

# COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA

**INFORME 2015 - 2016**

# COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA

**INFORME 2015 - 2016**

# CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	5
2.	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL SEGURO DE CESANTÍA	11
2.1	Cotizantes del Seguro de Cesantía.	15
2.2	Evolución de los Fondos de Cesantía.	18
2.3	Solicitudes de Prestaciones del Seguro de Cesantía.	20
2.4	Prestaciones del Seguro de Cesantía después de la Reforma de 2015.	24
2.5	Prestaciones del Seguro de Cesantía y desempleo regional.	28
3.	LA AFC Y FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO	31
3.1	Estudio de Satisfacción de Clientes.	33
3.2	Rezagos.	36
4.	INTERMEDIACIÓN LABORAL: BNE y OMIL	39
4.1	Bolsa Nacional de Empleo (BNE).	41
4.2	Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL).	50
4.3	Capacitación Laboral y Programas de Apresto.	53
5.	CONSIDERACIONES FINALES	55
	ANEXO 1: ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN	63
	ANEXO 2: ESTADÍSTICAS	67

Presentación

# 1. Presentación

El seguro de desempleo tiene por objeto dar protección a los trabajadores que han perdido su empleo, otorgándoles prestaciones económicas, consistentes en pagos (giros) mensuales con cargo a su Cuenta Individual (CIC) y o al Fondo de Cesantía Solidario (FCS), en general, por un determinado número de meses. En el caso de obtener prestaciones solidarias, el cesante accede a los mecanismos de intermediación laboral y/o capacitación ocupacional.

La recaudación de las cotizaciones, el registro de ellas, la inversión de los recursos y el otorgamiento de las prestaciones se encuentran a cargo de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC). En tanto que, en la intermediación laboral y capacitación de los desempleados beneficiarios participan la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) en relación con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

El financiamiento del seguro proviene de cotizaciones de los empleadores y de los trabajadores a la Cuenta Individual (según el tipo de contrato), más aportes de los empleadores, y del Fisco para las prestaciones del FCS.

El seguro de desempleo establecido por

la ley 19.728, del año 2002 <sup>1</sup>, recogiendo principios propios de la seguridad social, contempla la existencia de la Comisión de Usuarios, que tiene por objetivo conocer los criterios y procedimientos empleados por la AFC para recaudar las cotizaciones, administrar los fondos de cesantía y el pago de las prestaciones a la que está obligada. Asimismo, conoce y debe ser informada del funcionamiento de la Bolsa Nacional del Empleo (BNE).

Esta entidad de participación social está reglamentada en su funcionamiento por el DS N° 49, de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB).

Como se ha indicado en Informes anteriores, la Comisión de Usuarios, si bien no tiene funciones ejecutivas, y sus opiniones, propuestas y sugerencias no son preceptivos para la AFC y las autoridades del sector, se encuentra 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 de la AFC con el Estado a través de los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda. Entre ellas, se pueden indicar la divulgación, cobertura, atención al público, cumplimiento y oportunidad de pago de las prestaciones. Lo

<sup>1</sup> El seguro ha sufrido modificaciones por medio de las siguientes leyes: 20.328 y 20.351 (ambas de 2009); 20.530 y 20.552 (ambas de 2011); 20.595 (2012); 20.720 (2014) y, 20.829 (2015).

indicado permite que la Comisión se pronuncie, en términos de colaboración, sobre todos los aspectos que los objetivos del seguro se cumplan de la mejor forma. La Comisión de Usuarios 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.

En la actualidad la Comisión está integrada por el señor Hugo Cifuentes Lillo, académico (Presidente); los señores Eric Campos Bonta (Vicepresidente), Andrés Aguilera Fuentes y José Hermosilla Ramírez, en representación de la Central Unitaria de Trabajadores, CUT; y la señora Marcela Ruiz-Tagle Ortiz y los señores Jorge Riesco Valdivieso y Pablo Bobic Concha (Secretario), representantes de los empleadores, designados por la Confederación de la Producción y el Comercio, CPC. La actual Comisión se encuentra en funciones por tres años, desde de enero de 2015 y su periodo se cumple en diciembre de 2017.

Este décimo quinto (15°) Informe anual incluye una relación de las actividades y acciones desarrolladas por la Comisión

durante el año 2015, en cumplimiento de sus funciones y cuyos análisis y resultados en varios casos se han concretado en el año 2016.

Entre las diversas actividades, gestiones y evaluaciones realizadas por la Comisión durante el período que se informa, se cuentan reuniones con autoridades, directivos de la AFC y análisis de diversos estudios y estadísticas referentes al funcionamiento del sistema. De todas estas acciones se da cuenta en las actas de la Comisión, que se pueden revisar en <https://www.afc.cl/publico/comision-de-usuarios-index.html>, lugar en que también se encuentran alojados los anteriores Informes anuales. Como Anexo 1, se incluye una relación de las personalidades relacionadas con el seguro con las cuales se ha reunido la Comisión, así como de las comunicaciones recibidas y despachadas. Con el número 2, se incluye el habitual anexo estadístico.

La Comisión se reúne en sesiones ordinarias (una al mes) y extraordinarias según se acuerde. Entre octubre de 2015, fecha de entrega del Informe anterior y julio de 2016, se han efectuado 10 reuniones ordinarias y 12 extraordinarias.

En este informe se destacan los principales hitos del período, en particular, los efectos de la entrada en aplicación, en abril de 2015, de la Ley 20.829 que modificó el seguro social de cesantía en los

términos descritos en el Informe anterior (2014). El análisis se refiere a los primeros efectos de esa importante reforma, transcurrido un año de su vigencia, y cuya evaluación definitiva requiere mayor tiempo de observación de los efectos de los cambios introducidos. Junto a ello, se destina un espacio al análisis de la intermediación laboral, que en este año

2016 consideró la licitación de la BNE, así como el rol que respecto del seguro social cumplen las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL).

Se concluye con algunas sugerencias que las observaciones desarrolladas en el cuerpo del Informe permiten efectuar, tanto a la AFC como a las autoridades del sector.

Análisis del  
comportamiento  
del seguro de  
cesantía

## 2. Análisis del comportamiento del seguro de cesantía

El Seguro de Cesantía cubre al conjunto de trabajadores dependientes, regidos por el Código del Trabajo, con independencia del tipo de relación contractual acordada (a plazo, por obra o servicio determinado o indefinido). Se excluyen del seguro, los funcionarios del sector público, municipal, de universidades del Estado, fuerzas armadas, policías y quienes se desempeñan por cuenta propia. También quedan excluidas las trabajadoras de casa particular <sup>2</sup>, aprendices, trabajadores menores de 18 años, y los pensionados, salvo que esta tenga su origen en invalidez parcial.

Durante los primeros cinco años de su implementación, el seguro de cesantía

alcanzó una cobertura de, aproximadamente, el 30% de los que voluntaria u obligatoriamente debían incorporarse. En la medida que el sistema maduró, pasó a cubrir, en promedio, desde el 47% de los ocupados en 2010, al 54% de los ocupados en 2015 (esto es, más de 4 millones de trabajadores); no obstante, ya se evidencia que los incrementos anuales en cobertura son marginales, por lo que se puede decir que se está en un régimen de estabilidad y que sólo aumentarán significativamente los trabajadores cubiertos en la medida que se extienda la obligación de cotizar de aquellos hasta hoy eximidos de hacerlo.

EVOLUCIÓN OCUPADOS



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del INE y Superintendencia de Pensiones.

<sup>2</sup> Cuentan con su propio sistema indemnizatorio por término de contrato, Art 163 del C. del Trabajo.



Al respecto, quienes no están cubiertos por este seguro alcanzaron, en promedio durante 2015, a 3,7 millones de chilenos. De estos se estima, de acuerdo a las cifras elaboradas por el Instituto Nacional de Estadísticas, 1,6 millones correspon-

dieron a trabajadores por Cuenta Propia (20% del total de ocupados) y 593 mil a trabajadores directos de la administración pública y defensa (7% del total de ocupados).

OCUPADOS 2015, SEGÚN CATEGORÍA



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del INE y Superintendencia de Pensiones.

A continuación, se analiza la evolución de los cotizantes al seguro de cesantía en cuanto a género, edad, modalidad contractual e ingreso imponible promedio; así como también se da cuenta de la recaudación asociada y acumulación de los fondos; de las solicitudes de prestaciones del seguro efectuadas en sus modalidades de retiros desde las cuentas indi-

viduales como aquellas complementadas por el uso del FCS y, en particular, de la evolución resultante de éstas a partir de la reforma implementada desde fines de abril de 2015.

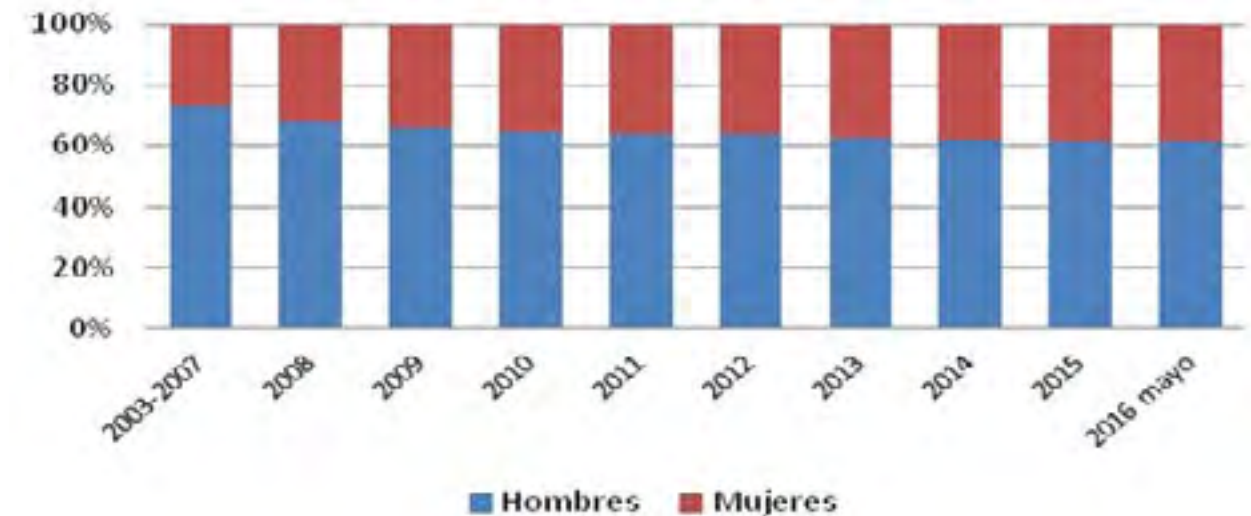
Por último, se incorpora un breve análisis respecto a las prestaciones del seguro de cesantía y la tasa de desempleo regional.

## 2.1 COTIZANTES DEL SEGURO DE CESANTÍA

En promedio, durante 2015 los cotizantes al Seguro de Cesantía alcanzaron a 4.311.750 trabajadores, cifra 28% superior al registro de 2010 y 2,6% mayor respecto del año anterior (2014). Mientras que al primer trimestre del presente año estos llegaron a 4.409.767, cifra inferior en 0,6% respecto del registro del último cuarto de 2015<sup>3</sup>.

En cuanto a la diferenciación de los cotizantes según género, se observa un lento avance en la participación femenina. Durante los primeros cinco años del sistema las mujeres representaron aproximadamente el 27% de los cotizantes, cifra que promedió 35% en 2010 y aumentó a 38% durante 2015<sup>4</sup>.

COTIZANTES SEGÚN GÉNERO



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Pensiones.

En cuanto a la modalidad contractual prevaeciente, destaca el continuo incremento en la participación de cotizantes con contratos a plazo indefinido por sobre aquellos a plazo fijo, por obra o servi-

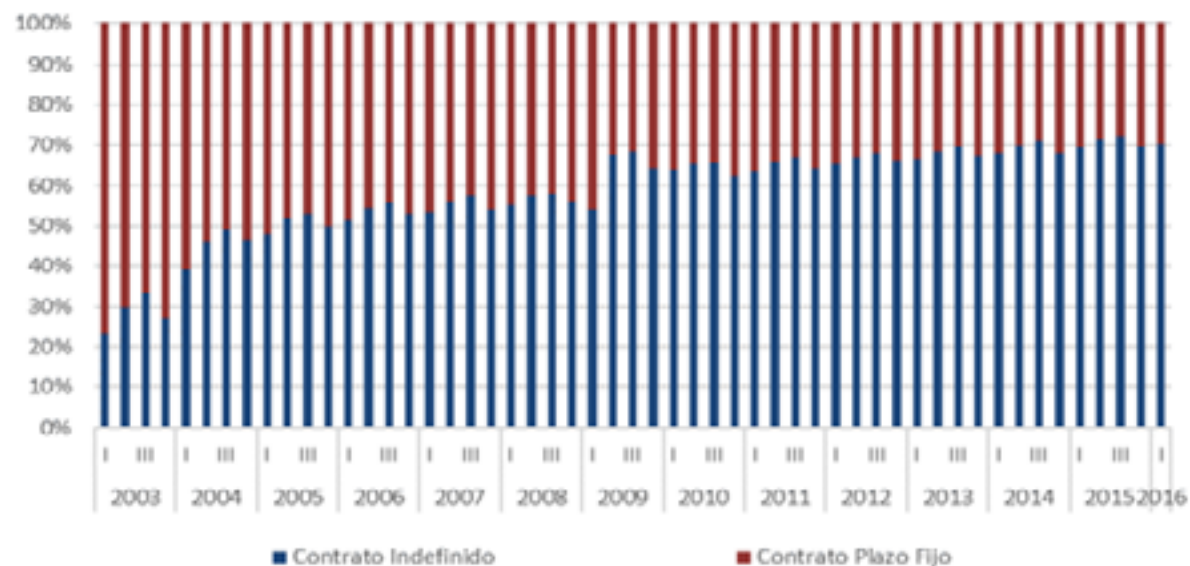
cio determinado, pasando de representar el 64% de los cotizantes totales en 2010 a aproximadamente el 71% de estos en 2015 (de los cuales 60% son hombres y 40% mujeres).<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Más del 97% de los cotizantes mantiene una relación laboral con un único empleador.

<sup>4</sup> A mayo de 2016 la tasa de participación femenina en el seguro de desempleo llegó a 39%.

<sup>5</sup> En el caso de los contratos a plazo fijo, la participación femenina fluctuó en torno al 34%. Para mayor análisis ver Anexo 2.

### COTIZANTES SEGÚN MODALIDAD CONTRACTUAL



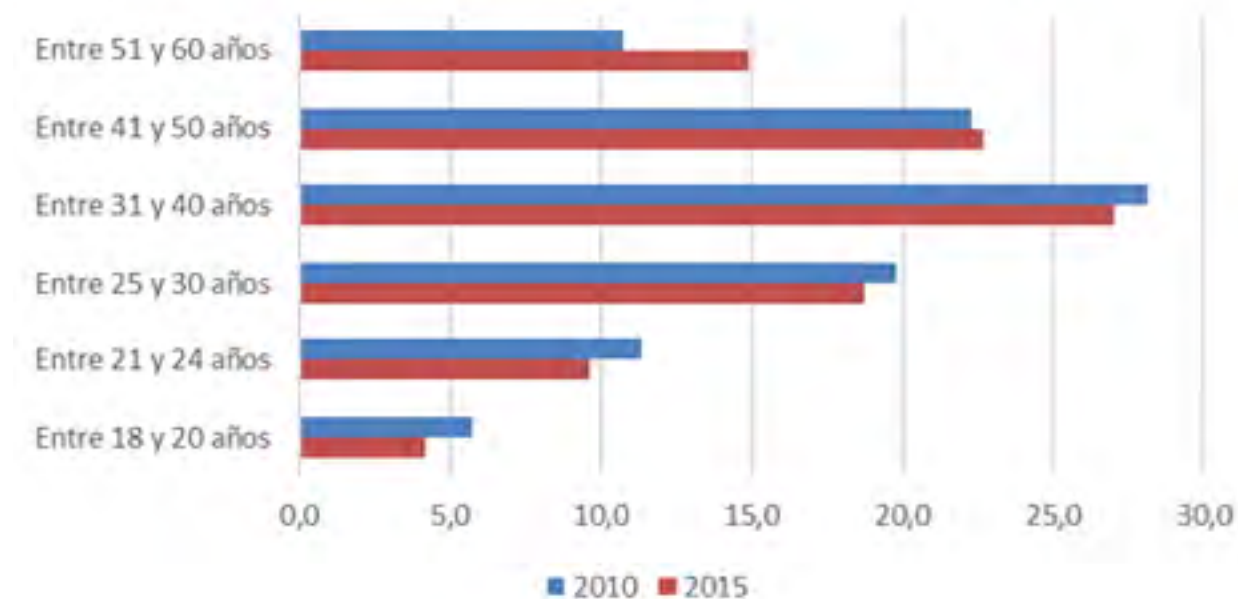
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Pensiones.

Desde el punto de vista etario, se aprecia el envejecimiento de los trabajadores activos en el sistema. Entre 2010 y 2015 los cotizantes con 51 años o más aumentaron su participación en 5 puntos porcentuales, mientras que la participación de trabajadores entre 18 y 30 años disminuyó en 4,3 puntos porcentuales en el mismo periodo.

Por último, en cuanto a la evolución de las remuneraciones imposables de los cotizantes, se constata la tendencia al alza en la participación de cotizantes con mayores rentas, en línea con un universo de trabajadores de mayor edad y, por lo

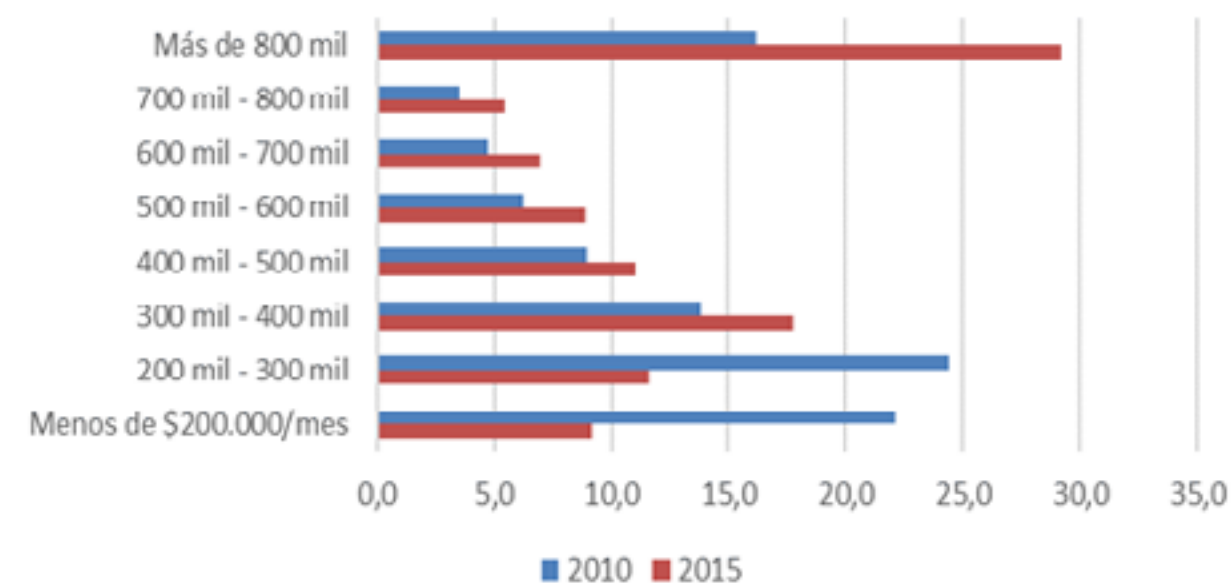
tanto, de mayor experiencia laboral. Es así como al comparar entre 2010 y 2015, resalta el aumento en la participación de trabajadores cotizando con rentas sobre \$ 800.000 (desde 16,2% en 2010 a 29,2% en 2015) y la menor participación de trabajadores con rentas iguales o menores a \$300.000 (desde 46,5% en 2010 a 20,7% del total en 2015). Respecto de este último caso, cabe resaltar la probable incidencia de la evolución del ingreso mínimo en la disminución de la participación de rentas menores, el cual pasó desde \$172.000 en 2010 a \$241.000 en 2015.

### DISTRIBUCIÓN COTIZANTES POR EDAD



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

### DISTRIBUCIÓN COTIZANTES SEGÚN TRAMO REMUNERACIÓN IMPONIBLE



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

## 2.2 EVOLUCIÓN DE LOS FONDOS DE CESANTÍA

Al 31 de diciembre de 2015, los fondos existentes en las Cuentas Individuales de Cesantía (CIC) alcanzaron a \$3.803,2 miles de millones. Con respecto a igual fecha del año anterior, el valor del fondo aumentó en \$458 miles de millones, equivalente a 12,0% (correspondiente a un 9% real). Por su parte, en igual periodo los recursos existentes en el Fondo de Cesantía Solidario (FCS) fueron \$ 1.763,5 miles de millones, incrementándose en

\$276 miles de millones, equivalente a 17% (correspondiente a un 13% real), respecto de igual fecha del año 2014. Así, al cierre de junio del presente año, los Fondos de Cesantía, mantenidos tanto en CIC como en el FS, registraban incrementos reales de 10% y 12%, respectivamente, respecto del mismo mes del año 2015.

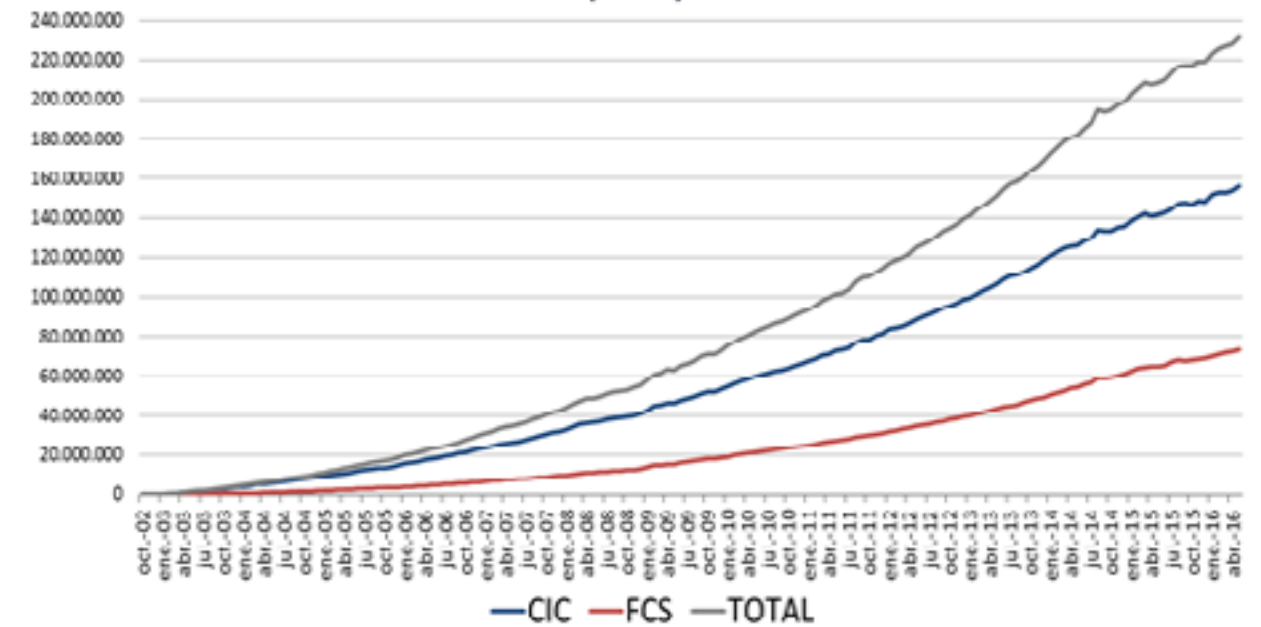
Fondos de Cesantía (miles de millones de \$)				
		Cuentas Individuales (CIC)	Solidario	Patrimonio
diciembre	2014	3.345	1.503	4.889
	2015	3.803	1.764	5.612
junio	2016	4.097	1.912	6.009
Rentabilidad real (% anual)				
diciembre	2015	9%	13%	10%
junio	2016	10%	12%	11%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Pensiones.

De esta forma se constata, el creciente aumento de los recursos, ello a pesar de la evolución al alza experimentada por

las prestaciones de cesantías otorgadas en el tiempo, tal como se verá en la siguiente sección.

### PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE CESANTÍA EN UF

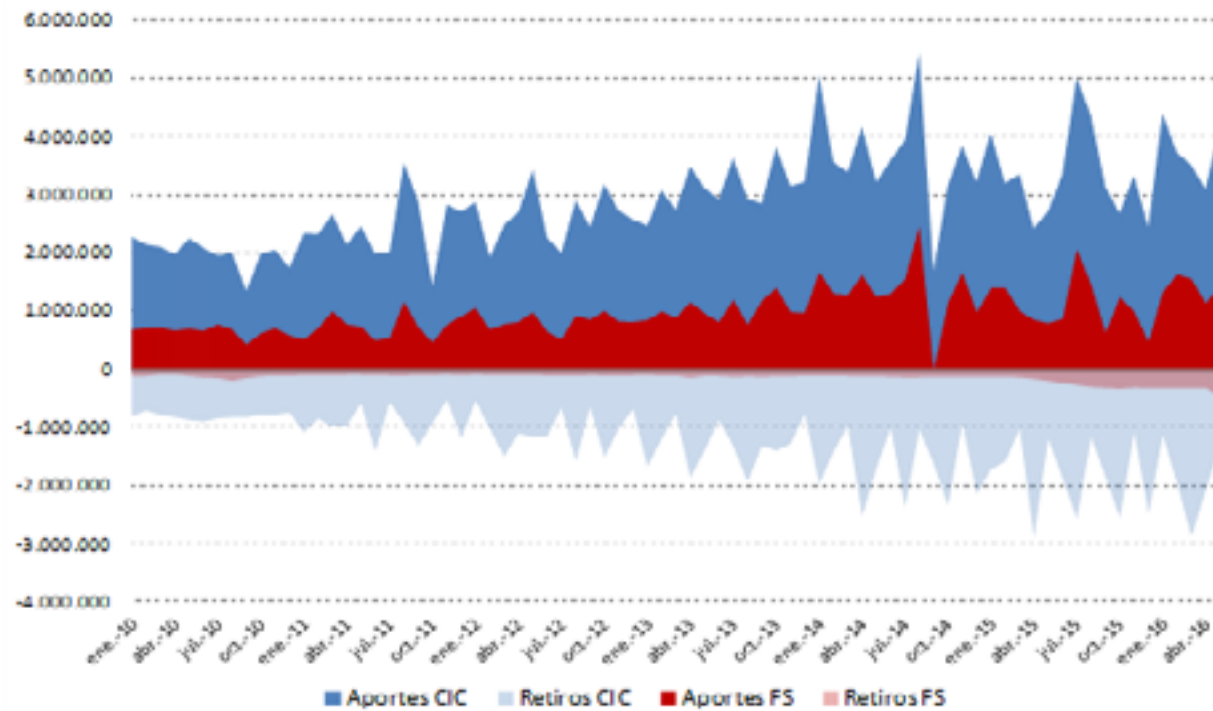


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

En relación al FCS se observó que durante 2015 los aportes y la rentabilidad obtenida ascendieron a \$329 miles de millones, 19% inferiores en términos reales a los aportes de 2014; mientras que los egresos fueron de \$60,3 miles de millones, más del doble de lo retirado el año anterior. Con todo, los retiros representaron el 18% de lo acumulado en el año (lo que se compara favorablemente con

el 8% registrado en 2014). En tanto, en el caso de los fondos de las CIC, los aportes y rentabilidad obtenida en 2015 registraron avances por \$1.007 miles de millones, 9% real inferiores al registro del año anterior; y egresos por \$534,3 miles de millones, los que fueron 10% superiores a la cifra de 2014.

### EVOLUCIÓN APORTES Y RETIROS FONDOS DE CESANTÍA (CIFRAS MENSUALES EN UF)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

Nota: Los saldos mensuales en las cuentas individuales se encuentran subestimados al no considerar cotizaciones rezagadas.

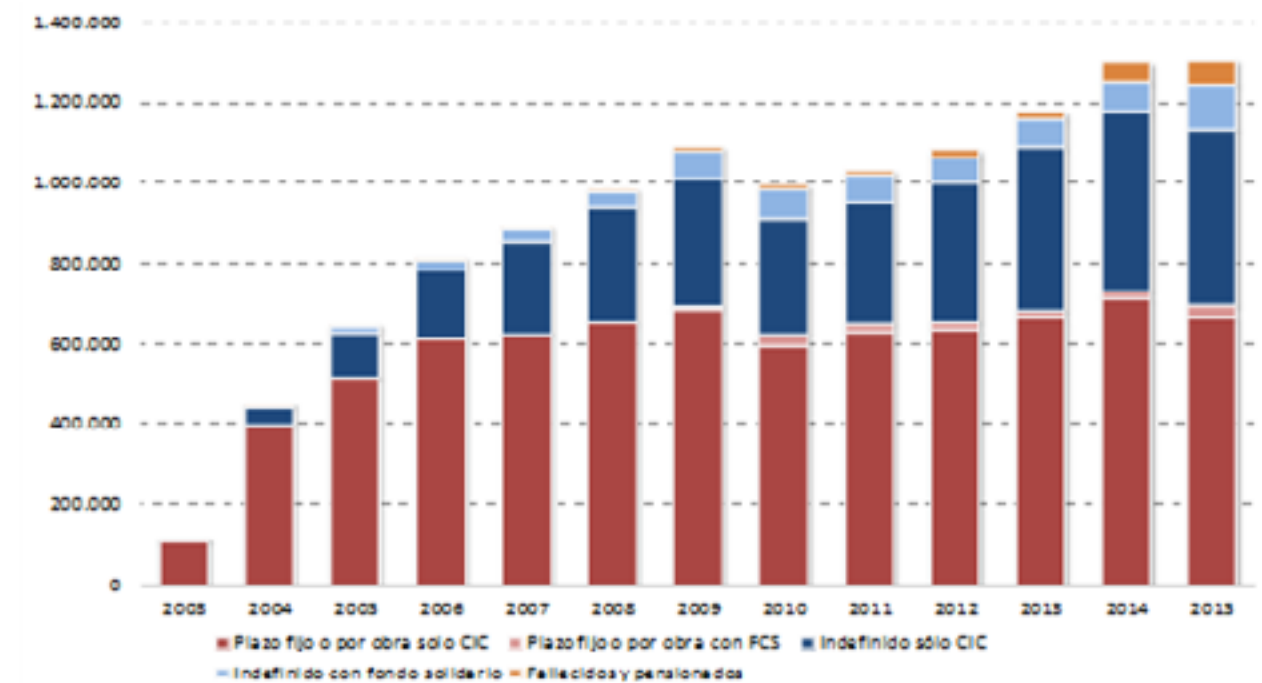
## 2.3 SOLICITUDES DE PRESTACIONES DEL SEGURO DE CESANTÍA

En cuanto a las solicitudes de prestaciones del seguro de cesantía, estas se han incrementado en el tiempo de manera consistente con la mayor cobertura que ha ganado el sistema. A modo de ejemplo, durante 2010 se otorgaron casi 1 millón de prestaciones de cesantía, cifra que aumentó a más de 1,3 millones en 2015 –lo que significa una expansión acumulada de 31%.

Aun cuando presenta una tendencia decreciente en el tiempo, quienes hacen mayor uso del seguro de cesantía son los

trabajadores con modalidad contractual por plazo fijo (63% en 2010 vs. 54% en 2015), resaltando que dicha prestación se realiza principalmente a cargo de los fondos acumulados en sus cuentas individuales. Una situación similar ocurre por parte de quienes solicitan las prestaciones y su última modalidad contractual era de carácter indefinido. En otras palabras, en ambos casos se observa el bajo uso de los recursos existentes en el FS, a pesar de la Reforma.

### SOLICITUDES PRESTACIONES SEGURO DE CESANTÍA



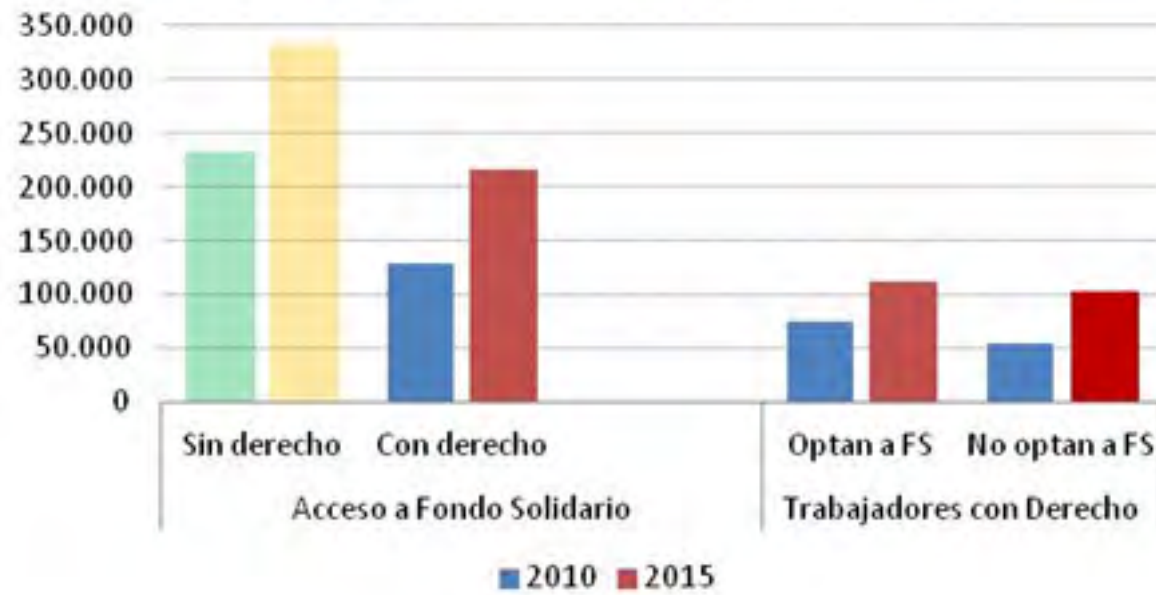
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Pensiones.

Aún más. En ambas modalidades contractuales se constata que, teniendo derecho el solicitante de la prestación a aplicar al FCS, mayoritariamente no lo hacen; siendo esta situación aún más marcada en el caso de quienes se desempeñaban bajo la modalidad contractual a plazo fijo. Es así como en 2010, 43% de los solicitantes de prestaciones bajo la modalidad contractual indefinida y con derecho a uso del Fondo Solidario prefirió no tomar ese beneficio, cifra que aumentó a

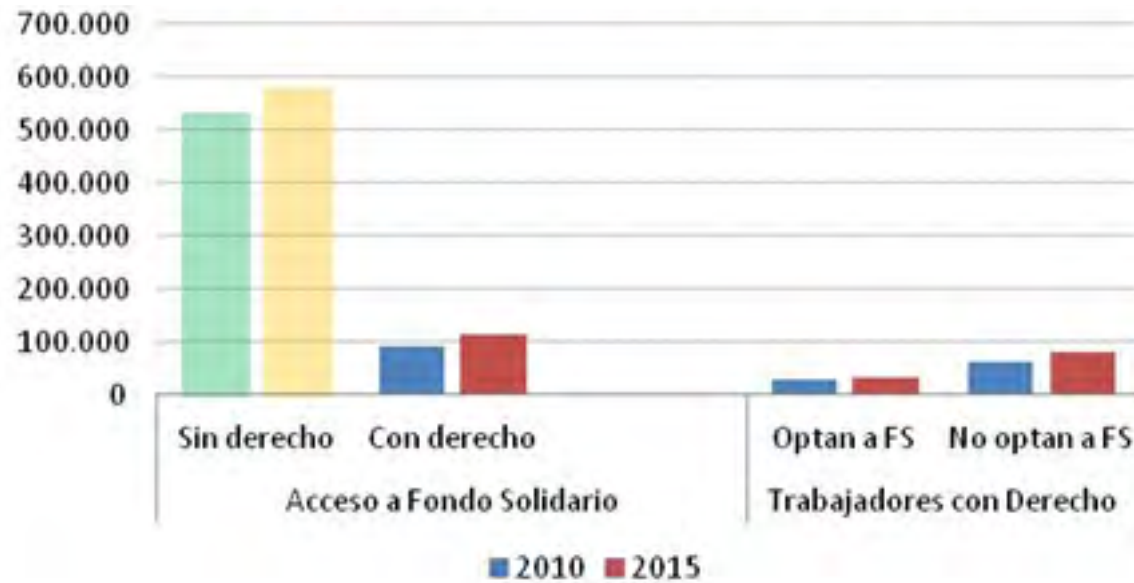
48% en 2015; mientras que en el caso de quienes recurrieron a prestaciones bajo la modalidad contractual a plazo fijo, registró una aplicación 33% y 29%, en 2010 y 2015, respectivamente.

Lo anteriormente expuesto fue lo que motivó los cambios legales que entraron en vigor a fines de abril del año pasado. De hecho, al observar lo ocurrido entre mayo de 2015 y mayo de 2016 se aprecia un incremento en el número de solicitudes por prestaciones de cesantía.

### SOLICITUDES CONTRATOS INDEFINIDOS



### SOLICITUDES CONTRATOS PLAZO FIJOS

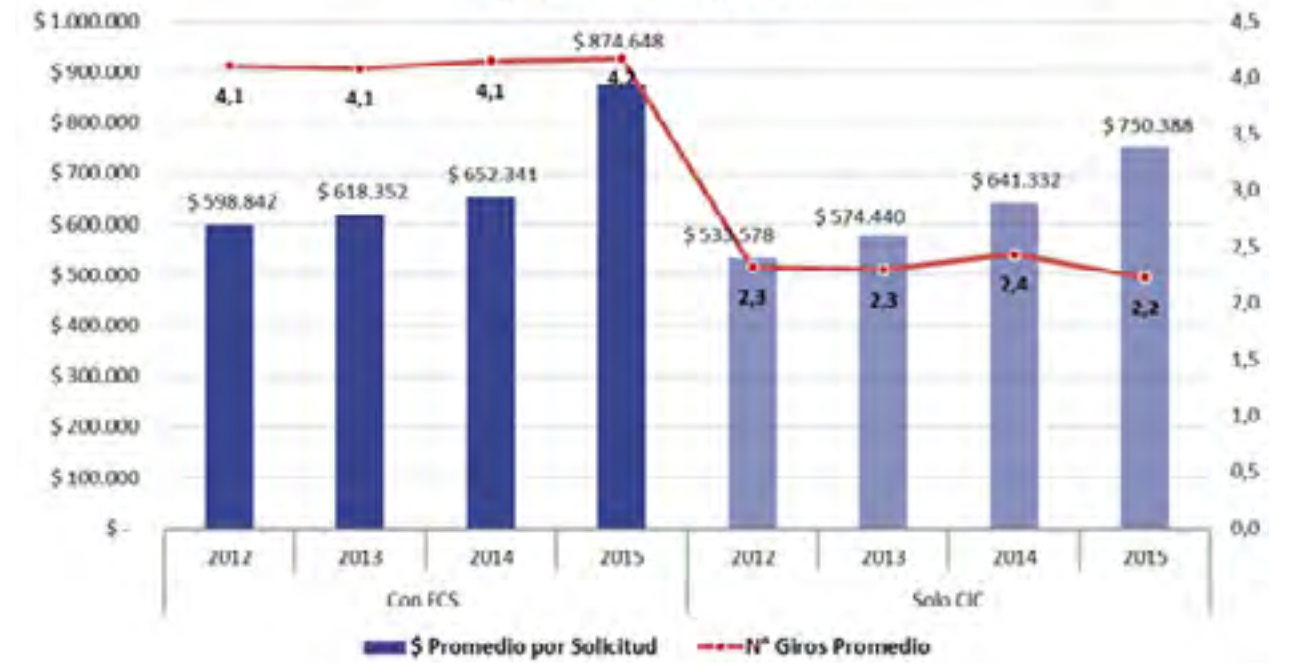


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

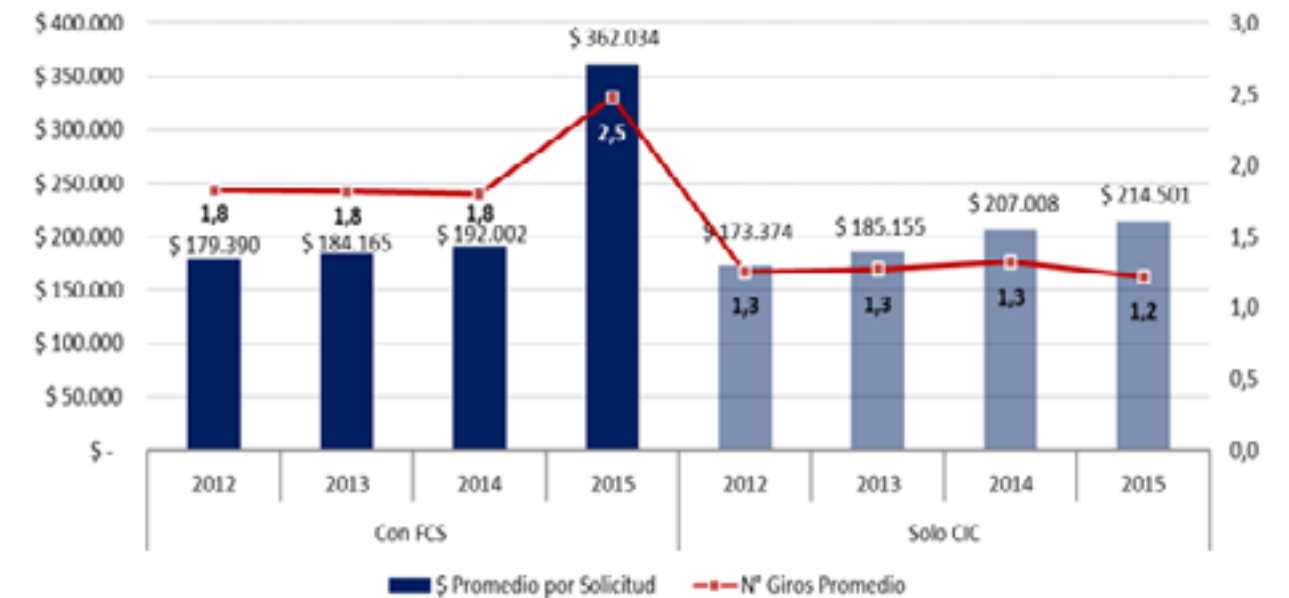
Con todo, los montos promedio percibidos por solicitud han aumentado en el tiempo en términos reales y, particularmente, aquellos complementados por el Fondo Solidario. Es así como en 2015 es-

tos últimos experimentaron incrementos reales de 34% en el caso de los contratos indefinidos, y de 89% en el caso de los contratos a plazo fijo.

### CONTRATO INDEFINIDO: MONTOS Y GIROS PROMEDIO POR SOLICITUD (\$ JUNIO DE 2016 Y N°)



### CONTRATO PLAZO FIJO: MONTOS Y GIROS PROMEDIO POR SOLICITUD (\$ JUNIO DE 2016 Y N°)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.  
Nota: Montos promedio en pesos de junio de 2016.

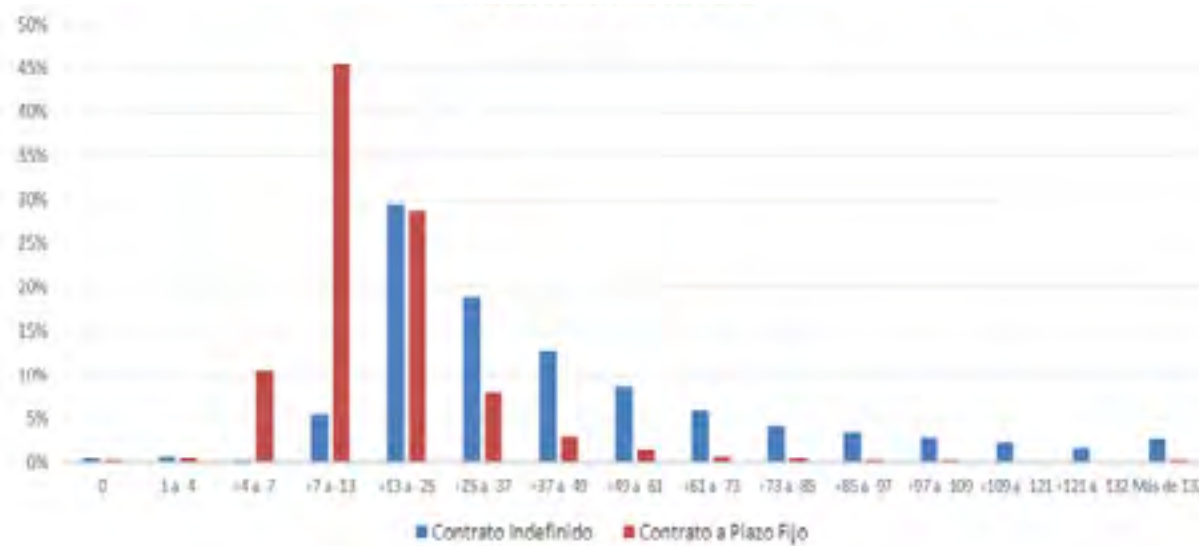
## 2.4 PRESTACIONES DEL SEGURO DE CESANTÍA DESPUÉS DE LA REFORMA DE 2015

Cabe resaltar que la Reforma de la Ley 20.829 (25.04.2015) comenzó a operar desde fines de abril de 2015 en adelante, por lo que si bien sus efectos podrán evaluarse en completitud cuando los usuarios de las prestaciones internalicen de mejor forma sus beneficios, es de interés de esta Comisión dar seguimiento a su evolución.

En términos generales se aprecia que, durante 2015 y los primeros cinco meses de 2016, 61% de quienes solicitaron

prestaciones y tenían contratos indefinidos registraban entre 14 y 48 meses de cotizaciones -contadas desde la fecha de afiliación en el caso de no haber solicitado nunca una prestación de cesantía o desde la fecha del último pago de beneficios; mientras que el 85% de los solicitantes bajo modalidad contractual a plazo fijo, tenían entre 5 y 24 meses de cotizaciones (bajo las mismas condiciones anteriores).

DISTRIBUCIÓN SOLICITUDES ACEPTADAS SEGÚN NÚMERO DE MESES COTIZADOS\* ENERO 2015 A MAYO 2016

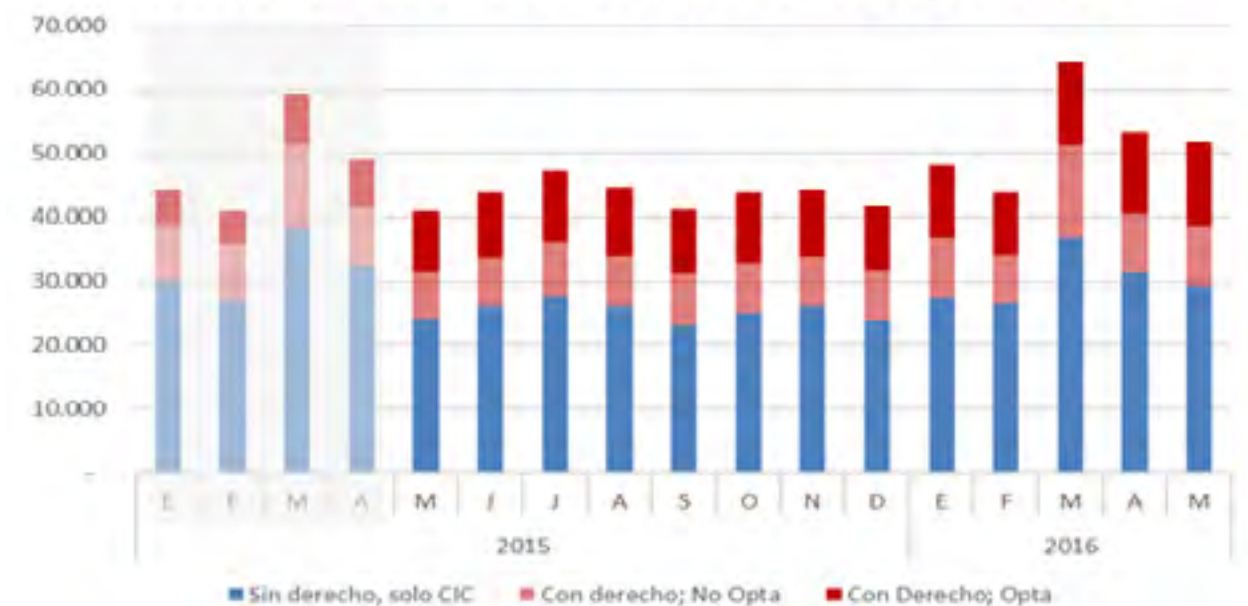


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Pensiones.

Como se aprecia en los gráficos siguientes, si bien quienes no tienen derecho al uso del FCS se mantiene en términos de número de solicitudes, independiente de la modalidad contractual que se trate, en términos de su participación porcentual esta disminuyó entre enero y abril de 2015 desde el 66,0% y 89,0% promedio en el caso de los contratos indefinidos

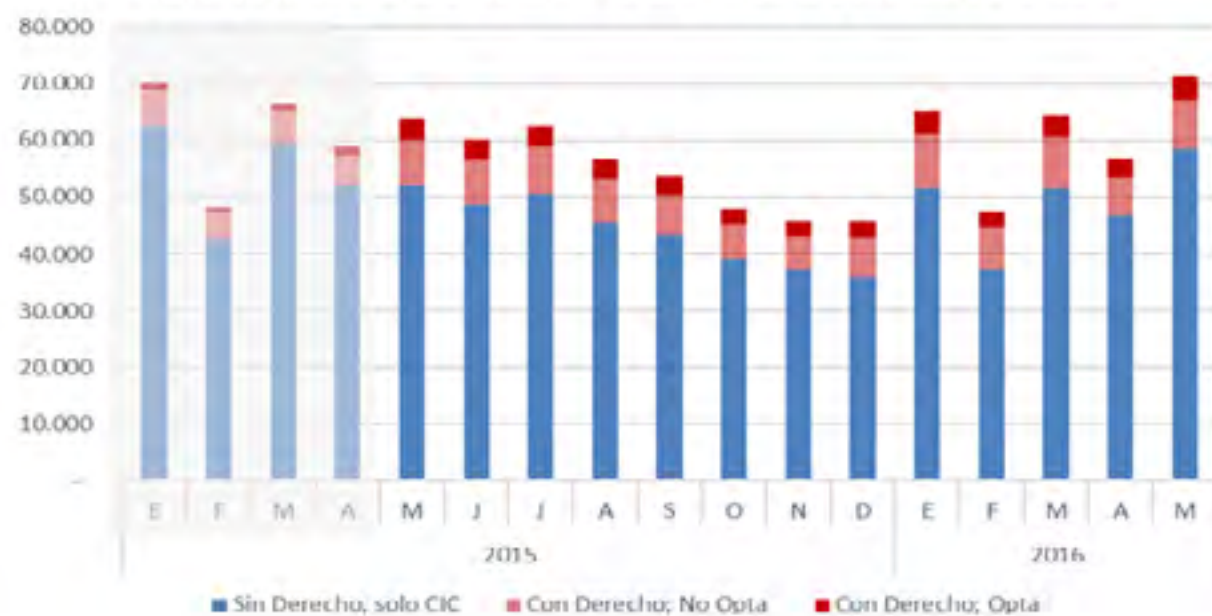
y a plazo fijo, respectivamente, a 58% y 80% promedio en igual periodo de 2016. Mientras que, quienes si tienen derecho al uso de los fondos solidarios pasaron desde 34% y 11% promedio entre enero y abril de 2015 - en el caso de los contratos indefinidos y a plazo fijo - a 41,5% y 20,3% en igual periodo del año en curso, respectivamente.

CONTRATO INDEFINIDO: SOLICITUDES DE PRESTACIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

### CONTRATO PLAZO FIJO SOLICITUDES DE PRESTACIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

En particular, destaca el avance de quienes teniendo derecho al uso del FS optan por dicha prestación, los que entre enero y abril de 2016 casi duplicaron su uso en el caso de los contratos indefinidos (desde 13,5% a 22,3%) y la triplicaron en el caso de los contratos a plazo fijo (desde 2,0% a 6,3%), en relación con igual periodo del año anterior, previo a la implementación de la Reforma. No obstante, estos resultados, aun se considera bajo el porcentaje de trabajadores que, estando cesante y teniendo el derecho a hacerlo, no hacen uso del FCS.

Es más, en cuanto a los montos percibidos se observa que, si bien estos son mayores a los entregados durante los meses previos a la Reforma de 2015, se mantiene la interrogante respecto de

aquellos trabajadores que, teniendo el derecho de complementar su prestación con los recursos del FCS, no optan por dicha alternativa, independiente de la modalidad contractual de que se trate, toda vez que las diferencias en los montos a percibir en cada caso son significativas. Cabe agregar que no recurrir al FCS conlleva la pérdida de beneficios asociados, tales como: cotización para pensiones; mantención de cobertura de salud de FONASA, y el pago de la asignación familiar (tramos A y B), si correspondiere.

A modo de ejemplo, un solicitante bajo la modalidad de contrato indefinido que optó por complementar su prestación con el FCS, entre mayo 2015 a abril de 2016, percibió en promedio \$1.078.000 versus los \$671.000 promedio que per-

cibió en igual periodo un solicitante bajo igual modalidad contractual que, teniendo derecho al FCS, no optó por dicha alternativa. Esto es, una prestación inferior en 38%.

Una situación similar ocurrió en el caso de los solicitantes bajo la modalidad contractual a plazo fijo. En igual periodo, mayo 2015 y abril 2016, quienes optaron

por complementar su prestación con el FCS percibieron, en promedio, \$472.000 versus los \$321.000 promedio percibidos por quienes, teniendo el derecho, no hicieron uso de esta alternativa, a pesar que les significaba una prestación 32% inferior.

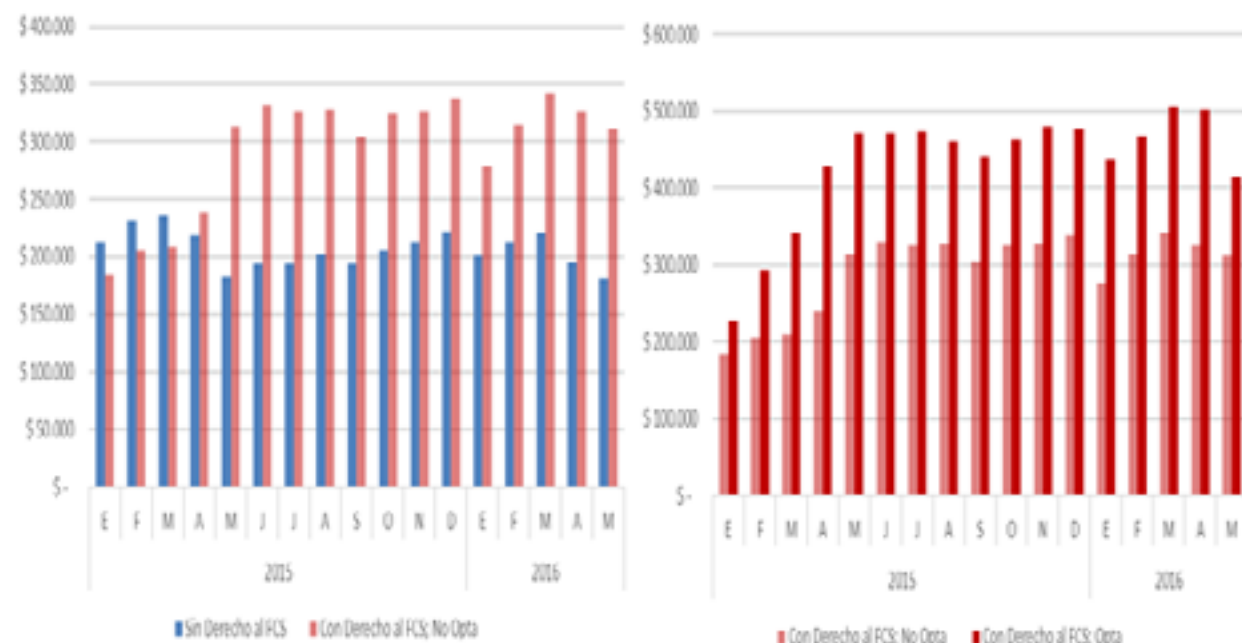
### CONTRATOS INDEFINIDOS: MONTO PROMEDIO DE PRESTACIONES (\$ JUNIO 2016)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

Nota: Los montos promedio informados para 2016 son cifras provisionarias, toda vez que pueden aun estar pendientes giros por pagar.

## CONTRATOS PLAZO FIJO: MONTO PROMEDIO DE PRESTACIONES (\$ JUNIO 2016)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Administradora de Fondos de Cesantía.

Nota: Los montos promedio informados para 2016 son cifras provisorias, toda vez que pueden aun estar pendientes giros por pagar.

## 2.5 PRESTACIONES DEL SEGURO DE CESANTÍA Y DESEMPLEO REGIONAL

Hasta ahora hemos analizado el acceso a las prestaciones de cesantía gatilladas por la pérdida de empleo individual. No obstante, el sistema también contempla las consecuencias en el mercado laboral de un ciclo económico recesivo. Es así como se considera, adicionalmente que, si la tasa de desempleo en un mes determinado superaba en al menos un punto

porcentual el promedio de la tasa de desempleo nacional de los últimos cuatro años, se activa -inmediatamente- la posibilidad de recibir dos giros adicionales a los estipulados cuando el trabajador está haciendo uso de una prestación, independientemente de la modalidad contractual bajo la cual percibe el beneficio.

## DESEMPLEO



Fuente: Elaboración propia a partir de información del INE.

En la historia del seguro esta situación se observó luego de la crisis de 2008. No obstante, en distintas ocasiones se ha gatillado el uso de un mecanismo "ad hoc" para enfrentar eventos que, finalmente, implican la pérdida de trabajo en zonas o sectores específicos. Es el caso de catástrofes de la naturaleza, como lo fue el terremoto del 2010 y los aluviones que afectaron a la III Región y las comunas de Antofagasta y Taltal, en 2015<sup>6</sup>. Convendría considerar la flexibilización del acceso a las prestaciones no sólo ante una situación generalizada (incremento del desempleo en todo el país) o de catástrofes específicas, considerando también eventos que, si bien pueden ser "focalizados", afecten a un porcentaje considerables de trabajadores, como son los desas-

tres naturales y dificultades en sectores productivos que afectan el empleo. A modo de ilustración de lo anteriormente expuesto, la Comisión ha comparado la evolución de las tasas de desempleo regional versus la tasa de desempleo de activación de los giros adicionales a los usuarios del seguro. En particular, se muestra la evolución de la tasa de desempleo entre 2014 a marzo de 2016 para las regiones del norte: I, II, III y IV; y de las regiones del sur: VIII y IX. En todas estas regiones en alguna oportunidad la tasa de desempleo regional ha superado la tasa de activación de las prestaciones adicionales, por lo cual, cabe preguntarse -en este ámbito- la pertinencia de alguna mejora al sistema.

6 Leyes 20.440 y 20.829 (Art. 3° transitorio), respectivamente.





## 3. La AFC y funcionamiento del seguro

### 3.1. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

Los integrantes de la Comisión recibieron un completo informe elaborado por GfK Adimark acerca de los estudios y encuestas de satisfacción de clientes, efectuados en diciembre de 2015.

Al respecto, y valorando la contratación de éstas encuestas cualitativas por parte de la AFC, que permiten conocer las percepciones de quienes conocen el sistema, la Comisión estima que sería inte-

resante que la Superintendencia de Pensiones también realizará encuestas que abarquen a un espectro más amplio de cotizantes, sin limitarla a los usuarios que interactúan con el sistema para poder tener una estimación del nivel general de conocimiento del mismo.

De los resultados del informe elaborado por Adimark, antes referido, destacan los siguientes ámbitos:

#### 3.1.1. CALL CENTER

El nivel de Satisfacción con el Servicio Telefónico se mantiene estable y sin diferencias significativas, aunque levemente inferior, respecto al año anterior, obteniendo un 74% de satisfacción neta, contra un 77% en 2014.

Para esta evaluación, quienes mejor evalúan el desempeño del servicio Call Center son las mujeres con un 82% de satisfacción. Por nivel socioeconómico, la mejor evaluación corresponde al grupo C1 (medio alto), a diferencia de 2014 que fue el C3 (medio bajo).

Los aspectos clave de satisfacción (87% notas 6+7) se relacionan con la actitud del ejecutivo de atención; especialmente

en lo que concierne a la amabilidad de los ejecutivos y el interés en escuchar requerimientos.

En general, se mantiene un buen nivel de accesibilidad con el servicio telefónico, logrando un 75% de satisfacción neta (contra un 76% en 2014). No obstante, la facilidad de contacto (67% neto; inferior a 2014, que fue 70%) y el tiempo de espera hasta que le contestan al cliente (66% neto, igual que en 2014), siguen siendo elementos que se perciben algo más bajos, por lo cual –según recomienda el mismo informe– es necesario priorizar un foco de mejora en dichas dimensiones.

La actitud y el desempeño del ejecuti-

vo siguen siendo atributos con un buen nivel de satisfacción neta, conservando una proporción de notas 6 y 7 similares a lo obtenido el año 2014 (sobre 78% neto).

Un 87% de los encuestados indica que sí existió una resolución a su requerimiento (contra 88% en 2014), la gran mayoría en el mismo llamado telefónico (81%, al

### 3.1.2. SUCURSALES

De acuerdo al estudio en comento, la evaluación neta de AFC Chile mantiene en los últimos años un nivel estable por sobre el 85% de satisfacción neta, llegando a 87% en 2015 (por sobre el 84% de 2014) lo cual es un indicador a destacar. Se observa una leve disminución en el nivel de evaluación en regiones (86% de satisfacción neta, contra 89% en 2014). Estos altos niveles de satisfacción son transversales a nivel de género, edad y grupo socioeconómico.

Se evaluaron los siguientes atributos de las sucursales: servicio en general, ubicación, infraestructura, tiempo de atención y ejecutivo de atención. Todos los atributos se encuentran por sobre un 84% de notas 6 y 7, lo cual indica un nivel de satisfacción estable.

La evaluación general de AFC Sucursales se encuentra por sobre el 90% neto (92%, contra 95% de 2014), lo cual indica un nivel de satisfacción altamente positivo en función de su servicio.

No obstante, a nivel de regiones se obser-

igual que en 2014).

De quienes confirman haber recibido una solución por parte del ejecutivo, un 90% de ellos evalúa con nota 6 y 7 al Call Center y alcanza una satisfacción neta del 86% (contra 87% en 2014), lo cual es un aspecto a destacar.

van diferencias en la satisfacción, aunque en 2015, a diferencia de 2014, la Región Metropolitana está levemente por encima del promedio de las Regiones (92% contra 91%). En Santiago se observa una mejora significativa en las sucursales de Providencia y Maipú, las que obtienen evaluaciones de 95%, contra 85% y 82% del año anterior.

Los aspectos que gatillan la satisfacción se relacionan con la atención rápida y expedita, con poca espera, y la buena atención y amabilidad de los Ejecutivos, atributos ya observados en 2014. La incidencia de estos aspectos es similar en la Región Metropolitana y en Regiones.

La infraestructura, por su parte, sigue siendo una dimensión bien evaluada. En la Región Metropolitana obtiene un 93% de satisfacción (contra 92% en 2014), en tanto que en regiones hay una disminución más significativa, de 96% en 2014 a 89% en 2015. Las sucursales peor evaluadas en este aspecto son las de Viña del Mar, Antofagasta e Iquique. Los tópicos

más mencionados como carencias son baño público y tamaño de la sucursal (específicamente de la sala de espera).

El tiempo de espera sigue mostrando altos niveles de satisfacción, aunque algo inferiores a 2014, tanto en la Región Metropolitana como en regiones. En la Región Metropolitana el indicador fue de 93% en promedio en 2015, contra 97% de 2014, con un nivel parejo entre sucursales; en regiones fue de 90% en 2015 contra 95% en 2014. Las sucursales regionales peor evaluadas en esta dimensión son Calama, Viña del Mar, San Fernando, Antofagasta e Iquique, con una notable baja respecto de la medición anterior (salvo San Fernando, que no tuvo evaluación en 2014).

Se mantiene una buena evaluación general del Ejecutivo de Atención, llegando – al igual que en 2014 – a un 96% de notas 6+7, con 2% de notas 4 y menos, con una satisfacción neta de 94 puntos (contra 95% en 2014). Esta evaluación es similar en el promedio de la Región Metropolita-

### 3.1.3. PÁGINA WEB

En 2015 las encuestas de satisfacción de clientes evaluaron separadamente el sitio web público y el sitio web privado (para el afiliado), entre los usuarios de cada uno de ellos. Tanto el sitio web público como el privado obtienen un alto nivel de satisfacción, con Satisfacción neta de 78% y 81% respectivamente (contra un 64% que obtuvo la página web en

na y en regiones, por sexo, nivel etario y nivel socioeconómico.

No obstante, se observan algunas diferencias locales, especialmente en regiones. En la región Metropolitana, cabe destacar la significativa mejoría en la sucursal de Providencia (desde un 88% en 2014 a un 100% neto en 2015; y una leve baja en la sucursal de Miraflores (93% en 2015, contra 99% en 2014). En regiones, las sucursales de Antofagasta, Arica, Los Ángeles y La Serena mejoraron sensiblemente respecto de 2014; en tanto que se observa una baja significativa en las sucursales de Concepción, Coronel, Viña del Mar y Calama.

Se observa un alto nivel de resolución, llegando a un 85% de los entrevistados que declaran que la AFC resolvió el motivo de su visita, manteniéndose con respecto al 2014. De quienes cobraron su seguro de cesantía (principal motivo: 74% de la muestra), un 84% señala que su solicitud fue resuelta exitosamente.

2014).

El aspecto clave de Satisfacción en ambos sitios se centra en que “se encuentra toda la información necesaria, es amigable, fácil de usar y es eficiente/resuelve”. Todos los aspectos evaluados (en ambos sitios) obtienen también altos indicadores, especialmente en el funcionamiento e Información. Levemente más bajo

están los aspectos de formato como el Atractivo y Colores y diseño.

Casi un 50% de los clientes entra a la página una vez al mes o más, es decir, es de alto uso. Sin embargo, no se entrega caracterización de estos “clientes”, si son afiliados, empresas, etc.

La Solución del requerimiento (motivo por el cual ingresó) es alto en ambos casos con 93% y obtiene un alto nivel de satisfacción neta con 92%.

### 3.2. REZAGOS

Producto de reuniones informativas sostenidas con la AFC, se tuvo conocimiento de importantes cantidades de dinero que son aportados por los trabajadores, empleadores, y el Estado, en su caso, que por distintos motivos quedan rezagados en la administradora del seguro, sin que sus beneficiarios y/o aportantes se preocupen de su recuperación.

Al efecto, abajo se muestra una tabla con información proporcionada por la AFC, que cubre un cierre operacional de

En este contexto se aprecia una bajísima tasa de problemas del 3% (contra 10% en promedio de 2014, con niveles de hasta 28% con la clave secreta; 23% por mala información, o 10% por página poco amigable).

Asimismo, los niveles de recomendación de la página son también muy altos, llegando en promedio al 80% de recomendación positiva.

diciembre de 2015 y un segundo cierre operacional de mayo de 2016.

Es de interés de la Comisión analizar con más detalle las causas por las cuales se produce esta acumulación de recursos; procurar contribuir a facilitar la recuperación de ellos, e intentar aportar propuestas para evitar que la referida situación siga produciéndose.

	15/01/2016 (cierre operacional de dic-2015)		15/06/2016 (cierre operacional de may-2016)	
	# cotizaciones	Millones de \$ nominales	# cotizaciones	Millones de \$ nominales
Rezagos pendientes de Acreditar	536.987	MM\$ 6.096	532.763	MM\$ 5.977
Rezagos pendientes de devolver	3.665.218	MM\$ 30.165	3.896.911	MM\$ 32.538
Cotizaciones con exceso	242.476	MM\$ 2.808	213.648	MM\$ 2.659
Indebidas Pensionados	1.362.841	MM\$ 10.945	1.423.960	MM\$ 11.603
Indebidas Fallecido	9.083	MM\$ 105	7.399	MM\$ 91
Indebida menor de 18 años	486.754	MM\$ 1.839	506.118	MM\$ 1.953
Indebida periodos mayores a 11 años	255.453	MM\$ 2.188	353.482	MM\$ 3.073
Cheques caducos o con solicitud de devolución ingresada	761.007	MM\$ 8.084	822.554	MM\$ 8.918
Otros	547.604	MM\$ 4.195	569.750	MM\$ 4.241

Fuente: AFC

Intermediación  
laboral: BNE y  
OMIL

## 4. Intermediación laboral: BNE y OMIL

El Seguro de Cesantía también incluye apoyo al trabajador cesante en el proceso de encuentro de un nuevo empleo, lo que a su vez se extiende a los jóvenes a partir de los 18 años. De esta forma, se asocia el acceso a prestaciones económicas con la reinserción laboral, incluida ca-

pacitación.

En este proceso intervienen, principalmente, la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Oficinas Municipales de Colocación (OMIL) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

### 4.1 BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)

La BNE es un instrumento destinado a facilitar la búsqueda y el ofrecimiento de vacantes de empleo para los trabajadores cesantes, mayores de 18 años.

Durante 2015 la BNE continuó siendo administrada por la empresa Trabajando.com, en virtud de un convenio celebrado directamente con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), por

mandato del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB). Ello, a la espera de una nueva licitación de la BNE que debía iniciarse a fines de 2015, como efectivamente ocurrió.

A este respecto, interesa a la Comisión de Usuarios destacar en este informe lo siguiente:

#### 4.1.1. INFORMES

##### **Fiscal del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.**

En sesión extraordinaria de 23 de marzo de 2015, se recibió la visita de la Fiscal del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, doña Andrea Soto, quien explicó el marco regulatorio de la BNE, señalando que la Ley N° 20.328 que “Perfecciona el se-

guro obligatorio de cesantía e introduce cambios a otros cuerpos legales”, vigente desde el año 2009, incorporó a la Ley N° 19.728, el Título III, regulando el Sistema de Información Laboral (SIL) y la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), cuyo objetivo es aumentar la empleabilidad y facilitar la reinserción laboral de los trabajadores afiliados al seguro de desempleo que se

encuentren cesantes, como también facilitar la búsqueda y el ofrecimiento de empleo.

La BNE está a cargo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, cuya administración es adjudicada mediante una licitación pública, llevada a efecto por dicho Ministerio y el Ministerio de Hacienda. Por su parte, la supervigilancia, control y fiscalización del administrador le corresponde al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Dentro de sus funciones se encuentra, por una parte, la intermediación laboral, existiendo un portal de empleo donde empleadores pueden publicar sus vacantes laborales y las personas, afiliadas al seguro de cesantía, pueden realizar búsqueda de empleo y postular a las ofertas publicadas. Por otra parte, debe certificar la concurrencia a la OMIL del afiliado que tramitó su solicitud de beneficio con cargo al FCS.

Por último, explicó que en el mes de enero del año 2014 se publicaron las bases de licitación de la BNE por un nuevo período y al cierre de ésta existía un solo oferente que era la misma empresa que administraba la BNE. En el mes de mayo del año 2014, la Comisión Evaluadora revisó la propuesta técnica, encontrándola que no se ajustaba por precio, proponiendo declarar desierta la licitación, lo que en definitiva se produjo. A la fecha de su exposición, se esperaba el pronunciamiento de la Contraloría General de la República a la presentación efectuada por la empresa Trabajando.com por la

declaración desierta de la licitación. Por ese motivo, para dar continuidad al servicio, el SENCE suscribió directamente con la misma empresa contratos de administración, a la espera de la decisión de abrir otra licitación.

Cabe consignar que, en definitiva, la Contraloría rechazó la reclamación deducida, lo que allanó la preparación de nuevas bases de licitación, que se realizó durante 2015 con la asesoría de la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Católica (DICTUC). La Comisión reiteró el interés de ser consultada durante el proceso de preparación de las bases, a fin de tener la oportunidad de realizar aportes.

#### Jefa del Departamento de Empleo del SENCE.

En sesión de fecha 6 de abril de 2015, concurrió a la Comisión la Sra. Viviana Godoy, quien expuso acerca de los programas relacionados con las Oficinas de Intermediación Laboral, siendo el más relevante el programa de fortalecimiento de las OMIL, destacando que las Municipalidades se agrupan en cuatro categorías para fomentar la intermediación laboral en sus comunas, de acuerdo con el cumplimiento de metas, conforme a pautas y criterios previamente definidos, lo que constituye un incentivo para recibir más recursos para los programas de empleabilidad.

Complementa la información entregada anteriormente por la Superintendencia

del ramo, en el sentido de que el SENCE recibió un mandato del Ministerio del Trabajo y Previsión Social para operar directamente el convenio de BNE con Trabajando.com, el que se renovó en 2015.

#### Trabajando.com

Se recibió por escrito el informe de Trabajando.com sobre el funcionamiento de la BNE a su cargo durante el año 2015 y hasta la fecha de adjudicación de la nueva licitación. Cabe recordar que, tal como se señaló en el informe anterior, 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.

En consecuencia, la información proporcionada hasta ahora por el administrador de la BNE es insuficiente para obtener conclusiones o hacer análisis y proyecciones en materia de intermediación la-

boral, tampoco hay cifras de colocación efectiva de postulantes en puestos de trabajo ofrecidos. No obstante, se consigna en este informe la información recibida, para efectos de su posterior comparación con la que genere el nuevo administrador de la BNE. El informe recibido contiene, en síntesis, la siguiente información:

En cuanto a Currículum Vitae (CV's) Ins-critos, acumulados hasta 2015, alcanzan 2.553.494 en total, 165.864 más que los recopilados hasta el año anterior (2.387.630).

En cuanto a CV's Nuevos, el 2015 se recibieron 228.731, lo que representa sólo un 94% de los recibidos en 2014 (242.471), a pesar de que a marzo de 2015 se observaba una tendencia al alza, con 62.867 inscripciones (un 104% respecto del año anterior, a igual fecha). Los CV's nuevos representaron en 2015 un 8,96% del total acumulado, cifra menor que el año anterior (10,69%).

LA SERIE DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS ES LA SIGUIENTE:

Año	CV's Nuevos
2011	1.608.476
2012	251.055
2013	222.761
2014	242.471
2015	228.731

Las Ofertas de empleo: Avisos y vacantes de trabajo, de acuerdo a la información de Trabajando.com, tuvieron una variación negativa en 2015. Los avisos en 2015 alcanzaron a 120.813 contra 178.881 de 2014, lo que representa un 33% menos que el año anterior; en tanto que las

vacantes alcanzaron a 972.784, contra 1.578.158 de 2014, esto es, un 38% menos que en 2014. El promedio de las vacantes por cada aviso fue de 8,05 contra 8,82 el año anterior, con una variación de -8%

LA SERIE DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS PARA ESTOS INDICADORES ES LA SIGUIENTE:

Año	Avisos	Vacantes	Vacantes por aviso
2011	31.242	227.773	7,29
2012	97.710	783.814	8,02
2013	176.208	1.457.018	8,27
2014	178.881	1.578.158	8,82
2015	120.813	972.784	8,05

En cuanto a postulaciones a través de la BNE, el número total de ellas en 2015 alcanzó a 4.978.129, contra 4.011.261 en 2014, lo que representa un 24,1% más

que el año anterior. No obstante, al igual que el año anterior, es posible que algunas de ellas correspondan a postulaciones del mismo usuario.

LA SERIE DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS ES LA SIGUIENTE:

Año	Postulaciones
2011	476.134
2012	1.992.934
2013	3.303.854
2014	4.011.261
2015	4.978.129

El tráfico en la BNE, que opera a través de la página web de Trabajando.com, concentró 11.922.859 visitas, contra 13.507.321 visitas en 2014. Los visitantes fueron 4.421.448, contra 4.816.271 en 2014, quienes realizaron en promedio

2,7 visitas cada uno. Las páginas vistas por cada visita fueron 8,7 (103.497.593 en total, contra 117.155.176 en 2014). El tiempo promedio de sesión fue de 7 minutos con 3 segundos (contra siete minutos con 42 segundos en 2014).

#### 4.1.2. LICITACIÓN DE LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE).

Mediante Decreto Supremo N° 47 de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se llamó a propuesta pública internacional y se autorizaron las bases administrativas y técnicas para la contratación del servicio de administración de la BNE. Dicha licitación tiene por objeto la contratación del servicio de administración de la Bolsa, como una prestación que proporciona el Estado a aquellas personas que han perdido su trabajo o buscan empleo, trabajadores cesantes mayores de 18 años de edad, con la finalidad de aumentar su empleabilidad, por una parte, y de permitir, por la otra, el ofrecimiento de vacantes por parte de los empleadores; siendo también el instrumento, en el marco del seguro de cesantía, para la certificación de que el trabajador continúa cesante y en búsqueda activa de empleo, a través de un sistema informático, entre otros servicios.

De esta manera, el servicio de administración de la BNE requiere de un nuevo desarrollo informático que debe contemplar, a lo menos:

a) Continuar con la administración de la actual plataforma de la Bolsa, hasta que entre en operación la nueva BNE.

b) Construcción de la nueva BNE, para que cumpla, conforme a la normativa vigente, a lo menos, las siguientes funciones:

1. Intermediación laboral.

2. Certificación de cumplimiento del requisito de búsqueda efectiva de empleo para acceder a las prestaciones del Fondo de Cesantía Solidario.

3. Mantener la base de datos compuesta por los antecedentes de los trabajadores y empleadores registrados en la BNE y el de Índice de empleabilidad y los demás registros determinados en las bases, o que puedan ser solicitados por la Subsecretaría del Trabajo.

c) Administración y mantenimiento de la nueva BNE.



Las etapas de la licitación fueron las siguientes:

1. Publicación de las bases de licitación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl): 24 de noviembre de 2015.
2. Reunión de presentación de requisitos técnicos: 9 de diciembre de 2015. Asistieron 27 interesados, publicándose la presentación en el portal.
3. Preguntas de interesados: se efectuaron 477 preguntas en el plazo establecido para ello, publicándose su respuesta el día 31 de diciembre de 2015.
4. Cierre de recepción de ofertas: 2 de febrero de 2016.
5. Apertura de ofertas: 3 de febrero de 2016. Se presentaron 3 oferentes: a. Altia /Inovabiz; b. Intesis/In Motion ; y c. Armando Tamín Repetto.

La oferta de Armando Tamín Repetto se declaró inadmisibles por no presentar propuesta técnica ni económica, así como tampoco acompañar garantía de seriedad de la oferta. Se declaró admisibles las ofertas de Altia /Inovabiz e Intesis/In Motion por cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en las bases. Ambos proveedores habían asistido a la reunión informativa obligatoria mencionada en el numeral 2.

### Comisión de evaluación.

De acuerdo con las bases administrativas de la licitación , se conformó la Comisión Evaluadora mediante Resolución N° 35 de 2016, de la Subsecretaría del Trabajo y sus modificaciones, integrándose por: Gonzalo Cid Vega, Jefe de la Dirección de Estudios Previsionales de la Subsecretaría de Previsión Social, en representación de dicha Subsecretaría; Ernesto Frelíj Gallardo, representante de la Superintendencia de Pensiones; Jorge Riesco Valdivieso, en representación de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía; Paula Agurto Spencer, representante del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; Graciela Avalos Castro, Directora de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Hacienda, en representación del Ministerio de Hacienda; Andrea Soto Araya, Jefa de la División Jurídica de la Subsecretaría del Trabajo y Lorena Flores Serrano, Jefa de la Oficina de Estudios de la Subsecretaría del Trabajo, ambas en representación de dicha Subsecretaría. Participaron en calidad de expertos, Vidal Rodríguez y Samaria Donoso, de DICTUC; Delia Escorza, Natalia Fajardo, abogadas, y Cristóbal Huneeus Lagos, asesor de la Ministra del Trabajo y Previsión Social <sup>7</sup>.

### Sesiones realizadas y adjudicación.

La Comisión Evaluadora se reunió en dependencias del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los siguientes días:

1. Jueves 3 de marzo de 2016, de 9:15 a 11:30 horas: Con el objeto de oír las presentaciones de la oferta técnica de los proponentes. En base a las presentaciones realizadas, que se encuentran publicadas en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la Comisión acordó requerir aclaraciones en el Foro Inverso del Portal. Se levantó "Acta Presentación Obligatoria de Oferta Técnica", publicada en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Las aclaraciones efectuadas por ambos oferentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se consideran parte de la propuesta de los oferentes, conforme lo señalado en las bases administrativas.

2. Miércoles 9 de marzo de 2016, de 11:00 a 14 horas: Se evaluaron los criterios señalados en las bases: I. Criterios de evaluación para el servicio de administración y mantención actual BNE y II. Criterios de evaluación para el servicio de construcción BNE.

3. Jueves 10 de marzo de 2016, de 10:00 a 13:30 horas: Se evaluó el criterio III. Criterios de evaluación para el servicio administración nueva BNE.

4. Martes 15 de marzo de 2016, de 11:00 a 13:30 horas: Se acordó solicitar a ALTIA aclaración a su oferta económica. Con fecha 18 de marzo de 2016, se incorporó dicha solicitud de aclaración en el Foro Inverso del Portal, otorgando para su respuesta el plazo de 48 horas desde que la aclaración sea incorporada en el Foro Inverso.

El oferente respondió adjuntando el documento "Contratación del Servicio de Administración de la Bolsa Nacional de Empleo de Chile Aclaraciones oferta económica – Anexo 3" y el Anexo 3 y 3.a, considerándose la respuesta entregada como parte integrante de la propuesta, conforme al artículo 2° de las bases administrativas.

Evaluación técnica y administrativa						
Criterios a Evaluar:						
Oferente	I. Administ. Actual BNE (10%)	II. Construcc.Nueva BNE (43%)	III. Administ. Nueva BNE (42%)	IV. Formales y Sustentab. (5%)	Resultado Evaluación Técnica y Administ.	Califica para evaluación económica
ALTIA	33,5	88,3	87,5	30	79,57	SÍ
INTESIS	49	68,55	57,5	56,472	61,35	NO

<sup>7</sup> Los participantes presentaron sus declaraciones de conflictos de interés, las que fueron publicadas en el Portal de Mercado Público con fecha 4 de febrero de 2016 y 4 de marzo de 2016.

De la evaluación anterior se obtuvo el siguiente resultado:

Conforme al punto 9.1 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS de las bases administrativas, las ofertas que alcancen un puntaje ponderado de su evaluación técnica y administrativa igual o superior a 65 puntos pasarán a la evaluación de su oferta económica; por lo que la Comisión se abocó a la evaluación económica del oferente ALTIA, al no alcanzar INTESIS el mínimo requerido por bases.

	Puntaje	Ponderador	Puntaje Ponderado
Oferta técnica	79,57	0,7	55,70
Oferta económica	100	0,3	30
TOTAL			85,70

Teniendo en cuenta las condiciones que se establecieron en las bases respectivas y aclaraciones a la oferta, así como el resultado de la aplicación de los criterios de evaluación, la Comisión Evaluadora estimó que la propuesta del oferente ALTIA CONSULTORES S.A. reunía las características que le permiten adjudicarse el servicio licitado por lo que se propuso al Subsecretario del Trabajo adjudicar la licitación a la oferta de ALTIA CONSULTORES S.A.

De acuerdo con la recomendación anterior, por Resolución N° 06, de 31 de marzo de 2016, del Subsecretario del Trabajo, se adjudicó finalmente la licitación a ALTIA CONSULTORES S.A.

#### Sesión con empresa adjudicataria de la BNE.

En sesión del día 23 de mayo de 2016, la Comisión recibió la visita de don Gustavo

Rodríguez Alarcón y don Ricardo Gil Gómez, representantes de la empresa ALTIA S.A. Se encontraban también presentes, don Osvaldo Macías Muñoz, Superintendente de Pensiones, doña Andrea Soto Araya, abogada jefe de la división jurídica de la Subsecretaría del Trabajo, y don Cristóbal Huneeus Lagos, Asesor de la Ministra del Trabajo y Previsión Social. Doña Andrea Soto informó acerca de adjudicación de la administración de la BNE, a través de licitación, a la empresa ALTIA S.A., señalando que a la fecha de la reunión el trabajo de dicho adjudicatario ya se había iniciado y el objetivo de esta visita era dar a conocer a la Comisión la propuesta de integración entre la BNE y AFC Chile.

	Puntaje	Ponderador	Puntaje Ponderado
Oferta técnica	79,57	0,7	55,70
Oferta económica	100	0,3	30
TOTAL			85,70

En su presentación los representantes de ALTIA S.A. aludieron al funcionamiento de certificación actual para afiliados que tienen acceso a prestaciones por cesantía financiados por el Fondo de Cesantía

Solidario. Así, se explicó que hoy en día frente al afiliado que se acerca a la AFC a gestionar su beneficio por cesantía, la Administradora realiza las siguientes acciones:

- Generación de la solicitud.
- Cálculo del importe financiado con Fondo de Cesantía Solidario.
- Entrega de información respecto a fechas en la que el afiliado debe acudir a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral ("OMIL").

Posteriormente a la información entregada por la AFC al afiliado que opta por prestaciones de ambos fondos cumpliendo los requisitos, éste acude a la OMIL, organismo que lleva a cabo la inscripción de la persona en la BNE y realiza la función de intermediación en relación a ofertas de empleo o capacitación.

Luego, la OMIL accede a la aplicación de la AFC e informa respecto a la certificación de la persona, para lo cual cuenta con cuatro días hábiles. Si la información entregada es sobre una efectiva certificación, la AFC verifica que el afiliado no tenga nuevas cotizaciones por cesantía y emite el pago. En caso que no exista certificación, la Administradora no emitirá el respectivo pago.

Se señaló que el sistema actual contiene algunos inconvenientes que es posible mejorar, como la obligación del afiliado de acudir mensualmente a la OMIL para su certificación y la sobrecarga de traba-

jo para la OMIL dentro de los cuatro días hábiles para informar respecto de la certificación.

Se explicó que el nuevo proceso busca una simplificación, más eficiencia, automatización y un cambio de filosofía: "no se rechaza ante la falta de información". En base a lo anterior, se propone una certificación en los mínimos pasos posibles, a saber:

- Afiliado presenta solicitud de beneficio por cesantía ante la AFC.
- AFC genera solicitud y calcula importe financiado con FCS.
- AFC ingresa antecedentes de los solicitantes en la BNE.
- La BNE gestiona el proceso de certificación.
- La BNE informa de las personas certificadas.
- AFC realiza proceso de verificación y luego realiza el pago, en caso que corresponda.
- AFC informa a BNE sobre los pagos realizados, datos que quedan disponibles en la Bolsa.

De esta manera se crean varias ventajas:

- La responsabilidad de certificación es de la BNE.

- Proceso automático y casi inmediato.
- Proceso transparente y objetivo.
- Disminuye probabilidad de agentes intermedios.
- Agilización de la certificación.
- Libera de carga de trabajo a personas que se podrán dedicar mayor tiempo a otras actividades.
- Facilita al afiliado los trámites del proceso.
- No debe acudir mensualmente a certificarse.
- Sólo debe inscribirse en la BNE o mantener su Currículo Vitae actualizado.
- En caso de certificación rechazada, el afiliado dispondrá rápidamente del motivo del rechazo, otorgando mayor transparencia al proceso.
- Acceso más sencillo al beneficio de cesantía financiado con el FCS.

## 4.2 OFICINAS MUNICIPALES DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (OMIL)

### 4.2.1. ANTECEDENTES

El Sistema de Intermediación Laboral que opera en Chile surgió en 1976 con la creación del SENCE y responde a la ratificación del Convenio 2 (1919) relativo al desempleo y al Convenio 122 (1964) relativo a la política del empleo, ambos de la OIT. Mediante estos convenios el Estado de Chile se comprometió “a mantener un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central” y “a formular y llevar a cabo una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido”.

El Sistema de Intermediación Laboral se

desarrolló con una lógica de descentralización de las funciones públicas, y los servicios públicos de empleo se entregaron a los gobiernos locales. Así, en 1977 se crearon las Oficinas Municipales de Colocación (OMC). Su principal función consistía en ofrecer servicios de colocación laboral (acercamiento entre la oferta y demanda local de trabajo). En 1997 se promulgó la Ley N° 19.518 que rige el nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. Conforme a esta nueva normativa las OMC pasaron a denominarse Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL). En Chile existen 326 OMIL cons-

tituidas, de un total de 346 municipalidades o comunas (es decir, a la fecha, un 94% de las comunas tienen OMIL). Las OMIL dependen administrativamente de cada Municipalidad. Es ésta quien provee de recursos de personal, infraestructura e instalaciones para que la OMIL pueda funcionar. La dependencia técnica es para con el SENCE, quien determina y fiscaliza el cumplimiento de los servicios que debe ofrecer la OMIL. Las realidades de cada una de las OMIL varían y están sujetas a las condiciones de recursos y de gestión que la Municipalidad de la cual dependen les pueda proveer. Las OMIL suelen depender del departamento social de las municipalidades, o de algún otro departamento que

constituya entidad en la Municipalidad (departamento de desarrollo económico local, departamento del emprendimiento, etc.).

Hasta la Reforma del año 2015, las OMIL cumplían un papel central en el proceso de certificación para beneficiarios del Fondo de Cesantía Solidario, dado que quienes accedían a beneficios con cargo a ese Fondo debían asistir mensualmente a la OMIL mientras percibían beneficios del seguro, con objeto de certificar que estaban cesantes y disponibles para el empleo o capacitación que esta oficina les podía ofrecer<sup>8</sup>. En la actualidad la certificación del cumplimiento de requisitos corresponde a la BNE.

<sup>8</sup> Antecedentes recogidos del manual del Sistema de Intermediación laboral. file:///C:/Users/ecamp\_000/Downloads/Manual%20de%20Procesos%20de%20Intermediaci%C3%B3n%20Laboral%20Inclusivo%20completo\_final\_con%20anexos.pdf).

#### 4.2.2. COMISIÓN DE USUARIOS Y OMIL

En el marco de lo señalado en el artículo 72 de la ley 19.518 (que fija el nuevo estatuto de capacitación y empleo) y en lo referido a la función de SENCE sobre la fiscalización de su acción, la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía, en tanto espacio que cuenta con la participación de empleadores y trabajadores, ha efectuado un análisis preliminar sobre el funcionamiento y operación de las OMIL<sup>9</sup>.

Las OMIL han sido preocupación permanente en el debate de la Comisión, particularmente en lo relacionado a la eficacia que éstas tienen en la colocación de trabajadores. Es de interés para los comisionados conocer las reflexiones y análisis que puedan tener las asociaciones que agrupan a los municipios sobre el funcionamiento de las OMIL, la capacitación de

sus funcionarios, las estadísticas sobre la colocación de trabajadores, entre otros. Así también, es relevante conocer la importancia que les asignan los Alcaldes a estas Oficinas.

Por otro lado, la Comisión ha definido para el trabajo del año móvil 2016- 2017, invitar a las autoridades del SENCE con el objetivo de conocer el detalle de los convenios de fortalecimiento que firman con las OMIL, de tal manera de identificar las metas de gestión que se les exigen y los parámetros que se utilizan para certificarlas, así como los recursos financieros con que cuentan para cumplir sus funciones.

Finalmente, interesa definir el rol que cumplirán las OMIL, dadas las nuevas funciones asignadas a la BNE.

<sup>9</sup> Ley 19.518, Artículo 72.- "El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través del Servicio Nacional, será el encargado de fiscalizar el fiel cumplimiento de las normas legales y técnicas que regulen la acción de las oficinas municipales de información laboral. Para el mejor logro de la facultad señalada en el inciso anterior, respecto de las oficinas municipales de información laboral, el Servicio Nacional tendrá en consideración la información que le proporcionen acerca de su funcionamiento, comités integrados por representantes de los trabajadores y empleadores."

#### 4.3 CAPACITACIÓN LABORAL Y PROGRAMAS DE APRESTO

El SENCE, a través de un Decreto de Hacienda y MINTRAB, puede solicitar hasta el 2 % del FCS a la AFC, con el objeto de realizar cursos de apresto laboral para facilitar la reinserción laboral de los cesantes que se encuentren percibiendo las

prestaciones y que tengan un bajo índice de empleabilidad<sup>10</sup>. En función de ello, la Comisión solicitó a la AFC información sobre los montos relacionados, la que se consigna a continuación:

Año	Monto anual (\$) estimado traspasado para programas de apresto (SENCE).	Saldo Fondo de Cesantía Solidario a la fecha indicada.	Monto estimado traspasado como % del Fondo de Cesantía Solidario.
2012	\$99.750.000.-	31-12-2011	0,014%
2013	\$200.000.000.-	31-12-2012	0,022%
2014	\$200.000.000.-	31-12-2013	0,017%
2015	\$200.000.000.-	31-12-2014	0,013%
2016 (jun)	\$403.000.000.-	31-12-2015	0,023%

Fuente: Información entregada por la administración de la AFC, en reunión de comisión de usuarios el 20 de junio de 2016

Será de especial interés de la Comisión, analizar en detalle los recursos que se traspasan desde la AFC al SENCE, presentadas en el cuadro anterior, con el objeto de revisar el cumplimiento de la normativa y conocer los motivos por los que no se solicita mayores montos, atendido lo dispuesto por la Ley 19.728.

Una preocupación en la tarea de la Comi-

sión de Usuarios para el año móvil 2016-2017 será revisar las condiciones y cuantías de uso de estos recursos por parte del SENCE, atendida sus competencias. Además, interesará conocer los criterios que definen los contenidos y duración de los cursos de apresto laboral.

<sup>10</sup> Artículo 25 BIS, Ley 19.728.

Consideraciones  
finales

## 5. Consideraciones finales

1. A catorce años de la entrada en vigencia, el seguro de cesantía, en general, se aplica conforme a su diseño y no presenta dificultades financieras.

2. No obstante lo anterior, el seguro tiene espacios de mejora, los que podrían considerar: ampliación de la población cubierta; incremento de las prestaciones solidarias a determinados sectores; mejorar la relación entre la obtención de beneficios económicos (giros o pagos) y la obtención de un nuevo empleo; ampliar el acceso a asignaciones familiares y a cotizaciones para pensiones a cesantes que efectúan giros de la CIC, entre otras.

Para aumentar la cobertura del seguro es fundamental profundizar los esfuerzos tendientes a incrementar la formalización del empleo.

A su vez, parece importante buscar la forma de incluir a trabajadores no incorporados en el seguro por estar sujetos a un estatuto laboral diferente.

3. En particular, la Comisión acordó dejar constancia de los siguientes aspectos, que fueron objeto de análisis y discusión entre sus miembros:

- Trabajadores protegidos. El seguro protege a los trabajadores formales dependientes. Entre los excluidos se encuen-

tran los que trabajan a contrata en el sector público. También los que emiten boletas de honorarios, los cuales estarán obligados a cotizar para pensiones, riesgos del trabajo y salud, en un proceso gradual que a partir del año 2018 no les permitirá excusarse. Cabría evaluar las condiciones bajo las cuales éstos podrían ser incorporados, pudiendo contemplar la voluntariedad de incorporación.

- Prestaciones del FCS. La última reforma legal al sistema procuró incrementar el uso del FCS. Sin embargo, se mantiene una alta proporción de beneficiarios que, teniendo derecho, no hacen uso de él. Interesa saber las causas por las cuales se produce este fenómeno. Los actuales estudios y encuestas de satisfacción de usuarios no dan cuenta de ello, y los recursos acumulados en el FCS siguen creciendo. Corresponde tener presente que los montos de los giros ya fueron incrementados con la reforma que entró en vigor en abril de 2015, pero sin duda hay espacio para mejoras, atendidos los recursos acumulados en ese Fondo.

Al efecto, se podría solicitar a la Superintendencia de Pensiones que realice un estudio que aborde las razones del escaso uso del FCS, que considere entre otros factores, la pertinencia del número de cotizaciones que hoy exige el sistema

para poder acceder a los beneficios del seguro.

Dependiendo de los resultados, podría revisarse las prestaciones en términos de número de meses y cuantía, según datos que pueda proporcionar la Superintendencia de Pensiones.

- El seguro y sectores específicos. Existen sectores laborales que ante la pérdida de un empleo, sobrepasan el promedio de tiempo sin conseguir uno nuevo, lo cual se presenta en determinados sectores etarios y otros que por formación/capacitación son de empleabilidad más lenta. Para ellos, debidamente caracterizados en base a elementos objetivos, podría estudiarse asociar las prestaciones con un período mayor de búsqueda de trabajo, que signifique eventualmente mayores meses de pagos del seguro con cargo al FCS, y programas de capacitación alineados a esas necesidades.

- El seguro y sectores productivos y de servicios. Por otra parte, existen sectores productivos o de servicios que en determinadas circunstancias se ven afectados por baja empleabilidad, por ciclos económicos o condiciones transitorias de mercado. Para los casos en que haya un aumento significativo del desempleo en tales sectores, se podría considerar un mecanismo permanente y objetivo que permita detonar el incremento del número de meses con giros del FCS y mayor capacitación, especialmente en sectores que requieren reconversión laboral. Hoy

existe sólo un mecanismo basado en la tasa de desempleo nacional, sin distinguir por sectores productivos.

- Desempleo por regiones. Similar situación se presenta con bajas en la tasa de empleo en determinadas regiones del país, que poco pueden influir en el alza de la media nacional y en la activación de prestaciones adicionales con cargo al FCS de la forma en que actualmente está regulado, pero que a nivel local o regional pueden constituir un alza significativa de desempleo que ameriten cobertura especial.

- Las situaciones de catástrofe, definidas y delimitadas normativamente, deberían activar el seguro sin requerir una norma legal especial, como ha ocurrido con el terremoto del año 2010 y el desastre de Atacama y algunas comunas de la región de Antofagasta (2015). Sería deseable que la ley establezca de forma permanente un mecanismo para flexibilizar los requisitos de acceso al seguro o se otorguen más meses con pagos de cargo al FCS, en caso de catástrofes naturales debidamente declaradas para estos efectos.

- Programas de apresto. Considerar con el SENCE, las condiciones para un mayor uso de los recursos que la ley dispone para efectuar programas de apresto laboral, con cargo a recursos del FCS, que a la fecha se usa en montos muy bajos respecto de lo autorizado legalmente.

Llamó la atención de la Comisión la muy reducida solicitud de recursos del FCS por parte del SENCE, que pueden ser destinados a cursos de apresto laboral, y por ello se acordó indagar durante su próximo período de trabajo, las razones que pueden explicar la referida situación.

- BNE, SENCE, OMIL y puestos de trabajo. Se considera fundamental incentivar el uso de los mecanismos de intermediación laboral, que persiguen que el cesante pueda acceder a adecuadas fuentes de información para conseguir empleo y capacitación, tanto al inicio de su vida laboral, como cuando está recibiendo pagos del seguro con cargo al FCS, por desempleo.

Ha sido permanente preocupación de la Comisión que el país cuente con un sistema integrado de intermediación laboral, que coordine y focalice adecuadamente las múltiples iniciativas de apoyo a la empleabilidad y el empleo. En este sentido, se hará especial seguimiento:

- al trabajo y resultados de la recién licitada BNE;

- a la interrelación del seguro con el SENCE, la BNE y las OMIL, y

- al funcionamiento de las OMIL.

4. Mejoras para la administración del seguro. En cuanto a la operatoria del seguro, entre otras materias, se considera avanzar en el análisis y propuestas acerca de los siguientes aspectos:

a) Revisar la situación de los rezagos de cotizaciones y destinos de esos recursos que no logran asignarse a un titular conforme a la normativa vigente.

b) Revisar mecanismos de control en el cumplimiento de requisitos para el acceso a prestaciones por el cesante, que eviten fraudes.

c) Promover la realización de encuestas sobre conocimiento del seguro y alternativas de acceso a fondos, considerando también a personas distintas de aquellas que han acudido a las sucursales de la AFC, o que se han puesto en contacto con ella por vía remota (que deberían ser efectuadas o supervisadas por la Superintendencia de Pensiones).

d) Revisar el actual mecanismo que define del número de giros que puede corresponder a un cesante con cargo a su CIC, cuando existe un saldo elevado, evitando generar un alto número de pagos de escaso monto.

e) Revisar formas de explicar de manera amigable y completa, en la misma cartola que se entrega a los usuarios del sistema, el detalle de la información que se suministra.

f) Proponer a la AFC que incluya en su página web un simulador de prestaciones, que permita que el trabajador pueda evaluar sus alternativas en caso de cesantía.

5. Seguimiento de la reforma de 2015. La última reforma del seguro de cesantía, Ley N° 20.829, comenzó a operar desde fines de abril de 2015, por lo que, si bien sus efectos ya pueden advertirse en las estadísticas, sólo podrán evaluarse en plenitud cuando los usuarios de las prestaciones internalicen de mejor forma sus beneficios, por lo que es de interés de esta Comisión dar seguimiento a su evolución. Cabe aquí insistir en la realización de estudios para averiguar las causas del aun escaso uso del FCS.

6. Trabajo cooperativo con instituciones del Estado. Para un mejor análisis del seguro, e independientemente de las atri-

buciones de la Comisión de Usuarios, se estima importante poder acceder a más información del sistema, para lo cual se propone solicitar a la Superintendencia de Pensiones que difunda mayor cantidad de información a través de su página web, y de estudios acordados con el Comité técnico referido en el artículo 34 bis de la Ley del seguro.

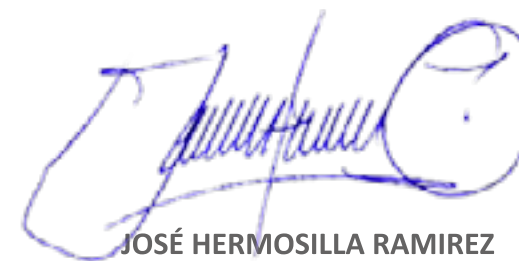
A su vez, se consideró relevante aceptar los ofrecimientos del Ministerio de Desarrollo Social y de la Subsecretaría de Previsión Social, de efectuar estudios referidos al funcionamiento del seguro de cesantía y su relación con programas sociales y el resto de la seguridad social.



**ERIC CAMPOS BONTA**  
VICE-PRESIDENTE



**MARCELA RUIZ-TAGLE ORTIZ**



**JOSÉ HERMOSILLA RAMIREZ**



**JORGE RIESCO VALDIVIESO**



**ANDRÉS AGUILERA FUENTES**



**PABLO BOBIC CONCHA**  
SECRETARIO



**HUGO CIFUENTES LILLO**  
PRESIDENTE

Las firmas estampadas en esta hoja, corresponden y forman parte integrante del Informe Anual 2015 – 2016 de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.



Anexo 1:  
Actividades de  
la comisión

# Anexo 1 : Actividades de la comisión

## A. AUTORIDADES, DIRECTIVOS Y EXPERTOS ASISTENTE A REUNIONES DE LA COMISIÓN, PERIODO OCTUBRE 2015 Y JUNIO DE 2016.

1. Sr. José García D. Jefe de Planificación y Estudios AFC.
2. Sr. Patricio Calvo E. Gerente General AFC.
3. Sr. Edhin Cárcamo M. Gerente de Operaciones de AFC.
4. Sra. Julia Urquieta O. Subsecretaria de Previsión Social.
5. Sr. Luis Díaz S. Jefe División de Políticas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social.
6. Sr. Cristóbal Huneeus L. Asesor Ministra del Trabajo y Previsión Social.
7. Sra. Andrea Soto A. Abogada Jefa División Jurídica Subsecretaria del Trabajo.
8. Sra. Natalia Fajardo A. Abogada Subsecretaría del Trabajo.
9. Sra. Ximena Concha B. Secretaria Ejecutiva ChileValora.
10. Sr. Osvaldo Macías M. Superintendente de Pensiones.
11. Sra. Pía Villalobos D. Abogado Superintendencia de Pensiones.
12. Representantes de la BNE.

## B. COMUNICACIONES recibidas/despachadas

1. Consulta de doña Antonieta Andrade sobre acceso al seguro (11.12.15).
2. Oficio 0653 de 04.12.15, del MINTRAB: llamado a propuesta pública y bases administrativas para contratación de la BNE.
3. Se recibe Reglamento del Art. 28 de la Ley 19728, de la Subsecretaría de Trabajo.
4. Solicitud del MINTRAB para nombramiento de representante de la Comisión en instancia de evaluación de propuestas en licitación de la BNE.
5. Comunicación al MINTRAB de nombramiento de representante (enero de 2016).
6. Del Gerente General de la AFC, acompañando Memoria 2015 (junio 2016).

## C. OTRAS ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN

1. Participación del Presidente en el Concejo ciudadano de la Subsecretaría de Previsión (junio 2016).
2. Asistencia por invitación a sesión de la Comisión de Trabajo y Previsión de la H. Cámara de Diputado (junio 2016).
3. Integración de la Comisión Evaluadora en la Licitación de la BNE, Sr. Jorge Riesco.

## Anexo 2: Estadístico

## Anexo 2 : Estadístico

En este anexo la Comisión presenta la estadística que en informes anteriores ha sido discutida, 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	2015
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	7,5	7,4	7,6	7,3	8,0	7,8
Explotación de minas y canteras	1,6	1,6	1,7	1,7	1,6	1,5
Construcción	11,3	11,4	12,8	12,3	11,9	12,0
Industrias manufactureras	10,2	9,9	10,2	9,9	10,1	9,8
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	14,7	14,7	16,4	15,8	16,7	16,6
Comercio al por mayor y menor; hoteles y restaurantes	19,7	19,3	21,1	21,1	21,3	21,3
Intermediación financiera	3,4	3,3	3,5	4,0	4,1	4,2
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7,3	7,0	7,5	7,5	7,5	7,5
Suministro de electricidad, gas y agua	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6
Enseñanza, servicios sociales y de salud	6,5	6,3	6,8	7,1	7,9	8,1
Otras actividades de servicios comunitarias, sociales y personales	7,1	6,5	6,5	5,7	5,7	5,6
Adm. pública y defensa; planes de seg. social afiliación obligatoria	2,2	2,1	1,9	2,0	2,3	2,4
Otros sectores	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,6
Sin información	7,7	9,5	3,1	4,7	1,8	2,1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>Total de cotizantes (Nº)</i>	<i>3.755.035</i>	<i>4.062.464</i>	<i>4.290.213</i>	<i>4.409.989</i>	<i>4.494.095</i>	<i>4.592.560</i>
<small>FUENTE: IFC.</small>						

CUADRO 2: CARACTERÍSTICAS DE LOS COTIZANTES  
(participación porcentual a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Por sexo</b>						
Hombre	63,5	63,4	62,8	62,0	61,3	61,0
Mujer	36,5	36,6	37,2	38,0	38,7	39,0
Sin información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Por tramos de edad</b>						
Entre 18 y 20 años	5,7	5,7	5,5	5,0	4,6	4,2
Entre 21 y 24 años	11,4	11,3	11,1	10,6	10,1	9,6
Entre 25 y 30 años	19,8	19,3	18,8	18,6	18,6	18,7
Entre 31 y 40 años	28,1	27,9	27,8	27,7	27,3	27,1
Entre 41 y 50 años	22,3	22,3	22,4	22,5	22,6	22,7
Entre 51 y 60 años	10,7	11,5	12,3	13,3	14,1	14,9
Go y más años	1,9	2,0	2,1	2,3	2,6	2,8
Sin información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Por tramos de remuneración imponible mensual</b>						
Menos de \$ 200.000/mes	22,1	19,3	16,6	10,5	9,7	9,1
200 mil - 300 mil	24,4	22,4	20,0	21,6	18,4	11,6
300 mil - 400 mil	13,8	14,2	14,1	13,9	13,8	17,8
400 mil - 500 mil	9,0	9,8	10,5	10,8	11,1	11,1
500 mil - 600 mil	6,3	6,8	7,3	8,0	8,5	8,9
600 mil - 700 mil	4,8	5,1	5,6	6,1	6,5	6,9
700 mil - 800 mil	3,5	3,9	4,2	4,7	5,1	5,5
Más de 800 mil	16,2	18,6	21,7	24,4	26,9	29,2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: AFC.

CUADRO 3: REMUNERACIONES DE LOS COTIZANTES, SEGÚN TIPO DE CONTRATO  
(pesos a diciembre de cada año)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>A plazo fijo</b>						
Menos de \$ 200.000/mes	36,0	32,1	27,9	21,6	20,4	19,9
200 mil - 300 mil	28,0	27,0	25,5	27,1	24,0	16,9
300 mil - 400 mil	13,2	14,5	15,4	15,8	16,9	21,3
400 mil - 500 mil	7,1	8,3	9,5	10,2	11,3	11,8
500 mil - 600 mil	4,3	5,1	5,7	6,5	7,2	8,0
600 mil - 700 mil	3,1	3,6	4,1	4,5	5,0	5,6
700 mil - 800 mil	2,2	2,5	2,9	3,4	3,6	4,0
Más de 800 mil	6,0	7,0	9,0	10,9	11,6	12,5
<b>Promedio</b>	<b>319.795</b>	<b>345.278</b>	<b>381.025</b>	<b>413.760</b>	<b>434.611</b>	<b>452.449</b>
<b>A plazo indefinido</b>						
Menos de \$ 200.000/mes	13,8	11,8	10,5	4,9	4,4	4,3
200 mil - 300 mil	22,2	19,7	17,1	18,9	15,7	9,2
300 mil - 400 mil	14,2	14,1	13,4	12,9	12,3	16,2
400 mil - 500 mil	10,1	10,6	11,0	11,1	11,0	10,7
500 mil - 600 mil	7,4	7,8	8,2	8,7	9,1	9,3
600 mil - 700 mil	5,8	6,0	6,4	6,8	7,2	7,5
700 mil - 800 mil	4,3	4,6	4,9	5,4	5,8	6,1
Más de 800 mil	22,3	25,3	28,5	31,2	34,4	36,8
<b>Promedio</b>	<b>595.935</b>	<b>649.853</b>	<b>705.485</b>	<b>757.516</b>	<b>819.702</b>	<b>866.131</b>
<b>Según Tipo de Contrato y Sexo</b> (pesos a diciembre de cada año)						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>A plazo fijo</b>						
Hombre	354.616	381.266	419.629	455.362	473.963	490.280
Mujer	253.938	275.713	306.145	334.531	362.618	383.201
<b>Promedio</b>	<b>319.795</b>	<b>345.278</b>	<b>381.025</b>	<b>413.760</b>	<b>434.611</b>	<b>452.449</b>
<b>A plazo indefinido</b>						
Hombre	629.442	691.953	761.019	815.969	881.060	929.273
Mujer	538.982	579.731	616.690	667.140	726.949	772.253
<b>Promedio</b>	<b>595.935</b>	<b>649.853</b>	<b>705.485</b>	<b>757.516</b>	<b>819.702</b>	<b>866.131</b>

Fuente: AFC.

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	
<i>Número de solicitudes</i>						
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	814.202	610.638	0	173.443	25.791	4.830
2007	890.726	626.705	0	229.087	28.770	6.274
2008	987.444	653.269	0	285.499	40.203	8.470
2009	1.091.624	687.300	7.282	327.226	70.463	9.453
2010	997.564	595.499	30.537	287.439	74.262	10.427
2011	1.031.881	631.323	19.910	301.735	68.309	10.604
2012	1.084.941	636.147	18.323	345.608	65.910	18.953
2013	1.177.883	664.858	17.758	406.613	69.894	18.763
2014	1.303.279	714.645	10.203	447.231	75.017	49.323
2015	1.307.774	664.024	33.277	436.923	112.494	61.056
<b>Total 2003-2015</b>	<b>11.096.040</b>	<b>7.512.244</b>	<b>143.351</b>	<b>3.301.709</b>	<b>656.304</b>	<b>203.152</b>
<i>Composición porcentual</i>						
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	79,0	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
2015	100	50,8	2,5	33,4	8,6	4,7
<b>Total 2003-2015</b>	<b>100</b>	<b>63,1</b>	<b>1,2</b>	<b>28,4</b>	<b>5,5</b>	<b>1,7</b>

Fuente: AFC

CUADRO 5: SOLICITUDES Y USO DEL FONDO SOLIDARIO (FS)  
COTIZANTES CON CONTRATO INDEFINIDO  
(número y participación porcentual a diciembre de cada año)

	Acceso a 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	60.554	257.140	40.203	20.351
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	69.894	96.512
2014	180.210	342.839	75.817	104.393
2015	216.177	333.240	112.494	103.603
<b>Total 2003-2015</b>	<b>1.241.986</b>	<b>2.538.250</b>	<b>627.534</b>	<b>614.452</b>
	% solicitudes de contratos indefinidos		% de beneficios con derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
<i>Composición de solicitudes</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
2015	39	61	52	48
<b>Total 2003-2015</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>49</b>

Fuente: AFC

CUADRO 5: SOLICITUDES Y USO DEL FONDO SOLIDARIO (FS)  
COTIZANTES CON CONTRATO A PLAZO FIJO  
(número y participación porcentual a diciembre de cada año)

Número de solicitudes	Acceso a Fondo Solidario		Trabajadores con Derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
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	7.202	24.400
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
2015	114.893	582.408	33.277	81.616
<b>Total 2003-2015</b>	<b>589.006</b>	<b>3.745.627</b>	<b>143.350</b>	<b>445.656</b>
Composición de solicitudes	% solicitudes de contratos a plazo fijo		% de beneficios con derecho	
	Con derecho	Sin derecho	Optan a FS	No optan a FS
2003				
2004				
2005				
2006				
2007				
2008				
2009	10,9	89,1	22,9	77,1
2010	14,0	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
2015	16,5	83,5	29,0	71,0
<b>Total 2003-2015</b>	<b>13,6</b>	<b>86,4</b>	<b>24,3</b>	<b>75,7</b>

Fuente: AFC

CUADRO 6: MONTOS DE LOS BENEFICIOS PAGADOS  
(pesos de cada año)

	Total	Contrato Plazo Fijo		Contrato Indefinido		Fallecidos y Pensionados
		Sólo C.I.C.	Fondo Solidario	Sólo C.I.C.	Fondo Solidario	
<b>Total en MM\$</b>						
2003	5.045	4.999		30	8	7
2004	32.778	26.056		3.682	1.942	99
2005	58.328	38.922		13.625	5.496	295
2006	90.245	53.328		28.489	7.902	526
2007	112.707	54.926		45.619	11.274	889
2008	140.070	67.906		62.066	14.541	1.565
2009	214.951	80.146	912	99.067	32.070	2.140
2010	219.537	72.432	4.316	103.395	36.471	3.123
2011	250.947	85.519	3.003	124.408	34.254	3.763
2012	299.529	95.932	2.858	160.372	34.332	6.035
2013	369.820	110.326	2.931	209.336	38.733	8.494
2014	475.558	138.604	2.928	268.000	46.081	18.624
2015	591.623	170.441	11.704	320.072	56.225	23.092
<b>Promedio por solicitud</b>						
2003	45.090	45.014		57.180	73.039	39.380
2004	70.780	65.276		91.061	264.320	69.666
2005	89.989	75.241		123.289	324.500	84.302
2006	110.770	87.332		164.253	306.379	108.889
2007	126.533	87.642		199.132	391.873	143.968
2008	147.936	103.940		217.393	361.690	184.791
2009	190.910	116.610	125.202	312.390	463.759	227.119
2010	220.073	121.694	141.331	359.392	491.100	299.514
2011	243.194	135.460	150.017	412.309	501.453	354.070
2012	276.079	150.001	155.996	464.029	520.007	310.441
2013	323.070	165.040	165.027	514.829	554.495	452.723
2014	364.893	194.074	180.017	604.323	621.754	377.602
2015	452.390	200.093	254.425	734.619	856.267	378.209

Fuente: AFC

CUADRO 7: FLUJOS DEL PATRIMONIO  
(millones de pesos nominales)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cotizaciones	473.538	562.181	668.249	785.258	893.887	974.033	1.053.916
Aporte Estatal	8.334	8.396	8.645	8.947	9.103	9.480	9.902
Retiros	-216.221	-221.221	-257.179	-291.067	-370.458	-491.481	-594.613
Rentabilidad	87.641	107.822	167.588	144.003	242.822	478.799	276.662
Comisión	-6.802	-9.750	-12.357	-15.758	-18.725	-19.544	-22.896
<b>Saldo al Cierre</b>	<b>1.526.712</b>	<b>1.974.140</b>	<b>2.549.086</b>	<b>3.181.369</b>	<b>3.937.998</b>	<b>4.889.284</b>	<b>5.612.254</b>

Fuente: AFC

COMISIÓN DE USUARIOS  
DEL SEGURO DE CESANTÍA

INFORME 2015 - 2016