



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

MEMORIA 2010

2010

INDICE

Mensaje del Superintendente	3
Área Institucional	7
<i>Misión y Visión</i>	7
<i>Objetivos Estratégicos</i>	7
<i>Principales Funciones de la SVS</i>	7
<i>Historia de la SVS</i>	8
<i>Organización de la SVS</i>	9
	10
• Organigrama	
• Áreas Transversales de Apoyo a la Gestión	11
<i>Área de Gestión de Proyectos Estratégicos</i>	11
<i>Área de Comunicación, Educación e Imagen Institucional</i>	13
<i>Área Internacional</i>	15
<i>Unidad de Contraloría interna</i>	19
• Comité Directivo	21
○ Área de Administración y Finanzas	21
▪ Secretaría General	22
▪ Departamento de Presupuesto	22
▪ Departamento Servicios Generales	22
• Mantenimiento y Seguridad	22
• Centro de documentación y oficina de partes	22
▪ Unidad de Gestión y Riesgo Tecnológico	22
▪ Biblioteca	22
○ Área de Desarrollo de Personas	22
▪ Bienestar	22
○ Área Informática	22
○ Área de Cumplimiento de Mercado	23
○ Área Protección al Inversionista y Asegurado	24
• Área de Valores	28
Intendencia de Valores	28
<i>División de Control Financiero</i>	28
<i>División de Control de Intermediarios</i>	29
<i>División de Control de Fondos Patrimoniales</i>	30
<i>División de Regulación de Valores</i>	30
<i>División de Custodia y Liquidación de Valores</i>	31
<i>Unidad de Monitoreo</i>	32
Fiscalía de Valores	33
• Área de Seguros	42
Intendencia de Seguros	42
<i>División Regulación de Seguros</i>	42
<i>División de Supervisión de Seguros</i>	43
<i>División Control de Entidades no Aseguradoras</i>	44
Fiscalía de Seguros	45
Actividades y Logros 2010	55
Perspectivas 2011 de la SVS	63
Ejecución Presupuestaria 2010	68

Mensaje del Superintendente Fernando Coloma Correa

Tengo el agrado de presentar a ustedes, en representación de la Superintendencia de Valores y Seguros, la Memoria Anual correspondiente a la gestión 2010, que refleja tanto el mandato legal de esta institución, como las principales actividades realizadas durante este año.

El 2010 será recordado como un año clave para la historia de Chile debido al fuerte terremoto y tsunami del 27 de febrero, que azotó la zona centro-sur del país. El impacto del evento se vio también reflejado de forma importante en la dinámica del mercado de seguros bajo la fiscalización de la SVS y también en el quehacer de la propia Superintendencia.



Inmediatamente después de ocurrido el terremoto, la SVS implementó una serie de iniciativas de regulación y supervisión orientadas a resguardar los intereses de los asegurados, entre ellas, las relacionadas con la verificación de las condiciones y el cumplimiento de los procesos de liquidación y pago de los siniestros denunciados, y las referidas a la protección a los asegurados, especialmente la de aquellos que vieron afectadas sus viviendas.

Frente a la urgencia que significó enfrentar la catástrofe y la gran cantidad de siniestros de vivienda (se recibieron en total 189.451 denuncias de siniestros), una de las medidas claves para garantizar la liquidación expedita de estos siniestros fue la implementación de un proceso abreviado de liquidación, alternativo al proceso habitual, que fue implementado de manera coordinada con los diversos actores del mercado.

Asimismo, sólo se permitieron acotadas prórrogas a los plazos legales en aquellos casos en que las empresas liquidadoras presentaron planes de liquidación debidamente justificados. El cumplimiento de dichos plazos, y de todo el proceso de liquidación de siniestros, fue objeto de una permanente fiscalización y monitoreo por parte de la SVS.

Todo lo anterior permitió que a septiembre de ese año, el 90% de los siniestros denunciados en vivienda ya había sido liquidado y a diciembre, el 99%. La industria de liquidación de siniestros presentó una verdadera reingeniería a través del tiempo, pues se pasó de un promedio diario de 251 siniestros liquidados en la primera quincena de abril, a un ritmo diario de liquidación de 2.116 siniestros para la segunda quincena de agosto.

En paralelo y de manera constante, se controló el nivel de solvencia de las aseguradoras locales, así como el comportamiento de los reaseguradores internacionales, quienes fueron los que finalmente soportaron la casi totalidad de las pérdidas aseguradas. De los US\$ 8.000 millones estimados en pérdidas aseguradas, las aseguradoras locales presentaron una exposición neta de reaseguro de US\$ 11 millones. A ello se suma, los US\$ 50 millones que aproximadamente pagaron para reinstalar la capacidad de sus contratos de reaseguro, exposición que en términos de patrimonio de las aseguradoras nacionales del primer grupo representa un 8%.

Al 31 de diciembre de 2010, se habían pagado US\$ 1.256 millones en siniestros de vivienda, equivalentes a 99% del total de siniestros denunciados, y otros US\$ 2.778 millones en otro tipo de siniestros, ocasionados por el terremoto, que incluyeron daños a: edificios (oficinas, locales comerciales, plantas y establecimientos industriales, entre otros); contenido (existencias dentro de los interiores de las edificaciones); perjuicio por paralización (lucro cesante), y vehículos y otros (embarcaciones, aviones, equipamiento, infraestructura, etc.).

Dada la gran demanda de información y atención que provocó el terremoto, la SVS puso en marcha un plan de emergencia que consistió, entre otras iniciativas, en tener personal con dedicación exclusiva a la atención de consultas asociadas al terremoto, habilitación de un número telefónico especial, información en página web, visitas en terreno, e informes quincenales sobre avances en procesos de liquidación de siniestros. Cabe señalar que durante el año 2010 la SVS recibió un total de 9.210 consultas y reclamos relativos a temas de terremoto.

Desde otra perspectiva, el terremoto puso en evidencia una serie de falencias en los seguros asociados a créditos hipotecarios, lo que derivó en la presentación de un Proyecto de Ley de licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios, además del desarrollo de nueva normativa por parte de la SVS.

Otro de los énfasis de la SVS durante 2010 fue trabajar en mejorar los estándares de protección a inversionistas y asegurados e impulsar medidas tendientes a aumentar la transparencia.

Es este sentido, la SVS realizó una serie de actividades en terreno tendientes a entregar más y mejor información a las personas respecto de los mercados que están bajo su tutela, tales como Ferias Educativas y Plazas Ciudadanas de información y charlas. Adicionalmente, se diseñaron campañas de educación y orientación financiera, y se inauguró la nueva Plataforma de Atención a los Ciudadanos, cuyo objetivo es resolver y canalizar las distintas consultas y reclamos que tienen tanto los inversionistas como los asegurados, lo cual forma parte del mejoramiento continuo en que está comprometida la SVS, acorde con el mejoramiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC. En lo referido a la agenda Pro Transparencia, la Superintendencia, mediante normativa, requirió a los corredores de bolsa que proporcionaran a sus clientes

mayor y mejor información relativa a la ejecución de sus órdenes de compra y venta de acciones, como también instó a los corredores para que informaran a sus clientes respecto de las características y costos asociados al servicio de cuentas mandantes individuales del Depósito Central de Valores.

Adicionalmente, la SVS emitió dos normativas relativas a incrementar los requerimientos patrimoniales para que las corredoras de bolsa y agentes de valores puedan operar en el mercado local, en función de los riesgos que asumen en las operaciones que realizan, y estableció requisitos mínimos de acreditación de conocimientos para la intermediación de valores.

A su vez, durante el 2010, la Superintendencia continuó con el proceso de adopción de IFRS, de manera que tanto emisores de valores como administradoras de fondos, intermediarios de valores y aseguradoras, provean información acorde a esos estándares internacionales de presentación de estados financieros.

Respecto a los temas de supervisión, se continuó avanzando en el proceso de transición al esquema de Supervisión Basada en Riesgos, iniciado por la SVS el 2003, y que tiene por objeto fundamental el fomentar el desarrollo de un mercado asegurador y de valores sano y estable, fortaleciendo a su vez la protección a los asegurados e inversionistas.

Adicionalmente, se desarrolló la metodología que perfecciona la supervisión extra situ (Sistema de Información Alerta Temprana) y en terreno (Matriz de Riesgo) de compañías de seguros, bajo el enfoque de supervisión basada en riesgo. El enfoque SBR se centra en la medición integral de los distintos riesgos que enfrentan las entidades fiscalizadas por la SVS y en la evaluación de la calidad de su gestión. El sistema actual no recoge adecuadamente todos los riesgos que enfrentan las distintas aseguradoras, lo que eventualmente podría llevar a un debilitamiento de su solvencia y a generar distorsiones.

Para complementar el cambio en la forma de fiscalizar, durante el 2010 la SVS participó activamente en el proyecto de Ley que establece un Sistema de Supervisión Basado en Riesgo para las Compañías de Seguros, y que nos permite ajustarnos a los más modernos sistemas de regulación de seguros a nivel internacional. Asimismo, durante 2010 se puso en consulta del mercado la normativa sobre Gobiernos Corporativos para Aseguradores, que recoge las mejores prácticas internacionales (IAIS).

Por su parte, durante el año 2010, y con motivo de la promulgación de distintas iniciativas legales, la Superintendencia emitió diversa normativa que vino a complementar las reformas introducidas por la Ley N°20.382, de Gobiernos Corporativos, y por la Ley N°20.235, que Regula la Figura de las Personas Competentes en Recursos y Reservas Mineras.

Igualmente, en su calidad de organismo técnico, la SVS apoyó al Ministerio de Hacienda en la elaboración de los reglamentos de las leyes de sociedades anónimas, de administración de fondos mutuos y de empresas de depósitos de

valores, para adecuar esa reglamentación a las últimas modificaciones introducidas por las leyes N°20.382, N°20.448 y N°20.345, respectivamente. También se trabajó en el proyecto de ley y emisión de normativa que amplía las alternativas de inversión para compañías de seguros de vida, así como otras iniciativas incluidas en el proyecto de Ley 20.552 que Moderniza y Fomenta la Competencia del Sistema Financiero.

De igual forma, en el año 2010, la SVS participó, en conjunto con la Superintendencia de Pensiones, en el proceso de diseño de la Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS), oportunidad en que se logró una baja en la comisión que cobran las aseguradoras de un 20%.

Finalmente, cabe destacar que por quinto año consecutivo, la SVS logró el cumplimiento del 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) y a su vez, se logró el 100% de cumplimiento en “Transparencia Activa”, de acuerdo a la fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia.

A la vista de todos los logros anteriores es que termino este mensaje haciendo un reconocimiento a la labor desarrollada por todos quienes integran la Superintendencia de Valores y Seguros. La participación conjunta de todos ellos es lo que nos ha permitido enfrentar los desafíos y llevar a cabo las metas que nos propusimos para la gestión del año 2010, y son por cierto, la base fundamental para realizar los proyectos delineados para el 2011.

Atentamente,

Fernando Coloma Correa
Superintendente de Valores y Seguros

ÁREA INSTITUCIONAL

MISIÓN

Resguardar los derechos de los inversionistas y asegurados para propender al desarrollo de los mercados de valores y seguros a través de una regulación y una fiscalización que facilite el funcionamiento de éstos, de manera confiable y transparente.

VISIÓN

Somos una institución de un alto nivel técnico, que contribuye al crecimiento del país promoviendo la eficiencia y transparencia de los mercados de valores y seguros, mediante una regulación de excelencia y una supervisión estricta, con personal de primer nivel comprometido con una organización pública moderna, con alta orientación al cliente y basados en el principio de probidad.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Desarrollar una organización, con personal de excelencia, orientada al servicio del cliente externo e interno.
- Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación.
- Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.
- Fomentar la educación e información al inversionista y al asegurado.
- Desarrollar normas y estándares que incorporen las exigencias de mercados internacionales.

PRINCIPALES FUNCIONES DE LA SVS

Estas funciones se reflejan a través de las facultades que señala el artículo 4º de la ley orgánica, sin perjuicio de otras existentes en el mismo estatuto y en otras leyes reguladoras del mercado.

Función Supervisora: Corresponde al control y vigilancia que realiza la Superintendencia de Valores y Seguros del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas por parte de sus fiscalizados.

Función Normativa: Corresponde a la capacidad que tiene la Superintendencia de Valores y Seguros de efectuar una función reguladora, mediante la dictación de normas o instrucciones para el mercado y las entidades que lo integran. Es decir, establecer el marco regulatorio para el mercado.

Función de Exigencia de Cumplimiento de La Ley: Corresponde a la facultad de la Superintendencia de Valores y Seguros exigir el cumplimiento de la ley y del marco regulatorio, basándose en los antecedentes emanados de la supervisión y de investigaciones ad-hoc.

Función de Desarrollo y Promoción de los Mercados: Corresponde a la capacidad que posee la Superintendencia de Valores y Seguros de promover diversas iniciativas para el desarrollo del mercado, por medio de la elaboración y colaboración para la creación de nuevos productos e instrumentos de regulación, así como la posterior difusión de los mismos.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS DE CHILE

1865

Se dispone en el Código de Comercio una forma de supervisión de las Sociedades Anónimas, que en su artículo 436 permite al Presidente de La República nombrar un comisario que vigile las operaciones de los administradores y dé cuenta de la inejecución o infracción de los estatutos.

1904

La ley N°1.712 reglamentó el funcionamiento de las Compañías de Seguros, las que estaban sujetas a la designación de “inspectores de oficinas fiscales para que vigilen las operaciones, libros y cuentas de las compañías nacionales y agencias de compañías extranjeras”.

1924

Mediante el D.L. N°93 se reglamentan las operaciones de Bolsa. Donde se establece la existencia de un inspector en Santiago y otro en Valparaíso. El mismo año se complementó el régimen legal de las sociedades anónimas, a través del D.L. N° 158, en especial respecto de la responsabilidad de los organizadores que invitaban al público a suscribir acciones y a la de los peritos técnicos que las informaban; y por último, creó la Inspección de Sociedades Anónimas.

1927

La Ley N° 4.228 deroga la Ley N°1.712 y crea la Superintendencia de Compañías de Seguros.

1928

La Ley N°4.404 funda la Inspección General de Sociedades Anónimas y Operaciones Bursátiles.

1931

Por medio del D.L. N° 251 se fusionaron los dos organismos, bajo el nombre de Superintendencia de Sociedades Anónimas, Compañías de Seguros y Bolsas de Comercio.

1980

Mediante el D.L. N° 2.538, se establece la creación definitiva de la Superintendencia de Valores y Seguros.

ORGANIZACION

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

La Ley Orgánica de esta Superintendencia, D.L. N° 3.538 de 1980, establece que su jefe superior es el Superintendente de Valores y Seguros quien tiene su representación legal, judicial y extrajudicial, siendo nombrado por el Presidente de la República.

Esta Superintendencia está estructurada sobre la base de una Intendencia y Fiscalía de Valores y una Intendencia y Fiscalía de Seguros, así como por Áreas transversales de apoyo a su gestión y una División de Administración y Recursos Humanos.

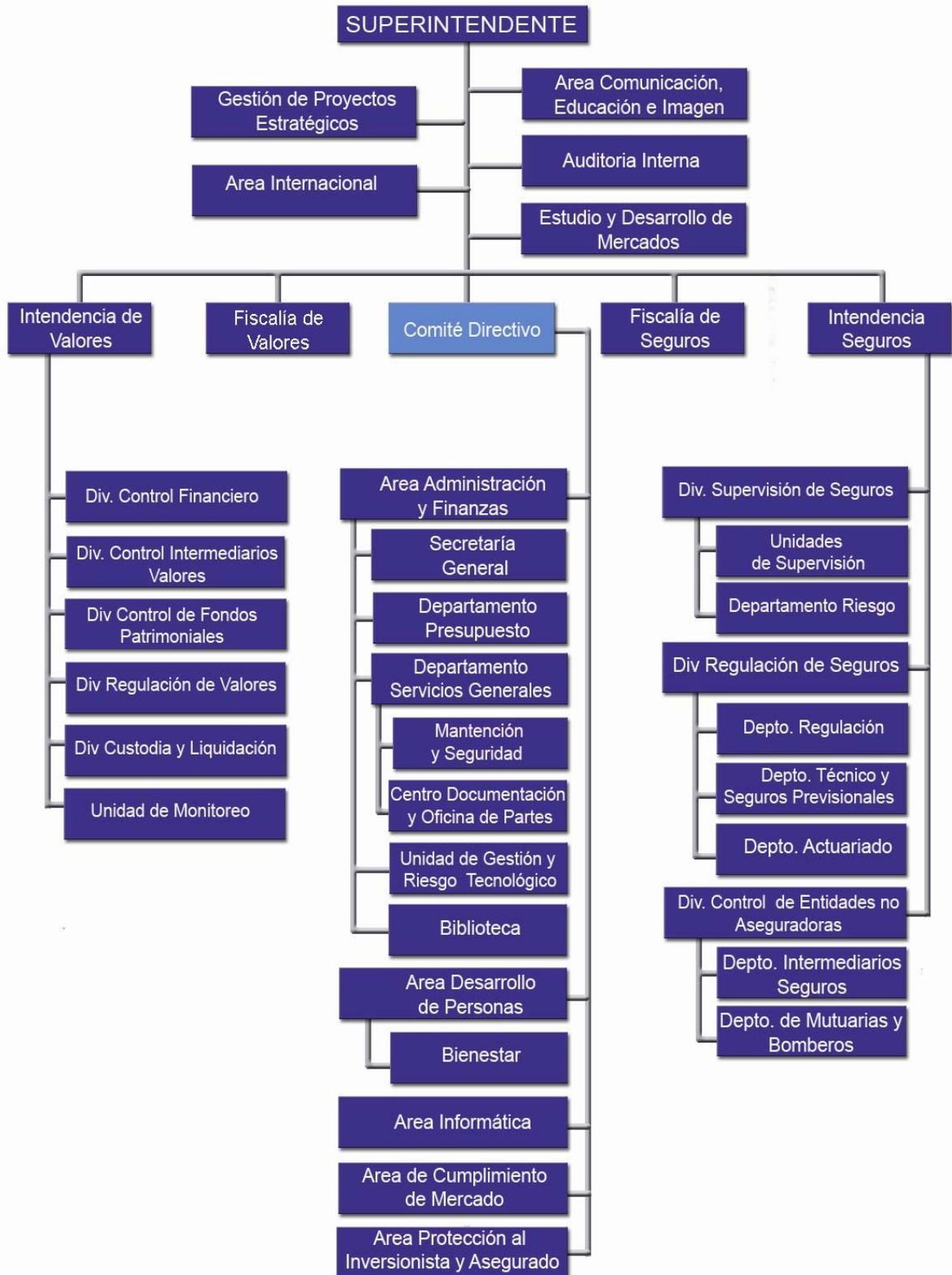
DOTACIÓN DE PERSONAL

Porcentaje de profesionales	82,1%
Promedio edad	41 años
Promedio Antigüedad	11 años
Mujeres	52,4%
Hombres	47,6%

Ingeniería Comercial y Contador Auditor	119	40,2%
Abogado	35	11,8%
Secretarias	26	8,8%
Otras profesiones	36	12,2%
Sin profesión	27	9,1%
Ingenieros en computación e informática	13	4,4%
Ingeniería Civil	14	4,7%
Contador General	9	3,0%
Ingeniería en Información y Control de Gestión	17	5,7%
Total	296	100,0%

Esta Superintendencia cuenta con una dotación de personal de 296 funcionarios, de los cuales el 47,6% corresponde a hombres y 52,4% a mujeres. Su promedio de edad es de 41 años y el promedio de antigüedad es de 11 años. Mientras que el porcentaje de profesionales es del 82,1%.

ORGANIGRAMA SVS



ESTRUCTURA Y GESTIÓN 2010

ÁREAS TRANSVERSALES DE APOYO A LA GESTIÓN

Las Áreas Transversales de Apoyo a la Gestión cumplen objetivos específicos y transversales de apoyo a la gestión que realiza la SVS. Entre ellos:

- a) Mejorar el proceso de identificación y seguimiento de malas prácticas de mercado así como el carácter colegiado del proceso decisorio en materia de sanciones.
- b) Promover el trabajo transversal, tanto en la Intendencia de Valores como en la de Seguros, constituyendo equipos de trabajo instrumentales al desarrollo de proyectos definidos, con responsabilidades y plazos claros.
- c) Potenciar la calidad de la información que entrega la SVS a sus diferentes públicos.
- d) Fortalecer a la institución para enfrentar los desafíos en materia internacional que demanda la creciente integración de Chile y la SVS, a diversos foros como la OCDE, IOSCO e IAIS.
- e) Formalizar procedimientos internos ya existentes pero asignando mejor las responsabilidades y dependencias que corresponden.

Estas áreas son las siguientes:

1. ÁREA DE GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Su rol es gestionar el desarrollo de proyectos transversales de importancia para la Institución y aquellos que se realicen en conjunto con otras instituciones como pueden ser, por ejemplo, la discusión y análisis de proyectos de ley.

Sus principales funciones son:

- a) Gestionar equipos de trabajo formados con recursos humanos de distintos estamentos de la SVS, con el objeto de desarrollar proyectos institucionales transversales, que no involucren preferentemente temas de administración del servicio y que comprometen distintas áreas de la Superintendencia.
- b) Gestionar el desarrollo de proyectos institucionales que se realicen en conjunto con otras instituciones.
- c) Apoyar al Superintendente en la participación en actividades de coordinación de la SVS con otras instituciones.

Durante el 2010 esta área realizó trabajó en los siguientes aspectos:

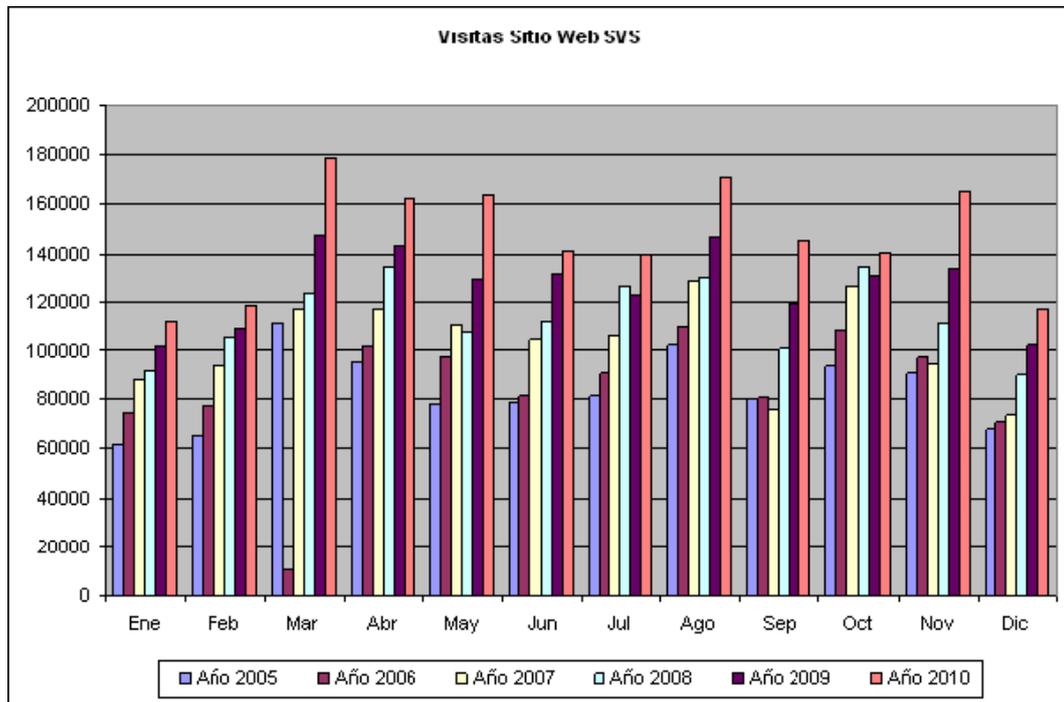
1. Proceso de convergencia a IFRS de emisores de valores de oferta pública en conjunto con el Área de Informática y la División de Control Financiero de Valores.

- ▶ Se completa la convergencia a NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera, IFRS, en inglés) para todas las sociedades emisoras de valores de oferta pública, faltando sólo la entrega anual correspondiente a los estados financieros de diciembre.
 - ▶ Se completa la operacionalización de las bases de datos con información de las cuentas de los estados financieros bajo el estándar XBRL (Extensible Business Reporting Language). Lo anterior permite mejorar los mecanismos de validación, desarrollar aplicaciones para la difusión de información y mejora las posibilidades de gestión de datos.
2. Levantamiento de información para análisis de estabilidad financiera y cuentas nacionales del Banco Central
 - ▶ Trabajo conjunto con profesionales del Banco Central en la generación de un mecanismo que permitiera completar los requerimientos de información para los análisis del instituto emisor, a partir del nuevo estándar de información financiera.
 3. Desarrollos de mejoramiento de consultas de información (en conjunto con varias divisiones)
 - ▶ Desarrollo de aplicaciones para consultas dinámicas en el sitio institucional, mejorando la interacción con el usuario.
 4. Desarrollo de indicadores para control de gestión en conjunto con la Unidad de Riesgo Tecnológico y otras divisiones)
 - ▶ Medición de indicadores de gestión orientados a medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
 5. Participación de la SVS en el Comité de Superintendentes:
 - ▶ Diseño de un marco conceptual y metodológico para la supervisión de conglomerados financieros. Lo anterior incluye: análisis de los principios internacionales para la supervisión de conglomerados del Joint Forum y las recomendaciones de IOSCO, IAIS, BCBS y FSB; recopilación de metodologías utilizadas para el cumplimiento de dichos principios y análisis de regulación comparada.
 - ▶ Desarrollo de normas conjuntas de APV.
 - ▶ Evaluación de la educación al cliente (inversionista, asegurado, afiliado, cliente bancario) en los ámbitos regulados por las Superintendencias del sector.
 6. Diseño e implementación de perfeccionamientos al modelo de consulta de datos del Área de Protección al Inversionista y Asegurado.
 7. Coordinación de la modificación de aspectos regulatorios y de supervisión de Proyecto MILA (Mercado Integrado Latinoamericano)
- Suscripción de acuerdos de intercambio de información con los reguladores de Perú y Colombia

2. ÁREA DE COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Esta área tiene como objetivos y funciones:

- a)** Planificar, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar todas las actividades de difusión y comunicación, tanto externa como interna de la Superintendencia, en temas que no estén relacionados con materias regulatorias o de fiscalización.
- b)** Generar, planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y coordinar las actividades de difusión y educación que desarrolle la institución, tanto en temas de seguros como de valores.
- c)** Realizar actividades que permitan efectuar el levantamiento de información de parte de inversionistas y público en general, respecto de la percepción y conocimientos de los productos y servicios ofrecidos en el mercado de valores.
- d)** Promover el proceso de aprendizaje y conocimiento de los usuarios y público en general de las funciones y objetivos de la Superintendencia para una mayor y mejor comprensión de sus acciones.
- e)** Apoyar en el desarrollo de piezas gráficas y comunicacionales a las campañas de carácter informativo y educacional que implemente la SVS, para valores y seguros.
- f)** Asesorar al Superintendente en el estudio y análisis de materias de comunicación e imagen Institucional de la Superintendencia y su relación con los medios de comunicación.
- g)** Centralizar las demandas de información pública que reciba esta Superintendencia de parte de medios de comunicación en forma transversal y coordinar las respuestas de las diferentes áreas, unidades, departamentos, divisiones e intendencias de la Institución.
- h)** Coordinar las actividades de difusión de información y la confección de publicaciones de la SVS.
- i)** Proponer y gestionar el diseño y contenido de la página web e intranet.
- j)** Planificar, coordinar y desarrollar las actividades necesarias para una adecuada mantención de la página web y de la intranet.
- k)** Supervisar los contenidos que se suben en la página web y en la intranet y el adecuado manejo de la imagen de la institución.
- l)** Apoyar las actividades de las Intendencias de Valores y Seguros tales como seminarios o presentaciones públicas.
- m)** Organizar y apoyar diversos eventos de la Superintendencia.



Principales Hitos del Área Comunicación, Educación e Imagen 2010

- ▶ Campaña SOAP (Febrero – Marzo):
- ▶ Actividades realizadas en virtud del terremoto a que afectó a nuestro país el 28 de febrero:
 - Entrevistas y difusión de información sobre seguro de terremoto a través de medios de comunicación masivos: programas especiales y entrevistas en televisión y radio.
 - Publicación de informaciones específicas y folletería descargables online para orientar a los asegurados a través del sitio web institucional (www.svs.cl).
 - Publicación de afiches específicos funcionamiento de los seguros de terremoto.
 - Publicación de insertos en diarios locales de la VII y VIII región, con información relevante sobre la manera en que operan los seguros por sismo.
 - Visitas a las zonas afectadas:

Un equipo de funcionarios del Área de Protección a Inversionistas y Asegurados (APIA) y del Área de Comunicación se trasladó a las zonas más afectadas por el terremoto con una oficina móvil - coordinada con las distintas municipalidades-, a fin de orientar a las personas sobre los seguros comprometidos. Algunas de las zonas visitadas fueron: San Antonio, Talca, Constitución, Concepción. En Santiago se visitó a los edificios más perjudicados.

- Difusión y publicación periódica (quincenal y mensual) de las cifras del proceso de liquidación de siniestros de seguros afectados por el terremoto, durante todo el 2010. Superintendente de Valores y Seguros, realizó conferencias de prensa para dar cuenta del avance del proceso.
 - ▶ Colaboración en la organización de la XXI Asamblea Anual de la Asociación de Supervisores de Seguros de las Américas (ASSAL), que tuvo como sede nuestro país y que se realizó entre el 19 y el 22 de abril.
 - ▶ Distribución de afiches informativos sobre la nueva plataforma de atención a ciudadanos, en distintas municipalidades de Santiago (Recoleta, Conchalí, Estación Central, Lo Prado, Renca e Independencia) y a través de las oficinas regionales del Sernac a lo largo de Chile.
 - ▶ La SVS realizó, junto con la Asociación Iberoamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF), el “Primer Curso para periodistas sobre los mercados de valores y seguros en Chile”. Estuvo dirigido a periodistas y editores de economía y finanzas. Su objetivo fue entregar a los periodistas que reportean diariamente estos mercados, herramientas y conocimientos que les permitan realizar mejor su labor informativa.

3. ÁREA INTERNACIONAL

El objetivo de esta unidad es coordinar la agenda internacional de la SVS, fortalecer la presencia de esta institución en las organizaciones internacionales que integra, y proporcionar insumos para proyectos específicos a nivel local dando la visión de las experiencias comparadas.

A esta División le corresponde:

- a) Gestionar y coordinar la agenda Internacional de Valores y Seguros.
- b) Establecer los lineamientos y procedimientos, para los viajes en comisión de servicios de funcionarios que asisten en representación de la Superintendencia de Valores y Seguros.
- c) Acordar junto a los Intendentes y Superintendentes las personas que serán destinadas a comisión de servicios en el extranjero, y dar aviso al Departamento de Recursos Humanos para que éste gestione la tramitación de la Comisión de Servicios, que autoriza el viaje al extranjero del funcionario.
- d) Fortalecer la red de contactos y presencia de la SVS en las organizaciones de entidades reguladoras internacionales que integra.
- e) Proporcionar insumos para proyectos específicos a nivel local dando la indispensable visión de las experiencias comparadas.

- f) Coordinar con las unidades respectivas de la Superintendencia de Valores y Seguros el cumplimiento de obligaciones que impone la participación en organismos internacionales, tales como contestar encuestas, cuestionarios, etc.
- g) Establecer los lazos pertinentes con otros países para solucionar dudas y consultas que pueda tener la Superintendencia de Valores y Seguros.
- h) Establecer los contactos necesarios con autoridades reguladoras internacionales, a fin de gestionar su presencia en seminarios, conferencias y otros que se realicen en Chile.
- i) Preparar informes técnicos comparativos de distintos aspectos de los mercados y reguladores de distintos países.
- j) Representar a la Superintendencia en congresos, seminarios y reuniones internacionales.
- k) Cooperar en la organización de eventos de capacitación internacional de la Superintendencia de Valores y Seguros.
- l) Coordinar las relaciones con el Ministerio de Hacienda, Cancillería y Banco Central en lo que respecta a materias de índole internacional.
- m) Cooperar en la elaboración del proyecto de presupuesto del Servicio en lo competente.
- n) Desempeñar el cargo de Secretario de la Asamblea General y del Comité Ejecutivo de ASSAL.
- o) Apoyar al Comité Ejecutivo de ASSAL en el desarrollo de sus funciones.

Principales Hitos del Área Internacional durante 2010

a) Seminarios realizados en Chile:

En 2010 se realizaron 3 seminarios, en los cuales la SVS tuvo una activa participación, ellos fueron:

- “XXI Asamblea Anual de ASSAL y XI Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina”, realizada desde el 19 al 22 de abril.
- Realización del primer colegio de supervisores de seguros en Latinoamérica, donde se analizó a la compañía Mapfre, el día 23 de abril.
- “Seguros: Lecciones de un gran remezón”, en colaboración con el círculo legal de Icare, realizado el día 2 de septiembre.

b) Asistencia a reuniones, seminarios y capacitaciones Internacionales:

41 funcionarios de esta Superintendencia asistieron a 54 reuniones internacionales en las cuales participaron como expositores y como asistentes

a capacitaciones de diversa índole, entre las que cabe mencionar IFRS, Supervisión Basada en Riesgos, Educación Financiera, etc.

Por su parte, el Superintendente, en su calidad de tal, como miembro del Advisory Board del Comité de Mercados Emergentes de IOSCO, miembro del Comité Ejecutivo de la IAIS y Director de la Corporación ASSAL, asistió a 6 reuniones, entre las que cabe mencionar las asambleas anuales de IOSCO y de la IAIS, en donde se solicitó su participación como panelista.

c) Pasantías recibidas:

En 2010 se recibió a una delegación del Banco Central de Uruguay, durante los días 7, 8 y 9 de abril, quienes vinieron a interiorizarse acerca de la Supervisión Basada en Riesgos en materia de Seguros.

d) Visitas a la SVS:

Se recibieron a las siguientes autoridades y expertos en la SVS:

- 9 de abril: Roberto Veas, Jefe del Departamento de Supervisión de Seguros del Banco Central de Uruguay.
- 5 de mayo: Javier Cascante, Superintendente de pensiones de Costa Rica.
- 11 de mayo: Delegación de Anbima, Asociación Brasileña de entidades de Mercados Financieros y de Capitales.
- 12 de julio: Bancolombia, corredora de bolsa, por el proyecto de integración de las Bolsas de Perú, Colombia y Chile.
- 1 de septiembre: Swiss Re, con motivo de la realización del seminario "Terremoto: Lecciones de un gran Remezón".
- 13 de septiembre: Delegación del Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV), quienes querían conocer el procedimiento de *enforcement* realizado por la SVS.
- 23 de septiembre: Reunión con la Corporación Financiera Internacional (IFC) sobre materias de implementación de la SBR en seguros.
- 4 de octubre: Visita del Embajador de Chile en Argentina para conocer canales de inversión disponibles para inversionistas argentinos.
- 8 de octubre: Bolsa Mercantil de Colombia, a fin de conocer acerca del proyecto de integración de bolsas de Colombia, Perú y Chile.
- 25 de octubre: Cámara de Integración Chileno Luxemburguesa, a fin de dar a conocer los medios de inversión en Luxemburgo.
- 11 de noviembre: GMB, Grupo Bursátil Mexicano, para conocer la normativa Chilena en cuanto a la constitución como corredor de bolsa.
- 11 de noviembre: visita de Gustavo Medone, ex superintendente de seguros de argentina, con motivo de su visita a Chile por el seminario sobre Fraudes en Seguros.
- 15 de noviembre: Toronto Stock Exchange (TSX) a fin de dar a conocer los mecanismos de levantamiento de capital disponibles en dicha bolsa.
- 1 de diciembre: Craigh Thorburn, asesor experto en la implementación de la SBR en seguros.
- 2 de diciembre: Mike Nicklaw, State Street Bank, para consultar sobre bonos acogidos a Ley 20.343.

- 9 de diciembre: Jorge Gracia-García, evaluador externo de proyectos de cooperación del Banco Mundial.

e) Participación en diversos Organismo Internacionales:

- **IOSCO**: La SVS ha tenido siempre una activa participación en IOSCO. Entre los trabajos en que se ha visto envuelta cabe destacar la intervención en el Comité ejecutivo y técnico de dicha entidad, en los cuales se discutió durante todo el año 2009 y 2010 acerca de la dirección estratégica que debía adoptar el organismo (Strategic Direction Task Force) a la luz de la crisis internacional, como asimismo en el debate acerca de la estructura que debe tener dicho organismo. Asimismo, durante el año se participó en el grupo CPSS que revisó los estándares internacionales en materia de liquidación y compensación de valores, en conjunto con las más importantes economías del mundo.
- **EMERGING MARKETS COMMITTEE (EMC)-IOSCO**: En octubre el Superintendente fue elegido miembro del Advisory Board de este comité, pasando de esta manera a formar parte del consejo consultivo de este grupo participando desde ese momento en la toma de decisiones que atañen a todos los países emergentes que forman parte del mismo, entre ellas sobre su participación y funciones que deberán cumplir en la nueva estructura que IOSCO está adoptando. Adicionalmente, dentro de este mismo comité, la SVS participó en diversos grupos de trabajo, entre ellos, en la Task Force sobre Securitización, la que está desarrollando un análisis de la situación de este instrumento en los países emergentes para posteriormente indicar medidas a adoptar para promover el desarrollo de la misma; en la Task Force sobre análisis de los mercados OTC, y en la Task Force sobre Desarrollo de Mercado de Bonos. El Comité de Mercados Emergentes eligió a la SVS para que fuera representante de los países Emergentes frente al Standing Committee 6 (SC6), que es un grupo de trabajo perteneciente al comité técnico de IOSCO, donde participan las economías más desarrolladas, y que está analizando los principios relativos a las Agencias Calificadoras de Riesgos (CRA).
- **COSRA**: La SVS participó activamente durante 2010 en el grupo de trabajo conjunto con la OECD sobre información privilegiada. Este es un trabajo que los miembros de COSRA están desarrollando en el marco de la mesa redonda de Gobiernos Corporativos que anualmente realiza la OECD.
- **IAIS**: La SVS ha participado activamente en el Comité de Solvencia de este Organismo internacional, aportando en cada una de las encuestas y estudios que se han efectuado en dicho comité. Adicionalmente, el Superintendente fue reelegido en el mes de octubre como miembro del Comité Ejecutivo de este Organismo, en cuya calidad, participa en los temas relativos a la reforma de los principios de esta entidad. Asimismo, se está participando en el grupo de trabajo que está analizando la posibilidad de exigir unos marcos comunes de

requisitos, sobre todo de capital, para las entidades sistémicamente importantes (Common Framework Task Force)

- **ASSAL:** Durante 2010, se realizó en Chile la XXI Asamblea Anual de ASSAL y la XI Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina, adoptándose importantes acuerdos durante la realización de la misma. Entre ellos, la firma de un MMOU entre todos los miembros de ASSAL a fin de promover y hacer más expedito el intercambio de información entre los mismos, siguiendo así las nuevas recomendaciones internacionales surgidas a raíz de la última crisis internacional.

Asimismo, se decidió implementar un esquema de revisión entre pares, de manera de detectar las falencias que tiene cada uno de los miembros de ASSAL en cuanto a la implementación de los principios básicos de seguros de la IAIS.

Por otra parte, el Superintendente fue elegido miembro del directorio de ASSAL durante la realización de dicha asamblea.

Finalmente, la SVS participó como coordinador del grupo de Intercambio de Información, tal como lo ha hecho desde la creación de este grupo.

Principales Logros:

- Lograr la reelección del Superintendente como miembro ejecutivo de la IAIS.
- Obtener el nombramiento del Superintendente como director de ASSAL
- Lograr la elección del Superintendente como miembro del Advisory Board de IOSCO.
- Realizar exitosamente la XXI Asamblea de ASSAL.
- Realizar exitosamente el seminario “Seguros: Lecciones de un gran Remezón” en conjunto con el círculo legal de Icare.
- La participación activa en la reforma de principios y análisis de la estructura regulatoria internacional tanto a nivel de IOSCO como de la IAIS.
- La activa participación de la SVS en diversos grupos de trabajo a nivel internacional, posibilitando el aprendizaje y desarrollo de normas de última generación.
- El posicionamiento de la SVS a nivel latinoamericano como organismo líder en la aplicación de modelos avanzados de supervisión.
- El desarrollo de la página web de ASSAL.

4. UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA

Su misión es otorgar apoyo a la máxima autoridad del Servicio, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión y para el salvaguardo de los recursos que les han sido asignados. Entre sus funciones se encuentran:

- a) Procurar que los sistemas y procedimientos de control interno, sean adecuados al óptimo funcionamiento de la Superintendencia y proponer las medidas que sean necesarias para su perfeccionamiento;

- b) Evaluar el control en el cumplimiento de las instrucciones que impartan el Superintendente, Intendentes y Fiscales para la ejecución de las funciones que competen al servicio;
- c) Evaluar el control en el cumplimiento por parte de los funcionarios de las normas relativas a las obligaciones administrativas y a las disposiciones sobre régimen interno que fije el Superintendente;
- d) Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento;
- e) Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio;
- f) Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización;
- g) Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad;
- h) Elaborar y proponer al Superintendente, para su aprobación, el plan de Auditoría Anual de la Institución;
- i) Promover la coherencia de las políticas y actividades de la Unidad de Auditoría Interna de este Servicio, respecto de aquéllas emanadas de la autoridad presidencial, de las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, como asimismo respecto de la acción de otros organismos del Estado;
- j) Efectuar el seguimiento a las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad;
- k) La Unidad de Auditoría Interna debe participar en el Comité de Auditoría Ministerial a través del Jefe de dicha Unidad.

Principales actividades, auditorías y logros de la Unidad de Auditoría Interna en 2010

Durante 2010 periódicamente se prestó colaboración y asesoría a la Dirección Superior del Servicio, en materia de control interno institucional, e interpretación y respuesta a los periódicos, acumulativos y crecientes requerimientos de información del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

Se cumplieron en un 100% las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) comprometidas por la Unidad de Auditoría Interna para el año 2010

El plan anual de auditoría interna del año 2010, que incluye los respectivos objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales de auditoría interna, y otras actividades relacionadas, fue complementado mediante oficio ordinario N° 10770 de 30 de Junio de 2010, con el objeto de incorporar una exhaustiva nueva auditoría. Además en cumplimiento de instructivo presidencial y solicitud del CAIGG, en septiembre de 2010 fueron incorporadas dos nuevas auditorías. No obstante, en 2010 se cumplió 100% el Plan Anual de Auditoría Interna.

COMITÉ DIRECTIVO

El **Comité Directivo** está integrado por el Superintendente de Valores y Seguros, y los Intendentes y Fiscales de Valores y Seguros. Este cuerpo colegiado se constituyó a contar de agosto de 2009 en la instancia formal para analizar temas instituciones y sancionadores.

El área central está compuesta por tres áreas, cada una de las cuales reporta directamente al Comité Directivo:

1. Área de Administración y Finanzas

- Secretaría General
- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Servicios Generales
 - Mantención y Seguridad
 - Centro de documentación y oficina de partes
- Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico
- Biblioteca

2. Área de Desarrollo de Personas

- Bienestar

3. Área Informática

Igualmente, existen otras dos áreas que reportan directamente al Comité Directivo considerando que la implementación de modelos de supervisión basados en riesgos relacionados a la solvencia, trae aparejada la necesidad de establecer y aplicar nuevas metodologías en la fiscalización de las conductas de mercado de las áreas de Valores y Seguros, así como también, desarrollar e implementar los mecanismos destinados a hacer efectiva, oportunamente, la responsabilidad de las entidades fiscalizadas y otorgar protección y orientación a los inversionistas y asegurados.

4. Área de Cumplimiento de Mercado (ACME)

5. Área de Protección al Inversionista y Asegurado (APIA)

1. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La función de esta área es asesorar a la Institución en materias de índole financiero, presupuestario y elaborar informes de gestión interna del Servicio. Debe gestionar en forma oportuna y eficiente la prestación de servicios, procesos y procedimientos administrativos Institucionales.

Tiene la función de apoyar a la Institución en materias de Gestión de Riesgos Institucional y de fiscalización relativos al Riesgo Operacional / Tecnológico.

Bajo su dependencia quedan: Secretaría General; Departamento de Presupuesto; Departamento de Servicios Generales; Unidad de Gestión y Riesgo Tecnológico y Biblioteca.

De ésta área dependen los siguientes estamentos:

- ◇ **Secretaría General**
- ◇ **Departamento de Presupuesto**
- ◇ **Departamento de Servicios Generales**
- ◇ **Departamento de Gestión y Riesgo tecnológico**
- ◇ **Biblioteca**

2. ÁREA DE DESARROLLO DE PERSONAS

Entre sus funciones está:

- a) Elaborar, coordinar y ejecutar políticas sobre reclutamiento, selección, contratación, inducción, desarrollo y capacitación.
- b) Proponer, desarrollar, coordinar y ejecutar los procedimientos que hagan efectivas estas políticas, administrando los procesos relacionados con la vida funcionaria.
- c) Coordinar la ejecución y evaluar el desarrollo del Sistema de Calificación del personal.
- d) Diagnosticar las necesidades del servicio en el área de capacitación, elaborando y administrando los planes que en esa materia se establezcan.
- e) Administrar el sistema de remuneraciones del personal.
- f) Realizar todas las funciones administrativas que emanen de las leyes que rigen a la SVS.

De esta Área depende el Servicio de Bienestar

2. ÁREA DE INFORMÁTICA

Sus funciones son:

- a) Analizar, diseñar, programar, construir y mantener los sistemas informáticos establecidos para el desarrollo y asignados por el Comité Informático del Servicio;
- b) Canalizar el intercambio de antecedentes a través de medios electrónicos con organismos públicos o privados, sean estos nacionales o internacionales;
- c) Desarrollar los sistemas de información administrativos que sean necesarios para el óptimo funcionamiento de la superintendencia;
- d) Administrar el uso, mantención y operación de los equipos y programas computacionales;
- e) Proponer, diseñar y establecer políticas y planes informáticos, respecto de la incorporación de nuevos sistemas e inversiones tecnológicas, de acuerdo a los estándares corporativos definidos por el Servicio, y
- f) Velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas computacionales en operación.

Principales hitos y logros 2010:

Mejoramiento de los canales de comunicación con el ciudadano:

- Implementación de un sistema electrónico que permite a la ciudadanía realizar consultas y recibir orientación relativa a los mercados de valores y seguros, a través del sitio web institucional.

- Obtención en línea con pago electrónico, de certificados de vigencia en los registros oficiales que mantiene la SVS de las entidades supervisadas.
- Rediseño e implantación del sistema que permite generar oficios electrónicos con firma electrónica avanzada, a objeto de masificar su uso al interior de la institución, logrando así:
 - o mejorar y agilizar la comunicación entre la SVS con las entidades que supervisa y con la ciudadanía en general;
 - o disminuir el flujo y almacenaje de papel;
 - o reducir los costos de distribución de documentos

Fiscalización

- Implementación de los sistemas computacionales para recepcionar electrónicamente y publicar en el sitio web institucional la información financiera bajo el estándar IFRS, para: fondos mutuos, fondos para la vivienda, fondos de capital extranjero, fondos de inversión e intermediarios de valores.
- Rediseño del sistema de autenticación del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL), que utilizan las entidades supervisadas para remitir información de acuerdo a la normativa vigente hacia la SVS, con el fin de facilitarles su uso.

Gestión de procesos

- Implementación e implantación de software orientado a la Gestión de Procesos de Negocios (BPM), a objeto de llevar un mejor control de determinados procesos que representan una gran carga de trabajo y obtener de ellos indicadores e información relevante que permita optimizarlos.

Interoperabilidad con otras instituciones

- Desarrollo de sistemas orientados a entregar o intercambiar con otras instituciones públicas información relacionada con las entidades supervisadas por la SVS.

3. ÁREA DE CUMPLIMIENTO DE MERCADO (ACME)

Esta área tiene a su cargo la ejecución y coordinación de la política de investigación y persecución de las conductas calificadas como abusos de mercado, como por ejemplo: información privilegiada, manipulación de mercados, y fraudes financieros o contables.

Esta área es responsable de los aspectos sancionadores de todas las entidades fiscalizadas por la SVS. El área depende directamente del Comité Directivo.

Principales hitos y logros de Acme en 2010:

1.- Ratificación de las actuaciones de la SVS en materia de fiscalización y aplicación de sanciones, y de los correspondientes criterios e interpretaciones legales que las sustentan, por parte de los tribunales de justicia. Lo anterior queda de manifiesto al analizar el indicador "Efectividad de la defensa en tribunales de las Sanciones aplicadas por la SVS" para el año 2010; indicador que muestra un valor de **100%**. Esto es, de 14 resoluciones emitidas por los Tribunales de Letras en lo Civil y por la Corte de Apelaciones de Santiago, pronunciándose sobre juicios de reclamación de multas y recursos de ilegalidad en contra de las resoluciones dictadas por la SVS, la totalidad de ellas ratificó lo obrado por el Servicio.

2.- Actualización de la Plataforma de Análisis de Datos (software de Minería de Datos), mediante la adquisición del programa **IBM SPSS Modeler** correspondiente a la última versión del antiguo programa Clementine.

4. ÁREA DE PROTECCIÓN AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO (APIA)

Su función es ejecutar y coordinar los derechos de los inversionistas y asegurados u otros legítimos interesados, velando por la aplicación y cumplimiento por parte de los fiscalizados de las normas legales, reglamentarias y administrativas que rigen estas materias.

Esta área actúa coordinadamente con las fiscalías de Valores y Seguros; con las diferentes áreas técnicas; y, especialmente, con el Área de Cumplimiento de Mercado, dado su experiencia en resolución de las quejas y reclamaciones de los inversionistas y los asegurados.

Principales hitos y logros durante 2010:

1.- Sistema Integral de Atención Ciudadana

Atención y Orientación Ciudadana.

- **Plan de Emergencia Atención de Terremoto**
 - Personal con dedicación exclusiva a la atención de consultas asociadas al terremoto.
 - Redistribución de personal para apoyo de la atención presencial.
 - Módulo especial de atención.
 - Habilitación de un número telefónico 473 8000 especial para las consultas de seguros asociados al terremoto, atendido directamente por funcionarios de la PAC a través de un sistema de cascada.
 - Información en la página web institucional y mediante comunicado de prensa.
- **Remodelación e inauguración de dependencias Plataforma de Atención**
- **Nuevo sistema ordenador de atención (Totalpack)
Reforzamiento atención presencial y telefónica**

Difusión

- **Preguntas Frecuentes** Redacción, recopilación e incorporación en protocolos internos y página web institucional.
- **Actividades en Terreno.** Participación en plazas ciudadanas en Santiago, Maipú, Recoleta y regiones (Valparaíso, Concepción, Talca, Constitución, San Antonio).
- **Actividades de educación y difusión externa.** Elaboración del Programa de Capacitación en Alternativas de Inversión para la Pensión para los funcionarios de la Universidad de Chile.

Capacitación.

- **Capacitación externa en técnicas de orientación telefónica.** Taller de capacitación a cargo de Magenta y licitada a través de Chilecompras.
- **Capacitación Técnica interna.**

2.- Funciones y sistemas de gestión del área

- Reestructuración interna producto del cambio de División a Área Protección al Inversionista y Asegurado (APIA).
- Mejoramiento Sistema de Registro, Gestión y Seguimiento Workflow (oficio electrónico y firma masiva).
- Extensión del sistema de correspondencia electrónica (oficio electrónico) a otros fiscalizados de seguros y valores (corredores de seguros sociedades y personas naturales, liquidadores de siniestros, administradoras de fondos mutuos y corredores de bolsa).
- Implementación de nuevo sistema electrónico de consultas de seguros de vida y de fondos mutuos.
- Análisis y diseño en conjunto con el Área de Informática de un nuevo Convenio de Cooperación e Interoperabilidad con SERNAC, para la recepción y tramitación de consultas y reclamos de asegurados e inversionistas vía Internet.

3.- Fiscalización y regulación

Cumplimiento de los objetivos y fines del Área en función de la supervisión basada en conducta de mercado, enfocada a los temas más importantes o que tengan mayor potencial de daño a los inversionistas o asegurados que puedan debilitar la confianza pública.

- Monitoreo y fiscalización de la regulación en materia de seguros, comercialización y contratación de valores de oferta pública, en especial fondos mutuos y acciones.
- Evaluación sobre cumplimiento de los estándares internacionales de IAIS, OCDE e IOSCO en materias de protección al inversionista y asegurado.

4.- Aspectos normativos

- Seguimiento Proyecto Modificación de las Normas del Contrato de Seguro del Código de Comercio.

- Apoyo en análisis de diversas iniciativas de normativa interna y proyectos legales en tramitación relativos a materias de valores y seguros (Sernac Financiero, Circular N° 1985, seguro de incendio y terremoto)
- Proyecto de Circular sobre Tramitación de Consultas y Reclamos de Inversionistas, Accionistas y Partícipes.

5.- Educación y difusión

- Informe de Reclamos del Mercado de Seguros (IRMA)
- Revisión y actualización de contenidos de la página web institucional sección Educando al Asegurado.
- Participación conjunta con el Área de Comunicación para la elaboración de folletos informativos y pósters (Carta de Derechos Ciudadanos, seguro de sismo y plataforma de atención).

Estadísticas 2010

CASOS	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TERREMOTO											
RECLAMOS ESCRITOS	48	68	95	291	556	520	493	373	279	303	3026
PRESENCIALES (PAC)	93	60	167	335	295	302	272	208	165	176	2073
TELEFONICO	319	212	239	267	211	325	242	117	134	128	2194
WEB	322	153	198	301	312	241	130	112	87	61	1917
TOTAL	782	493	699	1194	1374	1388	1137	810	665	668	9210

MES	Atención Presencial	Atención Web	Atención Telefónica	Buzón Presencial	Reclamos Escritos	Total
ENERO	576	248	637	40	393	1894
FEBRERO	625	249	555	42	436	1907
MARZO	567	617	1231	45	528	2988
ABRIL	602	464	773	30	496	2365
MAYO	1028	761	836	54	536	3215
JUNIO	1151	754	817	50	710	3482
JULIO	1165	833	822	46	1237	4103
AGOSTO	1241	770	906	65	1138	4120
SEPTIEMBRE	1325	583	769	54	1020	3751
OCTUBRE	1290	524	776	42	954	3586
NOVIEMBRE	1296	537	992	54	916	3795
DICIEMBRE	1463	460	1016	102	916	3957
Total Atenciones	12329	6800	10130	624	9280	39163

Durante el año 2010 hubo un incremento considerable de las consultas y reclamos ingresos y registrados en el APIA, este delta llega al 63% en comparación al año 2009. Este aumento se vio influenciado, en parte, debido a los efectos provocados por el sismo del 27 de febrero de 2010. Dichas solicitudes (consultas y reclamos) corresponden al 24% de los ingresos registrados por el APIA.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ÁREA DE VALORES

ÁREA DE VALORES

Esta área está integrada por la Intendencia de Valores y la Fiscalía de Valores. A su vez, la Intendencia de Valores está integrada por la División de Control Financiero; División de Control de Intermediarios, División de Control de Fondos Patrimoniales; División de Regulación de Valores; División de Custodia y Liquidación, y Unidad de Monitoreo.

INTENDENCIA DE VALORES

La Intendencia de Valores está a cargo de un Intendente, colaborador directo del Superintendente, quien tiene a su cargo la dirección, coordinación y orientación de todas las Divisiones que la integran. El ámbito de acción de la Intendencia es el mercado de valores; especialmente en lo relativo a sociedades anónimas, bolsas de valores; fondos patrimoniales y sus respectivas sociedades administradoras; emisores e intermediarios de valores de oferta pública, sociedades clasificadoras de riesgo y auditores.

Las principales funciones de la Intendencia de Valores son:

- a) Ejecutar las políticas fijadas para su área por el Superintendente y cooperar en su determinación;
- b) Velar por la oportuna y veraz información y el respeto de la fe pública con que debe operarse en el mercado de valores, y
- c) Fiscalizar a las personas o entidades que operen en el mercado de valores hasta su liquidación o cesación de actividades.

Divisiones que integran la Intendencia de Valores:

1) DIVISIÓN DE CONTROL FINANCIERO

La División Control Financiero de Valores tiene a cargo la supervisión y regulación de la información financiera que deben proporcionar los emisores de valores de oferta pública y sociedades anónimas inscritas en el Registro de Valores a los inversionistas y público en general. Complementariamente, le corresponde supervisar y regular el rol que desarrollan los auditores externos y las clasificadoras de riesgo, en relación a las opiniones que emiten respecto de la razonabilidad de los estados financieros o de la capacidad de pago de los instrumentos emitidos, respectivamente, por las entidades antes mencionadas.

Dentro de las funciones principales realizadas por esta División, se encuentran:

- a) Inscripción, modificación y cancelación en el Registro: sociedades, emisiones de valores, auditores externos, clasificadoras de riesgo.
- b) Fiscalización permanente de información financiera y derechos de inversionistas: de orden preventivo, por denuncias o investigaciones.
- c) Desarrollo legal y normativo: respecto de materias de información de emisores y de orden contable
- d) Desarrollo tecnológico: como apoyo a la fiscalización y a la divulgación de información al mercado.

- e) Resolución de consultas.
- f) Elaboración de información para difusión.
- g) Elaboración de informes para otros Servicios y unidades.

Le corresponde velar por el cumplimiento de las normas y políticas sobre información y fiscalización de las sociedades anónimas y de otros emisores de títulos de oferta pública.

2) DIVISIÓN DE CONTROL DE INTERMEDIARIOS

La División Control Intermediarios de Valores tiene a cargo la supervisión y regulación de las actividades realizadas por las bolsas de valores, bolsas de productos, cámaras de compensación de instrumentos derivados, corredores de bolsa de valores, corredores de bolsas de productos y agentes de valores, contribuyendo de esta manera a la existencia de mercados de valores y productos agropecuarios equitativos, ordenados, competitivos y transparentes.

Sus principales funciones son:

- a) Supervisión en terreno de sus fiscalizados a través de auditorías orientadas a la gestión de riesgo, tanto integrales como aquellas que abordan temas más específicos.
- b) Supervisión permanente de la información relativa a sus fiscalizados, ya sea ésta de carácter financiero, operacional o de otra índole, que sea necesaria para el conocimiento de los riesgos que enfrentan estas entidades en el desarrollo de sus actividades.
- c) Análisis de propuestas y proyectos por parte de entidades fiscalizadas, con la finalidad de proporcionar la visión técnica sobre la implementación de nuevas actividades o negocios.
- d) Elaboración de normas y dictación de instrucciones dirigidas a las entidades fiscalizadas.
- e) Vigilar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de sus fiscalizados y proponer medidas disciplinarias ante la detección formal de infracciones.
- f) Autorización de existencia de Bolsas de Valores y de Productos, y Cámaras de Compensación.
- g) Aprobación de reglamentos y manuales de las Bolsas de Valores y Bolsas de Productos Agropecuarios.
- h) Inscripción en los respectivos Registros, de corredores de bolsa de valores, agentes de valores y corredores de bolsas de productos.
- i) Inscripción de productos en el Registro de Productos Agropecuarios.
- j) Análisis de información para la cancelación de inscripción en los respectivos registros de las entidades que fiscaliza.
- k) Aprobaciones de planes de APV y APVC propuestos por corredores de bolsa y sus modificaciones.
- l) Elaboración de informes sobre materias relacionadas al mercado de valores y de productos agropecuarios.
- m) Atender consultas, reclamos y denuncias de las entidades fiscalizadas o inversionistas.
- n) Determinación del precio de los instrumentos para efectos de posesión efectiva.

3) DIVISIÓN CONTROL FONDOS PATRIMONIALES

Esta División es la encargada de la fiscalización de la industria de fondos de terceros y de sus administradoras, tanto en relación al cumplimiento del marco regulatorio que los rige, así como de las actividades que éstos desarrollan.

Algunas de las funciones de la División dicen relación con la autorización de existencia de las sociedades administradoras; aprobación de los reglamentos internos, contratos de los fondos; y la inscripción de cuotas de los fondos de inversión en el Registro de Valores de esta Superintendencia.

Objetivos de fiscalización:

- a) Velar por la protección del inversionista (partícipes de fondos)
- b) Verificar el cumplimiento, por parte de las administradoras de fondos, de la normativa vigente y de sus propias políticas

Funciones específicas

- a) Fiscalización de fondos y administradoras (análisis y auditoría)
 - i) Estados Financieros (EEFF, énfasis en fondos)
 - ii) Valorización de inversiones
 - iii) Integridad de valores del activo
 - iv) Resolución de conflictos de interés
 - v) Cumplimiento de políticas de inversión
 - vi) Operaciones de aporte y rescate en Fondos Mutuos
 - vii) Procesos de colocación de cuotas de Fondos de Inversión
 - viii) Información al inversionista y al público en general
 - ix) Remesas de capital y utilidades de FICE
 - x) Requisitos legales patrimoniales, de partícipes y de garantías de administradoras
 - xi) Control del trabajo de los auditores externos
- b) Aprobación de reglamentos internos y contratos de fondos; y de sus modificaciones
- c) Registro de emisiones de cuotas de Fondos de Inversión
- d) Autorización de existencia de sociedades administradoras

4) DIVISIÓN DE REGULACIÓN DE VALORES

Esta división tiene a su cargo:

- a) Elaboración de Normas: corresponde a las actividades de estudio y análisis de riesgos de los distintos negocios o conflictos que requieren ser abordados o solucionados, y el desarrollo, presentación, discusión y emisión de los cuerpos normativos que establecerán el marco de acción de tales negocios o de solución para los conflictos.

- b)** Análisis de proyectos legales, normas y reglamentos: corresponde a las actividades de estudio y análisis de impactos y consecuencias de los objetivos regulatorios contenidos en los proyectos de ley, normas y reglamentos emitidos por entidades o estamentos distintos a la División, y la correspondiente emisión y presentación de comentarios al respecto.
- c)** Elaboración de informes de gestión: corresponde a las actividades de recopilación de antecedentes, cálculo de variables, análisis de la información y emisión de informes que presenten, de manera sintética y asertiva, una visión de la actual estructura del mercado de valores, su evolución a lo largo del tiempo y los principales riesgos que puedan afectar a los distintos participantes del mismo.
- d)** Prospección de actividades regulatorias: corresponde a las actividades de investigación y proposición de nuevas necesidades regulatorias, originadas a partir de la recopilación de antecedentes del mercado y al interior de la Superintendencia, de la revisión de cambios normativos efectuados en otras jurisdicciones y del análisis de documentos emitidos por organismos internacionales que contengan recomendaciones sobre el marco regulatorio o los principios que deben guiar el actuar de las entidades del mercado de valores.
- e)** Capacitación: corresponde a las actividades de presentación de los objetivos regulatorios y requerimientos contenidos en las normas emitidas, de los riesgos observados en las actividades analizadas y cómo éstos son abordados por esos objetivos y requerimientos, junto a la correspondiente emisión del documento explicativo de la norma, y de los cambios y recomendaciones observadas en las actividades de prospección.

5) DIVISIÓN DE CUSTODIA Y LIQUIDACIÓN DE VALORES

Entre otras actividades, esta división tiene a su cargo:

- a)** Supervisar y elaborar proyectos normativos para el correcto desarrollo y funcionamiento de los sistemas de compensación y liquidación.
- b)** Evaluar solvencia y calidad de los sistemas de gestión de riesgo de las entidades objeto de su fiscalización.
- c)** Requerir a las entidades los cambios necesarios en sus procesos a objeto de que estas gestionen adecuadamente sus riesgos, basado en estándares internacionales en la materia.
- d)** Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas y proponer medidas disciplinarias si corresponde, mediante la aplicación de procedimientos de revisión "a distancia" e "in-situ", bajo un enfoque Supervisión Basado en Riesgo.
- e)** Autorización de existencia de las entidades fiscalizadas, aprobación de contratos, reglamentos de operación y normas de funcionamiento del sistema.

6) UNIDAD DE MONITOREO

Su principal misión es la vigilancia continua de los mecanismos de negociación de valores, de modo de resguardar que las transacciones se efectúen dentro de un marco competitivo, ordenado, equitativo y transparente. Esto respecto de la información de oferta y demanda de valores y de los cierres resultantes, así como de la información de valores y sus emisores.

Con este propósito, se preocupa de reforzar la capacidad de reacción de la SVS frente a situaciones que eventualmente pueden transgredir las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, instruyendo y tramitando toda la información y documentación relativa a las unidades de fiscalización.

Asimismo, junto con procurar reforzar los vínculos con las unidades de fiscalización, para atender oportunamente sus requerimientos, genera información que permite conocer y entender la evolución del mercado de valores y sus participantes.

Sus principales funciones son:

- a) **Monitoreo en Tiempo Real:** Supervisar continuamente las transacciones para asegurar que se ajusten a las disposiciones legales, normativas o reglamentarias vigentes; generándose alertas en forma automática ante cualquier anomalía detectada. Esto incluye el seguimiento y evaluación de la coyuntura financiera nacional e internacional, de las noticias o rumores sobre emisores, de los gráficos con la evolución de los valores y, a su vez, de la actividad de los foros bursátiles y de otras fuentes para identificar posibles infracciones a las normas que regulan el mercado de valores. En circunstancias extraordinarias, cuando se detecten alteraciones en la cotización de un valor relacionadas a la difusión de rumores o información sobre un emisor, se podrá solicitar la publicación de desmentidos.
- b) **Simetría y Accesibilidad de la Información:** Velar por la difusión oportuna y justa de la información esencial de los emisores de valores. La información debe ser revelada tan pronto como sea posible y con la misma oportunidad a los distintos agentes en el mercado. Se requerirá a los centros bursátiles, en caso que sea necesario, la suspensión temporal de la cotización de un valor a la espera de la publicación del oportuno Hecho Esencial.
- c) **Análisis y Revisión de Transacciones:** Analizar las transacciones para detectar patrones de conducta que puedan atentar contra ciertos principios establecidos en la Ley de Mercado de Valores. Tras evaluarse la razonabilidad de cada caso concreto, las operaciones o movimientos de mercado que sean inusuales, atípicos o que generen sospecha serán comunicados a la División de Investigación, con toda la información necesaria para la apertura de un proceso formal de investigación.

FISCALIA DE VALORES

A la Fiscalía de Valores le corresponde:

- a) Estudiar, analizar y resolver todas las materias jurídicas que competan al área de valores;
- b) Participar en la elaboración de normas, instrucciones y circulares a impartirse a las personas o entes fiscalizados;
- c) Asesorar jurídicamente al Superintendente y cumplir las tareas que se le encomienden;
- d) Asesorar jurídicamente a la Intendencia de Valores y sus divisiones, en el análisis y estudio de materias financieras y económicas.

PRINCIPALES HITOS, LOGROS Y ACTIVIDADES DE LA INTENDENCIA DE VALORES DURANTE 2010

1) Normas de Contabilidad Financiera, IFRS (International Financial Reporting Standards)

- **Implementación de IFRS en sociedades emisoras de valores:** La implementación gradual de las normas internacionales de información financiera (IFRS, por su sigla en inglés), iniciada el año 2009 para un grupo de aproximadamente 200 sociedades anónimas inscritas en el Registro de Valores con mayor nivel de transacciones o patrimonio bursátil en el mercado accionario, continuó durante en 2010 con la aplicación de otras 160 entidades emisoras de acciones o de títulos de deuda.

Desde el punto de vista normativo el énfasis se centró en aclarar aspectos de mayor especificidad. A su vez, se tomaron en consideración medidas que facilitarían la implementación de estas normas en determinadas circunstancias, como por ejemplo, postergar la presentación de estados financieros bajo IFRS para las sociedades que iniciaban la implementación en 2010, dado el terremoto de febrero. También se flexibilizaron las exigencias de informes financieros bajo IFRS en entidades que se inscriben para efectuar inmediatamente oferta pública de sus valores.

En cuanto al ámbito de la supervisión efectuada por la SVS, los esfuerzos desplegados se dirigieron a resguardar una adecuada aplicación de IFRS en la información financiera proporcionada por las sociedades emisoras que hubiesen iniciado la aplicación el 2009 y, en especial, en aquellas cuya primera adopción se llevó a cabo el 2010.

Por otra parte, la aplicación de estas normas ha significado la adecuación de *covenant* contemplados en emisiones de títulos de deuda, en razón de los cambios en las partidas de los estados financieros que deben presentar periódicamente bajo el nuevo estándar y, por consiguiente, ha deparado diversas actividades encaminadas a controlar la adecuación de los *covenant* vigentes en emisiones de bonos por aplicación de IFRS.

Otras iniciativas relativas a la adopción de IFRS:

- Adopción de IFRS para intermediarios de valores y corredores de bolsa de productos
- Emisión de normativa relativa al proceso de convergencia a IFRS para fondos de terceros
- Emisión de normativa sobre presentación de Estados Financieros bajo IFRS para fondos de terceros
- Normativa que instruye y efectúa aclaración relativa a la valorización de inversiones bajo IFRS en Fondos de Inversión, FICE y FICER.

2) Supervisión y fiscalización

- **Supervisión del tratamiento de operaciones con partes relacionadas:** La entrada en vigencia de la Ley sobre Gobierno Corporativo a inicios del año 2010 incorporó, a través del Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, nuevas regulaciones en lo concerniente a operaciones entre partes relacionadas cuando interviene una sociedad anónima abierta o una filial de éstas. En razón de la aplicación de estas nuevas disposiciones, la mayor complejidad en cuanto a su alcance y procedimientos requeridos, la SVS otorgó especial dedicación a analizar y controlar que este tipo de operaciones se esté llevando a cabo acorde a los mecanismos y exigencias establecidas
- **Registro de Empresas de Auditoría Externa:** Con motivo de la Ley sobre Gobierno Corporativo se implementó el Registro de Empresas de Auditoría Externa (EAE). Lo anterior significó la supervisión de una serie de nuevos antecedentes, reglamentaciones y manuales de funcionamiento a efectos de quedar habilitadas en dicho registro para poder efectuar la auditoría externa de los estados financieros de las distintas entidades fiscalizadas por la SVS. La puesta en marcha de este nuevo registro significó importantes esfuerzos de supervisión de la SVS, dada la gran cantidad de solicitudes de inscripción requeridas, posibilitándose que alrededor de 50 EAE quedaran registradas a fines del 2010.

Actividades de supervisión y registros emisores período 2010:

Número de actividades	2006	2007	2008	2009	2010
Información financiera (estados financieros, memorias) (N° oficios)	380	443	544	618*	518*
Informes de auditoría y de revisión interina	999	1.054	1051	1061	931
Visitas a terreno	10	4	1	1	30
Revisión de hechos esenciales e información de prensa (1)	Diaria	Diaria	Diaria	Diaria	Diaria
Cambios de propiedad (tomas de control, OPAS)	9	13	12	12	4
Clasificación de riesgo	43	39	41	61	30
Investigaciones	4	5	1	2	2
Acuerdos de juntas de accionistas	195	201	187	224	250
Casos Ley de Transparencia					28
Casos SIAC					82

(*): Se incluye a partir del año 2009, la revisión de EEFF preparados bajo normas IFRS.

(1) Esta actividad es efectuada respecto de las sociedades inscritas en el Registro de Valores (RV) y Registro Especial de Entidades Informantes (REEI), acogidas a N.C.G. N°268 y aquellas que poseen sólo ROL. Al 31 de diciembre de 2010 había 624 sociedades en dichos Registros.

Registro de Valores

Número de registros	2006	2007	2008	2009	2010
Emisores	39	31	23	32	5
Acciones de pago	26	32	31	31	21
Bonos	39	34	41	61	25
Efectos de comercio	2	5	12	36	5
Cuotas de fondos mutuos extranjeros y otros	7	20	7	21	91
Audidores externos **	15	18	16	26	74

(**): Considera tanto la inscripción en el Registro de Empresas de Auditoría Externa como en el Registro de Audidores Externos.

- **Fiscalización y supervisión de intermediarios:**
-
- En 2010 se realizaron 14 auditorías en terreno sobre distintos tópicos, determinados en el plan anual de fiscalización basado en riesgo y por otros requerimientos como reclamos de clientes e informes de alertas tempranas.
- Monitoreo de riesgos en base a información continua remitida por los intermediarios, principalmente vinculada a la situación financiera, indicadores de patrimonio, liquidez y solvencia, operaciones simultáneas y forwards.
- Realización de visitas de conocimiento de los sistemas de gestión de riesgo de los fiscalizados en el marco del enfoque de Supervisión Basada en Riesgo. Se visitaron 45 fiscalizados durante el año 2010.
- Participación en el proceso tendiente a definir una metodología para la supervisión de conglomerados con la Superintendencia de Pensiones y de Bancos e Instituciones Financieras. Se analizaron 3 grupos financieros.

Actividades de Supervisión

	2009	2010
Auditorias y revisiones	14	14
Revisiones de estados financieros	280	296
Informes de auditoria de Bolsas	13	15
Monitoreo de transacciones bursátiles	Diaria	Diaria
Monitoreo operaciones simultaneas y forward		Quinc.
Indicadores de Patrimonio, liquidez y solvencia.	Diaria	Diaria

- **Fiscalización en fondos patrimoniales:**
- En 2010, se concretaron 331 procesos de aprobaciones, correspondientes a 91 de reglamentos y contratos de fondos nuevos y 240 de modificaciones de reglamentos internos y contratos de fondos vigentes. De los 331 procesos aludidos, 245 están referidos a fondos mutuos y 86 a fondos de inversión.
-

	2008	2009	2010
Autorización de existencia de sociedades administradoras	3	2	1
Aprobación de Reformas de Estatutos de sociedades administradoras	11	14	5
Aprobación y Modificaciones de Reglamentos de fondos de terceros (FM y FI)	378	323	331
Inscripción de cuotas de fondos de inversión en Registro de Valores	31	18	45
Modificaciones a emisiones de cuotas de fondos de inversión vigentes	30	17	26
Aprobación de Reglamentos Generales de Fondos y sus posteriores modificaciones	5	4	2
Total actividades de Registro	458	378	410

- Supervisión en fondos patrimoniales

TIPO DE ACTIVIDAD	N° Revisiones/ Periodicidad
Análisis preliminares previos a la aprobación de reglamentos internos y contratos de suscripción de cuotas de fondos mutuos y fondos de inversión e inscripción de emisiones de cuotas de fondos de inversión en el registro de valores (1)	1.128
Informes referidos a análisis de proyectos normativos elaborados por otras divisiones	10
Verificación del cumplimiento de principales normativas	81
Análisis de hechos esenciales y hechos reservados	112
Análisis ex post de material publicitario de fondos mutuos y fondos de inversión	39
Verificación del cumplimiento regulatorio y reglamentario de fondos mutuos de tipo estructurados garantizados	18
Respuestas a consultas del mercado (Fiscalizados; Asociación de administradoras de fondos mutuos de Chile A.G. (AAFM) e Inversionista)	15
Resolución de Consultas del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y Ley de Transparencia	18
Auditorías por denuncias	5
Informes por remesas de FICE dirigidas al Comité de	4

TIPO DE ACTIVIDAD	N° Revisiones/ Periodicidad
Inversiones Extranjeras	
Revisión de Estados Financieros de Fondos Mutuos (2)	Mensual
Revisión de Estados Financieros de Fondos de Inversión, Fondos para la Vivienda y Sociedades Administradoras (2)	Trimestral
Revisión de Estados Financieros FICE (2)	Semestral
Revisión a la información diaria de Fondos Mutuos referida al cumplimiento de número mínimo de partícipes y patrimonio	Diaria
Revisión anual de Dictámenes Auditores Externos para Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, Fondos para la Vivienda, Fondos para la Vivienda de Capital Extranjero, Fondo de Bonificación por Retiro, Fondos Solidarios de Crédito Universitario y Sociedades Administradoras	603

- (1) Los análisis indicados, dicen relación con los procesos de aprobación de fondos mutuos y fondos de inversión y de sus posteriores modificaciones, así como, con las inscripciones de emisiones de cuotas de fondos de inversión en el Registro de Valores y sus posteriores modificaciones. A este respecto, cabe señalar que en el año 2010 dichas aprobaciones / inscripciones totalizaron 402.
- (2) Se revisaron, en promedio, 465 estados financieros de fondos mutuos mensualmente; 120 estados financieros de fondos de inversión; fondos para la vivienda y administradoras, trimestralmente; y 9 FICE semestralmente.

Finalmente, en relación al terremoto del 27 de febrero de 2010, la división tomó oportuno contacto con las industrias fiscalizadas a objeto de conocer los efectos de éste en la operatividad normal de las sociedades administradoras y de las inversiones mantenidas por los fondos, confeccionándose el catastro correspondiente.

3) Supervisión Basada en Riesgo

En el año 2010 se llevaron a cabo auditorías preventivas a 8 fondos mutuos, 2 fondos de inversión y 1 fondo para la vivienda, de acuerdo al enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), conforme al plan de fiscalización definido para ese año.

Para lo anterior, se aplicó el procedimiento basado en riesgo en la selección de las sociedades a auditar durante el año, el cual consideró, entre otros aspectos, un cuestionario de autoevaluación en relación a la administración de riesgo y control interno para las administradoras de fondos y el análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos tanto para las sociedades

administradoras como para sus fondos, todo lo cual permitió identificar sus principales áreas o aspectos de riesgo. De la misma forma, se aplicó un procedimiento basado en riesgo para determinar el alcance de las auditorías a desarrollar, es decir, para definir las áreas de revisión y la profundidad con que se efectuaron las mismas.

Las inspecciones efectuadas incluyeron aspectos relacionados al ciclo de inversiones, ciclo de aportes y rescates y al ciclo de contabilidad y tesorería, incluyendo el manejo y resolución de conflictos de interés en cada ciclo. Es así como, dependiendo de los riesgos identificados en cada sociedad; sus fondos administrados y la experiencia obtenida en la aplicación del modelo en períodos anteriores, se definió la revisión de uno o más ciclos por administradora, en forma completa o parcial.

Adicionalmente, las auditorías contemplaron la verificación del fiel cumplimiento de las medidas relativas a la gestión de riesgo y control interno requeridas en la Circular N°1.869 de 2008.

El resultado de la revisión corresponde a una serie de observaciones y recomendaciones dirigidas a las administradoras y cuyo objetivo principal es que éstas mejoren sus sistemas de gestión de riesgo y control interno, principalmente en relación a los propósitos de fiscalización de la Superintendencia.

4) Entrada en funcionamiento de Cámara Central de Liquidación de Valores, CCLV.

- Inicio de liquidación de operaciones de intermediarios de valores a través de CCLV

5) Regulación de Valores

Durante 2010, la SVS desarrolló una serie de actividades de regulación tendientes a profundizar y perfeccionar el mercado de valores en Chile. Adicionalmente, en su calidad de organismo técnico la SVS apoyó al Ministerio de Hacienda en la elaboración de los reglamentos de las leyes de sociedades anónimas, de administración de fondos mutuos y de empresas de depósitos de valores, para adecuar esa reglamentación a las últimas modificaciones que tuvieron las respectivas leyes.

- Mejores estándares: con el objeto de mejorar los estándares de funcionamiento de los intermediarios de valores, la SVS emitió dos normativas. La primera, que incrementó los requerimientos patrimoniales para que los corredores de bolsa y agentes de valores puedan operar en el mercado local, en función de los riesgos que asumen en las operaciones que realizan y, la segunda, que estableció los requisitos de acreditación de conocimientos para los intermediación de valores, definiendo la forma, periodicidad y exigencias que deberán cumplir los corredores de bolsa y agentes de valores, y de quienes participen en las actividades de intermediación para ellos.

- Mejoras en Información: Con el objeto de aumentar la transparencia y promover la existencia de un mercado con inversionistas más informados la SVS requirió a los corredores de bolsa, que proporcionen a sus clientes mayor y mejor información respecto de la forma, oportunidad y condiciones en que fueron ejecutadas sus órdenes de compra y venta de acciones. Esta medida, permitirá que las personas que invierten en acciones, puedan tomar mejores decisiones respecto de las bolsas y corredores a través de los cuales realizan sus operaciones.

- En otro ámbito, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 20.235, que regula la figura de las Personas Competentes y crea la Comisión Calificadora de Competencias de Recursos y Reservas Mineras, la SVS emitió una normativa para regular la información financiera mínima que deberá proporcionarse en los informes técnicos elaborados por dichas Personas Competentes, para la oferta pública de valores emitidos por sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras.

- Mejoras de Estándares en materia de Gobiernos Corporativos: A fines del año 2009 y principios del año 2010, la Superintendencia emitió diversas normas con el objeto de complementar las modificaciones introducidas a la Ley de Mercado de Valores y a la Ley de Sociedades Anónimas por la Ley 20.382 (Ley de Gobiernos Corporativos). En particular, se estableció a los intermediarios de valores los requisitos que deben cumplir al establecer sus normas internas sobre manejo de información que obtuvieren de las ofertas efectuadas por sus clientes, así como, de los estudios o análisis que puedan incidir en las transacciones que realicen. En el caso de emisores de valores de oferta pública, se reguló la información que deben proporcionar a las bolsas, relativa a su posición en valores de oferta pública del respectivo emisor o de las entidades del grupo empresarial del que éste forma parte.

En materia de sociedades anónimas, se normaron los requisitos que deben cumplir los sistemas de votación para juntas de accionistas, estableciendo condiciones para asegurar que éstas se realicen en forma simultánea o en secreto, e incluyendo mecanismos de votación a distancia y registro de votos.

- En cuanto a la inscripción de entidades en la Superintendencia, se establecieron las normas para la inscripción de Empresas de Auditoría Externa y de Entidades Informantes, entendiendo por estas últimas a aquellas entidades que por disposición legal deban quedar sometidas a la fiscalización, control o vigilancia de la SVS y no son emisores de valores de oferta pública.

6) Temas Internacionales

- Apoyo en la creación del Mercado Intregado Latinoamericano, MILA.
- Avances en materia de acuerdos para la oferta pública de valores extranjeros.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ÁREA DE SEGUROS

ÁREA DE SEGUROS

El Área de Seguros de la SVS está integrada por la Intendencia y la Fiscalía de Seguros.

La Intendencia de Seguros está integrada a su vez por tres divisiones: Regulación de Seguros, Supervisión de Seguros y Control de Entidades no Aseguradoras.

INTENDENCIA DE SEGUROS

Está a cargo de un Intendente, quien es un colaborador directo del Superintendente en todas las materias referentes al mercado asegurador, especialmente en lo relativo a entidades aseguradoras y reaseguradoras, corredores de seguros y reaseguro, agentes de venta de las compañías de seguros, liquidadores de seguros, asesores previsionales y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables.

A esta Intendencia le corresponde:

- a) Ejecutar las políticas fijadas para su área por el Superintendente y cooperar a su determinación;
- b) Dirigir, coordinar y orientar a todas las divisiones de su Intendencia, en tareas de tipo operativo, normativo y de investigación;
- c) Velar por la oportuna y veraz información y por el respeto a la fe pública con que debe operarse en el mercado de seguros y reaseguros;
- d) Fiscalizar a las personas o entidades del mercado asegurador hasta su liquidación o cese de actividades; y
- e) Participar y coordinar las actividades del servicio en el extranjero, especialmente con organismos y reguladores extranjeros.

Esta Intendencia de Seguros está integrada por 3 divisiones:

1) DIVISIÓN REGULACIÓN DE SEGUROS

A esta división le corresponde velar por:

- a) La calidad de la regulación general de seguros y en especial de aquella tendiente a velar por la estabilidad de las compañías de seguros, principalmente de su adecuación a un esquema de Supervisión Basada en Riesgo.
- b) Calidad de las metodologías de evaluación de la adecuación de capital de las compañías de seguros.
- c) Calidad de las metodologías de valorización de las inversiones de las compañías de seguros.

- d) Calidad de las metodologías utilizadas para el cálculo de las reservas técnicas y la evaluación de los riesgos técnicos de los seguros.
- e) Calidad de la normativa y de los procesos destinados a enmarcar la actividad de seguros previsionales.
- f) Supervisión de aspectos técnicos de los seguros; depósito de pólizas, SOAP, SCOMP, APV y otros.

Esta división está integrada por tres departamentos:

i. Departamento de Regulación:

Es el encargado de desarrollar la regulación y apoyar la supervisión en materia de riesgos y solvencia. Se enfoca en la investigación y desarrollo de modelos de gestión de riesgos, de capital basado en riesgo, de valorización de inversiones y al perfeccionamiento del modelo de supervisión y las políticas de evaluación de riesgos en las aseguradoras, desde un punto de vista macro o del sistema como un todo, basándose, entre otros aspectos, en el estudio de modelos de otros países y las recomendaciones y principios internacionales de supervisión.

Además, se encarga de generar informes estadísticos con el objetivo de apoyar a la toma de decisiones en materia de supervisión de seguros, tanto al Superintendente como al Intendente de Seguros y de su difusión al mercado en general.

ii. Departamento Técnico y de Seguros Previsionales:

El foco de este departamento es la regulación y supervisión en materia de seguros previsionales, con énfasis en la comercialización y pago de beneficios asociados a estos seguros, además de otras tareas importantes complementarias en el ámbito de los seguros de vida y de las rentas vitalicias.

También le compete la supervisión de aspectos técnicos del área de seguros, tales como: seguros obligatorios, seguro agrícola, depósito de pólizas, aspectos técnicos de los reclamos y administración de bases de datos.

iii. Departamento de Actuariado:

Este departamento está encargado de investigar, desarrollar regulaciones y apoyar la supervisión en lo referido a las reservas técnicas y a los riesgos técnicos del seguro y otros temas actuariales, tales como estudios y tablas de mortalidad, desarrollo de modelos de evaluación de riesgos técnicos, entre otros.

2) DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS

A esta división le corresponden las siguientes funciones:

- a) Evaluación del riesgo global de las compañías de seguros y de los factores específicos que la componen.

- b) Diseñar e implantar las estrategias de supervisión estructuradas a partir de dichas evaluaciones.
- c) Verificar el cumplimiento de las normas de solvencia de las compañías del mercado.
- d) Efectuar informes de la situación financiera de las entidades, con respecto de ella misma como también con respecto de su industria.
- e) Elaborar y poner a disposición de otras áreas de esta Superintendencia y del público, informes sobre el cumplimiento de los parámetros de solvencia.
- f) Análisis del proceso de clasificación de riesgo y coordinación con el proceso de evaluación de riesgo de las compañías.
- g) Evaluación y aplicación de las normas y criterios de contabilidad y técnico – financieras.

Está integrada por dos estamentos:

- i. **Unidades de Supervisión:** Tanto para Compañías de Vida como para Compañías de Seguros Generales, encargadas de asumir la supervisión integral de las Compañías de Seguros, incluyendo actividades in situ y extra situ.
- ii. **Departamento de Riesgo:** Está enfocado en el apoyo al proceso de supervisión que llevan a cabo los grupos de supervisores de esta División, y tendrá la responsabilidad de diseñar, dar contenido y mantener en el tiempo las metodologías de supervisión de los distintos riesgos incluidos en el esquema de Supervisión Basada en Riesgo (SBR).

Adicionalmente le corresponde implementar la metodología de evaluación del riesgo neto de las compañías de seguros, y diseñar y apoyar la elaboración de los informes Ejecutivos de Evaluación de Riesgo.

3) DIVISIÓN CONTROL DE ENTIDADES NO ASEGURADORAS

Esta División está integrada por los Departamentos de Intermediarios de Seguros y de Mutuarias y Bomberos. Tienen como función:

- i) Ejecutar las políticas fijadas para su área y cooperar a su determinación.
- ii) Planificar, dirigir, ejecutar, controlar y coordinar las políticas y programas de regulación, supervisión y control de las actividades de: i) intermediación de seguros y reaseguros en que participan corredores de seguros, agentes de ventas, entidades reaseguradoras extranjeras y corredores de reaseguros; ii) de liquidación de seguros en que participen liquidadores registrados o directos; iii) de emisión y administración de mutuos hipotecarios endosables, en que participen administradoras de mutuos hipotecarios, y iv) de administración de recursos financieros de terceros destinados a la adquisición de bienes,

en que participen las administradoras correspondientes; debiendo respecto a las personas o entidades antes referidas informar técnicamente sobre su registro, autorización de existencia y su funcionamiento.

- iii) Aprobar, autorizar y controlar todas las transferencias de fondos fiscales, contemplados en la Ley de Presupuestos de la Nación, destinados a cubrir los gastos e inversiones que requieren los Cuerpos de Bomberos del país y la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile, de acuerdo a las instrucciones que imparta esta Superintendencia para la correcta aplicación de los fondos señalados.
- iv) Aprobar, autorizar y controlar la aplicación del Decreto Ley N° 1.757, de 1977 y sus modificaciones, referido a los beneficios y enfermedades que afecten a los voluntarios de los Cuerpos de Bomberos de Chile, que sufran en actos de Servicio.
- v) Proponer normas y procedimientos en la búsqueda de la mejora de los procesos y gestión de las actividades de la División.
- vi) Asesorar y realizar las demás funciones que el Intendente de Seguros le encomiende en el ámbito de su competencia.

FISCALIA DE SEGUROS

La Fiscalía de Seguros tiene como objetivo:

- a) Entregar apoyo y asesoría jurídica a las diferentes divisiones del Área de Seguros, en temas como estatutos legales de los fiscalizados, naturaleza jurídica de diferentes contratos e instrumentos de inversión, fusiones, pólizas de seguro, ahorro previsional voluntario y antecedentes legales en general.
- b) Asumir la defensa judicial de la Superintendencia respecto de los actos del Área de Seguros, incluyendo la representación y defensa en juicios de reclamación de sanciones, como en recursos de diversa naturaleza interpuestos principalmente ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago, contra normas y actos del Servicio.
- c) Elaboración y asesoría en proyectos de ley.
- d) Control de legalidad de los actos del Área de Seguros.
- e) Revisión de proyectos de sanciones, verificando especialmente que las conductas observadas constituyan efectivamente infracciones y que se cuente con elementos suficientes para acreditarlas en caso de acciones judiciales
- f) Absolver consultas generales del público en temas legales relativos a compañías de seguros, normas aplicables, mercado asegurador y de intermediarios de seguros.
- g) Revisión, elaboración y estudio de normas administrativas para el Área de Seguros.
- h) Apoyo a la Unidad de Control de Bomberos, especialmente procedencia de beneficios, revisión de antecedentes y evaluación de casos dudosos.
- i) Revisión de pólizas de ahorro previsional voluntario.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA FISCALÍA DE SEGUROS DURANTE 2010

Durante 2010, se participó en la redacción y elaboración de numerosa normativa relacionada con los seguros asociados a créditos, particularmente para las coberturas de incendio y sismo.

Vinculado a lo anterior, se colaboró en la redacción y generación de Proyectos de Ley que trataban en particular estas materias, así como en el reglamento de créditos universales.

Se implementó un sistema de atención de consultas vía informática, que tuvo por objeto proporcionar información de seguros generales contratados por personas, en un primer momento vinculadas a sismo y después con alcance general.

El mismo sistema de Oficio Electrónico, fue implementado para dar atención a requerimientos de información de seguros por parte de Tribunales de Justicia.

Se ha continuado con el sistema de digitalización de minutas e informes de Fiscalía, que tiende por una parte a liberar espacio físico y por otra, a contar con herramientas informáticas que permitan buscar antecedentes.

Como proyectos permanentes y en curso, se ha seguido colaborando en el Proyecto de Ley que modifica las regulaciones del Contrato de Seguro, contenidas en el Código de Comercio, en las modificaciones al DFL 251 relacionadas con la Supervisión Basada en Riesgo, y mas recientemente en las vinculadas al Proyecto de Comisión de Valores y Seguros.

Otras normativas en las que participó Fiscalía son las relativas a Reservas Técnicas en Seguros Generales y de Vida, Gobiernos Corporativos, Gestión de Riesgos de Compañías de Seguros, Recálculo de Pensión en pólizas de rentas vitalicias.

Fiscalía se encuentra participando en la elaboración de Procedimiento para Atención de Consultas sobre propiedad de acciones y seguros contratados.

Se ha mejorado el procedimiento de revisión de pólizas depositadas, lo que ha permitido unificar y sistematizar criterios específicos en materia de prohibición y de ajustes a nuevas normativas.

Se revisaron e informaron políticas de habitualidad remitidas por distintas entidades aseguradoras.

En el trabajo habitual, se ha participado activamente en reformas de estatutos de entidades aseguradoras, así como en la respuesta a requerimientos de la Ley de Transparencia.

Por otra parte, Fiscalía ha continuado llevando la Secretaría del Comité de Sanciones y prestando asistencia al Área Internacional.

DESAFÍOS 2011

Durante 2011, esta Fiscalía trabajará en una publicación virtual, con las resoluciones de prohibición de pólizas y los criterios utilizados, que pueda servir al mercado para desarrollar un trabajo más eficiente.

Se continuará con la tramitación de los proyectos de Ley en curso, particularmente en materia de Código de Comercio, modificaciones al DFL 251 y leyes especiales relacionadas al seguro de sismo.

Se avanzará en la estandarización y mejoras del sistema de revisión de pólizas y de mecanismos de validación y prohibición, así como se perfeccionará el sistema de respuesta vía oficio electrónico, a las consultas de seguros generales.

Entre otras, una de las metas trazadas para el año es la disminución del uso de oficios en formato papel, reemplazándolo por oficio electrónico.

PRINCIPALES HITOS, LOGROS Y ACTIVIDADES DE LA INTENDENCIA DE SEGUROS DURANTE 2010

I. Terremoto

El 27 de febrero de 2010, un terremoto de magnitud de 8,8 Mw afectó desde la V hasta la XIV regiones de Chile, seguido por un tsunami que afectó las costas de la región del Maule, región del Bío Bío y el archipiélago Juan Fernández:

Este sismo es considerado el segundo más grande producido en nuestro país y el mayor siniestro registrado en la historia de los seguros en Chile. Significó, por lo tanto, un desafío extraordinario para esta Superintendencia tanto en el plano fiscalizador, como en el regulatorio y coordinador de las acciones que se impulsaron a fin de que el mercado respondiera de manera oportuna a los asegurados.

Dada la emergencia, la SVS actuó con celeridad y gran compromiso institucional atendiendo a los asegurados que resultaron afectados por dicha catástrofe, contribuyendo a la difusión de información en materia de seguros, recabando información acerca de los daños experimentados por las entidades fiscalizadas por esta Superintendencia y realizando actividades de supervisión de solvencia de las compañías de seguros involucradas.

Igualmente, se realizó de manera quincenal el monitoreo del proceso de liquidación y pago de los siniestros producidos en viviendas, y de manera mensual, los siniestros distintos de vivienda. Los siniestros distintos de vivienda son los que incluyen daños a edificios (oficinas, locales comerciales, plantas y establecimientos industriales, entre otros); contenido (existencias dentro de los interiores de las edificaciones); perjuicio por paralización (lucro cesante), y vehículos y otros (embarcaciones, aviones, equipamiento, infraestructura, etc.).

Igualmente, la SVS ejerció un rol coordinador de los agentes del mercado y generó mecanismos regulatorios que permitieron acelerar el proceso de liquidación de casi 200 mil viviendas siniestradas. Para tales efectos se creó un procedimiento de liquidación de siniestros “abreviado”, así como la exigencia perentoria –exceptuando

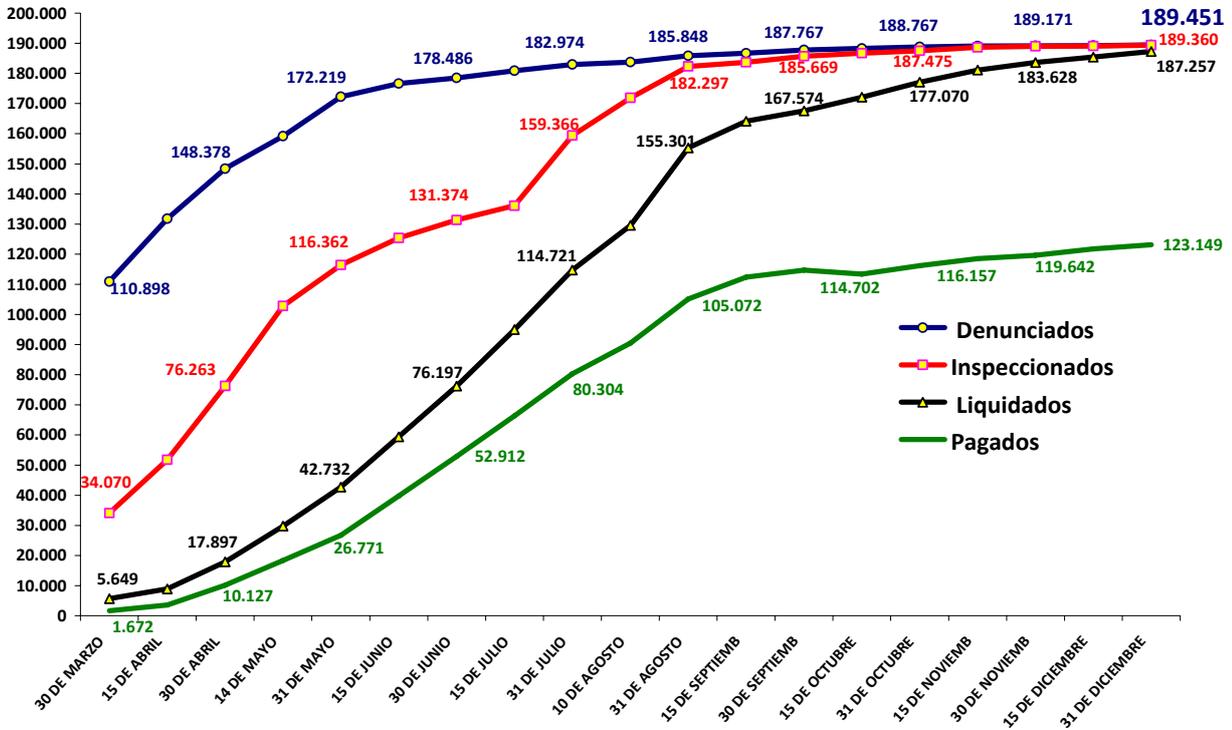
casos debidamente justificados- de que el pago de los siniestros no excediera el plazo de 90 días que estipula la ley.

A nivel de viviendas afectadas por el terremoto, al 31 de diciembre de 2010, de los 189.451 siniestros denunciados, el 98,84% había sido liquidado.

Respecto de los siniestros distintos a viviendas afectados por el terremoto, al 31 de diciembre se habían recibido 31.794 denuncias, de las cuales 31.631 (99,5%) habían sido inspeccionadas y el 82,4% liquidadas (26.206 casos).

Según las cifras proporcionadas por las compañías de seguros, a esa fecha se habían pagado un total de US\$ 4.033 millones en ambos tipos de siniestros, de los cuales US\$ 1.255 millones corresponden a siniestros de viviendas y US\$ 2.778 millones a siniestros distintos de viviendas.

Evolución proceso de liquidación de siniestros de viviendas afectadas por el terremoto



Información de siniestros distintos de vivienda al 31 de diciembre

N° Denunciados	31.794		%
N° Inspeccionados	31.631		99,5%
N° Liquidados	26.206		82,4%

% Sobre liquidados

N° Siniestros Pagados	13.996		53,4%
N° Siniestros Pago Pendiente	763		2,9%
No Corresponde Pago según la Compañía	11.448		43,7%

TOTAL PAGADO (USD Miles)

2.778.914

Dentro de las iniciativas que la SVS realizó producto del terremoto, se encuentran:

- Trabajo especial de análisis y supervisión derivado del terremoto en temas como solvencia, reaseguro, proceso de liquidación de los siniestros e información al público.
- Estudio y desarrollo de normativa asociada a la cobertura del seguro de terremoto (normas sobre cobertura mínima e información a los asegurados).
 - Normativa sobre condiciones de cobertura mínima de pólizas de seguro de incendio, sismo y tsunami.
 - Normativa sobre información básica a señalarse en la primera página del contrato sobre los principales elementos del seguro, bajo un formato estándar y simplificado.
 - Normativa sobre información de la entidad crediticia al asegurado. Extender a los agentes administradores de mutuos hipotecarios y a las cajas de compensación de asignación familiar, la obligación que hoy tienen los bancos de informar respecto a los seguros colectivos que tienen contratados.
- Auditorías específicas a liquidadores y revisión del cumplimiento de planes de liquidación.
- Traspaso de fondos a Cuerpos de Bomberos de zonas afectadas y resolución para devengar ayuda especial por MM\$ 15.000, y emisión de normas tendientes a regular la pérdida de libros y respaldos contables.

- Traspaso excepcional de 2° cuota operaciones 2010 a Cuerpos de Bomberos en zonas afectadas por terremoto, por un monto de MM\$ 1.207.
 - Emisión Oficio Circular 606 del 14 de mayo de 2010: sobre pérdida de libros y respaldos contables.
 - Emisión Oficio Circular 612 del 3 de junio de 2010: sobre solicitud de fondos para reparación y reconstrucción cuarteles afectados por terremoto.
 - Resolución 674 del 9 de diciembre de 2010: que modifica Resolución N° 14 del 8 de enero de 2010, debido que el Decreto de Hacienda N° 1.016 del 13 de septiembre de 2010, incrementa la partida 08 "Apoyo a Cuerpos de Bomberos de la Ley de Presupuesto 2010, en \$15 mil millones para "Reconstrucción y Reparación de cuarteles afectados por terremoto".
- Estudio y desarrollo de Proyecto de Ley que regula la contratación de los seguros asociados a los créditos hipotecarios. La iniciativa legal contempla que las entidades crediticias deberán contratar los seguros asociados a créditos hipotecarios por medio de una licitación pública que incluya la comisión del corredor de seguro, si corresponde.
 - Organización de seminario internacional, organizado por la SVS conjuntamente con el Círculo Legal de ICARE, durante el cual se analizaron las principales lecciones obtenidas de la experiencia vivida por nuestro país en materia de seguros, en lo que se refiere a los procedimientos de contratación, cuantificación, liquidación, pago, entre otros, así como los sistemas de regulación involucrados y las alternativas futuras.

II Temas previsionales:

- Licitación y ajustes a la normativa del Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS).
- Modificación normativa del Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP) a raíz de la nueva licitación SIS.
- Modificación de la normativa respecto al Ahorro Previsional Voluntario (APV) por nuevo tratamiento de depósitos convenidos. Se emitió la NCG 300 que modifica a la NCG 226 sobre APV, la que estableció cómo deben registrarse en las AFP y entidades autorizadas los depósitos convenidos a partir del 1 de enero de 2011. Lo anterior, en atención a que, a contar de dicha fecha, los depósitos convenidos no se considerarán renta para fines tributarios por la parte que no exceda de un monto máximo anual de UF 900 por cada trabajador.
- Modificación a la normativa sobre envío de información de los APV así como de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC). Se emitió la circular 1891, la cual establece la información estadística que se debe enviar en relación a los planes de ahorro previsional voluntarios (APV) y planes de ahorro previsional colectivo (APVC) que ofrecen las instituciones autorizadas que son

supervisadas por esta Superintendencia. La norma reemplaza a una anterior que contemplaba sólo información de APV y además separa la información según el régimen tributario al cual se acogió el ahorro.

- Emisión de Decreto Supremo con las comisiones máximas en Retiro Programado y Rentas Vitalicias.

III Normas de Contabilidad Financiera, IFRS (International Financial Reporting Standards):

- Se amplió en un año la entrada en vigencia de las Normas Contables Internacionales (IFRS) para las compañías de seguros, atendiendo el gran impacto y sobrecarga que el terremoto tuvo para el mercado asegurador.
- Desarrollo de borrador de norma sobre reservas técnicas en seguros generales y vida distintos de previsionales, para comentarios del mercado a través del sitio web de la SVS.
- Desarrollo de borrador de normativa sobre valorización de inversiones, para comentarios del mercado a través del sitio web de la SVS.
- Continuación de trabajo en temas relativos a la implementación de las IFRS.

IV Capital Basado en Riesgos (CBR):

- Desarrollo metodología preliminar de medición del Capital Basado en Riesgos (Riesgos Técnicos e Inversiones).

V Supervisión Basada en Riesgos (SBR):

- Participación en el desarrollo del Proyecto de Ley de Seguros (en lo referente a SBR).
- Desarrollo normativo sobre Gobiernos Corporativos (normativa en consulta).
- Continuación de implementación de proyectos.

SIAT=sistema de indicadores de alerta temprana, indicadores financieros utilizados para determinar la salud financiera de las compañías de seguros generales y de vida. Representan la primera línea de supervisión para detectar situaciones a revisar con más profundidad vía auditorías de riesgo.

Manual Extra Situ= manual que establece los procedimientos y etapas que constituyen el análisis de riesgo efectuado desde el escritorio del supervisor.
Manual In Situ=manual que establece los procedimientos y etapas que constituyen el análisis de riesgo efectuado en terreno por el supervisor.

VI Participación en Proyecto de Ley MKB (Mercado de Capitales Bicentenario)

- Estudio y desarrollo de Proyecto de Ley con flexibilizaciones en materia de inversiones.
- Desarrollo normas para flexibilizar aspectos de la regulación de inversiones.
 - Aumento del límite por emisor para Mutuos Hipotecarios Endosables (MHE) otorgados a personas naturales y jurídicas
 - Pagarés Endosables ligados a infraestructura pública y privada

Las compañías podrán invertir en los instrumentos denominados "Aportes de Financiamiento Reembolsables" (AFR), que emitan empresas sanitarias y eléctricas para financiar proyectos en el marco de la reglamentación del MOP.

 - Incorporación de IVA crédito generado por la compra de bienes raíces como inversión representativa
 - Inversión en contratos de Leasing con restricciones de transferencia que no afecte la libre cesión a bancos y compañías de seguros
 - Créditos Sindicados: Se rebaja el número requerido de entidades bancarias participantes en el crédito sindicado (crédito conjunto de Bancos y Cías. de Seguros) de dos a un banco.
 - Autorización de operaciones de compra de Credit Default Swaps (CDS) como cobertura de riesgo de crédito
 - Requisitos para tasadores: Se enfatiza la responsabilidad de las compañías de velar por el profesionalismo e independencia de las personas contratadas para tasar los bienes raíces de su propiedad.

VII Código de Comercio

- Presentación de indicaciones y tramitación parlamentaria de proyecto de ley que modifica el contrato de seguros.

VIII Temas Internacionales

- Postulación al MMOU (multilateral memorandum of understanding) de la IAIS. Acuerdo de intercambio de información respecto a las entidades aseguradoras supervisadas con el resto de los supervisores asociados a la IAIS.
- Organización y participación de la XXI Asamblea Anual de ASSAL (Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina), XI Conferencia sobre Regulación y Supervisión de Seguros en América Latina y Seminario de Capacitación IAIS-ASSAL de esta organización.
- Participación en asambleas y seminarios organizados por ASSAL e IAIS, así como en el Colegio de Supervisores organizado por la aseguradora Mapfre.

IX Autorización de nuevas compañías

- Rigel Seguros de Vida SA
- Euler Hermes Seguros de Crédito SA

X Otros

- Depósito de pólizas (principalmente por tema preexistencias).
La NCG 255, que modificó la NCG 124 sobre Depósito de Pólizas, estableció que las exclusiones de cobertura deberán corresponder a una situación o enfermedad diagnosticada o conocida por el asegurado antes de la contratación del seguro. Para efectos de lo anterior, se deberá contemplar la obligación del asegurador de preguntar al asegurado acerca de todas aquellas situaciones o enfermedades que pueden importar una limitación o exclusión de cobertura. Además, en las condiciones particulares se deberán establecer las restricciones y limitaciones de la cobertura, en virtud de la declaración efectuada por el asegurado, y haberlo consentido éste, mediante declaración especial firmada. A raíz de la revisión de las pólizas depositadas es que:
 - Se prohibieron 83 textos de pólizas y cláusulas.
 - Se revisaron alrededor de 180 textos de pólizas y cláusulas.
- Elaboración de Manuales de Validación de Inversiones y FECU, revisión de validaciones. Los manuales de validación de FECU y Cartera de Inversiones pusieron en conocimiento de todos los usuarios el alcance de las pruebas de consistencia lógica y cuadraturas que se exigen a los archivos que remiten las Compañías. Su importancia está dada por el hecho que los usuarios pueden realizar un análisis más eficiente de la situación financiera de las Compañías.
- Puesta en marcha Oficio Electrónico. A raíz del terremoto que afectó a Chile el 27 de febrero de 2010, y con el fin de agilizar todas las comunicaciones con las compañías de seguros y otros fiscalizados, se extendió el uso de correspondencia electrónica entre la SVS y dichas entidades. Los oficios electrónicos son remitidos a la casilla electrónica que el fiscalizado registra, pudiendo ser consultados en cualquier momento mediante el sistema SEIL. Estos oficios contienen la firma electrónica avanzada de la Superintendencia, certificada por un prestador acreditado en los términos descritos en la ley N° 19.799, y por lo tanto son válidos de la misma manera y producen los mismos efectos que los documentos por escrito y en soporte de papel.
- Participación en varios temas de capacitación (Solvencia II, IFRS, Terremoto y Riesgos Catastróficos, Riesgos Operacionales y Prevención de lavado de activos entre otros)
- Participación en temas de presupuesto para Cuerpo de Bomberos: Modificación a la Ley de Presupuesto 2011 para que las inversiones puedan destinarse a la construcción de cuarteles, ayuda extraordinaria para mejorar la ejecución presupuestaria, entre otros.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ACTIVIDADES Y LOGROS

ACTIVIDADES Y LOGROS 2010

Durante el año 2010, la Superintendencia de Valores y Seguros desarrolló una serie de actividades de regulación y supervisión tendientes a profundizar y perfeccionar el mercado de valores y seguros chileno, y resguardar los intereses de los inversionistas y asegurados. Su trabajo se vio centrado sobre tres pilares: más transparencia, mejora de estándares y mayor eficiencia

A raíz del terremoto de febrero de 2010, la SVS dio un especial énfasis en la calidad y velocidad de la liquidación de siniestros de vivienda y en la entrega de información a los asegurados afectados lo que significó un continuo de información y visitas a terreno por parte de las autoridades de la entidad. Lo anterior, derivó en una serie de normativas que apuntan a la existencia de coberturas mínimas en las pólizas y la entrega de información más clara y transparente en la contratación del seguro. A su vez, la Superintendencia de Valores y Seguros participó estrechamente con el Ministerio de Hacienda en la elaboración del Proyecto de Ley de Licitación de Seguros asociados a créditos hipotecarios que apunta a minimizar los costos y en una serie de otras iniciativas legales.

Durante 2010 la SVS logró el cumplimiento del 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) por quinto año consecutivo, a su vez, se logró el 100% de cumplimiento en "Transparencia Activa", de acuerdo a la fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia.

1. International Financial Reporting Standards (IFRS)

Como parte del proceso de convergencia hacia los estándares internacionales de presentación de información financiera (IFRS) que se ha venido realizando desde el año 2004, durante el año pasado se continuó la aplicación de otras 160 entidades emisoras de acciones o de títulos de deuda.

Teniendo en cuenta el avance y alcance que ha ido significando este proceso de convergencia a IFRS, 2010 fue un período activo en emisión de normativa y, en especial, en términos de supervisión de la información financiera bajo estos estándares.

Desde el punto de vista normativo el énfasis se centró en aclarar aspectos de mayor especificidad. Se emitieron circulares respecto de la presentación de información financiera bajo IFRS para las industrias de Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, Fondos de Inversión de Capital Extranjero y Fondos para la Vivienda.

A su vez, se tomaron en consideración medidas que facilitarían la implementación de estas normas en determinadas circunstancias, como por ejemplo, postergar la presentación de estados financieros bajo IFRS para las sociedades que iniciaban la implementación en 2010, dado el terremoto de febrero. Tal fue el caso para las compañías de seguro de vida y generales, las que se les amplió el plazo para la entrada en vigencia para el año 2012, atendiendo el gran impacto sobre el sector producto del terremoto.

En esa misma línea se flexibilizaron las exigencias de informes financieros bajo IFRS en entidades que se inscriben para efectuar inmediatamente oferta pública de sus valores.

En cuanto al ámbito de la supervisión efectuada por la SVS, los esfuerzos desplegados se dirigieron a resguardar una adecuada aplicación de IFRS en la

información financiera proporcionada por las sociedades emisoras que hubiesen iniciado la aplicación el 2009 y, en especial, en aquellas cuya primera adopción se llevó a cabo el 2010.

En el área de Seguros, se desarrolló un borrador de norma sobre reservas técnicas en seguros generales y de vida distintos de previsionales, como también un borrador sobre valorización de inversiones. Adicionalmente se amplió en un año la entrada en vigencia de IFRS para las compañías de seguros, atendiendo el gran impacto que el terremoto tuvo para el mercado asegurador.

2. Mejores estándares de entidades fiscalizadas y medidas pro transparencia

Durante 2010, la Superintendencia de Valores y Seguros desarrolló una serie de iniciativas con la finalidad de resguardar los intereses de los inversionistas y asegurados.

Dentro de esas actividades, estuvo la emisión de normativa cuyo objeto fue mejorar los estándares de protección a los inversionistas mediante la generación de mayores requisitos en materia de transparencia, información y estándares de funcionamiento a las entidades reguladas.

Con el objetivo de aumentar la transparencia y promover la existencia de un mercado con inversionistas más informados la SVS requirió a los corredores de bolsa, que proporcionen a sus clientes mayor y mejor información respecto de la forma, oportunidad y condiciones en que fueron ejecutadas sus órdenes de compra y venta de acciones. Esta medida, permitirá que las personas que invierten en acciones puedan tomar mejores decisiones respecto de las bolsas y corredores a través de los cuales realizan sus operaciones.

A su vez, se emitió un oficio sobre la obligación de los intermediarios de valores de informar a sus clientes respecto de las características y costos asociados al servicio de cuentas de mandantes individuales del Depósito Central de Valores.

En diciembre, se puso en consulta una normativa que establece el formato estandarizado de los reglamentos internos y contratos de suscripción de cuotas de fondos mutuos. Esta futura circular establece contenidos mínimos de reglamentos internos y contratos de suscripción de cuotas de fondos mutuos; regula la forma en que deberán remitirse los antecedentes objeto de depósito; imparte instrucciones respecto a la comunicación de modificaciones introducidas a los antecedentes depositados e instruye acerca de la información mínima que debe proporcionarse a los partícipes al momentos de la inversión.

En cuanto a mejorar los estándares de funcionamiento de los intermediarios de valores, la SVS emitió dos normativas. La primera, que incrementó los requerimientos patrimoniales para que los corredores de bolsa y agentes de valores puedan operar en el mercado local, en función de los riesgos que asumen en las operaciones que realizan y, la segunda, que estableció los requisitos de acreditación de conocimientos para los intermediación de valores, definiendo la forma, periodicidad y exigencias que deberán cumplir los corredores de bolsa y agentes de valores, y de quienes participen en las actividades de intermediación para ellos.

Por su parte, se trabajó en el estudio de nuevas normativas asociadas a temas relacionados a coberturas mínimas de las pólizas e información a los asegurados. Como normativas sobre condiciones de cobertura mínima de pólizas de seguro de incendio, sismo y tsunami; sobre información básica a señalarse en la primera página del contrato sobre los principales elementos del seguro, bajo un formato estándar y simplificado; sobre información de la entidad crediticia al asegurado.

3. Supervisión basada en riesgo

Durante el año 2010 la Superintendencia continuó con el proceso de cambio en su enfoque de fiscalización, que ha ido migrando gradualmente en estos años desde una supervisión basada en el cumplimiento normativo a una basada en la gestión de riesgos.

En esta línea se llevaron a cabo auditorías bajo el enfoque full SBR en el área de fondos patrimoniales. Para lo anterior, se aplicó el procedimiento basado en riesgo en la selección de las sociedades a auditar durante el año, el cual consideró, entre otros aspectos, un cuestionario de autoevaluación en relación a la administración de riesgo y control interno para las administradoras de fondos y el análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos tanto para las sociedades administradoras como para sus fondos, todo lo cual permitió identificar sus principales áreas o aspectos de riesgo

La Superintendencia colaboró estrechamente con el Ministerio de Hacienda en el Proyecto de Ley que moderniza la Ley de Seguros para fortalecer la regulación y supervisión de solvencia de compañías de seguro.

El nuevo sistema tiene una modificación en el capital basado en riesgo, un nuevo régimen de inversiones y nuevas normas sobre valorización de activos y pasivos, como también en una supervisión en el proceso de evaluación de riesgos y actividades de mitigación con un enfoque de SBR. El sistema tiende a liberalizar el régimen de inversiones, pero exige una mayor capital de respaldo en la medida que aumenta el riesgo.

Bajo ese contexto, la Superintendencia emitió una serie de normativas que otorgan mayores posibilidades de inversión a las compañías de seguros. Esta mayor apertura de las inversiones para las compañías de seguro fueron acompañadas por un fortalecimiento de la supervisión de solvencia de las aseguradoras por parte de la SVS, poniéndose en consulta en enero de 2011 una norma que establece los principios de un adecuado gobierno corporativo y de sistemas de gestión de riesgos y control interno, que los miembros del directorio y plana ejecutiva de las aseguradoras deberían tener en consideración en la administración de la compañía.

4. Gobiernos corporativos

A fines del año 2009 y principios del año 2010, la Superintendencia emitió diversas normas con el objeto de complementar las modificaciones introducidas a la Ley de Mercado de Valores y a la Ley de Sociedades Anónimas por la Ley 20.382 (Ley de Gobiernos Corporativos).

En particular, se estableció a los intermediarios de valores los requisitos que deben cumplir al establecer sus normas internas sobre manejo de información que obtuvieren de las ofertas efectuadas por sus clientes, así como, de los estudios o análisis que puedan incidir en las transacciones que realicen.

En el caso de emisores de valores de oferta pública, se reguló la información que deben proporcionar a las bolsas, relativa a su posición en valores de oferta pública del respectivo emisor o de las entidades del grupo empresarial del que éste forma parte.

En materia de sociedades anónimas, se normaron los requisitos que deben cumplir los sistemas de votación para juntas de accionistas, estableciendo condiciones para asegurar que éstas se realicen en forma simultánea o en secreto, e incluyendo mecanismos de votación a distancia y registro de votos.

En el área de Seguros en enero de 2011 se puso en consulta una norma que establece los principios de un adecuado gobierno corporativo y de sistemas de gestión de riesgos y control interno, que los miembros del directorio y plana ejecutiva de las aseguradoras deberían tener en consideración en la administración de la compañía. Esta norma, que representa las mejores prácticas internacionales en materia de gobiernos corporativos, establece que las compañías deberán realizar una autoevaluación del grado de compatibilidad de sus actuales estructuras de gobierno corporativo con los principios establecidos en la norma, y si corresponde, preparar un plan para efectuar los cambios al mismo, el que deberá ser comunicado a la Superintendencia.

5 Monitoreo de siniestros por seguro de terremoto, procedimiento de liquidación express y solvencia de compañías de seguros

Dada la emergencia y gran impacto producto del terremoto, la SVS actuó con celeridad tomando especial atención en la situación financiera y de solvencia del mercado asegurador y el proceso de liquidación y pago de los seguros afectados por este evento. Así, se adoptaron una serie de medidas tendientes a solicitar información de la exposición y siniestros estimados a cubrir por parte de las compañías de seguro, así como mejorar los procesos de liquidación de siniestros y de entrega de información para el asegurado, principalmente en el caso de viviendas.

En coordinación con la industria con fecha 31 de marzo de 2010, la Superintendencia autorizó a las compañías aseguradoras a implementar un procedimiento abreviado para la liquidación de los siniestros de viviendas afectadas por el terremoto. La nueva normativa recogió el interés tanto de las aseguradoras y liquidadores de seguros como de los asegurados y beneficiarios de éste, por acelerar el procedimiento de liquidación y pago de los siniestros de viviendas.

Igualmente, se realizó de manera quincenal el monitoreo del proceso de liquidación y pago de los siniestros producidos en viviendas, y de manera mensual, los siniestros distintos de vivienda, los cuales fueron informados con dicha periodicidad a través de comunicados de prensa.

Tras seis meses de ocurrido el terremoto, es decir, fines de septiembre, según cifras enviadas por las compañías de seguro se totalizan 187.767 siniestros denunciados de los cuales el 89% ya se encontraba liquidado. A 28 de febrero de 2011 la cifra alcanza los 189.491 siniestros denunciados, de los cuales el 99,9% se encuentra liquidado y el 66% pagado.

El impacto del terremoto en la industria aseguradora local puso en evidencia la necesidad de mejorar el proceso de contratación de los seguros de incendio y terremoto, y la de entregar mayor información a los asegurados acerca de las condiciones y operación de tales seguros. Asimismo, se pudo apreciar el rol primordial del reaseguro en el seguro de sismo y una serie de dificultades en el proceso de liquidación de los siniestros post terremoto.

La Superintendencia anunció la emisión de tres normativas, que entrarán en vigencia el 1 de julio, destinadas a perfeccionar la cobertura del seguro de incendio, sismo y salida de mar asociado a crédito hipotecario, y a dotar de mayor información y protección a los asegurados en la contratación de estas pólizas.

Las normas son:

1. Norma relativa a las condiciones mínimas que deben cumplir las pólizas de seguros de incendio, sismo y salida de mar asociados a créditos hipotecarios de bienes inmuebles habitacionales.
2. Norma sobre información de seguros asociados a créditos hipotecarios (cuadro resumen de coberturas de incendio, sismo y desgravamen).
3. Norma de información en la contratación de seguros asociados a créditos hipotecarios, que extiende a los agentes administradores de mutuos hipotecarios y a las cajas de compensación de asignación familiar, la obligación que hoy tienen los bancos de informar respecto a los seguros asociados a créditos hipotecarios que tienen contratados.

En forma paralela la Superintendencia colaboró estrechamente con el Ministerio de Hacienda en la elaboración del Proyecto de Ley de licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios. Este proyecto de ley establece la obligación de las entidades crediticias de efectuar una licitación de los seguros asociados a su cartera de créditos hipotecarios, a fin de garantizar que las entidades crediticias traspasen los beneficios de la contratación colectiva del seguro a los asegurados deudores, que son quienes asumen el pago de la prima.

6. Protección a inversionistas y asegurados

Durante el último año la Superintendencia desarrolló iniciativas tendientes a fortalecer el lazo con la comunidad de inversionistas y asegurados y reforzar su presencia para asistir a los asegurados afectados por el terremoto y tsunami.

En agosto se inauguró las nuevas dependencias de la Plataforma de Atención al Inversionista y Asegurado, APIA. Esta obra refleja el compromiso de la Superintendencia de ofrecer a los ciudadanos un mejor acceso a la información y atención.

Con motivo del terremoto se implementó un plan de emergencia de atención. Este último significó contar con personal con atención exclusiva a la atención de consultas asociadas a terremoto, la redistribución de personal para apoyo de atención presencial.

Se reforzaron las salidas a terreno en las zonas afectadas por el terremoto. Se visitó Talca y Concepción (en dos oportunidades).

Se habilitó un número telefónico 4738000 especial para consultas de seguros asociados al terremoto y se reforzó la información en la página web institucional y mediante comunicados de prensa quincenal con la finalidad de transparentar e informar sobre los avances en el proceso de liquidación de siniestros.

Además, y en coordinación con el Comité de Superintendentes, se comenzó a trabajar en un programa de educación conjunta, donde se pretende instalar módulos de atención y dictar charlas de educación para públicos específicos.

7. Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)

La Superintendencia de Valores y Seguros en conjunto con la Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito (CONASET) realizaron durante marzo, una campaña comunicacional sobre los alcances y características de este seguro.

El SOAP es un seguro exigido por ley que debe ser contratado por todo aquel propietario de un vehículo motorizado, remolque, acoplado, etc., al momento de renovar su permiso de circulación.

Se distribuyeron trípticos tamaño bolsillo a nivel nacional y afiches, que fueron desplegados por las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes a través de todo el país, como también a los centros de atención primaria y de urgencia, hospitales, clínicas, carteleras Metro Informa, entre otras.

8. Oficio electrónico

Durante 2010 la Superintendencia profundizó la utilización de los oficios electrónicos con las entidades fiscalizadas. De esta forma, y con la finalidad de agilizar las comunicaciones con las compañías de seguros y otros fiscalizados en el contexto del terremoto, se extendió el uso de correspondencia electrónica entre la SVS y dichas entidades.

A contar de 2007, la SVS ha realizado un proceso de migración progresiva desde la emisión de oficios en papel hacia oficios electrónicos, lo que ha permitido acelerar la comunicación con las entidades supervisadas y mejorar el control de respuesta de las mismas. Hasta la fecha, se ha implementado el mecanismo de oficio electrónico para las siguientes entidades fiscalizadas: compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros, sociedades que administran fondos mutuos, corredores de bolsas y agentes de valores, entidades de depósito y custodia, y sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros.

A futuro, se pretende masificar el uso del oficio electrónico alcanzado al 100% de las entidades fiscalizadas.

9) Metas de Eficiencia Institucional (MEI)

Durante 2010 y por quinto año consecutivo, la Superintendencia de Valores y Seguros cumplió el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) comprometidas para el año.

Este logro es fruto del trabajo conjunto de los equipos y funcionarios que integran esta Superintendencia y que colaboraron en el cumplimiento de estas metas.

Compromisos adoptados y cumplidos en 2010

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Unidad Coordinadora	Responsables
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	3) Poner en funcionamiento el SIG, midiendo los indicadores de desempeño construidos e identificando aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico.- Área Gestión de Proyectos Estratégicos	Jefes de División, Área y Unidades
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	Unidad de Auditoría Interna	Unidad de Auditoría Interna
		8) Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, subprocesos, etapas, riesgos y controles, de acuerdo con las directrices técnicas del Consejo de Auditoría y con las definiciones establecidas formalmente en la política para el proceso de gestión de riesgos, por parte del Jefe del Servicio.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico	Jefes de División, Área y Unidades.
		11) Realizar monitoreo a la implementación de las estrategias de tratamiento de riesgos y enviar un informe con los resultados al Consejo de Auditoría.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico	Jefes de División, Área y Unidades.
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Detectar las Necesidades de Capacitación del Servicio, a través de la Unidad Encargada de Capacitación con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, que incluya un diagnóstico de competencias transversales y específicas y las respectivas brechas de competencias que constituyen necesidades de capacitación, y que incorpore un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional para detectar líneas claves de capacitación de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.	Área de Desarrollo de Personas	Área de Desarrollo de Personas y Jefaturas del Servicio
		4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	Área de Desarrollo de Personas.	Área de Desarrollo de Personas y Jefaturas del Servicio
		6) Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado,	Área de Desarrollo de	Jefes de División,

		implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.	Personas.	Área y Unidades.
		7) Evaluar el Plan Anual de Capacitación ejecutado, en términos de la satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo por parte de los funcionarios capacitados, así como las competencias adquiridas por los mismos, realizando un análisis global de la gestión de la capacitación ejecutada.	Área de Desarrollo de Personas.	Área de Desarrollo de Personas y funcionarios capacitados
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Identificar y priorizar áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico y acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	Departamento Servicios Generales.	Departamento de Servicios Generales.
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	6) Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de acuerdo a lo establecido en Programa de Trabajo Anual y analizar el funcionamiento de todos los espacios de atención institucional, el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño, el perfil de los usuario/as que estos atienden, las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, formular recomendaciones de mejora para el siguiente período y diseñar un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables.	Área de Protección al Inversionista y al Asegurado	Área de Protección al Inversionista y al Asegurado
	Gobierno Electrónico	1) Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, en sus procesos transversales y en los registros de información que la institución mantiene para proveer sus productos estratégicos, considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y registrar en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación.	Área Informática	Área Informática
		4) Elaborar un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el Jefe de Servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de Mejoramiento y uso de TIC, definiendo al menos hitos, plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por	Área Informática	Área Informática

definiendo al menos hitos, plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por

		Estrategia Digital del Ministerio de Economía.		
		5) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto priorizado según Plan de Mejoramiento y uso de TIC.	Área Informática	Área Informática
		6) Difundir a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	Área Informática	Jefes de División, Área y Unidades.

PERSPECTIVAS 2011 DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

1) Actividad legislativa

Durante el ejercicio 2011 se trabajará conjuntamente con el Ministerio de Hacienda tanto en la elaboración como en el apoyo de su tramitación de una serie de proyectos de ley, tales como:

- a) Reforma al Mercado de Capitales Bicentenario (MKB)
- b) Proyecto de Ley Comisión de Valores
- b) Ley de Licitación de Seguros asociados de créditos hipotecarios
- c) Proyecto de Ley de Fideicomiso Ciego
- d) Proyecto de Ley de Supervisión Basada en Riesgo (SBR)
- f) Proyecto de Ley de administración de fondos de terceros
- g) Perfeccionamiento de regulación de Gobiernos Corporativos
- h) Proyecto de Ley que modifica el Código de Comercio

2) Mejoras institucionales de la SVS

Se continuará colaborando con el Ministerio de Hacienda en el proyecto de Ley que busca mejorar el gobierno corporativo de la Superintendencia y crear una Comisión de Valores que reemplace la actual estructura de la entidad.

También se trabajará en el perfeccionamiento de la regulación local tomando en consideración las recomendaciones internacionales de entidades como FMI, OECD, IOSO, IAIS.

A nivel de Comité de Superintendentes se profundizará la coordinación conjunta del mercado financiero con las otras Superintendencias que componen dicho Comité: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y Superintendencia de Pensiones.

3) Acceso y profundización del mercado de capitales

Durante el ejercicio 2011 se trabajará en una serie de medidas tendientes a profundizar y facilitar las condiciones de acceso al mercado de capitales. En esta línea, se trabajará en la revisión de los incentivos para impulsar nuevas aperturas en

Bolsa de empresas chilenas. Así, se pretende flexibilizar el marco jurídico para que éste recoja las diferencias que existen entre los distintos tipos de sociedades anónimas existentes.

Asimismo, se colaborará con el Ministerio de Hacienda en la elaboración del Proyecto de Ley de Administración de fondos de terceros y administración de carteras. Lo anterior busca generar un marco jurídico que corrija asimetrías regulatorias en la administración de fondos y entre ésta y la gestión de carteras individuales; regular y supervisar los servicios de gestión de carteras individuales cuando se pueda ver comprometida la fe pública. La iniciativa también pretende regular los eventuales conflictos de interés, modernizar la legislación vigente reconociendo las buenas prácticas y recomendaciones internacionales y dar más espacio a la autorregulación.

Además, se analizará la autorización de nuevos productos y servicios a las entidades del mercado de valores, a fin de proporcionar a los inversionistas, mayores alternativas de inversión.

Se contempla revisar las actuales normativas que regulan las operaciones con instrumentos derivados para determinar la necesidad de realizar modificaciones que, manteniendo la debida protección de los inversionistas, permita el desarrollo de nuevos instrumentos y ofrecer de manera eficiente los actualmente autorizados.

En materia de ahorro previsional voluntario (APV) y de ahorro previsional voluntario colectivo (APVC), se evaluará permitir a las administradoras de fondos fiscalizados por la SVS, la oferta de planes de APV y APVC a través de la actividad de administración de carteras individuales, que actualmente pueden realizar estas entidades.

Asimismo, como parte de la planificación estratégica de la Superintendencia, se continuará revisando las actuales normativas como parte del continuo trabajo de mejoramiento del funcionamiento del mercado de valores.

4) IFRS

La Superintendencia de Valores y Seguros inició oficialmente el proceso de adopción de las normas contables internacionales, IFRS, en 2006. Este cambio que facilita la integración de las empresas chilenas a los mercados internacionales considera una constante revisión de la normativa existente y la adopción de la norma por parte de distintas sociedades.

De acuerdo al plan diseñado para la implementación gradual de IFRS por tipo de entidades, corresponderá el 2011 iniciar el proceso de aplicación de estas normas a las sociedades educacionales, deportivas y de beneficencia y a sociedades que, por razones legales, son objeto de supervisión de la SVS pero que no son emisoras de valores de oferta pública.

De igual forma, continuará el proceso de emisión de instrucciones para la adopción de IFRS por parte de los intermediarios de valores y de los corredores de bolsa de productos.

Durante este año se recibirán los primeros estados financieros de los fondos y sociedades administradoras bajo normas IFRS. Así, se deberán llevar a cabo las primeras revisiones de la información financiera bajo normas internacionales. Se desarrollarán programas de revisión específicos que permitirán, en atención al cambio en la presentación de la información, contenido y profundidad de las revelaciones, efectuar un mejor análisis de la información en atención a los objetivos de supervisión de la SVS.

De igual forma, la SVS ha trabajado intensamente, junto a las compañías de seguros y empresas auditoras, para cumplir con el compromiso de adoptar los principios internacionales de información financiera (IFRS) para el año 2012. Producto de dicho trabajo se han generado variados proyectos de norma en distintas áreas (inversiones, reservas técnicas, estados financieros, etc.) los cuales han sido puestos en el sitio web de la SVS para comentarios del mercado, y se emitirán durante 2011. Las normativas definitivas deberán abarcar las siguientes áreas: reservas técnicas seguros generales y vida, valorización de inversiones, estados financieros, taxonomía (XBRL), reservas técnicas rentas vitalicias y SIS, solvencia, revisión (aprobación) de criterios y modelos (Inversiones y RT, si corresponde).

5) Protección al Inversionista y Asegurado

Eje central de esta administración es velar por la correcta protección para los usuarios del sistema financiero que tengan relación con el mercado de valores y seguros. En consecuencia, se continuará emitiendo normativa que propenda a una adecuada protección a los inversionistas y asegurados, sin que esto signifique un exceso de cuidado que introduzca innecesariamente costos adicionales a las entidades o servicios regulados.

En esa línea se avanzará en mejoras en entrega de información en la industria de administración de fondos mutuos. Tanto respecto de aquella que se entrega al momento de realizar cada inversión, como la que queda a disposición del público respecto de la totalidad de la industria de fondos mutuos.

Además, en línea con las mejoras introducidas en la intermediación de valores en el año 2010, se dictarán normas tendientes a fortalecer el conocimiento con que cuenta la fuerza de ventas de cuotas de fondos mutuos, a través de la exigencia de acreditación de conocimientos para poder ejercer esa actividad.

Adicionalmente, se pretende abordar la definición del “perfil del inversionista” con el fin de que los esfuerzos de comercialización que se efectúen del producto ofrecido (cuotas de fondos mutuos), sean adecuadamente direccionados. Lo anterior, en atención a las características relevantes del inversionista, tales como grado de tolerancia al riesgo, horizonte de inversión, nivel de cultura financiera y edad, entre otras variables

En lo que a la industria de intermediación de valores se refiere, se modernizarán las actuales exigencias de conducta, información y registros de los corredores de bolsa y agentes de valores. Adicionalmente, se avanzará en materia de requerimientos de capital, perfeccionando la actual normativa, para que estas entidades mantengan permanentemente un patrimonio que les permita enfrentar todos los riesgos de las actividades que desarrollan, en función de la calidad de la gestión de riesgos que tenga implementada la entidad, en línea con el enfoque de Supervisión Basada en Riesgo que aplica la SVS.

En el ámbito de seguros, el impacto del terremoto en la industria aseguradora local puso en evidencia la necesidad de mejorar el proceso de contratación de los seguros de incendio y terremoto, así como la entrega de mejor información a los asegurados acerca de las condiciones y operación de tales seguros. En consecuencia, durante 2011 la Superintendencia avanzará en la promoción de un mayor grado de

información, transparencia y competencia del sistema. Lo anterior, se abordará tanto mediante el apoyo de la tramitación de Proyecto de Licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios, como mediante una serie de normativas que regularán las condiciones mínimas que deberán cumplir las pólizas de incendio y sus adicionales, el formato de entrega de información clave a los asegurados sobre las condiciones de contratación y renovación.

También, mediante normativa, se revisará y perfeccionará la regulación en lo que corresponda a la liquidación de siniestros derivados de catástrofes significativas estableciendo procedimientos expeditos de liquidación; la existencia de planes de contingencia; planes maestros de coordinación operativa, y un sistema de información y registro adecuado a eventos catastróficos, entre otras materias, y se buscará fortalecer la regulación del reaseguro.

6) Educación e información

La educación y la entrega de información veraz, clara y oportuna forma parte de la estrategia central de esta administración de la Superintendencia de Valores y Seguros. Por lo anterior, durante 2011 se contempla realizar una serie de iniciativas en esta dirección.

a) En conjunto con el Comité de Superintendentes se realizará un programa de educación financiera el cual contempla la realización de “Plazas Ciudadanas” de atención y orientación, que se instalarán en diversas comunas de la Región Metropolitana. A su vez, se ejecutarán charlas de educación financiera en conjunto con otros expertos de las Superintendencias que integran dicho Comité (SBIF y SP), donde se entregarán herramientas de conocimiento y acción de acuerdo a tipos de audiencia específicos.

b) Rediseño de la página de Educando al Inversionista y Asegurado, donde se busca fomentar la educación e información al inversionista y al asegurado y presentarla de una manera más atractiva y didáctica. También se considera el rediseño del Portal SVS + Cerca

c) Se creará un comparador de Fondos Mutuos que permitirá comprar tanto la rentabilidad como los costos asociados a todos los fondos mutuos que existen en el mercado chileno.

d) Se implementará un convenio de cooperación e interoperabilidad con el Sernac que facilitará la tramitación e ingreso de los reclamos.

e) Durante marzo se realizará la campaña 2011 de educación y difusión del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP). Esta contempla la distribución de más de mil afiches y gestión en medios de comunicación.

f) Diseño e implementación de un sistema de consultas y reclamos vía web para inversionistas y asegurados, como la aplicación de un procedimiento único para la atención de consultas por acciones, fondos mutuos y seguros de personas fallecidas.

g) Realizar investigaciones en materias de competencia sobre conductas de mercado, enfocada a los temas más importantes o que puedan debilitar la confianza pública de inversionistas y asegurados.

h) Agenda Internacional

En 2011 se seguirá con la activa participación de la SVS en diversos organismos internacionales y se procurará aumentar, si es posible, aún más la presencia en otras entidades extranjeras.

Se contempla realizar al menos dos seminarios sobre Supervisión Basada en Riesgo y temas afines con la ayuda ofrecida por CEIOPS y la NAIC.

Se contempla seguir apoyando activamente el acuerdo de integración de las Bolsa de Perú, Colombia y Chile, lograr que la SVS forme parte del Steering Committee de IOSCO, que será el nuevo órgano decisorio de dicha entidad.

i) Cumplimiento de Mercado

Los principales desafíos que enfrentará en 2011 el Área de Cumplimiento de Mercado estarán centrados en:

a) Completar el proyecto de reingeniería de procesos destinado a la optimización del uso de las bases de datos de investigaciones, tanto en lo que dice relación con el levantamiento y procesamiento de transacciones de valores de oferta pública, como lo relacionado con la información relativa a personas con acceso a información privilegiada y operadores financieros.

b) Lograr avances regulatorios, en coordinación con el proyecto de reforma institucional de la SVS (Comisión de Valores y Seguros), de modo de dotar al Servicio de las herramientas necesarias para acceder a información complementaria referente a las personas que participan en las operaciones de los mercados de valores y seguros, en un contexto en que se mantenga el pleno respeto por la privacidad de las personas y las demás garantías inherentes a un debido proceso administrativo en los ámbitos relacionados a las áreas de fiscalización y sanciones.

c) Implementar mecanismos de cooperación internacional, a nivel operacional, destinados a fiscalizar y hacer cumplir las regulaciones que se están definiendo para el adecuado funcionamiento del Mercado Integrado de Latino América (MILA). A fines de 2010 se comenzó a trabajar en la constitución de una mesa de trabajo tripartita entre los reguladores de los mercados de valores de Colombia, Perú y Chile.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**a) Recursos Financieros****a) Resultados de la Gestión Financiera**

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009 M\$ ³	Monto Año 2010 M\$	Notas
INGRESOS	26.472.160	43.702.584	1
08 Otros Ingresos Corrientes	118.522	202.341	2
09 Aporte Fiscal	26.353.638	43.491.109	3
10 Venta de Activos no Financieros	0	9.134	
EGRESOS	26.472.160	43.702.584	
21 Gastos en Personal	7.748.858	8.249.385	4
22 Bienes y Servicios de Consumo	2.788.572	2.191.521	5
23 Prestaciones Previsionales	0	168.053	6
24 Transferencias Corrientes	7.801.891	8.796.564	7
29 Adquisición de Activos no Financieros	959.667	1.057.638	
33 Transferencias de Capital	8.486.081	23.532.866	8
34 Servicio de la Deuda	2.207.502	2.270.171	
RESULTADO	(3.520.411)	(2.563.614)	

Notas:**1. INGRESOS:**

En términos presupuestarios, la Superintendencia de Valores y Seguros posee dos programas. El Programa 01, que corresponde a la Superintendencia de Valores y Seguros, mientras que el Programa 02 es el Apoyo a Cuerpos de Bomberos. Es de relevancia indicar que en el año 2010, el 73,15% del Presupuesto Final correspondió al Segundo Programa,

2. Otros Ingresos Corrientes:

Los mayores ingresos provienen del Programa 02 "Apoyo a Cuerpos de Bomberos", lo anterior principalmente sustentado en excedentes de años anteriores, debido al menor gasto de los Cuerpos de Bomberos y en menor medida a la recuperación de licencias por incapacidad laboral.

3. Aporte Fiscal:

³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

El Decreto de Hacienda N° 1.016, de 2010, aumentó significativamente el Aporte Fiscal en M\$ 15.000.000 del Programa 02 "Apoyo a Cuerpos de Bomberos, para la Reconstrucción y Reparación de Cuarteles de Bomberos, afectados por el Terremoto del 27 de febrero de 2010. El aporte fiscal a su vez incluye el aporte del Plan Cuatrienal, 2007 – 2010, suscrito entre la Junta Nacional de Bomberos de Chile y la Dirección de Presupuestos.

Cabe señalar que en el Aporte Fiscal se incluye el incentivo porcentual a las remuneraciones, debido al cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional 2010.

4. Gastos en Personal:

La diferencia entre los años 2009 y 2010 se origina en los mayores beneficios que implicó el aumento en las Asignación establecida en la Ley N° 18.091 y el incremento en el porcentaje de incentivo debido al cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional 2010, contemplado en la Ley 20.212.

5. Bienes y Servicios de Consumo:

En el año 2009 se concretó la habilitación del segundo piso de la Torre II del Complejo StgoDowntown. En dichas oficinas se encuentran las dependencias de Administración y Finanzas, Informática y Desarrollo de Personas de la SVS. No obstante el 2010 se financió obras en los pisos 1 y 8 del mismo complejo, habilitando tanto las oficinas de atención al público del Área de Protección al Inversionista y al Asegurado, como del Área de Cumplimiento de Mercado, el presupuesto descendió, debido en gran parte al criterio de austeridad fiscal considerado. La disminución fue del 21,5%.

6. Prestaciones Previsionales:

Beneficios de Seguridad Social, aplicándose las leyes 19.882 y 20.212. Retiro de la Institución de seis (6) funcionarios.

7. Transferencias Corrientes:

Aplicación del Plan Cuatrienal 2007-2010, convenio suscrito entre la Junta Nacional de Bomberos de Chile y la Dirección de Presupuestos, que establece montos de aporte a los Cuerpos de Bomberos en el período de tiempo mencionado.

8. Transferencias de Capital:

Aplicación del Plan Cuatrienal 2007-2010, convenio suscrito entre la Junta Nacional de Bomberos de Chile y la Dirección de Presupuestos y el aporte de acuerdo al D. H. 1.016, de 2010 del Ministerio de Hacienda.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁴ (M\$)	Presupuesto Final ⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁶ (M\$)	Notas ⁷
			- INGRESOS -	29.097.297	47.152.358	46.975.606	176.752	
08			Otros Ingresos Corrientes	64.676	179.227	202.341	(23.114)	1
09			Aporte Fiscal	29.031.621	43.700.109	43.491.109	209.000	
	01		Libre	28.891.999	43.560.487	43.351.487	209.000	2
	02		Servicio de la Deuda Interna	139.622	139.622	139.622	0	
10			Venta de Activos no Financieros	0	0	9.134	(9.134)	
15			Saldo Inicial de Caja	1.000	3.273.022	3.273.022	0	
			- GASTOS -	29.097.297	47.152.358	46.975.606	176.752	
21			Gastos en Personal	8.115.878	8.577.346	8.249.385	327.961	3
22			Bienes y Servicios de Consumo	2.391.462	2.371.889	2.191.521	180.368	4
23			Prestaciones Previsionales	0	171.500	168.053	3.447	
24			Transferencias Corrientes	8.973.667	8.973.667	8.796.564	177.103	
	01		Al Sector Privado	8.955.724	8.955.724	8.780.703	175.021	
		001	Gastos de Operación C. de Bomberos	6.554.762	6.554.762	6.554.762		
		002	Ayudas Extraordinarias, Reparaciones y Mantenciones de Cuerpos de Bomberos	1.308.851	1.308.851	1.133.830	175.021	5
		003	Funcionamiento de la Junta Nacional y Organismos Dependientes	1.092.111	1.092.111	1.092.111		
	07		A Organismos Internacionales	17.943	17.943	15.861	2.082	
29			Adquisición de Activos no Financieros	943.802	1.251.612	1.057.638	193.974	
	02		Edificios	463.132	479.975	476.630	3.345	
	04		Mobiliario y Otros	149.423	306.952	297.935	9.017	
	05		Máquinas y Equipos de Oficina		150.000	148.984	1.016	
	06		Equipos Informáticos	51.727	49.141	25.009	24.132	
	07		Programas Informáticos	279.520	265.544	109.081	156.463	6
33			Transferencias de Capital	8.532.866	23.532.866	23.532.866	0	
	01		Al Sector Privado	8.532.866	23.532.866	23.532.866	0	
		001	Inversiones de Cuerpos de Bomberos	2.458.475	2.458.475	2.458.475	0	
		002	Importaciones y Compromisos en Moneda Extranjera (Dólares USA) C. de Bomberos	3.579.721	3.579.721	3.579.721	0	
		003	Adquisición y Compromisos en Moneda Nacional para C. de Bomberos	2.494.670	2.494.670	2.494.670	0	
		005	Reconstrucción y Reparación Cuarteles de Bomberos afectados por el Terremoto	0	15.000.000	15.000.000	0	

⁴ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.⁵ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.⁶ Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.⁷ En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

34		Servicio de la Deuda	139.622	2.273.478	2.270.171	3.307
	01	Amortización Deuda Interna	69.811	69.811	69.811	0
	03	Intereses Deuda Interna	69.811	69.811	69.811	0
	07	Deuda Flotante	0	2.133.856	2.130.549	3.307
35		Saldo Final de Caja	0	0	709.408	
		Resultado		0		(709.408)

Notas:

1. Otros Ingresos Corrientes:

La mayor recaudación es representada por la recuperación de subsidios de incapacidad laboral.

2. Aporte Fiscal:

La Dirección de Presupuestos – DIPRES – disminuyó esta partida debido a los excedentes que se mantenían en caja.

3. Gastos en Personal:

La cantidad de funcionarios aprobados para la Superintendencia de Valores y Seguros es mayor a la que efectivamente trabajó durante el 2010, debido a la normal rotación de funcionarios y el lógico desfase en la decisión de contratación.

4. Bienes y Servicios de Consumo:

Los bienes y servicios adquiridos fueron menores a lo planificado, lo que generó un excedente que es señal de la austeridad fiscal empleada en el manejo de los recursos.

5. Ayudas Extraordinarias, Reparaciones y Construcciones menores de Cuarteles de Cuerpos de Bomberos:

Algunos Cuerpos de Bomberos que se vieron afectados por el sismo del 27 de febrero de 2010, no concretaron sus presentaciones para ayudas extraordinarias. Ello se debió en parte al mayor aporte fiscal entregado por las autoridades en el mes de noviembre de 2010 con fines de reconstrucción. Debido a la situación anteriormente descrita, se produjo un excedente en esta partida.

6. Programas Informáticos.

Debido al objetivo del Gobierno relacionado con la austeridad fiscal, se priorizaron los proyectos presentados y se continuó durante el 2010 sólo en los que se consideraron imprescindibles en cuanto al aporte de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Valores y Seguros. .

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ⁸			Avance ⁹ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁰)		100	100	66	66	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		3.66	56	32	57	
	[IP percibidos / IP devengados]		100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]		273	177	312	176	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		47	66	300	455	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		47	66	300	455	

⁸ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

⁹ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

¹⁰ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2010 ¹¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	(18.452.399)	(18.452.399)
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.316.239	15.866.332	19.182.571
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.006.924	(921.372)	85.552
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	(42.857)	22.511	(20.346)
216	Ajustes a Disponibilidades	(1.367)	862	(505)
219	Traspasos Interdependencias	0	0	0

¹¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

COMPROMISOS GUBERNAMENTALES

Indicadores de Desempeño año 2010 presentados en Ley de Presupuestos 2010.

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2008	2009	2010				
Fomentar la educación e información al inversionista y al asegurado.	Variación anual del número de visitas al sitio web de la Superintendencia.	((Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t/Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1)-1)*100	%	11% ((136854 6/123418 6)-1)*100	11% ((152008 3/136854 6)-1)*100	16% ((175556 8/151998 7)-1)*100	6% ((106/100)-1)*100	SI	272%	7
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Porcentaje de actividades destinadas a verificar el cumplimiento de la aplicación, uso y destino de los recursos transferidos y propios de los Cuerpos de Bomberos a través de exámenes de cuentas en terreno e investigaciones especificadas.	(Número de visitas destinadas a verificar el cumplimiento de la normativa./Número Total de Cuerpos de Bomberos.)*100	%	10.53% (32.00/30 4.00)*100	10.10% (31.00/30 7.00)*100	10.65% (33.00/31 0.00)*100	10.36% (32.00/30 9.00)*100	SI	103%	
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Tiempo promedio en la revisión y notificación a los Cuerpos de Bomberos con entrega de recursos contra rendición.	Sumatoria de N° de días utilizados en la revisión y notificación a los cuerpos de Bomberos con entrega de recursos contra rendición /N° total de Cuerpos de Bomberos con entrega de recursos contra rendición.	días	S.I.	21.50días 258.00/1 2.00	17.90días 358.00/2 0.00	28.00días 336.00/1 2.00	SI	156%	8
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Tiempo promedio en la tramitación de inscripción de emisores de valores	(Sumatoria del N° días utilizados en los procesos de revisión de las inscripciones de emisores. /N° total de procesos de revisión en inscripciones de emisores)	días	S.I.	41.68días (1709.00/ 41.00)	39.00días (1365.00/ 35.00)	52.00días (52.00/1. 00)	SI	133%	9

12 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

13 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2008	2009	2010				
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Tiempo promedio en la tramitación de inscripción de valores	(Sumatoria (N° de días de inscripción de valores)/N° total de inscripción de valores realizadas)	días					SI	112%	1
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.				26días (2200/85)	26días (3310/128)	25días (1273/51)	28días (1680/60)			
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías	(N° de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados en el año/N° total de compañías de seguros)*100	%					SI	111%	2
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.				46% (24/52)*100	47% (25/53)*100	45% (25/56)*100	40% (21/52)*100			
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Tiempo promedio expresado en días en verificar los parámetros de solvencia de las compañías del mercado de seguros	Sumatoria del número de días hábiles dentro de un trimestre necesarios para verificar los parámetros de solvencia de las compañías del mercado de seguros/N° de Trimestres	días					SI	103%	
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.				28días 110/4	23días 92/4	24días 97/4	25días 100/4			
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Porcentaje de sociedades corredoras de seguros auditadas sobre el total de entidades con producción relevante	(Número de auditorías efectuadas a sociedades corredoras de seguros /total de sociedades corredoras de seguros sujetas a supervisión, con producción relevante)*100	%					SI	100%	
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.				11.76% (4.00/34.00)*100	11.76% (4.00/34.00)*100	11.76% (4.00/34.00)*100	11.76% (4.00/34.00)*100			
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros	Porcentaje de actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los fondos patrimoniales	(Número de investigaciones y análisis específico de fondos patrimoniales/Número total de FP (excluidos FICE y FSCU))*100	%					SI	98%	
Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.				7% (36/507)*100	0% (0/0)*100	7% (39/557)*100	7% (38/531)*100			

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2008	2009	2010				
Desarrollar normas y estándares que incorporen las exigencias de mercados internacionales. Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Porcentaje de actividades destinadas a verificar el cumplimiento de normativa por parte de los fondos patrimoniales, a través de auditorías en terreno e investigaciones específicas.	(Número de actividades destinadas a verificar el cumplimiento de normativa /Número total de fondos patrimoniales)*100	%	19% (101/540) *100	18% (99/562)* 100	17% (98/591)* 100	16% (90/564)* 100	SI	104%	
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Factor de Auditorías realizadas en relación al mercado de compañías de seguros.	(N° de Informes de auditorías promedio semestral/N° total de Compañías de Seguros)*100	%	44% (23/52)*1 00	26% (14/53)*1 00	16% (9/56)*10 0	20% (10/50)*1 00	NO	80%	3
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Porcentaje de corredoras de seguros supervisadas a distancia sobre el total de entidades con producción relevante	(N° de supervisiones efectuadas a distancia a corredoras de seguros/Total de entidades sujetas a supervisión con producción relevante)*100	%	88% (30/34)*1 00	88% (30/34)*1 00	94% (32/34)*1 00	88% (30/34)*1 00	SI	107%	4
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Porcentaje de Administradoras de Mutuos Hipotecarios supervisadas sobre el total de ellas	(N° de auditorías efectuadas a Administradoras de Mutuos Hipotecarios/Total de Administradoras de Mutuos Hipotecarios)*100	%	0% (0/16)*10 0	94% (15/16)*1 00	88% (15/17)*1 00	94% (15/16)*1 00	NO	94%	5
Apoyar el desarrollo de mercado incorporando equilibrio entre regulación y autorregulación de Valores y Seguros Fortalecer los mecanismos de fiscalización asegurando el cuidado de la fe pública.	Porcentaje de Administradoras de Mutuos Hipotecarios supervisadas a distancia sobre el total de ellas	(N° de supervisiones efectuadas a distancia a Administradoras de Mutuos Hipotecarios/Total de Administradoras de Mutuos Hipotecarios sujetas a Supervisión)*100	%	88% (14/16)*1 00	100% (16/16)*1 00	124% (21/17)*1 00	100% (16/16)*1 00	SI	124%	6

Porcentaje global de cumplimiento: 90%

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL 2010

Durante 2010 y por quinto año consecutivo, la Superintendencia de Valores y Seguros cumplió el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) comprometidas para el año.

Este logro es fruto del trabajo conjunto de los equipos y funcionarios que integran esta Superintendencia y que colaboraron en el cumplimiento de estas metas.

Compromisos adoptados y cumplidos en 2010

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Unidad Coordinadora	Responsables
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	3) Poner en funcionamiento el SIG, midiendo los indicadores de desempeño construidos e identificando aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico.- Área Gestión de Proyectos Estratégicos	Jefes de División, Área y Unidades
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	Unidad de Auditoría Interna	Unidad de Auditoría Interna
		8) Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, subprocesos, etapas, riesgos y controles, de acuerdo con las directrices técnicas del Consejo de Auditoría y con las definiciones establecidas formalmente en la política para el proceso de gestión de riesgos, por parte del Jefe del Servicio.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico	Jefes de División, Área y Unidades.
		11) Realizar monitoreo a la implementación de las estrategias de tratamiento de riesgos y enviar un informe con los resultados al Consejo de Auditoría.	Departamento de Gestión y Riesgo Tecnológico	Jefes de División, Área y Unidades.
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Detectar las Necesidades de Capacitación del Servicio, a través de la Unidad Encargada de Capacitación con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, que incluya un diagnóstico de competencias transversales y específicas y las respectivas brechas de competencias que constituyen necesidades de capacitación, y que incorpore un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional para detectar líneas claves de capacitación de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.	Área de Desarrollo de Personas	Área de Desarrollo de Personas y Jefaturas del Servicio

		4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	Área de Desarrollo de Personas.	Área de Desarrollo de Personas y Jefaturas del Servicio
		6) Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.	Área de Desarrollo de Personas.	Jefes de División, Área y Unidades.
		7) Evaluar el Plan Anual de Capacitación ejecutado, en términos de la satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo por parte de los funcionarios capacitados, así como las competencias adquiridas por los mismos, realizando un análisis global de la gestión de la capacitación ejecutada.	Área de Desarrollo de Personas.	Área de Desarrollo de Personas y funcionarios capacitados
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Identificar y priorizar áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico y acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	Departamento Servicios Generales.	Departamento de Servicios Generales.
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	6) Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de acuerdo a lo establecido en Programa de Trabajo Anual y analizar el funcionamiento de todos los espacios de atención institucional, el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño, el perfil de los usuario/as que estos atienden, las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, formular recomendaciones de mejora para el siguiente período y diseñar un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables.	Área de Protección al Inversionista y al Asegurado	Área de Protección al Inversionista y al Asegurado
	Gobierno Electrónico	1) Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, en sus procesos transversales y en los registros de información que la institución mantiene para proveer sus productos estratégicos, considerando el cumplimiento de la normativa	Área Informática	Área Informática

		vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y registrar en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación.		
		4) Elaborar un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el Jefe de Servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de Mejoramiento y uso de TIC, definiendo al menos hitos, plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	Área Informática	Área Informática
		5) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto priorizado según Plan de Mejoramiento y uso de TIC.	Área Informática	Área Informática
		6) Difundir a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	Área Informática	Jefes de División, Área y Unidades.