	29
5. INFORMES RECIBIDOS SOBRE AFC Y FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO	31
5.1. Call Center.....	32
5.2. Sucursales	32
5.3. Página Web	34
6. CONCLUSIONES	37
ANEXO ESTADÍSTICO	39

Presentación

Presentación

La Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía fue creada por la ley 19.728 el año 2002. La Comisión tiene por objetivo conocer los criterios y procedimientos empleados por la Administradora de Fondos del Seguro de Cesantía (AFC) para recaudar las cotizaciones, administrar los fondos de cesantía y el pago de las prestaciones a la que está obligada. Su funcionamiento está reglamentado por el DS N° 49, de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB). Este espacio de participación social, es una instancia de relevancia y de valoración entre los actores, representando una suerte de defensor del usuario.¹

Si bien la Comisión no tiene funciones ejecutivas, está facultada para conocer y solicitar toda la información necesaria para velar por la correcta operación y adecuado cumplimiento de las obligaciones del contrato de administración. Entre las que podemos nombrar: divulgación, cobertura, atención a público, cumplimiento y oportunidad de pago de las prestaciones, entre otras. Lo detallado no impide que la Comisión se pronuncie, en términos de colaboración, sobre otros aspectos relacionados que permitan que los

objetivos del seguro se cumplan de la mejor forma.

En conformidad a la ley 19.728, la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía está integrada por siete personas: Un académico nombrado por el Presidente de la República, encargado de presidir la Comisión; tres representantes de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) como organización más representativa de los trabajadores, y tres representantes de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), como entidad más representativa de los empleadores.

Hasta diciembre de 2014, la Comisión estuvo integrada por las siguientes personas: Como presidente, el señor Carlos Sapelli González; como representantes de la CUT la señora Noris Quezada Concha y los señores Guillermo Salinas Vargas y José Manuel Díaz Zavala; y como representantes de la CPC, los señores Augusto Bruna Vargas, Fernando Alvear Artaza y Pablo Bobic Concha.

La Comisión encargada de presentar el Informe 2014 está compuesta por su presidente, el señor Hugo Cifuentes Lillo; los tres miembros


¹ Expresión utilizada en el informe de la Comisión del año 2003.

representantes de los trabajadores y cotizantes del sistema, designados por la CUT, señores Andrés Aguilera Fuentes, José Hermosilla Ramírez y Eric Campos Bontá; y los tres representantes de los empleadores y cotizantes del seguro, designados por la CPC, la señora Marcela Ruiz-Tagle Ortiz y los señores Jorge Riesco Valdivieso y Pablo Bobic Concha. La actual Comisión se encuentra en vigencia por tres años, periodo que se cumple en diciembre de 2017.

Cabe señalar, que este décimo cuarto (14°) Informe anual incluye una relación de las acciones desarrolladas por la Comisión durante el año 2014, cuyos resultados en varios casos se han concretado durante el año 2015. Al respecto conviene indicar que la actual composición de ésta instancia fue definida a fines del año pasado y que su primera sesión de trabajo se realizó en enero de 2015, con la presencia del Subsecretario de Previsión Social de la época, señor Marcos Barraza, actual Ministro de Desarrollo Social. Entre las diversas actividades, gestiones y evaluaciones realizadas por la Comisión durante el año 2014, se cuentan: reuniones con autoridades, análisis de diversos estudios y estadísticas referentes al funcionamiento del sistema (tales como la revisión de encuestas de satisfacción y análisis del comportamiento de declaraciones y no pago, entre otras) y encuentros con representantes de entidades vinculadas a la aplicación del seguro (Trabajando.com y Adimark). De

todas estas actividades se da cuenta en las actas de la Comisión. Junto a lo anterior, en este informe se resaltan los principales hitos del período, en particular las propuestas de mejoras al seguro destinadas al uso sustentable de los recursos disponibles para mejorar las prestaciones de los trabajadores. En este sentido, relevamos el hecho que gran parte de los planteamientos que la Comisión realizó al Gobierno en su momento y como consta en los informes anuales anteriores, fueron incorporados en la reforma al seguro de desempleo promulgada por el Ejecutivo en abril del año 2015. En la definición de esas propuestas correspondió un importante rol a los anteriores miembros de la Comisión.

Por último, en relación con la AFC, la Comisión destaca el apoyo para su funcionamiento y valora la colaboración que se brinda por sus distintas unidades conforme los requerimientos efectuados. Se destaca especialmente el trabajo de la Secretaria Abogada Srta. Paulina Bahamondes y el Sr. José García de Planificación y Estudios.



Análisis del Comportamiento del Seguro de Cesantía

2. Análisis del Comportamiento del Seguro de Cesantía

Al igual que en años anteriores, la Comisión dio seguimiento a las estadísticas generadas por la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) de forma de monitorear la evolución del mercado laboral y, por lo tanto, el desempeño del propio seguro respecto del objetivo para el cual fue creado: proteger a los trabajadores dependientes regidos por el Código del Trabajo.²

De esta forma, se analizó tanto la evolución del número de cotizantes, como de la recaudación asociada; de las solicitudes de prestaciones del seguro en sus modalidades de retiros desde cuentas individuales, y el uso del Fondo de Cesantía Solidario (FCS).

Por último, existió particular interés en comprender y dimensionar los casos en que los empleadores efectuaron declaraciones y no pago de las cotizaciones obligatorias al seguro (DNP).

2.1 SEGURO DE CESANTÍA Y MERCADO LABORAL

En promedio mensual, durante 2014 los cotizantes al Seguro de Cesantía alcanzaron a 4.336.676 trabajadores (aproximadamente el 59% de la fuerza laboral), cifra 1,4% mayor respecto del año anterior. Ambos registros son coherentes con aquellos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), lo cual ratifica el nivel de cumplimiento y madurez en el que se encuentra el sistema. De hecho, resulta destacable el incremento en la participación de cotizantes con contratos de plazo indefinido por sobre aquellos a plazo fijo, por obra o servicio determinado, los cuales disminuyen 2,9% respecto 2013. En particular, entre los primeros resalta la mayor presencia femenina bajo esta modalidad contractual³, aspecto que convendrá evaluar en el futuro, distinguiendo en empleabilidad por género.

Desde el punto de vista etéreo se aprecia un considerable incremento de la participación de trabajadores de más de 30 años de edad

² Sea que la relación contractual haya sido de duración de tipo indefinida o a plazo fijo, obra, servicio o faena.

³ Ver Anexo Estadístico

(71%). Al respecto, se podrá observar que la evolución de estas cifras es coincidente en relación con la evolución demográfica del país.

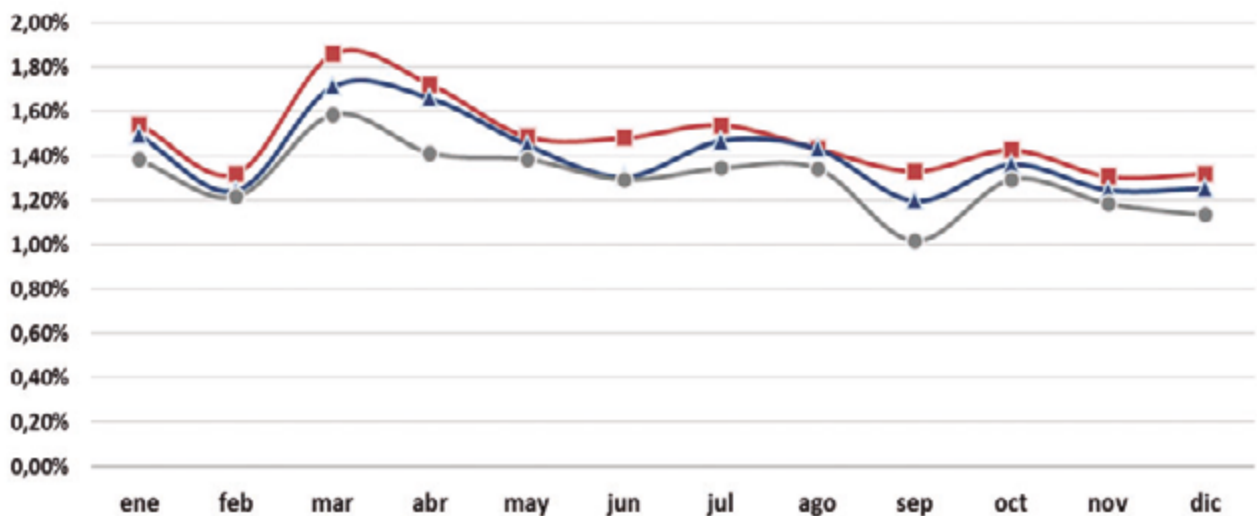
Respecto de la evolución de las remuneraciones imponibles, se constata la tendencia a la baja en la participación de aquellas iguales o menores a \$300.000 (28% del total).

Finalmente, se observa el constante aumento de la recaudación del sistema, que finalizó 2014 con un alza real de 7% respecto de 2013.

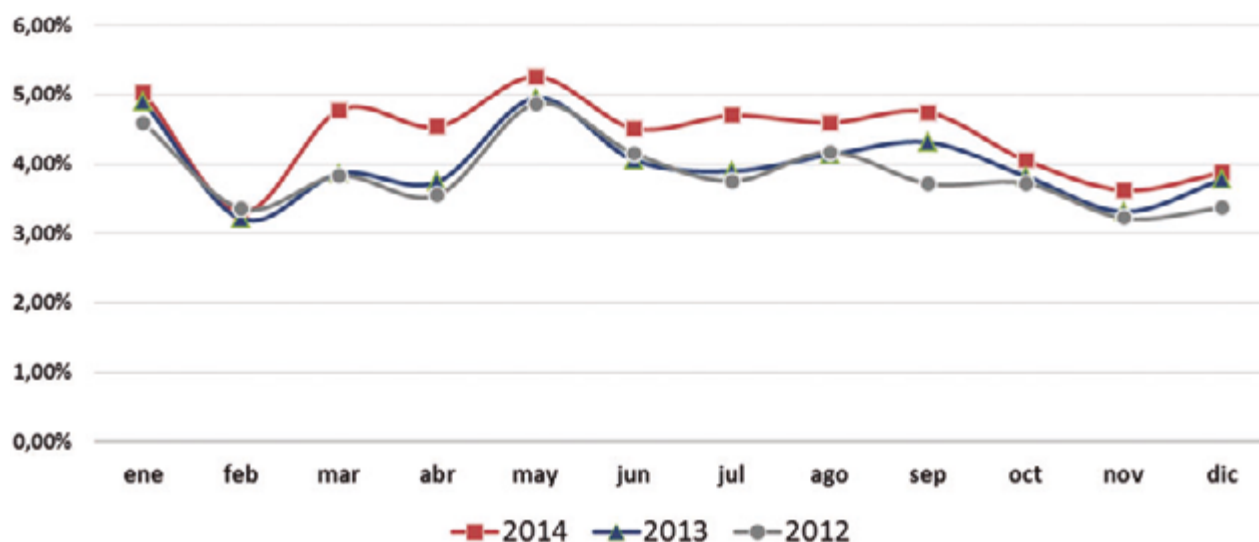
2.2 USO DEL SEGURO DE CESANTÍA

En cuanto al uso del seguro de cesantía, su tasa de aplicación (número de solicitudes respecto del número de cotizantes) tuvo un comportamiento levemente disímil según la modalidad contractual de los trabajadores. En el caso de aquellos con contrato indefinido la tasa de aplicación promedió 1,5% durante 2014, cifra marginalmente superior al promedio de 2013 (1,4%); mientras que para los cotizantes con contrato a plazo fijo la tasa de aplicación promedio alcanzó a 4,4% en igual periodo de análisis (vs. 4,0% en 2013).

TASA SOLICITANTES / COTIZANTES INDEFINIDOS



TASA SOLICITANTES / COTIZANTES PLAZO FIJO



Fuente: AFC.

No obstante las diferencias en la tasa de aplicación según modalidad contractual, en ambos casos se constata el bajo número de solicitudes que aplica al Fondo de Cesantía Solidario (FCS), lo que motiva a un mayor análisis respecto a los requisitos de uso y conocimiento por parte de los usuarios de este beneficio al momento de cobrar la prestación por cesantía. Habrá que comparar estas cifras con lo que empieza a ocurrir al entrar en vigor los cambios de fines de abril 2015.

En particular, del total de solicitudes cursadas en 2014, tan sólo cerca del 7% hizo uso de los recursos del Fondo de Cesantía Solidario (FCS), presumiblemente debido en gran medida al nivel de exigencia de los requisitos demandados por ley, como se ha dado cuenta en informes anteriores.

Así, de acuerdo con los análisis específicos solicitados al respecto, la Comisión observó:

- En el caso de los afiliados cuya modalidad contractual era de tipo indefinida, más del 65% de las solicitudes no cumplía con los requisitos exigidos, principalmente el relativo a la causal invocada para poner término al contrato de trabajo (en torno al 50%) o no contar con el número mínimo de cotizaciones previsionales (17%). Mientras que, de los afiliados que tenían derecho a utilizar el FCS, menos del 15% de ellos hizo uso de éste.

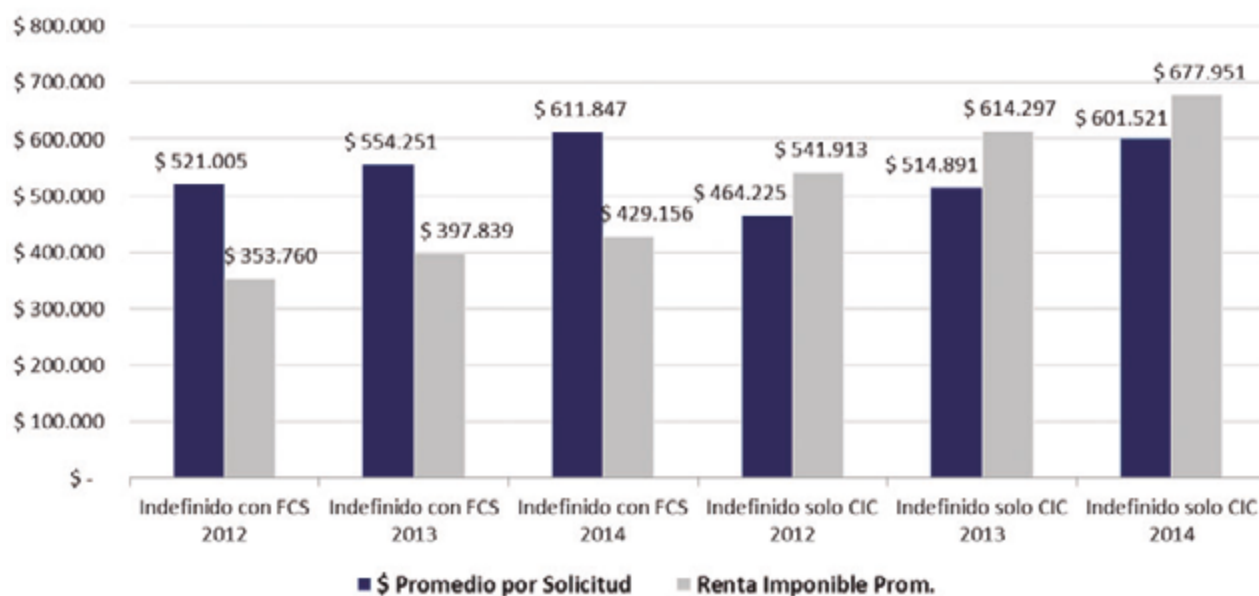
- Tratándose de afiliados con contrato a plazo fijo, más del 80% de ellos no tuvo derecho a optar al FCS, ya sea por no cumplir con el requisito de la causal de término de contrato trabajo invocada (25%) o no contar

con el número de cotizaciones previsionales exigidas por ley (62%). Del porcentaje de afiliados que tenía derecho a cobrar la prestación con cargo al FCS (13%), sólo el 2% hizo uso de éste.

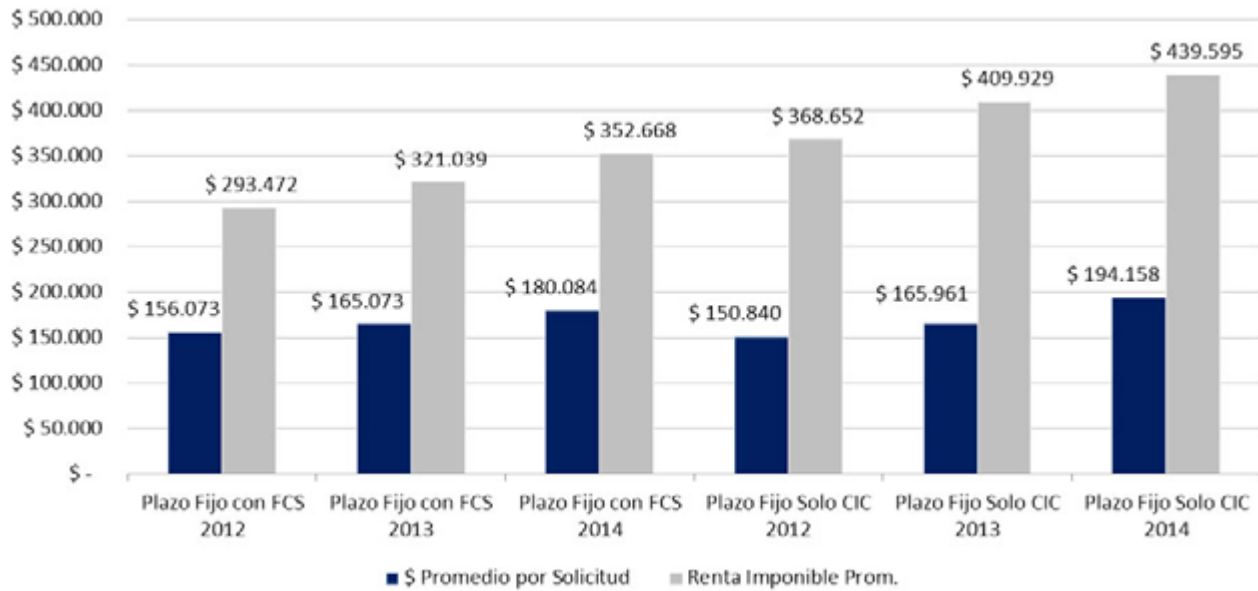
Además, y a partir del análisis de una muestra aleatoria de casos requeridos a la AFC de aquellas solicitudes de afiliados que teniendo derecho a optar por el FCS no lo hacían, se concluyó que los afiliados no optaban al FCS porque percibían que la diferencia del monto total a recibir no era significativamente superior al posible de obtener cuando sólo utilizaban su Cuenta Individual de Cesantía

(CIC). Ello considerando, además, que deben realizar una mayor cantidad de giros y tienen que acudir mensualmente a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL). Para personas de sueldos relativamente altos, o con mayor nivel de ahorros en la cuenta individual, los topes a los beneficios que entran a operar cuando se opta por el FCS hacen poco atractiva dicha opción. De los cuales, esta Comisión ha dado cuenta en informes anuales anteriores y que motivaron, en parte, los cambios legales en vigor desde fines de abril de 2015 y cuyo comportamiento corresponderá evaluar en el futuro.

SOLICITUDES CONTRATO INDEFINIDO



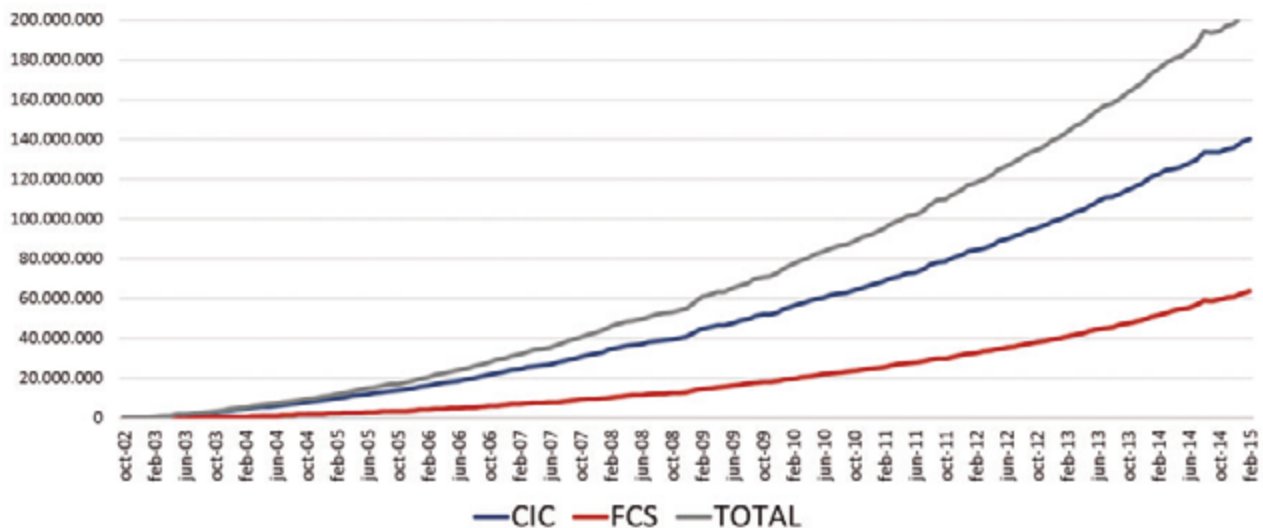
SOLICITUDES CONTRATO PLAZO FIJO



Fuente: AFC.

Lo anterior resulta aún más llamativo si se considera que el patrimonio del Fondo Solidario de Cesantía aumentó 17,5% en 2014 (MM\$ 4.889.284), y que el total de beneficios pagados representó menos del 10% de éste.

PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE CESANTÍA (en UF)



Fuente: AFC.

2.3 SOBRE LAS ESTADÍSTICAS DE DECLARACIÓN Y NO PAGO DEL SEGURO DE CESANTÍA (DNP)

Durante 2014 la Comisión solicitó a la AFC analizar el comportamiento estadístico de la evolución de las Declaraciones y No Pago (DNP) del seguro de cesantía.

El estudio abarcó el periodo 2002-2013 y se aplicó al universo de las Declaraciones y No Pago de Cotizaciones realizadas por los Empleadores (100% de éstos).

Para ello se determinó la cantidad de cotizaciones anuales declaradas y no pagadas, y se comparó con el universo de cotizaciones realizadas al seguro de cesantía. Esto es, el 100% de los afiliados con cotizaciones bajo las modalidades de contrato indefinido y plazo fijo.


Se determinó el número de cotizaciones regularizadas (pagadas) y aquellas en proceso de regularización (no pagadas) en el periodo de análisis, toda vez que las planillas DNP pueden ser posteriormente pagadas por los empleadores, siguiendo los cursos de pago normales, o bien, pasan a cobranza prejudicial y judicial, una vez transcurrido el plazo establecido para ello.

Se concluyó que en el periodo 2002-2013 existió una tasa de DNP del 7,2%. Del total de cotizaciones DNP, el 73% fueron pagadas con

posterioridad y 27% permanecían morosas al final del mismo periodo.

Adicionalmente, para verificar cuánto se demoran las empresas en pagar las cotizaciones previsionales que fueron declaradas y no enteradas en su momento, se analizaron las DNP efectuadas entre los años 2002 a 2005. Se concluyó que, en promedio, el 86% de las DNP fue pagado durante los tres años siguientes, cifra que aumentó a 93% al quinto año de DNP.

Posteriormente, se analizaron las DNP para los años 2010 y 2013 en función del número de trabajadores declarados por empresa. A partir de este análisis se concluye que aproximadamente el 92% de las DNP corresponde a empresas de hasta 10 trabajadores; 4,0% a DNP de empresas con 11 a 20 trabajadores; y 2,5% a DNP de empresas con 21 a 50 trabajadores.



Reformas Legales al Seguro

3. Reformas Legales al Seguro

3.1. PROPUESTAS DE REFORMA AL SEGURO EFECTUADAS POR LA COMISIÓN

La Comisión desde hace varios años ha manifestado la necesidad de introducir cambios al seguro de cesantía. De ello hay constancias en sus informes anuales. Dichas propuestas se orientan a:

i. Reformar los usos e ingresos del Fondo de Cesantía Solidario, ya que “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, basado en el ahorro forzoso, cuya acumulación no está libre de riesgos para los trabajadores”.⁴ Por consiguiente se hace necesario “elevar topes máximos y mínimos, elevar las tasas de reemplazo, reducir el copago desde la cuenta individual, y reducir la cotización al FCS”.⁵

En síntesis las propuestas de la Comisión en 2011 consistían en realizar tres cambios en los beneficios:⁶

- Aumentar la tasa de reemplazo de los dos primeros meses (20%).

- Aumentar el tope máximo (\$750.000).
- Disminuir el copago de la cuenta individual (De 100% a 50%).⁷

ii. Disminución del aporte del empleador al Fondo Solidario al cumplir el trabajador un año de aportes sucesivos.⁸

Las propuestas anteriores señaladas en el Informe del 2011 se repitieron en el 2012⁹, agregando:

- Posibilidad de reducir el aporte del empleador en el caso de personas con alta permanencia laboral o de empresas con bajas tasas de rotación, como un estímulo a la estabilidad laboral. No obstante, esta opción no se contempló en definitiva, reemplazándose por:

- a) aumentar las tasas de reemplazo en los tres primeros meses para los contratos indefinidos, y en los dos primeros meses en el caso de los contratos transitorios; y
- b) aumentar los montos mínimos y máximos aplicados al usar el FCS.¹⁰

4 Informe Anual 2011, página 16.

5 Informe Anual 2011, pág. 17.

6 Ídem.

7 Informe 2011, pág. 17, párrafo final.

8 Informe Anual 2011, pág. 18.

9 Informe Anual 2012, pág. 18.

10 Ídem, pág. 22.

3.2. PROYECTO DE LEY

El 8 de octubre de 2013 ingresó a la H. Cámara de Diputados el proyecto de ley del Ejecutivo que modifica el Seguro de Cesantía, cuyo Mensaje es del 5 de septiembre del mismo año. De esta forma, la tramitación del proyecto puede dividirse en las siguientes etapas:

- Mensaje Presidencial y comienzo del primer trámite constitucional.
- Aprobación del Proyecto por la H. Cámara de Diputados en sesión del 7 de enero de 2015 e inicio del segundo trámite constitucional en el Senado.
- El 8 de abril de 2015, en tercer trámite constitucional, el Ejecutivo introdujo Indicaciones al proyecto, entre éstas algunas referidas a la aplicación del seguro a propósito de la catástrofe ocurrida en la zona norte del país.
- Conviene tener presente que el mismo objetivo indicado es el que se tuvo en consideración cuando el 8 de mayo de 2010 entró en vigencia la ley N° 20.440, que flexibilizó los requisitos de acceso para obtener beneficios del seguro de cesantía para las regiones afectados por la catástrofe del 27 de febrero de 2010.
- El tercer trámite finalizó el 8 de abril de 2015, comunicándose a S.E. la Presidenta de la República que el Congreso Nacional dio su aprobación al proyecto de ley.
- La promulgación de la Ley ocurrió el 22 de abril 2015 y se publicó en el Diario

Oficial el 25 de abril 2015, como Ley 20.829 que modifica el Seguro de Cesantía de la Ley 19.728. La tramitación completa del proyecto hasta entrar en vigencia la mayor parte de sus disposiciones, tomó poco menos de dos años.

En la justificación para legislar se contempló que las sumas acumuladas en el conjunto de las Cuentas Individuales por Cesantía (CIC) superaban los 5.000 millones de dólares a julio de 2013, mientras en el FCS la acumulación era más de 2.000 millones de dólares. En los últimos dos años las CIC y el FCS muestran una tasa de crecimiento anual promedio de 29% y 34% real, respectivamente, y tales valores son el resultado de una sostenida acumulación de recursos en ambos Fondos desde 2002, que se explica por una baja relación entre sus respectivos egresos e ingresos.

En atención a esos montos y a las proyecciones de acumulación y uso futuro de los Fondos, concluyó el Ejecutivo que era posible aumentar beneficios con cargo a éstos, sin comprometer la solvencia ni la viabilidad financiera del Seguro de Cesantía.

El Mensaje presidencial señalaba de forma expresa que: “esta iniciativa coincide con muchas de las propuestas que ha hecho durante los últimos años la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía, instancia en la que participan organizaciones de trabajadores y empleadores”.¹¹

11 Informe Anual 2013, pág. 9.

El proyecto incluyó, conforme el Mensaje Presidencial, lo siguiente:

- Mejorar el monto de los beneficios ofrecidos por el seguro, incrementando los valores superiores e inferiores a que están sujetos estos pagos, así como las tasas de reemplazo de los beneficios, tanto de los beneficios financiados con el saldo de la CIC, como con el FCS, para los primeros tres giros a que tengan derecho los trabajadores, pasando desde 50%, 45% y 40%, a 70%, 55% y 45%, respectivamente.
- Respecto de la CIC, incrementar la tasa de reemplazo para el giro correspondiente al séptimo mes o superior, desde un 20% a un 25%. Lo anterior, para homologarla a la tasa de reemplazo del FCS.
- Flexibilizar la regla de acceso al Fondo Solidario, para evitar que cada vez que el trabajador cesante opte por este Fondo y reciba algún pago con cargo a éste, agote una de sus opciones de acceso, aun cuando no reciba la totalidad de los pagos que contempla la ley: incrementando los valores superiores e inferiores de los beneficios con cargo al FCS: desde \$234.794 a \$525.000 el límite superior, y desde \$108.747 a \$147.000 el límite inferior, y flexibilizando la restricción del número de oportunidades de accesos al FCS, pasando desde 2 veces en 5 años (independientemente del número de giros), a 10 giros en 6 años.
- Financiar las cotizaciones previsionales en los períodos de cesantía, con cargo al FCS para quienes opten por recibir

beneficios financiados con recursos de este Fondo: dichas cotizaciones serán calculadas en función del monto de la prestación por cesantía a que tenga derecho el trabajador en el mes correspondiente, independiente de si esa prestación es financiada con cargo a la Cuenta Individual o al Fondo Solidario. El financiamiento consistirá en el pago de la cotización del 10% para pensiones y de la cotización para el seguro de invalidez y sobrevivencia. Estas cotizaciones no estarían afectas al pago de comisiones a las Administradoras de Fondos de Pensiones.¹²

La Comisión estimó de forma unánime que el proyecto de ley recogía de manera adecuada parte importante de las propuestas contenidas en sus Informes anuales, por lo cual acordó apoyar la pronta aprobación del proyecto.

3.3. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA LEY 20.829

La Ley 20.829 modifica el Seguro de Cesantía de la Ley 19.728, y en definitiva, establece los siguientes cambios:

¹² Mensaje Presidencial del 05.09.2013. Así como también se recoge en el Informe Anual de la Comisión, 2013, páginas 9 – 10.

i. Nueva tabla de la modalidad de retiro de fondos de la CIC (Art. 15)¹³

MESES	PORCENTAJE PROMEDIO REMUNERACIÓN ÚLTIMOS 6 O 12 MESES DE COTIZACIONES SEGÚN CORRESPONDA
Primero	70%
Segundo	55%
Tercero	45%
Cuarto	40%
Quinto	35%
Sexto	30%
Séptimo o superior	30%

ii. Prestaciones del FCS

Un trabajador podrá recibir hasta diez pagos de prestaciones financiadas parcial o totalmente con cargo al FCS, en un período de cinco años (Art. 24 inc. 2º). Lo anterior sin perjuicio de lo expresado en el siguiente punto.

iii. Monto de la Prestación por Cesantía con cargo al FCS

a) *Contrato indefinido.* Se reemplaza la tabla del inciso primero del Art. 25 que se refiere al monto de la prestación con cargo al FCS:

MESES	PORCENTAJE PROMEDIO REMUNERACIÓN ÚLTIMOS 12	VALOR SUPERIOR	VALOR INFERIOR
Primero	70%	\$525.000	\$157.500
Segundo	55%	\$412.500	\$123.750
Tercero	45%	\$337.500	\$101.250
Cuarto	40%	\$300.000	\$90.000
Quinto	35%	\$262.500	\$78.750

b) *Contratos a plazo fijo, o para una obra, trabajo o servicio determinado.* La prestación por cesantía con cargo al FCS se extenderá hasta el tercer mes, con los porcentajes y valores superiores e inferiores señalados en la tabla siguiente (Art. 25 inc. 2º):

MESES	PORCENTAJE PROMEDIO REMUNERACIÓN ÚLTIMOS 12	VALOR SUPERIOR	VALOR INFERIOR
Primero	50%	\$375.000	\$112.500
Segundo	40%	\$300.000	\$90.000
Tercero	35%	\$262.500	\$78.750

¹³ Todo Artículo citado en este Informe que no cuente con referencia a una ley determinada, corresponde a la Ley 19.728, modificada por la Ley 20.829.

c) *Respecto beneficiarios que estén percibiendo el quinto giro con cargo al FCS.* Se reemplaza la tabla del inciso tercero del Art. 25 por la siguiente:

MESES	PORCENTAJE PROMEDIO REMUNERACIÓN ÚLTIMOS 12	VALOR SUPERIOR	VALOR INFERIOR
Sexto	30%	\$225.000	\$67.500
Séptimo	30%	\$225.000	\$67.500

d) *Derecho al cuarto y quinto giro en caso de trabajadores contratados a plazo fijo, o para una obra, trabajo o servicio.* Cuando la tasa nacional de desempleo publicada por el INE exceda en un punto porcentual el promedio de dicha tasa, correspondiente a los cuatro años anteriores publicados por ese Instituto, y estos trabajadores se encuentren percibiendo el tercer giro, tendrán derecho a un cuarto y quinto giro, con un beneficio igual al correspondiente al sexto y séptimo mes que señala la tabla del punto anterior (Art. 25).

e) *Giros Adicionales.* Los giros adicionales señalados más arriba no se considerarán para el número máximo de pagos, es decir, más de dos veces en un periodo de 5 años (Art. 24 inc. 2º). Además, los valores señalados, se reajustarán el 1º de marzo de cada año, en el 100% de la variación que haya experimentado en el año calendario anterior el ÍPC, determinado por el INE. Dichos valores inferiores y superiores se reajustarán en la misma oportunidad antes indicada, en el 100% de la variación que haya experimentado en el año calendario anterior, el Índice de Remuneraciones Reales (IRR)

determinadas por el INE. Dichos valores serán reajustados por el índice de remuneraciones antes indicado, siempre que su variación sea positiva.

iv. Relación FCS con CCI y el Sistema de Pensiones (Art. 25 ter).

El FCS aportará a la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) obligatoria para pensiones de los beneficiarios que hayan optado por dicho Fondo, el monto equivalente al 10% de la prestación por cesantía que les corresponda recibir. El aporte a que se refiere este artículo deberá ser enterado por la Sociedad Administradora del Fondo y no estará afecto al cobro de comisiones por parte de la AFP correspondiente.

v. Acreditación de la Cesantía.

El beneficiario no tendrá derecho a las prestaciones con cargo al FCS, o cesarán las concedidas, según el caso y para cada evento de cesantía, si no busca de manera efectiva un empleo, lo que se entiende ocurrirá en los siguientes casos:

- a) No inscribirse en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE).
- b) No postular, reiteradamente y sin causa justificada, a una oportunidad de empleo que se encuentre disponible según le informe la respectiva Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) o la BNE.
- c) No concurrir, reiteradamente y sin causa justificada, a entrevistas de empleo debidamente intermediadas por la OMIL o BNE.
- d) Rechazar, sin causa justificada, una oportunidad de empleo intermediada de la forma indicada.
- e) Rechazar, sin causa justificada, una beca de capacitación ofrecida y financiada por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Para los efectos de lo señalado anteriormente, se consideran causas justificadas del beneficiario las siguientes:

- a) Padecer alguna enfermedad o discapacidad que le impida desarrollar el empleo ofrecido.
- b) Residir en una localidad distante del lugar donde se realice la entrevista de empleo, donde deba desempeñarse el respectivo empleo o donde se realice la capacitación ofrecida.
- c) El empleo o beca de capacitación ofrecidos no guardan relación con las habilidades o destrezas del empleo anterior u ocasionan un serio menoscabo a su condición laboral o a sus estudios profesionales, universitarios o técnicos.

- d) El empleo ofrecido no le permite percibir una remuneración igual o superior al 50% de la última devengada en el empleo anterior.

Un reglamento expedido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, suscrito también por el Ministro de Hacienda, establecerá los criterios y condiciones para determinar la procedencia de las causas justificadas indicadas, así como los requisitos, procedimiento y mecanismos para acreditar su concurrencia y, en general, toda norma para la correcta aplicación de los criterios señalados (Art. 28).

vi. Incorporación de la Superintendencia de Seguridad Social

Se agrega a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) como entidad que puede acceder a datos personales de la Base de Datos que mantiene la AFC, junto a la Subsecretaría del Trabajo y de Previsión Social y otras entidades que ya cuentan con esa facultad (Art. 34 B).

vii. Ampliación del ámbito de cobertura.

Respecto del Sistema de Información Laboral y la BNE, cuyos objetivos son aumentar la empleabilidad y facilitar la reinserción laboral de los cesantes, se cambia el criterio de “afiliados al seguro” por “mayores de 18 años de edad”, ampliando la cobertura del seguro a toda persona en edad de trabajar (Art. 61).

viii. Modificaciones a la BNE.

El administrador de la BNE deberá comunicar a los inscritos (cesantes mayores de 18 años) las oportunidades de capacitación y de empleos disponibles, según el orden de prioridad que establezca el índice de empleabilidad elaborado por la Subsecretaría del Trabajo. Es decir, no sólo a los beneficiarios del FCS y los que dejaron de percibir las prestaciones con cargo a ese Fondo.

Igualmente, la BNE deberá mantener una base de datos de los inscritos, con información del trabajador y su índice de empleabilidad, como asimismo de aquellos empleadores que ofrezcan vacantes de trabajo y los demás registros que determine la Subsecretaría del Trabajo, conforme las bases de licitación. Previamente, los beneficiarios eran solo los trabajadores sujetos al seguro. (Art. 63 incisos 3º y 4º).

ix. Administración de la BNE.

- a) La entidad administradora de la BNE tendrá derecho a una retribución cuyo financiamiento es de cargo del FCS y del SENCE, en la proporción que se establezca en un reglamento emitido en conjunto por el Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda. En relación con la situación existente anteriormente, se agrega al SENCE.
- b) Respecto del uso de la información para un fin distinto del correspondiente, las sanciones se incrementan, incluida pena de

presidio menor en cualquiera de sus grados (Art. 64, en relación con Art. 34 inc. 6º).

- c) Finalmente, el que durante el traspaso de la administración de la BNE, por cambio de entidad licitada, causare un daño no fortuito a las bases de datos que forman parte de ella, o niegue u obstaculice su entrega o la otorgue en forma incompleta, conforme a la modificación legal que se comenta, será sancionado con las penas señaladas en el punto anterior, sin perjuicio de la aplicación a la entidad administradora de dicha Bolsa de las sanciones que establezcan las bases de licitación y el contrato respectivo (Art. 64).

x. Disposiciones Transitorias de la Ley.

- a) Se establece una retribución adicional a la Sociedad AFC.
- b) En general la ley entró en vigencia al día siguiente al de su publicación, salvo en lo relativo a: cotizaciones de seguridad social, pensiones (Art. 25 ter); búsqueda de empleo por el cesante que accede a prestaciones (Art.28); extensión del sistema de información laboral, a mayores de 18 años (Art. 61); extensión a los mayores de 18 años, comunicación a los inscritos de oportunidades de empleo y mantención de bases de datos de trabajadores inscritos (Art. 63) y contrato con BNE y retribuciones (art. 64), aspectos que comenzarán a regir el primer día del cuarto mes contado desde la publicación, es decir, 1 de septiembre de 2015.

c) Situación específica de catástrofe, de forma que los trabajadores afiliados, cuyo último lugar de trabajo es dentro de la Región de Atacama o de las comunas de Antofagasta y Taltal, acceden en condiciones especiales a los beneficios cuando se hubiere puesto término a los contratos de trabajo entre el 1 de marzo y el 31 de agosto de 2015.

d) Las prestaciones en la zona de catástrofe no se considerarán para la aplicación de la restricción de acceso al FCS.

Informes Recibidos sobre Intermediación Laboral: BNE y OMIL

4. Informes Recibidos sobre Intermediación Laboral: BNE y OMIL

Durante el mes de junio de 2014 el administrador de la BNE, trabajando.com, se comunicó con el Presidente de la Comisión, Sr. Claudio Sapelli, para informarle del recurso por ellos interpuesto en la Contraloría General de la República en contra de la decisión de la Comisión Evaluadora del proceso de licitación de la BNE que declaró desierto el concurso, rechazando la propuesta por ellos presentada por estimarla demasiado elevada en relación al costo de administración vigente.

La Comisión conoció más detalles del proceso de licitación por medio de su integrante Sra. Noris Quezada, quien participó en representación de la Comisión de Usuarios en la Comisión Evaluadora, resolviendo de manera unánime no emitir ninguna opinión pública sobre el reclamo interpuesto por el administrador vigente de la BNE.

Por otra parte, en el mes de noviembre asistió a la Comisión el Subsecretario de Previsión Social, Sr. Marcos Barraza, quien informó que el Ejecutivo decidió enviar al Congreso una Indicación Sustitutiva al proyecto de ley que modifica el seguro de cesantía de la ley N° 19.728, la que consideraría en sus contenidos parte importante de las recomendaciones

propuestas por la Comisión en sus últimos informes anuales. En particular señaló que son objetivos específicos de la Indicación Sustitutiva: mejorar las tasa de reemplazo; ampliar los giros y aportes previsionales en caso de cesantía; extender la cobertura de la BNE; y, mejorar la intermediación laboral. También en la oportunidad la autoridad de gobierno compartió la preocupación de la Comisión por el resultado del proceso de licitación de la BNE y la futura administración de la Bolsa, comprometiéndose a hacer llegar a los integrantes un ejemplar del nuevo llamado de licitación.

Como ya se indicó en este informe, la indicación sustitutiva al proyecto de ley que modifica el seguro de cesantía en su Mensaje indicó que los perfeccionamientos propuestos apuntan entre otros, a los siguientes objetivos: 6) Fortalecer los servicios de información e intermediación laboral para apoyar a los trabajadores cesantes en la búsqueda de empleo, ampliando el acceso a todos los trabajadores cesantes a la BNE; y, 7) Perfeccionar los requisitos y medios de verificación para garantizar que efectivamente el trabajador cesante busca empleo.

Varias de las actividades descritas en este informe, impulsadas por los anteriores integrantes de la Comisión fueron complementadas con antecedentes recibidos en durante 2015, a saber:

4.1. INFORME DE FISCAL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.

Informa que la segunda licitación de la BNE se abrió en enero de 2012, en tanto que la tercera licitación se subió al sistema en enero de 2014 y se abrió en marzo de 2014, presentándose un solo postor: *Trabajando.com*. El proceso se declaró desierto, no obstante lo cual se encomendó al SENCE mantener el servicio, para lo cual se llegó a un acuerdo directo con la misma empresa, el que se ha estado renovando hasta la fecha, a la espera de una nueva licitación. *Trabajando.com* presentó un recurso ante la Contraloría General de la República en Julio de 2014, para obtener la adjudicación.

Da cuenta asimismo que se están preparando las bases para una nueva licitación, con la asesoría de DICTUC. Hace presente que no hay un diseño del mercado de trabajo, detrás de las bases.

La Comisión manifestó disposición a colaborar y realizar aportes durante el proceso de preparación de las bases.

4.2. INFORME DE JEFA DEL DEPARTAMENTO DE EMPLEO DE SENCE.

Expuso en la Comisión la Sra. Viviana Godoy y complementó la información entregada anteriormente por la Fiscal del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en el sentido de que el SENCE recibió un mandato del Ministerio del Trabajo para operar directamente el convenio con *Trabajando.com*, el que se renovó por última vez hasta el 31 de julio de 2015.

De acuerdo a las cifras que maneja, la BNE recibe aproximadamente 500.000 inscritos al año, habiéndose registrado 1.080.000 personas en los últimos dos años.

4.3. INFORME DE BNE DE TRABAJANDO.COM

Asistió a una sesión especial de la Comisión de Usuarios el Sr. Ignacio Brunner, Gerente de Desarrollo, quien resumió la actividad de la BNE a cargo de *Trabajando.com* con la siguiente información:

- *En cuanto a Currículum Vitae (CV's) Inscritos*, acumulados en 2014, alcanzan a un total de 2.387.630, de los cuales 1.247.245 corresponde a postulantes del sexo masculino (52%) y 1.121.482 al femenino (47%). No especifican sexo 18.903 (1%).

- *En cuanto a CV's Nuevos*, el 2014 se recibieron 242.471, lo que representa un 9% de variación respecto del año anterior. En

2015, a marzo, se observaba una tendencia al alza, con 62.867 inscripciones (un 104% respecto del año anterior, a igual fecha).

Del total de nuevos CV's, 122.820 corresponden a postulantes de sexo masculino (51%), en tanto que 111.141 a sexo femenino (46%), con 8.510 que no especifican sexo (3%). Los CV's nuevos representaron en 2014 un 10,69% del total acumulado.

- *Los CV's actualizados* en el mismo período alcanzaron 492.129 (20,61% del total acumulado), correspondiendo 242.230 (49% a mujeres y 241.356 a hombres (49%); 2% no especifica sexo.

- *Ofertas de empleo: Avisos y vacantes de trabajo*, de acuerdo a la información de la BNE, tuvieron una variación muy menor en 2014. Los avisos en ese año alcanzaron a 178.881, lo que representa sólo un 2% más que el año anterior, en tanto que las vacantes alcanzaron a 1.578.158, un 8% más que en 2013. El promedio de las vacantes por cada aviso fue de 8,82%, contra 8,02 % el año anterior, con una variación de 7%.

- Relacionado con la oferta de empleo, *las ocupaciones más ofrecidas* conforme al número de avisos son: operario (49.873); administrativo (28.184); auxiliar de aseo (27.904); guardia de seguridad (21.888) y vendedor (20.585).

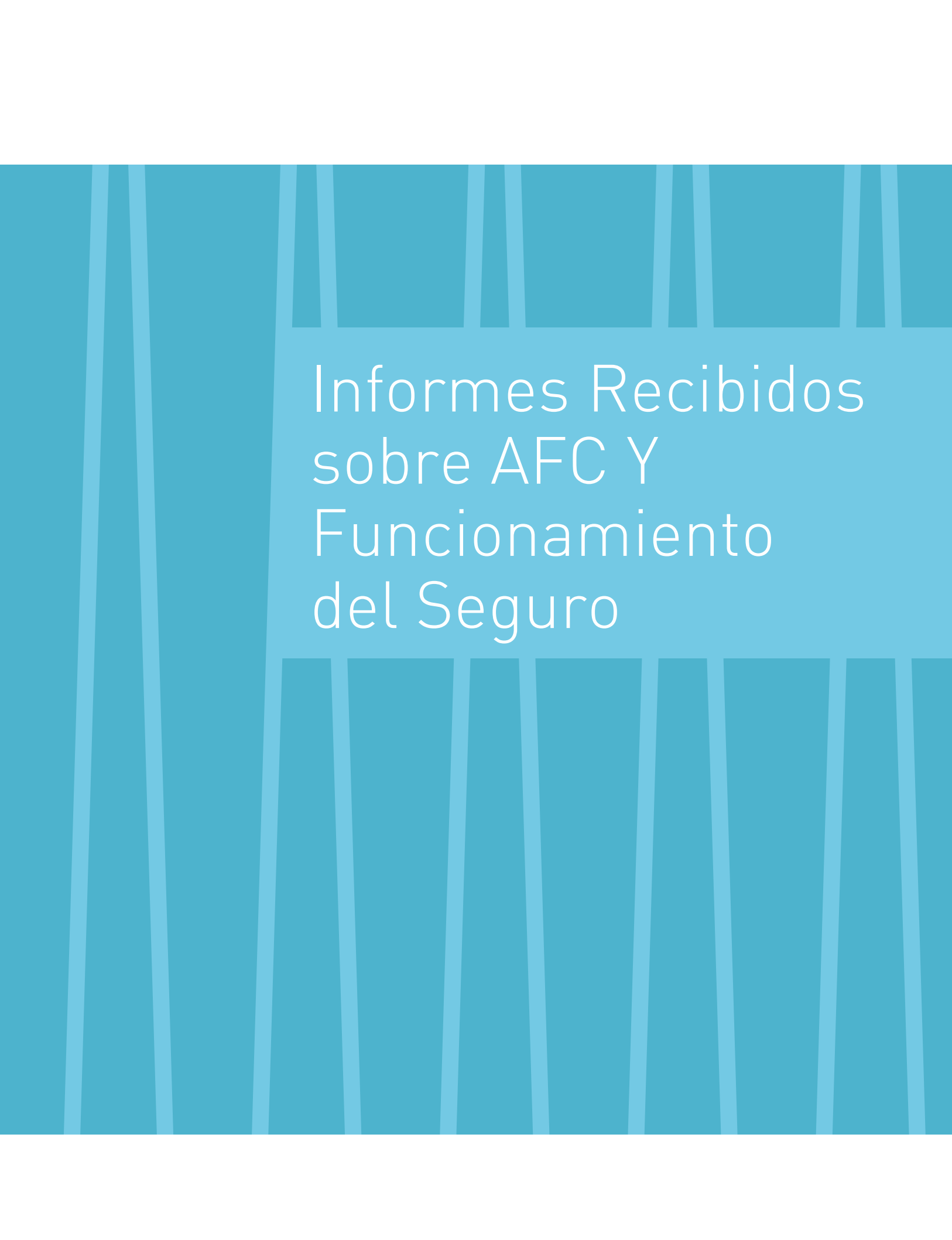
- *Los rubros de actividad* en que se producen estas ofertas se concentran en los siguientes: Recursos Humanos (33.325); Administración Pública (26.902); consultoría/asesoría (16.515); servicios varios (11.995); alimentos (8.165) y seguridad (6.847).

- En cuanto a *postulaciones a través de la BNE*, el número total de ellas en 2014 alcanzó a 4.011.261, que representa un 21% más que el año anterior. No obstante, muchas de ellas corresponden a postulaciones del mismo postulante, siendo el promedio de postulaciones por persona de 9,2. Los "postulantes únicos alcanzan a sólo 434.247, un 9% más que el año anterior".

- *El tráfico en la BNE*, que opera a través de su página web, concentró 13.507.321 visitas. Los consultantes únicos fueron 4.816.271, quienes realizaron en promedio 2,8 visitas cada uno. Las páginas vistas por cada entrada fueron 8,6 (117.155.176 en total). El tiempo promedio de sesión fue de 7 minutos con 42 segundos.

- *No hay cifras de colocación efectiva de postulantes* en puestos de trabajo ofrecidos, lo que se estima una falencia del sistema.

La BNE funciona más bien como una plataforma de datos vía web, sin relación con las OMIL ni con otros mecanismos o ámbitos de intermediación de empleos, ni con instrumentos ni incentivos de apoyo al empleo.

The background of the slide is a solid teal color with a pattern of vertical stripes in a slightly lighter shade of teal. The stripes are evenly spaced and run from the top to the bottom of the slide.

Informes Recibidos sobre AFC Y Funcionamiento del Seguro

5. Informes Recibidos sobre AFC y Funcionamiento del Seguro

Los integrantes de la Comisión recibieron un completo informe de GfK Adimark acerca de los estudios y encuestas de satisfacción de clientes, efectuados en noviembre de 2014. De los resultados expuestos, se destaca lo siguiente, de acuerdo a la presentación entregada a la Comisión:

5.1. CALL CENTER

El nivel de Satisfacción con el Servicio Telefónico es de alto desempeño, obteniendo un 77% de satisfacción neta, donde las mujeres y el nivel socio económico C3 entregan la mejor calificación.

Los aspectos clave de satisfacción (82% notas 6+7) se relacionan con: la amabilidad de los ejecutivos, rapidez en la atención y la información entregada.

Por otra parte, la insatisfacción es bastante baja (5%) y se relaciona principalmente con la poca información, la demora en contestar el llamado y la lenta atención en el transcurso del llamado.

- *A nivel general* existe un buen nivel de accesibilidad con el servicio telefónico,

logrando un 76% de satisfacción neta. Sin embargo, la facilidad de contacto (70% neto) y el tiempo de espera hasta que le contestan al cliente (66% neto), aunque logran buenas evaluaciones, se perciben algo más bajos y, de hecho, el tiempo de espera se presenta como un foco prioritario de mejora.

- *La actitud y el desempeño del ejecutivo* logran un muy buen nivel de satisfacción neta, pues todos sus atributos están por sobre un 78% neto. Esto genera un plus al entregar una buena atención al cliente que ha estado esperando para lograr un contacto.

- *En cuanto a los requerimientos de los usuarios*, un 88% de los encuestados indica que sí existió una resolución a su requerimiento, la gran mayoría en el mismo llamado telefónico (81%). Esto se ve reflejado en la buena evaluación que logra la solución entregada (87% neto).

5.2. SUCURSALES

En esta medición se observa en general altos niveles de satisfacción con AFC Chile (similares al 2012), alcanzado un 87% de notas 6+7 y sólo un 3% de insatisfacción (notas 1

a 4), entregando una aprobación neta de 84 puntos. Estos altos niveles de satisfacción son transversales a nivel de género, edad y grupo socioeconómico.

No obstante, a nivel de zonas se observan diferencias en la satisfacción, siendo la Región Metropolitana más baja que otras Regiones. Asimismo, se aprecia una disminución significativa en la Región Metropolitana, bajando de 87 a 77 puntos en la satisfacción neta. Por su parte, en otras Regiones se aprecia el efecto contrario, con un aumento positivo de 85 a 89 puntos de satisfacción neta.

La Satisfacción General con las Sucursales AFC es incluso más alta, llegando a un 96% de notas 6+7, y sólo 1% de insatisfacción (satisfacción neta de 95 puntos). Estas altas evaluaciones se obtienen principalmente en otras Regiones. En Santiago se observan como sucursales más bajas Providencia y Maipú.

Los aspectos que gatillan la satisfacción se relacionan con la atención rápida y expedita, y la buena atención de los Ejecutivos.

- *La ubicación de las sucursales*, obtiene mejores niveles de satisfacción en algunas sucursales de Regiones, en relación a la Metropolitana, siendo la más crítica en Santiago la sucursal de Providencia.

- *La infraestructura*, por su parte, es una dimensión muy bien evaluada, con altos estándares de satisfacción. Todos los aspectos

evaluados tienen altos niveles de percepción. Igualmente, se puede señalar que existe un 47% de clientes que entregan sugerencias de mejora, relacionadas con: Sucursales cuenten con Baño público (13%), dispensadores de agua (9%), aire acondicionado (7%), acceso para discapacitados (4%), más asientos (4%) y mejorar sala de espera (4%).

- *Tiempo de espera*: Se observa nuevamente altos niveles de satisfacción en esta dimensión, siendo evaluada con altos estándares a nivel transversal.

- Sin duda, un pilar fundamental en la entrega del servicio de AFC está en manos del *Ejecutivo de atención*. Históricamente los ejecutivos han presentado un alto desempeño y esta medición no es la excepción, llegando a un 96% de notas 6+7, y menos de 1% de notas 4 y menos (satisfacción neta de 95 puntos). Los índices de satisfacción con el Ejecutivo se basan en la atención amable (46%), entregan respuestas claras (39%), y atención rápida/expedita (36%). Todos los aspectos evaluados tienen un alto desempeño con satisfacciones netas superiores a 95 puntos.

Consecuente con los resultados anteriormente expuestos, se observa una *alta tasa de solución en el motivo de visita*, llegando a un 84% (similar en Región Metropolitana y otras Regiones). Sin embargo, a nivel de sucursales se aprecia un menor nivel de resolución en Viña del Mar (64%), Iquique (74%), Arica (75%) y Puente Alto (77%).

A nivel general, el 84% pudo concretar el Beneficio del seguro, y quienes no lo lograron (16%) en gran parte fue por: *Falta de documentación (39%), No tenía requisitos para cobrar el seguro (24%), problemas con pago de cotización (17%).*

En términos de veces que visitó la sucursal para hacer el cobro del seguro, el 54% lo hace en la misma oportunidad, el 31% acude 2 veces, y un 14% acude 3 veces o más.

Los altos estándares en la entrega del servicio impactan positivamente en los niveles de Recomendación y Re-visita a la Sucursal, con indicadores cercanos al 95%.

En función de los resultados, a juicio de la firma consultora se puede concluir que en relación al servicio entregado en la Sucursales AFC:

- Existen altos nivel de desempeño por parte de los Ejecutivos.
- La satisfacción en ellos se explica principalmente por la atención expedita y la atención amable.
- Existe un alto nivel de resolución en la visita a la Sucursal.
- A nivel de Sucursales la mayoría presentan altos niveles de satisfacción, aunque en la Región Metropolitana se presentan algunas más bajas.
- A nivel de perfil de entrevistados (edad, género, GSE) la satisfacción es homogénea.

- En función de lo anterior no se presentan focos prioritarios de mejora para la mejora del servicio.

En base a los mismos resultados observados, en términos de recomendaciones al servicio el informe independiente señala:

- Mantener el alto nivel de desempeño de los Ejecutivos (al ser la dimensión más incidente en la entrega del servicio se transforma en una fortaleza).
- Mejorar algunos aspectos de la Infraestructura (dispensadores de agua, aire acondicionado, asientos).

5.3. PÁGINA WEB

El nivel de satisfacción con la página Web obtiene un nivel de desempeño mediano, alcanzando un 64% de satisfacción neta (73% notas 6+7 y 9% notas 4 y menos). Los drivers de satisfacción, se centran en: se encuentra toda la información y es eficiente/resuelve. Por otra parte, los ámbitos de insatisfacción se centran en: problemas con la clave secreta (28%), mala información o incompleta (23%), y la página es poco amigable, lenta (10%). Estos temas cobran relevancia, dado que emergen tanto en las personas que califican de forma negativa, como los que califican de forma positiva a la página.

- *Respecto del funcionamiento de la página, destaca su disponibilidad constante*

las 24 hrs. (79% neto); la rapidez logra un 70% neto y la facilidad para navegar un 71% neto.

- *En cuanto a la información*, la actualización de ésta es lo más destacado en este ámbito, llegando a un 80% de satisfacción. Sin embargo, la satisfacción con la claridad de esta información llega sólo a un 69%. La utilidad de la información es bien percibida, logrando un 77% neto.

- *El Diseño y Formato de la Página* es donde menos nivel de satisfacción se observa: el atractivo (58% neto) y los colores (61% neto) muestran 2 dígitos de evaluaciones negativas. En línea con lo anterior, ambos aspectos “Atractivo de la Página” y los “Colores y Diseño”, se presentan como focos secundarios de mejora.

- *En cuanto a los Requerimientos de los Usuarios*, un 89% de los entrevistados indica que su requerimiento fue resuelto al ingresar a la página Web, porcentaje que es de alta resolución. Además, logra un alto nivel de satisfacción con la solución entregada (91% neto). En el otro extremo, 1 de cada 10 personas indica que tuvo un problema con la página, principalmente dificultades con la clave de acceso (58%). La solución entregada respecto de los problemas no deja en absoluto contento a los clientes, obteniendo en estos casos bajos niveles de satisfacción.

- *En cuanto a otros canales de atención para resolver los requerimientos o consultas*, lo entrevistados prefieren principalmente el correo electrónico 40%, dirigirse a las oficinas

comerciales (36%) y el contacto con el call center (26%).

Se recomienda vincular una página Web sencilla, amigable, cercana; pero que sea eficiente a la hora de encontrar la información.

Asimismo, se recomienda que el diseño permita a los clientes un manejo útil y moderno, con facilidad de acceso, para poder modificar y realizar búsquedas. En este contexto, importa revisar y trabajar en la configuración y diseño de la Página Web de la AFC.

Conclusiones

6. CONCLUSIONES

Gran parte del esfuerzo de la Comisión durante 2014 se destinó a colaborar con las autoridades de Gobierno a objeto que las modificaciones a la legislación del seguro recogieran las recomendaciones y aportes efectuados por esta instancia de participación social. En este ámbito, la Comisión pretende hacer seguimiento de los resultados de los cambios legislativos detallados en este Informe, en particular respecto de aquellos relacionados con el uso del FCS.

Adicionalmente, existen temas que se estima pueden ser foco de atención para el trabajo de la Comisión de Usuarios en el próximo período. Entre ellos se pueden mencionar:

i. Funcionamiento del seguro y la AFC, en todos los aspectos de recaudación de cotizaciones, inversión de los recursos y gestión de las prestaciones para el usuario.

ii. A partir del análisis de la información generada por el seguro, efectuar diagnósticos que permitan identificar falencias y oportunidades de mejora en el mercado del trabajo. A modo de ejemplo, intermediación laboral y capacitación; causales e importancia de la morosidad bajo el esquema del seguro de cesantía.

iii. De igual forma, incorporar en el análisis la evolución y características de la contratación laboral femenina y de jóvenes.

iv. Aportar en el funcionamiento de la Bolsa Nacional de Empleo. En los diversos aspectos a considerar se cuenta la información que la BNE debe proporcionar a los cesantes inscritos.

v. Asimismo, analizar el funcionamiento del seguro en el contexto de la seguridad social de los trabajadores, de la cual forma parte.

vi. Relación entre las diferentes entidades públicas y privadas que se vinculan con la aplicación del seguro en sus diferentes aspectos.

vii. Continuar analizando las propuestas de mejoras al funcionamiento del seguro de cesantía aun no incorporadas, tales como: revisión de la tasa de cotización; periodo máximo de cotización; operación y funcionamiento del seguro en periodo de crisis o catástrofes; análisis del funcionamiento del seguro de cesantía solidario en función de distintos atributos del trabajador desempleado, tales como ser jefe de hogar y/o ser mayor de 50 años.



Anexo Estadístico

Anexo Estadístico

En este anexo la Comisión presenta los gráficos que en informes anteriores han sido discutidos, para permitirle a quien sigue las cifras por medio de estos informes, una continuidad en la disponibilidad de datos.

Cuadro 1. Cotizantes según Sector de Actividad Económica

(participación porcentual a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	7,5	7,4	7,6	7,3	8,0
Explotación de minas y canteras	1,6	1,6	1,7	1,7	1,6
Construcción	11,3	11,4	12,8	12,3	11,9
Industrias manufactureras	10,2	9,9	10,2	9,9	10,1
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	14,7	14,7	16,4	15,8	16,7
Comercio al por mayor y menor; hoteles y restaurantes	19,7	19,3	21,1	21,1	21,3
Intermediación financiera	3,4	3,3	3,5	4,0	4,1
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7,3	7,0	7,5	7,5	7,5
Suministro de electricidad, gas y agua	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5
Enseñanza, servicios sociales y de salud	6,5	6,3	6,8	7,1	7,9
Otras actividades se servicios comunitarios, sociales y personales	7,1	6,5	6,5	5,7	5,7
Adm. pública y defensa; planes de seg. social afiliación obligatoria	2,2	2,1	1,9	2,0	2,3
Otros sectores	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5
sin información	7,7	9,5	3,1	4,7	1,8
Total	100	100	100	100	100
<i>Total de cotizantes N°</i>	<i>3.755.035</i>	<i>4.062.464</i>	<i>4.298.213</i>	<i>4.409.989</i>	<i>4.494.895</i>

Cuadro 2. Características de los cotizantes

(participación porcentual a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014
Por sexo					
Hombre	63,5	63,4	62,8	62,0	61,3
Mujer	36,5	36,6	37,2	38,0	38,7
Sin información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100
Por tramos de edad					
Entre 18 y 20 años	5,7	5,7	5,5	5,0	4,6
Entre 21 y 24 años	11,4	11,3	11,1	10,6	10,1
Entre 25 y 30 años	19,8	19,3	18,8	18,6	18,6
Entre 31 y 40 años	28,1	27,9	27,8	27,7	27,3
Entre 41 y 50 años	22,3	22,3	22,4	22,5	22,6
Entre 51 y 60 años	10,7	11,5	12,3	13,3	14,1
60 y más años	1,9	2,0	2,1	2,3	2,6
Sin información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100
Por tramos de remuneración imponible mensual					
menos de \$200.000/mes	22,1	19,3	16,6	10,5	9,7
200 mil - 300 mil	24,4	22,4	20,0	21,6	18,4
300 mil - 400 mil	13,8	14,2	14,1	13,9	13,8
400 mil - 500 mil	9,0	9,8	10,5	10,8	11,1
500 mil - 600 mil	6,3	6,8	7,3	8,0	8,5
600 mil - 700 mil	4,8	5,1	5,6	6,1	6,5
700 mil - 800 mil	3,5	3,9	4,2	4,7	5,1
Más de 800 mil	16,2	18,6	21,7	24,4	26,9
Total	100	100	100	100	100

Cuadro 3. Remuneraciones de los Cotizantes

Según Tipo de Contrato

(pesos a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014
A plazo fijo					
Menos de \$200.000/mes	36,0	32,1	27,9	21,6	20,4
200 mil - 300 mil	28,0	27,0	25,5	27,1	24,0
300 mil - 400 mil	13,2	14,5	15,4	15,8	16,9
400 mil - 500 mil	7,1	8,3	9,5	10,2	11,3
500 mil - 600 mil	4,3	5,1	5,7	6,5	7,2
600 mil - 700 mil	3,1	3,6	4,1	4,5	5,0
700 mil - 800 mil	2,2	2,5	2,9	3,4	3,6
Más de 800 mil	6,0	7,0	9,0	10,0	11,6
Promedio	319.849	345.257	381.006	413.855	434.843
A plazo indefinido					
Menos de \$200.000/mes	13,7	11,8	10,5	4,9	4,4
200 mil - 300 mil	22,2	19,7	17,0	18,9	15,7
300 mil - 400 mil	14,2	14,1	13,4	12,9	12,3
400 mil - 500 mil	10,1	10,6	11,0	11,1	11,0
500 mil - 600 mil	7,4	7,8	8,2	8,7	9,1
600 mil - 700 mil	5,8	6,0	6,4	6,8	7,2
700 mil - 800 mil	4,3	4,6	4,9	5,4	5,8
Más de 800 mil	22,3	25,3	28,5	31,3	34,4
Promedio	596.153	649.954	705.737	757.896	821.051

Según Tipo de Contrato y Sexo

(pesos a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014
A plazo fijo					
Hombre	359.658	381.237	419.576	455.303	474.125
Mujer	255.935	275.722	306.168	334.553	362.732
Promedio	319.849	345.257	381.006	413.855	434.843
A plazo indefinido					
Hombre	652.898	692.022	761.238	816.208	882.257
Mujer	541.481	579.855	616.890	667.408	727.847
Promedio	596.153	649.954	705.737	757.896	821.051

Cuadro 4. Solicitudes de Beneficios

(número y participación porcentual, a diciembre de cada año)

	Total	Contrato Plazo Fijo		Contrato indefinido		Fallecidos Y Pensionados
		Sólo CIC	Fondo Solidario	Sólo CIC	Fondo Solidario	
Número de solicitudes						
2003	111.882	111.063	0	529	109	181
2004	448.969	399.782	0	40.422	7.349	1.416
2005	648.164	517.294	0	110.432	16.936	3.502
2006	814.702	610.638	0	173.443	25.791	4.830
2007	890.736	626.705	0	229.087	28.770	6.174
2008	987.441	653.269	0	285.499	40.203	8.470
2009	1.091.624	687.300	7.282	317.126	70.463	9.453
2010	997.565	595.200	30.537	287.139	74.262	10.427
2011	1.028.493	629.521	19.764	300.474	68.129	10.605
2012	1.084.610	635.985	18.314	345.463	65.895	18.953
2013	1.177.739	664.777	17.753	406.562	69.884	18.763
2014	1.302.805	714.336	16.257	447.084	75.804	49.324
Total 2003-2014	10.584.730	6.845.870	109.907	2.943.260	543.595	142.098
Composición porcentual						
2003	100	99,3	0,0	0,5	0,1	0,2
2004	100	89,0	0,0	9,0	1,6	0,3
2005	100	79,8	0,0	17,0	2,6	0,5
2006	100	75,0	0,0	21,3	3,2	0,6
2007	100	70,4	0,0	25,7	3,2	0,7
2008	100	66,2	0,0	28,9	4,1	0,9
2009	100	63,0	0,7	29,1	6,5	0,9
2010	100	59,7	3,1	28,8	7,4	1,0
2011	100	61,2	1,9	29,2	6,6	1,0
2012	100	58,6	1,7	31,9	6,1	1,7
2013	100	56,4	1,5	34,5	5,9	1,6
2014	100	54,8	1,2	34,3	5,8	3,8
Total 2003-2014	100	65	1	28	5	1

Cuadro 5. Solicitudes y Uso del Fondo Solidario (FS)

Cotizantes con Contrato Indefinido

(número y participación porcentual, a diciembre de cada año)

	Acceso Fondo Solidario		Trabajadores con Derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
<i>Número de solicitudes</i>				
2003	139	499	109	30
2004	10.744	37.027	7.349	3.395
2005	29.970	97.398	16.936	13.034
2006	50.073	149.161	25.791	24.282
2007	62.294	195.563	28.770	33.524
2008	68.554	257.148	40.203	28.351
2009	110.357	277.232	70.463	39.894
2010	129.553	231.848	74.262	55.291
2011	136.962	233.082	68.309	68.653
2012	142.844	268.674	65.910	76.934
2013	166.403	310.100	69.891	96.512
2014	180.210	342.839	75.817	104.393
Total 2003-2014	1.088.103	2.400.571	543.810	544.293
<i>Composición porcentual</i>				
2003	22	78	78	22
2004	22	78	68	32
2005	24	76	57	43
2006	25	75	52	48
2007	24	76	46	54
2008	21	79	59	41
2009	28	72	64	36
2010	36	64	57	43
2011	37	63	50	50
2012	35	65	46	54
2013	35	65	42	58
2014	34	66	42	58
Total 2003-2014	31	69	50	50

Cuadro 5. Solicitudes y Uso del Fondo Solidario (FS)

Cotizantes con Contrato Indefinido

(número y participación porcentual, a diciembre de cada año)

	Acceso Fondo Solidario		Trabajadores con Derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
Número de solicitudes				
2003	0	0	0	0
2004	0	0	0	0
2005	0	0	0	0
2006	0	0	0	0
2007	0	0	0	0
2008	0	0	0	0
2009	31.770	260.599	7.282	24.488
2010	92.912	532.825	30.537	62.375
2011	83.454	567.780	19.910	63.544
2012	87.227	567.244	18.323	68.904
2013	90.345	592.261	17.758	72.587
2014	88.403	642.505	16.263	72.140
Total 2003-2014	474.111	3.163.214	110.073	364.038
	% solicitudes de contrato a plazo fijo		5 de beneficios con derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
Composición de solicitudes				
2003				
2004				
2005				
2006				
2007				
2008				
2009	10,9	89,1	22,9	77,1
2010	14,8	85,2	32,9	67,1
2011	12,8	87,2	23,9	76,1
2012	13,3	86,7	21,0	79,0
2013	13,2	86,8	19,7	80,3
2014	12,1	87,9	18,4	81,6
Total 2003-2014	13	87	23	77

Cuadro 6. Montos de los Beneficios Pagados

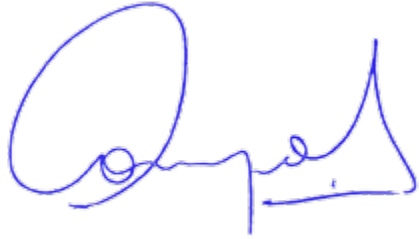
(pesos de cada año)

	Total	Contrato Plazo Fijo		Contrato indefinido		Fallecidos Y Pensionados
		Sólo CIC	Fondo Solidario	Sólo CIC	Fondo Solidario	
Total en MM\$						
2003	5.045	4.999	0	30	8	7
2004	31.778	26.056	0	3.681	1.942	99
2005	58.328	38.922	0	13.615	5.496	295
2006	90.245	53.328	0	28.489	7.902	526
2007	112.707	54.926	0	45.619	11.274	889
2008	146.078	67.906	0	62.066	14.541	1.565
2009	214.951	80.146	912	99.067	32.678	2.148
2010	219.537	72.432	4.316	103.195	36.471	3.123
2011	250.947	85.519	3.003	124.408	34.254	3.763
2012	299.530	95.932	2.858	160.372	34.332	6.035
2013	369.820	110.327	2.931	209.335	38.733	8.494
2014	475.557	138.694	2.928	268.931	46.380	18.625
Promedio por solicitud						
2003	45.090	45.014	0	57.180	73.039	39.380
2004	70.780	65.176	0	91.061	264.320	69.666
2005	89.989	75.241	0	123.289	324.500	84.302
2006	110.770	87.332	0	164.253	306.379	108.889
2007	126.533	87.642	0	199.132	391.873	143.968
2008	147.936	103.948	0	217.393	361.698	184.791
2009	196.910	116.610	125.282	312.390	463.759	227.219
2010	220.073	121.694	141.331	359.392	491.108	299.514
2011	243.995	135.848	151.931	414.039	502.778	354.845
2012	276.163	150.840	156.073	464.225	521.005	318.441
2013	314.009	165.961	165.073	514.891	554.251	452.713
2014	365.026	194.158	180.084	601.521	611.847	377.595

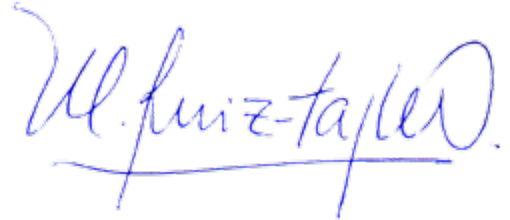
Cuadro 7. Flujos del Patrimonio

(Millones de pesos nominales)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cotizaciones	471.538	562.181	668.249	785.258	893.887	974.033
Aporte Estatal	8.334	8.396	8.645	8.947	9.103	9.480
Retiros	-216.221	-221.221	-257.179	-291.067	-370.458	-491.481
Rentabilidad	87.641	107.822	167.588	144.903	242.822	478.799
Comisión	-6.802	-9.750	-12.357	-15.758	-18.725	-19.544
Saldo al Cierre	1.526.712	1.974.140	2.549.086	3.181.369	3.937.998	4.889.284



ERIC CAMPOS BONTA
VICE-PRESIDENTE



MARCELA RUIZ-TAGLE ORTIZ



JOSÉ HERMOSILLA RAMIREZ



JORGE RIESCO VALDIVIESO



ANDRES AGUILERA FUENTES



PABLO BOBIC CONCHA
SECRETARIO



HUGO CIFUENTES LILLO
PRESIDENTE

COMISION DE USUARIOS
DEL SEGURO DE CESANTIA

Informe **2014**