



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

MEMORIA  
Anual  
**2017**

# INDICE

---

■ La SVS	3
■ Entidades fiscalizadas	5
■ Breve reseña histórica de la SVS	6
■ Organización	8
■ Organigrama	11
■ Estructura interna de la SVS	12
○ Áreas dependientes del Comité Directivo	12
○ Áreas Transversales	13
○ Área de Valores	15
○ Área de Seguros	18
○ Área de Gestión Interna	20
■ Gestión 2017	22
● Transición y desafíos de la CMF	22
● Regulación participativa	23
▪ Regulación de valores	23
▪ Regulación de seguros	24
● Eficiencia en la fiscalización	25
● Transparencia de los procesos sancionatorios	26
● Integración Regional	27
● Cercanía con la comunidad	28
▪ Atención ciudadana	28
▪ Acceso ciudadano	29
▪ Transparencia y participación ciudadana	30
▪ Educación financiera	31
● Gestión Interna	32
● Metas de Eficiencia Institucional	33
■ Gestión Presupuestaria 2017	34

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.

De acuerdo a la legislación vigente, es la entidad responsable de regular y supervisar a distintas entidades que participan en los mercados de valores y seguros, y debe velar para que las instituciones supervisadas, desde su iniciación hasta su liquidación, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que rigen el funcionamiento de estos mercados.

Para ello, el quehacer de la SVS se desarrolló en tres áreas de gestión estratégicas: supervisión, regulación y difusión de información en los mercados de valores y seguros.

En el marco del continuo perfeccionamiento de su gestión institucional, durante 2017, la Superintendencia estableció las nuevas definiciones estratégicas respecto de su Misión, Visión, Valores, Objetivos y Productos Estratégicos.

### MISIÓN

Promover el bienestar de la sociedad, contribuyendo al desarrollo del mercado financiero y a preservar la confianza de los participantes.

### VISIÓN

Ser un referente en la contribución al desarrollo de un mercado financiero confiable e inclusivo.

### VALORES

Integridad, excelencia, compromiso y ecuanimidad.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Disminuir la asimetría de información para la toma de decisiones.
- Elevar los estándares de conducta de mercado.
- Promover una gestión de riesgos efectiva por parte de los fiscalizados de la SVS.
- Generar las condiciones para una mayor inclusión financiera.
- Fortalecer la gestión institucional.

### PRINCIPALES FUNCIONES

Para cumplir con sus objetivos, la Superintendencia desarrolló, entre otras, las siguientes funciones, que se reflejan a través de las facultades que señala el artículo 4º de su ley orgánica D.L. N°3.538, sin perjuicio de otras existentes en el mismo estatuto y en otras leyes reguladoras del mercado:

**Función supervisora:** Corresponde al control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas.

**Función normativa:** Corresponde a la capacidad de la SVS de efectuar una función reguladora, mediante la dictación de normas o instrucciones propias para el mercado y las entidades que lo integran. Es decir, establecer el marco regulador para el mercado.

**Función sancionadora:** Corresponde a la facultad para aplicar sanciones frente al incumplimiento o violación del marco regulador como consecuencia de una investigación.

**Función de desarrollo y promoción de los mercados:** Corresponde a la capacidad de promover diversas iniciativas para el desarrollo del mercado, mediante la elaboración y colaboración para la creación de nuevos productos e instrumentos, mediante la difusión de los mismos.

## PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

- Supervisión de los mercados de valores y seguros.
- Regulación de los mercados de valores y seguros.
- Provisión y difusión de información al mercado.
- Educación financiera a participantes y usuarios del mercado.
- Atención de consultas y reclamos.

## ENTIDADES FISCALIZADAS POR LA SVS

<b>Total entidades fiscalizadas por la SVS</b>		<b>6.693</b>
Al 31 de diciembre de 2017		
<b>Mercado de Seguros</b>		<b>5.031</b>
Compañías de Seguros de Vida		36
Compañías de Seguros Generales		25
Compañías de Seguros de Crédito		7
Compañía de Reaseguro Nacional		1
Corredores de Seguros		2.559
Corredores de Reaseguros		51
Sistema de Consultas y Ofertas de Monto de Pension (SCOMP)		1
Liquidadores de Siniestros		213
Agentes de Rentas Vitalicias		1.534
Asesores Previsionales		592
Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios		12
<b>Mercado de Valores</b>		<b>1.662</b>
Emisores de Valores		372
Otras Entidades Informantes inscritas en el REEI		226
Organizaciones Deportivas Profesionales		44
Sociedades Royalty		33
Sociedades Administradoras Generales de Fondos (1)		48
Otras sociedades anónimas Administradoras de Carteras Individuales		2
Sociedad Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro		1
Fondos Mutuos		489
Fondos de Inversión Rescatables		117
Fondos de Inversión No Rescatables		248
Fondo para la Bonificación por Retiro		1
Fondos Solidarios de Crédito Universitario		25
Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión Privados inscritas en el REEI		157
Intermediarios de Valores (Corredores de bolsa y agentes de valores) (2)		46
Corredores de Bolsa de Productos		14
Intermediarios de Valores inscritos en Registro de Administradoras de Carteras		11
Intermediarios de Valores inscritos en Registro Especial de Administradores de Mandato		6
Bolsas de Valores		3
Bolsas de Productos		1
Empresas de Depósito y Custodia		1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Compensación y Liquidación (3)		2
Empresas de Auditoría Externa (REAE)		67
Inspectores de Cuentas y Auditores Externos (RICAIE)		316
Entidades Certificadoras de Modelos de Prevención de Delitos (RECOMP)		24
Entidades Clasificadoras de Riesgo (RCRA)		5

(1) Las sociedades administradoras generales de fondos también se encuentran inscritas en el Registro de Administradoras de Carteras, y algunas de ellas están inscritas en el Registro Especial de Administradores de Mandato (14, al 31/12/2017).

(2) Algunos intermediarios se encuentran inscritos en el Registro de Administradoras de Carteras (11, al 31/12/2017), y en el Registro Especial de Administradores de Mandato (6, al 31/12/2017).

(3) La segunda sociedad administradora de sistemas de compensación y liquidación (Comder) se inscribió en 2013, pero comenzó a operar

Fuente: SVS

## RESEÑA HISTÓRICA

---

### 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°3.538, se establece la creación de la Superintendencia de Valores y Seguros.

### 2017

El 23 de febrero de 2017 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.000, que crea la nueva Comisión para el Mercado Financiero (CMF), organismo que reemplazó a la SVS. Mediante el Decreto con Fuerza de Ley N°10 del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de 13 de diciembre de 2017, la fecha de entrada en funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero fue fijada para el 14 de diciembre de 2017, suprimiéndose la Superintendencia de Valores y Seguros el 15 de enero de 2018.

## SUPERINTENDENTES DE VALORES Y SEGUROS 1931 - 2017

**Luis Merino Lizana**

1931 -- 1952



**Julio Chaná Cariola**

1952 -- 1962

**Mario Lizana Bravo**

1962 -- 1964



**José Florencio Guzmán**

1964 -- 1970



**Joaquín Morales A.**

1971 -- 1972



**Olaf Liendo Silva**

1972 -- 1973



**Luis Merino Espiñeira**

1973 -- 1976



**Alberto Guzmán Valenzuela**

1976 -- 1978



**Arsenio Molina Alcalde**

1978 -- 1982



**Felipe Lamarca Claro**

1982 -- 1983



**Fernando Alvarado Elissetche**

1983 -- 1990



**Hugo Lavados Montes**

1990 -- 1994



**Daniel Yarur Elsaca**

1994 -- 2000



**Álvaro Clarke de la Cerda**

2000 -- 2003



**Alejandro Ferreiro Yazigi**

2003 -- 2006



**Alberto Etchegaray de la Cerda**

2006 -- 2007



**Guillermo Larraín Ríos**

2007 -- 2010



**Fernando Coloma Correa**

2010 -- 2014



**Carlos Pavez Tolosa**

2014 -- 2017

## ORGANIZACIÓN

La Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), D.L. N° 3.538 de 1980, establecía que su jefe superior es el Superintendente de Valores y Seguros, quien tiene su representación legal, judicial y extrajudicial, y es designado por el Presidente de la República.

La SVS está estructurada en cuatro Intendencias, dos Fiscalías y distintas áreas transversales de apoyo a la gestión:

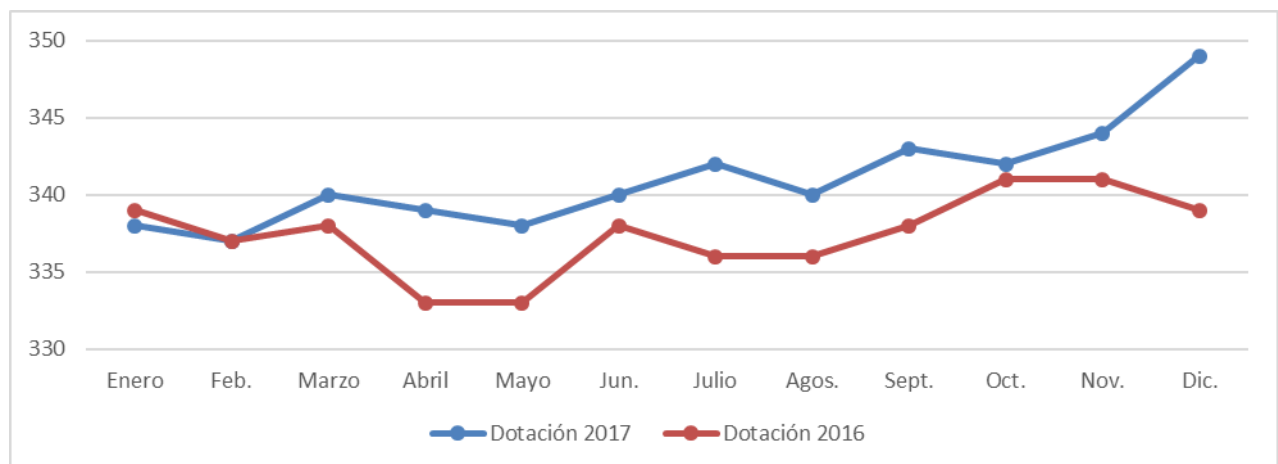
- Intendencia de Supervisión del Mercado de Valores.
- Intendencia de Regulación del Mercado de Valores.
- Intendencia de Seguros.
- Intendencia de Administración General.
- Fiscalía de Valores.
- Fiscalía de Seguros.
- Áreas transversales de apoyo a la gestión.

Asimismo, cuenta con un Comité Directivo presidido por el Superintendente e integrado por los Intendentes, Fiscales y un Secretario.

## DOTACIÓN DE PERSONAL

Un total de 349 funcionarios (as) conforman la dotación de personal de la Superintendencia al 31 de diciembre de 2017, de los cuales el 84% correspondió a profesionales. El 51,6% de los funcionarios eran hombres y 48,4%, mujeres. El promedio de edad era de 42,7 años y el promedio de antigüedad era de 12 años.

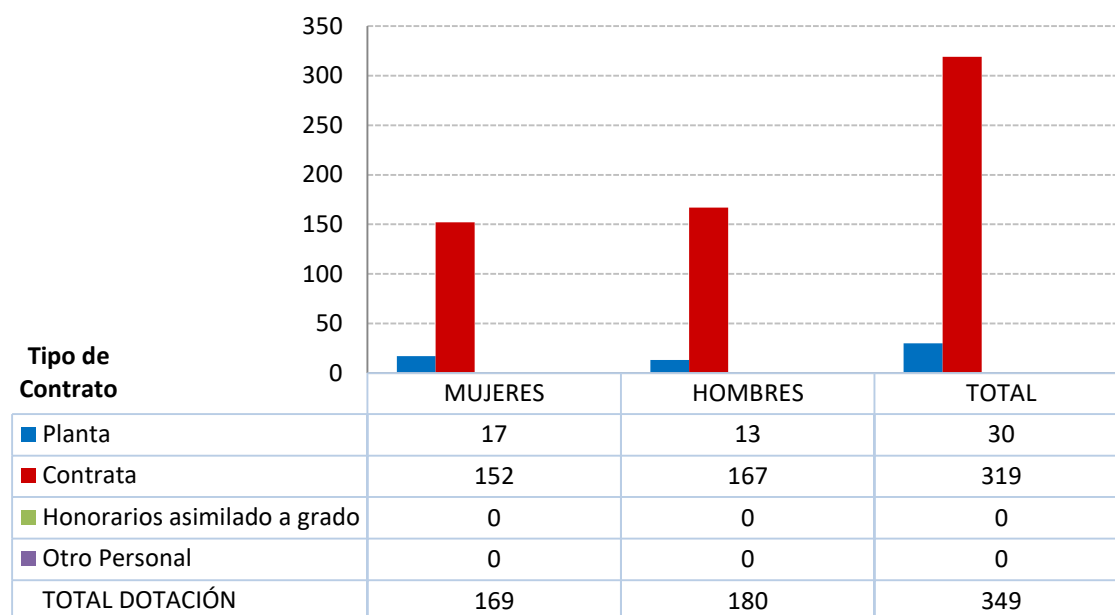
### Evolución de la dotación funcionaria 2016-2017



Fuente: SVS

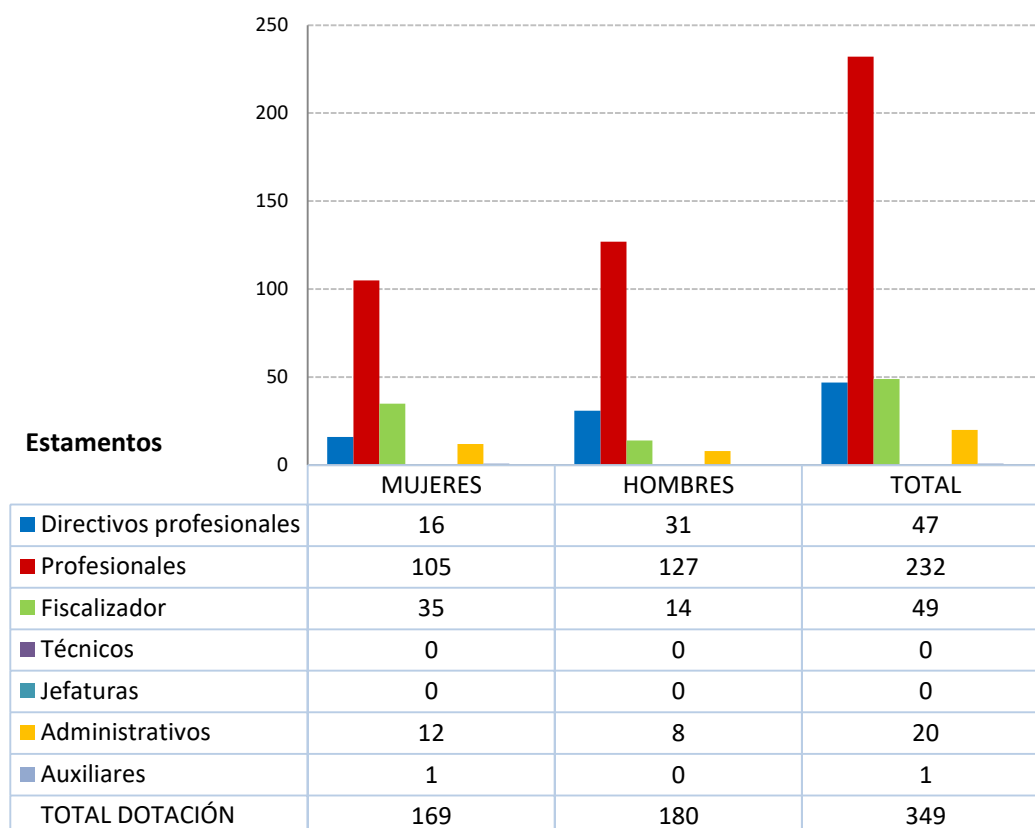


## Dotación efectiva año 2017 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Fuente: SVS

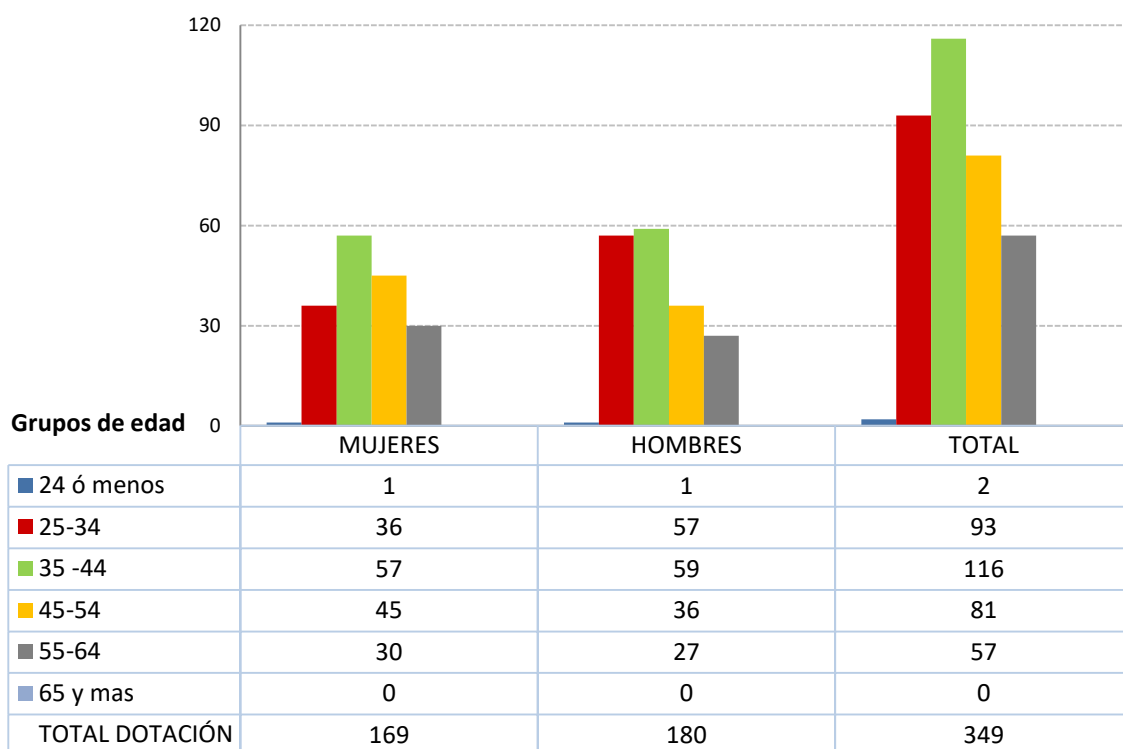
## Dotación efectiva año 2017 por estamento (mujeres y hombres)



Nota: El cargo de Jefe de Servicio está considerado en estamento Directivo.

Fuente: SVS

## Dotación efectiva año 2016 por grupos de edad (mujeres y hombres)



Fuente: SVS

## PRINCIPALES AUTORIDADES

**Superintendente de Valores y Seguros**  
(10/3/2010 - 14/12/2017)

Sr. Carlos Pavez Tolosa

**Superintendente de Valores y Seguros (S)**  
(14/12/2017 - 15/01/2018)

Sr. Patricio Valenzuela Concha

**Intendente de Supervisión del Mercado de Valores**

Sr. Cristian Álvarez Castillo

**Intendente de Regulación del Mercado de Valores**

Sr. Patricio Valenzuela Concha

**Intendente de Seguros**

Sr. Daniel García Schilling

**Intendente de Administración General**

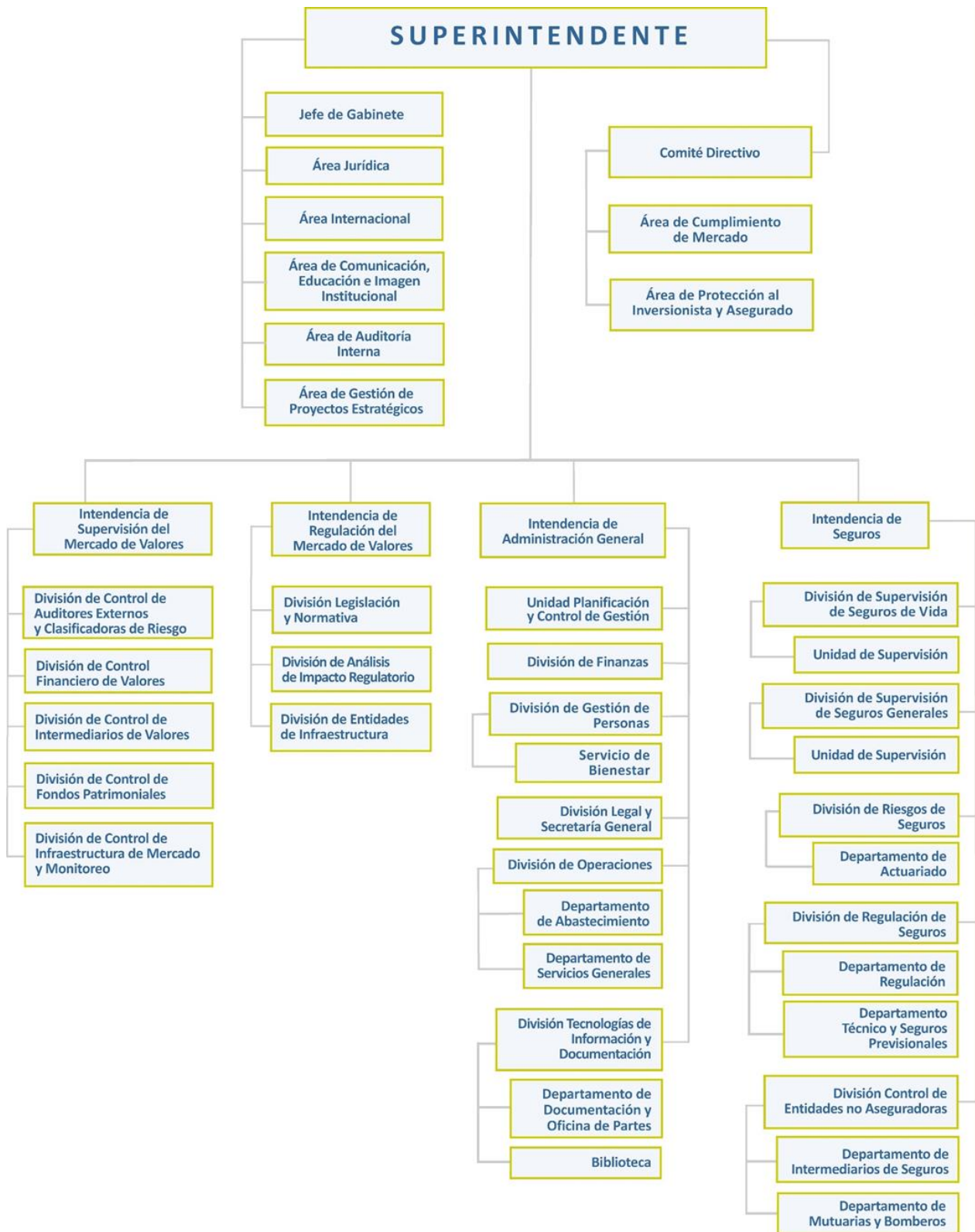
Sr. Jorge Medina Arévalo

**Jefe del Área Jurídica**

Sr. José Antonio Gaspar Candia

Fuente: SVS.

# ORGANIGRAMA SVS



## ESTRUCTURA INTERNA

---

La gestión de la SVS tuvo como foco tres productos estratégicos: supervisión, regulación y difusión de información en los mercados de valores y seguros. Para ello, al 31 de diciembre de 2017, se encontraba estructurada de la siguiente manera:

### ÁREAS DEPENDIENTES DEL COMITÉ DIRECTIVO

---

El **Comité Directivo** está encabezado por el Superintendente de Valores y Seguros y lo integran los Intendentes, el Jefe del Área Jurídica y un Secretario. A éste Comité le reportan directamente las siguientes áreas:

- **ÁREA DE CUMPLIMIENTO DE MERCADO**

Tiene a su cargo la ejecución y coordinación de la política de investigación y sanción de los mercados de valores y seguros. Entre sus principales labores, le corresponde perseguir las conductas calificadas como abusos de mercado, tales como información privilegiada, manipulación de mercados, fraudes financieros o contables, y los procedimientos administrativos sancionatorios relativos a los mercados fiscalizados por la SVS.

Asimismo, esta área es la encargada de representar y defender a la Superintendencia en los juicios que puedan entablar los sancionados a partir de los procedimientos llevados por ella.

A partir del inicio de la CMF, esta área se denomina Unidad de Investigación a cargo de un Fiscal.

- **ÁREA DE PROTECCIÓN AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO**

Esta área ejecuta y coordina la política de protección de 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.

Tiene a su cargo la investigación y análisis de los usos y prácticas relacionados a los productos y servicios ofrecidos al público, que den lugar a denuncias o reclamos en contra de las entidades supervisadas por esta Superintendencia, estableciendo los procedimientos y canales para su recepción y respuesta.

Asimismo, le corresponde la atención y orientación de las peticiones y consultas relacionadas con los mercados de valores y seguros a través de la Plataforma de Atención Ciudadana, en forma presencial, telefónica, y mediante los canales de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones habilitados en el sitio web institucional.

Además, y de acuerdo a lo establecido por la ley N°20.552, a contar de 2013 administra el Sistema de Consulta de Seguros (SICS) que permite entregar información sobre la existencia de seguros contratados a asegurados, familiares, beneficiarios y legítimos interesados.

## ÁREAS TRANSVERSALES

---

La SVS cuenta con áreas transversales que cumplen objetivos específicos para contribuir a labor que realiza la Institución. Reportan directamente al Superintendente y sus objetivos principales son:

- Promover el trabajo transversal entre las distintas Intendencias y Áreas de la Superintendencia, constituyendo equipos de trabajo instrumentales al desarrollo de proyectos definidos, con responsabilidades y plazos claros.
- Formalizar procedimientos internos ya existentes y asignar de forma eficiente las responsabilidades y dependencias que correspondan.
- Potenciar la calidad de la información que entrega la SVS a sus diferentes públicos.
- Fortalecer a la institución para responder a los crecientes desafíos internos y externos, así como a los estándares exigidos por la integración de la SVS y nuestro país a diversos foros internacionales.

Estas son las siguientes:

- **ÁREA JURÍDICA**

Esta área fue creada el 2 de mayo de 2017, a partir de la fusión de las fiscalías de valores y seguros. Su misión es asesorar jurídicamente al Superintendente, a las Intendencias de Seguros y de Supervisión y Regulación de Valores, así como a las distintas unidades del Servicio, en las tareas y actividades de regulación y fiscalización que éstas realizan.

Es la responsable de la aplicación de criterios jurídicos transversales para todos los fiscalizados de la SVS; mejorar la gestión de los procesos legales, y absolver de manera eficiente y coordinada las consultas jurídicas de las distintas materias relacionadas a los fiscalizados de la SVS.

- **ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA**

Tiene como objetivo otorgar apoyo al Superintendente, a través de una estrategia preventiva que propone acciones, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión interna de la SVS y salvaguardar los recursos que le han sido asignados.

- **ÁREA DE COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

Entre sus objetivos y funciones principales le corresponde planificar, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar todas las actividades de difusión y comunicación, tanto externa como interna de la Superintendencia, así como generar y coordinar las actividades de difusión y educación financiera que desarrolle la institución. Asimismo, debe propiciar

todas aquellas actividades tendientes a promover interna y externamente la participación ciudadana en la SVS.

- **ÁREA INTERNACIONAL**

Es la encargada de coordinar la agenda internacional de la SVS, fortalecer su presencia en los diversos foros y organizaciones internacionales que integra, coordinar la visita de pasantías de otros países, gestionar la realización de seminarios internacionales, así como proporcionar informes técnicos comparativos de diversos aspectos de los mercados y reguladores de otros países, como insumo para proyectos específicos a nivel local. Igualmente gestiona y coordina las comisiones de servicios de funcionarios que asisten, en representación de la Institución, a seminarios, conferencias y encuentros que se realizan en otros países.

- **ÁREA DE GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS**

A esta área corresponde gestionar el desarrollo de proyectos institucionales transversales, de carácter estratégico para la labor de la Superintendencia, articulando los equipos de trabajo necesarios para estos procesos. Asimismo, apoya al Superintendente e Intendentes en la coordinación de las actividades de gestión estratégica, tales como la planificación estratégica de la Institución, diseño y seguimiento de las planificaciones operativas, gestión de riesgos, entre otras.

## ÁREA DE VALORES

---

### INTENDENCIA DE SUPERVISIÓN DEL MERCADO DE VALORES

El objetivo principal de esta Intendencia es planificar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de supervisión de las entidades fiscalizadas por esta área.

Está encabezada por un Intendente, que colabora directamente con el Superintendente, quien tiene a su cargo la dirección, coordinación y orientación de las divisiones que dependen jerárquicamente de esta Intendencia.

Al 31 de diciembre de 2017, esta Intendencia estaba integrada por cinco divisiones: División de Control de Auditores Externos y Clasificadoras de Riesgo; División de Control Financiero de Valores; División de Control de Intermediarios de Valores; División de Control de Fondos Patrimoniales, y la División de Custodia y Liquidación de Valores.

#### DIVISIÓN DE CONTROL DE AUDITORES EXTERNOS Y CLASIFICADORAS DE RIESGO

A esta División le corresponde supervisar a las empresas de auditoría externa en relación a su rol y labor respecto de las exigencias legales, normativas y reglamentos emitidos por la SVS, en especial, los servicios de auditoría de los estados financieros de entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia, así como fiscalizar la labor de las clasificadoras de riesgo en relación a su función de clasificación de riesgo de valores de oferta pública inscritos en el Registro de Valores de este Servicio. Además, está a cargo de la revisión de los antecedentes técnicos que presenten las empresas de auditoría externa, entidades clasificadoras de riesgo, los inspectores de cuentas, auditores externos, y entidades certificadoras de modelos de prevención de delitos, al momento de solicitar su inscripción en los Registros respectivos de la Superintendencia.

#### DIVISIÓN DE CONTROL FINANCIERO DE VALORES

Esta División tiene a cargo principalmente, la supervisión de los emisores de valores de oferta pública inscritos en el Registro de valores, con un énfasis en el control de la información financiera que deben proporcionar estas entidades a inversionistas y público en general y, tratándose a su vez de sociedades anónimas abiertas, del cumplimiento por parte de éstas de las exigencias establecidas en la Ley de Sociedades Anónimas. Además, le corresponde la supervisión de diversas entidades que, en cumplimiento de regulaciones específicas, deben presentar información financiera a la Superintendencia, entre otras, sociedades del Registro de Entidades Informantes y Organizaciones Deportivas Profesionales.

#### DIVISIÓN DE CONTROL DE INTERMEDIARIOS DE VALORES

Esta División tiene a su cargo la supervisión de las actividades realizadas por los corredores de bolsa de valores, corredores de bolsas de productos y agentes de valores,

y tiene como objetivo contribuir de esta manera, a la existencia de mercados de valores y productos equitativos, ordenados, competitivos y transparentes.

## DIVISIÓN DE CONTROL DE FONDOS PATRIMONIALES

Esta División tiene principalmente a cargo la supervisión de la industria de fondos de terceros y carteras individuales, y de sus correspondientes sociedades administradoras, con un énfasis en verificar el cumplimiento de la normativa y en promover sistemas de gestión de riesgos y control interno adecuados, a objeto de proteger los intereses de los inversionistas.

## DIVISIÓN DE CONTROL DE INFRAESTRUCTURA DE MERCADO Y MONITOREO

Esta División se creó el 19 de junio de 2017 y reemplazó a la División de Custodia y Liquidación de Valores, con el propósito de radicar en ella, la fiscalización de todas las entidades que proveen servicios de infraestructura del mercado, entre las que se cuentan las bolsas de valores, bolsas de productos, entidades privadas de depósito y custodia de valores, así como las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros.

Asimismo, tiene entre sus funciones la fiscalización de las operaciones en los mercados de valores, mediante la absorción de la Unidad de Monitoreo, con el objeto de fortalecer la detección temprana de eventuales abusos de mercado.

## INTENDENCIA DE REGULACIÓN DEL MERCADO DE VALORES

La misión principal de esta Intendencia es planificar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de generación de las normativas e instrucciones generales para el mercado de valores, aprobación de la reglamentación de las bolsas y demás entidades de infraestructura, así como el análisis de riesgos de las industrias y entidades fiscalizadas en el mercado de valores.

A su vez, corresponde a esta Intendencia planificar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades que tienen por objeto absolver las consultas y peticiones que formulen los accionistas, inversionistas, entidades reguladoras o supervisoras extranjeras, organismos nacionales e internacionales, u otros legítimos interesados, en materias del mercado de valores, siempre que ello no requiera de una interpretación del marco jurídico aplicable a las entidades fiscalizadas por la Superintendencia. En caso contrario, le corresponde colaborar con la Fiscalía de Valores en la resolución de esas consultas y peticiones.

Está encabezada por un Intendente que trabaja en forma coordinada con el Superintendente y está integrada por tres divisiones:

## DIVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Esta División es la encargada de diseñar y preparar propuestas de normativas e instrucciones generales para el mercado de valores, al igual que participar en el diseño



de los anteproyectos de ley encomendados a la SVS. Asimismo, evalúa el grado de avance y cumplimiento de principios y estándares internacionales atinentes a las entidades e industrias de este mercado, entre otras responsabilidades.

## DIVISIÓN DE ANÁLISIS IMPACTO REGULATORIO

A esta División le corresponde analizar el impacto, en términos de costos y beneficios, que eventualmente pueden tener las emisiones de normas o instrucciones que determine la Superintendencia, así como la de las iniciativas legislativas encomendadas a la SVS, incluyendo en el análisis factores tanto cualitativos como cuantitativos. A su vez, tiene a cargo el análisis de riesgos de las industrias y entidades fiscalizadas en el mercado de valores y la elaboración de estudios, análisis e informes de las industrias, entidades y actividades en materias de competencia de la Intendencia de Regulación del Mercado de Valores.

## DIVISIÓN DE ENTIDADES DE INFRAESTRUCTURA

Esta División lidera y ejecuta las actividades de análisis y revisión de la reglamentación interna de las entidades de infraestructura del mercado de valores, es decir, la reglamentación de entidades que prestan servicios al mercado de valores tales como liquidación, compensación o depósito y custodia, que está sometida a aprobación de la Superintendencia. Del mismo modo, le corresponde la elaboración de informes que den cuenta de la experiencia internacional y el grado de cumplimiento a éstos estándares por parte de las entidades de infraestructura nacionales.

### INTENDENCIA DE SEGUROS

Esta Intendencia tiene como foco la supervisión y regulación del mercado asegurador, especialmente, las relacionadas con entidades aseguradoras y reaseguradoras, corredores de seguros y reaseguro, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, agentes de venta de rentas vitalicias de las compañías de seguros, liquidadores de seguros, asesores previsionales y Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).

Al 31 de diciembre de 2017, esta Intendencia estaba encabezada por un Intendente que trabaja coordinadamente con el Superintendente de Valores y Seguros, e integrada por cinco divisiones:

#### DIVISIÓN DE REGULACIÓN DE SEGUROS

A esta División le corresponde velar por la regulación general de los seguros y su adecuación al esquema de Supervisión Basada en Riesgos; desarrollar y actualizar las normativas y procesos de seguros previsionales, y la supervisión de aspectos técnicos de los seguros, tales como depósito de pólizas, Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), SCOMP, Ahorro Previsional Voluntario (APV), entre otros; e investigar y apoyar la supervisión referida a reservas técnicas, y a temas de índole actuarial. Esta División está integrada por dos departamentos: Regulación, y Técnico y de Seguros Previsionales.

#### DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS DE VIDA

Le corresponde principalmente la evaluación global de los riesgos y solvencia de las compañías de seguros de vida, así como del diseño e implantación de estrategias de supervisión para éstas. Además, verifica el cumplimiento de las normas de solvencia de estas compañías y efectúa informes de la situación financiera de estas entidades, entre otros aspectos. Está integrada por tres unidades de supervisión.

#### DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE SEGUROS GENERALES

A esta División le corresponde, entre otros aspectos, evaluar los riesgos y solvencia de las compañías de seguros generales, así como del diseño e implantación de estrategias de supervisión, verificar el cumplimiento de las normas de solvencia de estas compañías, así como informar la situación financiera de éstas. Está conformada por tres unidades de supervisión.

#### DIVISIÓN DE RIESGOS DE SEGUROS

Esta División desarrolla las metodologías de evaluación de riesgos necesarias para la aplicación de la matriz de riesgos a las aseguradoras. Le corresponde, también el diseño, perfeccionamiento, y seguimiento del sistema de indicadores de alerta temprana, la realización de análisis financiero, económico y técnico sobre la situación de las compañías de seguros. Forma parte de esta División, el Departamento de Actuario.

## DIVISIÓN DE CONTROL DE ENTIDADES NO ASEGURADORAS

A esta División le corresponde planificar y ejecutar las políticas y programas de regulación y supervisión de intermediarios de seguros y reaseguros, las actividades de asesoría previsional en conjunto con la Superintendencia de Pensiones; la liquidación de seguros, las actividades de emisión y administración de mutuos hipotecarios endosables, y la autorización y pago de beneficios a Bomberos accidentados en actos de servicio. Esta División está integrada por los Departamentos de Control de Intermediarios de Seguros y de Mutuarias y Bomberos.

## ÁREA DE GESTIÓN INTERNA

---

La gestión interna de la Superintendencia de Valores y Seguros se encuentra centralizada en la Intendencia de Administración General, la que tiene como misión dirigir, coordinar y orientar a las distintas divisiones que la conforman a fin de proporcionar los recursos y gestiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

### INTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

El principal objetivo de esta Intendencia es dirigir, coordinar y supervisar la gestión integral del Servicio en aspectos operativos, desarrollo de políticas y programas de desarrollo humano y optimización de recursos, planificación del presupuesto anual, y entregar las herramientas técnicas, jurídicas y de soporte transversal a las distintas Áreas e Intendencias de la SVS.

Está conformada por la División de Operaciones, División de Gestión de Personas, División de Finanzas, División Tecnologías de Información y Documentación, División Jurídica y Secretaría General, y la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

Es liderada por un Intendente, que colabora en forma directa con el Superintendente.

### DIVISIÓN DE OPERACIONES

Esta División tiene a su cargo la supervisión y coordinación de los departamentos responsables de las funciones de abastecimiento, gestión de los servicios generales y soporte operativo de la Institución.

Para ello debe velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de compra y contratación de bienes y servicios, así como la operación, funcionamiento y administración de los activos, bienes, servicios e infraestructura de la Superintendencia. Igualmente debe proponer planes y medidas de organización y racionalización de recursos para optimizar la gestión del Servicio.

### DIVISIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAS

Esta División es la encargada de proponer y ejecutar políticas relacionadas con la gestión de las personas, principalmente en lo que se refiere a los procesos de ingreso, mantención, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño de los funcionarios que integran la Superintendencia, promoviendo el desarrollo organizacional.

Además, le corresponde proponer reglamentos y procedimientos que velen por las buenas prácticas laborales, e implementar, coordinar y controlar los mecanismos que hagan efectivas estas políticas, así como elaborar estadísticas e informes que solicite la propia SVS u otras instituciones públicas. De esta División depende el Servicio de Bienestar de la Superintendencia.

## DIVISIÓN DE FINANZAS

A esta División le corresponde realizar el manejo y control financiero y contable del Servicio, proponer los procedimientos sobre el manejo y control del presupuesto, elaborar los informes financieros y rendición de cuentas presupuestarias y extrapresupuestarias, recaudar los ingresos y pago de proveedores, entre otras funciones, considerando las instrucciones y normas impartidas por la Contraloría General de la República y la Dirección de Presupuestos.

## DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Entre sus principales funciones tiene el formular políticas y planes informáticos, para la incorporación de nuevos sistemas e inversiones en tecnología; analizar, diseñar, programar y mantener, los sistemas establecidos para el desarrollo informático, proveyendo de herramientas tecnológicas al Servicio. Asimismo, debe implementar los medios electrónicos necesarios para el intercambio de información con otras entidades, ya sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras. De esta División depende la Biblioteca y el Departamento de Documentación y Oficina de Partes.

## DIVISIÓN LEGAL Y SECRETARÍA GENERAL

Esta División debe asesorar jurídicamente al Superintendente y a la Intendencia de Administración General, elaborar informes en derecho, elaborar manuales, instructivos y procedimientos, en el ámbito jurídico-administrativo. Además, realiza el control de legalidad de los actos administrativos asociados a los procesos correspondientes a esta Intendencia, tales como los asociados a procesos de compras públicas y materias de personal.

En su rol de Secretaría General, le corresponde la gestión de los registros de la Superintendencia y otorgar las certificaciones respectivas. El jefe de esta División tiene el carácter de ministro de fe respecto de los actos de la Institución.

A contar del 24 de noviembre de 2017, tiene a su cargo la Unidad de Transparencia, la que gestiona las solicitudes de acceso a la información pública, realiza el análisis de su admisibilidad de acuerdo al artículo 12 de la Ley N°20.285 de Transparencia.

## UNIDAD PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Esta unidad apoya a las divisiones que integran la Intendencia de Administración General en los procesos anuales de planificación de proyectos y actividades. Además, tiene a su cargo la generación de políticas, manuales y procedimientos internos, así como el seguimiento y cumplimiento de los compromisos de auditoría interna. Asimismo, debe medir y reportar la gestión y calidad de los servicios que entregan las divisiones de esta Intendencia, y proponer la implementación de mejoras en favor de la eficiencia de los procesos.

## GESTIÓN 2017

---

Durante el ejercicio 2017, la gestión institucional de la Superintendencia de Valores y Seguros tuvo como eje principal el logro de sus objetivos estratégicos en los mercados bajo su ámbito de supervisión:

- Disminuir la asimetría de información para la toma de decisiones.
- Elevar los estándares de conducta de mercado.
- Promover una gestión de riesgos efectiva por parte de los fiscalizados de la SVS.
- Generar las condiciones para una mayor inclusión financiera.
- Fortalecer la gestión institucional.

## TRANSICIÓN Y DESAFÍOS DE LA CMF

Tras la dictación de la Ley N°21.000 del 23 de febrero de 2017, que crea la CMF, entidad que reemplaza en todas sus funciones a la SVS, se dedicó parte importante de los esfuerzos institucionales a desarrollar e implementar las iniciativas necesarias para su transformación organizacional.

La creación de la CMF es una de las reformas más relevantes de la institucionalidad reguladora del mercado financiero chileno en las últimas décadas, ya que fortalece la acción de la agencia estatal dotándola de nuevas herramientas intrusivas para fiscalizar, pero ejerciendo dicha labor respetando el debido proceso.

Esta transformación fue abordada a través de cambios que abarcaron desde la infraestructura física hasta la implementación de nuevas facultades, pasando por una reorganización interna del organismo.



La transición de la SVS a la CMF, así como la puesta en marcha de la nueva institucionalidad, ha sido un proceso en el que han participado todas las áreas e Intendencias de la organización, sin perjuicio de lo cual, la Superintendencia continuó desarrollando sus labores habituales, cumpliendo en un 100% las Metas de Eficiencia Institucionales comprometidas para el año por el Servicio.

## REGULACIÓN PARTICIPATIVA

Durante los últimos años, la Superintendencia trabajó en el establecimiento de un nuevo procedimiento normativo, que establece los siguientes principios que deben contemplarse en la elaboración de normativa: rigor técnico, transparencia, evaluación de impacto regulatorio, segregación de funciones y rendición de cuentas.

Este esquema normativo no sólo favoreció la participación ciudadana, a través de la instalación de mesas consultivas, sino que promovió mayores niveles de transparencia en la gestión reguladora.



De esta manera, el desarrollo normativo promovido por la SVS sigue los siguientes fundamentos:

- Procesos de regulación participativos que contribuyan al desarrollo del mercado mediante la generación de un marco normativo moderno, eficiente y acorde a las mejores prácticas y principios internacionales.
- Detección oportuna y seguimiento de situaciones de relevancia sistémica, riesgos de industria y entidades fiscalizadas.
- Modernización de la regulación de las entidades supervisadas.

Igualmente, la Institución participó en distintas instancias, desde la elaboración hasta la promulgación de anteproyectos de reformas de ley y reglamentos de ley, y en la conformación de grupos del Consejo de Estabilidad Financiera destinados a detectar necesidades de perfeccionamientos a la legislación vigente.

### • REGULACIÓN DE VALORES

Durante 2017, la SVS realizó 87 mesas consultivas en las que participaron 372 personas y durante ese periodo se concretaron los siguientes avances normativos:

- La emisión de la Norma de Carácter General N° 422, con motivo de las diversas reformas legales introducidas al marco jurídico en el último tiempo y que tuvo por objeto derogar o declarar como “no vigente” más de 1.600 normas emitidas por la Superintendencia.
- Además, se emitió la Circular N° 2.233 que amplía el plazo para que los intermediarios de valores y administradoras generales de fondos adapten los planes de APV y APVC que ofrecen, de acuerdo a las instrucciones de la Circular N° 2171 y permite al Regulador continuar con el proceso de revisión y perfeccionamiento de esa normativa.

Junto a ello, la Superintendencia también trabajó en el diseño e implementación de sistemas de alerta temprana y detección de riesgos de conglomerados, industrias y entidades fiscalizadas para las diversas actividades encomendadas a la Superintendencia y al Consejo de Estabilidad Financiera.

## • REGULACIÓN DE SEGUROS

En el transcurso de 2017, la SVS realizó tres mesas consultivas en materias regulatorias de seguros, en las que participaron 178 personas.

Producto de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.956, en marzo se publicó la NCG N° 415, que modificó la NCG N° 152, permitiendo que las aseguradoras puedan invertir directamente en acciones de empresas concesionarias de obras de infraestructura de uso público y estableció un nuevo límite de inversión en el exterior. Este cambio se efectuó con el objeto de permitir a las compañías de seguros acceder a una mayor cantidad de posibilidades de inversión mejorando su liquidez y la relación riesgo/retorno, debido al efecto de la diversificación, manteniendo los necesarios resguardos de la solvencia de la industria.

Durante el año se continuó con el desarrollo y perfeccionamiento de la metodología de Capital Basado en Riesgos (CBR) para la industria aseguradora y se publicó el documento metodológico para la determinación del CBR, sometiéndolo a los comentarios de la industria.

Dentro de dichas propuestas se encuentran el desarrollo de un modelo para el cálculo del riesgo técnico del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS), estimación del factor de capital por riesgo de mercado de los bienes raíces, desarrollo de una metodología para el cálculo de la capacidad de absorción de impuesto diferido, análisis de la separación de los efectos de los riesgos de reinversión, prepago y longevidad en el Test de Suficiencia de Activos Estresado (TSA) y el recálculo de los factores de primas y reservas para seguros generales.

En 2017, el Proyecto de Ley de Supervisión Basada en Riesgo (SBR) permaneció sin avances en su trámite legislativo. No obstante, en mayo, fue enviado un nuevo Proyecto de Ley que incorpora dos artículos relativos a SBR, el que se encuentra en primer trámite legislativo en el Senado.

En el marco de la aplicación del modelo de SBR, en diciembre se emitió la NCG N°421, que establece los principios básicos y buenas prácticas en materia de reaseguro, así como la información que tendrán que reportar las compañías a la SVS. Esta norma establece que las entidades deberán mantener a disposición de la Superintendencia la información relativa a sus políticas de gestión del reaseguro, aprobadas por el directorio de la compañía, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los principios señalados en la nueva norma.

En lo que respecta a la Supervisión Basada en Riesgos de Conducta de Mercado, en octubre se emitió la NCG N° 420 que estableció la autoevaluación sobre los principios básicos y buenas prácticas en materia de Conducta de Mercado (CdM) de la industria aseguradora. La norma introduce la exigencia de que las compañías y corredores de seguros realicen cada dos años, una autoevaluación del grado de cumplimiento de sus conductas de mercado respecto de los principios establecidos en la norma, y comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que en relación a estos principios hayan detectado.

Durante el año, se trabajó en el desarrollo de la denominada "Norma de Talleres", la que solicitará información a las compañías de seguros generales respecto a tiempos de reparación de vehículos motorizados con pérdida parcial según distintas variables (marca, región, etc.), a fin de publicarla en el sitio web de la SVS. Esta Circular se publicó en consulta por primera vez en el mes de agosto. Posteriormente, se publicó en el mes



de noviembre una segunda versión que recogió todos los comentarios recibidos durante la consulta pública a través del sitio web y las mesas consultivas.

Adicionalmente, en el año 2017 se trabajó en la modificación normativa que regula la comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales Causados por Vehículos Motorizados con Matrícula Extranjera (SOAPEX).

## EFICIENCIA EN LA FISCALIZACIÓN

La fiscalización de la Superintendencia abarcó un variado conjunto de entidades, para lo cual el enfoque de trabajo se centró en los lineamientos de la Política de Fiscalización institucional y en el fortalecimiento del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR).



Durante 2017, los principales énfasis de supervisión en el mercado de valores fueron los siguientes:

En el caso de los emisores de valores, la supervisión se centró en materias de fiscalización de información financiera, tratamiento de Operaciones con Partes Relacionadas (OPR), control de cambios de propiedad y registros de valores. Continuando con los procesos de SBR iniciados en el año anterior se incorporó a nuevos emisores y, se desarrollaron auditorías en terreno dirigidas a recabar antecedentes específicos para la revisión de determinadas partidas de la información financiera.

Respecto a las administradoras de fondos, se desarrollaron procesos de selección de administradoras y sus fondos para la ejecución de auditorías preventivas en terreno bajo el enfoque de SBR, así como la materialización de planes de supervisión muestrales de reglamentos internos, y otros antecedentes de los fondos.

En el caso de las clasificadoras de riesgo y empresas de auditoría externa, durante 2017 se continuó con la aplicación de la supervisión bajo el enfoque de SBR, incorporándose otras entidades para las auditorías en terreno y el monitoreo de las medidas de mitigación de riesgo inherente implementadas por las entidades, debido a los compromisos adquiridos en el año anterior. Además, se ejecutó la tramitación de solicitudes de inscripción, como también cancelaciones de entidades y revisiones de información continua.

Para la industria de intermediarios de valores se realizaron auditorías in situ, en las cuales se dio un especial énfasis a la revisión de la calidad de gestión de riesgos de los fiscalizados, y a verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes. Asimismo, se hizo seguimiento a los compromisos asumidos por los intermediarios respecto de hallazgos en auditorías de años anteriores. En cuanto a las actividades de fiscalización en gabinete, se efectuaron actividades de supervisión a todos los intermediarios de valores y corredores de la bolsa de productos, entre las cuales destacan aquellas orientadas a verificar el cumplimiento normativo y determinar, en base al conocimiento del fiscalizado, áreas de riesgo o situaciones relevantes que pudiesen afectar a terceros o al intermediario.

Finalmente, para el caso de las entidades de infraestructura de mercado, se realizaron auditorías en terreno en materias relacionadas con la gestión de riesgo operacional y de sus actividades principales, así como revisiones de procesos críticos de estas entidades. Además, se desarrollaron procesos de verificación de cumplimiento normativo

en gabinete, en base a información periódica del fiscalizado o de terceros y procesos de revisión de eventos ocasionales.

En el ámbito de seguros, durante 2017 se efectuó la supervisión a las entidades fiscalizadas aplicando una supervisión basada en riesgos, combinada con una supervisión basada en normas.

Además del foco en la supervisión de solvencia de las compañías de seguros, se profundizó la fiscalización del adecuado cumplimiento de las disposiciones legales en cuanto a gobierno corporativo y a manejo de interés al interior de las compañías, en orden a resguardar el interés social y, por ende, la confianza de todos los asegurados.

Sobre el particular, se monitoreó en forma permanente el cumplimiento de los parámetros de solvencia, análisis de los estados financieros de las aseguradoras y revisión del cumplimiento de las diferentes disposiciones legales y normativas que rigen al mercado de seguros (Ley CEF, Ley de Activos y Financiamiento del terrorismo, entre otras).

Es importante destacar que durante 2017 se implementaron procesos de mejora a la evaluación de la matriz de riesgo de la compañías, con la finalidad de acortar sus plazos de duración, observándose una considerable disminución de los tiempos que toma su realización, medidos desde la fecha de salida del oficio inicial, -donde se comunica el inicio de la auditoria y se solicita información a la compañía-, hasta la entrega de los resultados a la misma con la opinión de la comisión respecto de su gestión de riesgo. De esta forma se observó que estos tiempos disminuyeron aproximadamente en 60%.

Por otra parte, la Superintendencia ha continuado utilizando importantes recursos en regularizar las rendiciones de cuentas pendientes de los Cuerpos de Bomberos y Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos, por fondos fiscales transferidos por la SVS hasta principios del 2012, en aras de dar cumplimiento a las instrucciones de la Contraloría General de la República.

## TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS SANCIONATORIOS

El rol de enforcement de la Superintendencia tuvo un foco centrado en perseguir, investigar y sancionar conductas de abuso de mercado, que atentan contra el valor y bien jurídico de información y transparencia como pilares de los mercados financieros.

Para ello, los procesos administrativos fueron efectuados siguiendo los lineamientos del debido proceso, hecho que ha sido respaldado por los Tribunales de Justicia, los cuales ratificaron en un 92% (entre 2014 y 2017), las sanciones aplicadas por la Superintendencia.



Asimismo, con la publicación y entrada en vigencia de la Ley N° 21.000 durante 2017, la SVS se enfocó en la preparación de la nueva institucionalidad que consideró la creación de la Unidad de Investigación, liderada por un Fiscal que puede hacer uso de las nuevas facultades intrusivas que otorga la Ley.

El 9 de agosto de 2017, el Servicio Civil inició un concurso de Alta Dirección Pública, de acuerdo a lo establecido por la Ley 21.000, para la elección del Fiscal. Tras la entrada en funcionamiento de la Comisión, el Consejo nombró como Fiscal de la Unidad de Investigación a Andrés Montes Cruz, por un periodo de seis años. A su vez, el Área de Cumplimiento de Mercado de la SVS pasó a formar parte de dicha Unidad.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la Ley N°21.000, el Fiscal de la Unidad de Investigación es el responsable de instruir las investigaciones necesarias o procedentes con el objeto de comprobar las infracciones a las leyes y normativas sujetas a la fiscalización de la Comisión respecto de las personas o entidades fiscalizadas.

En el marco de las investigaciones que realice, en los casos de mayor gravedad y previa aprobación del Consejo y de la Corte de Apelaciones, podrá utilizar las siguientes herramientas intrusivas establecidas por la Ley:

- Acceso a información sujeta a secreto bancario o a reserva.
- Solicitar auxilio de fuerza para ingresar a recintos privados, allanar y descerrajar.
- Interceptar toda clase de telecomunicaciones.
- Requerir a las empresas de telecomunicaciones que faciliten copias y registros de las comunicaciones transmitidas o recibidas por ellas.
- Requerir a otros organismos públicos la entrega de antecedentes sujetos a secreto o reserva.

La Ley 21.000 establece además un procedimiento sancionatorio especial general, y otro simplificado, que debe seguir la nueva Institución.

## INTEGRACIÓN REGIONAL

La Superintendencia tuvo una activa participación internacional, integrando las distintas organizaciones internacionales que reúnen a las entidades regulatorias, tanto en el ámbito de valores como de seguros. La participación en dichas instancias ha permitido a la SVS estar constantemente al día respecto de los principales temas, de regulación y supervisión, que se están abordando internacionalmente, y recoger para el mercado local, en la medida de lo posible, los estándares internacionales más exigentes.



En el mercado asegurador, la continua presencia y participación de la SVS en la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), a través de su Comité Ejecutivo, y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), ha permitido integrar mejores estándares regulatorios y prácticas de supervisión, fortaleciendo de dicha manera el rol de la SVS en el mercado local.

Cabe destacar que la SVS es miembro integrante del Comité Ejecutivo de la IAIS, y entre abril de 2015 y abril de 2017, el Superintendente de Valores y Seguros, Carlos Pavez, fue Presidente de ASSAL.

Durante 2017, la SVS continuó trabajando en profundizar y fortalecer las relaciones con los reguladores extranjeros, especialmente aquellos que forman parte de la Alianza del Pacífico (AP), importante proceso de integración regional en el que se encuentran trabajando México, Colombia, Perú y Chile.

Es necesario destacar el esfuerzo desarrollado por los reguladores de valores y bolsas de valores de los países integrantes de la Alianza, a fin de impulsar y consolidar la integración bursátil regional. En ese contexto, durante el período se realizaron en distintas sedes regionales, encuentros anuales de supervisores destinados a continuar trabajando en una agenda y metas comunes a alcanzar.

Como parte de las actividades destinadas a integrar localmente los mejores estándares vigentes para los mercados financieros globales, representantes de la SVS participaron en instancias internacionales de perfeccionamiento y foros internacionales de la IAIS; de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO); el Financial Stability Institute (FSI); seminarios regionales de la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), entre otros.

Igualmente, en 2017, la SVS suscribió un acuerdo con la Comisión Reguladora de Valores de China, destinado a formalizar la cooperación regulatoria de valores. Adicionalmente, se siguió profundizando la colaboración con entidades extranjeras y organismos internacionales, a través del constante intercambio de información y la realización de pasantías.

## CERCANÍA CON LA COMUNIDAD

La Superintendencia tiene dentro de sus objetivos estratégicos generar las condiciones para una mayor inclusión financiera, para lo cual durante 2017, se profundizó en los componentes de este ámbito de los productos estratégicos de la institución, diferenciando tres líneas: atención ciudadana, difusión de información y educación financiera, lo que permitió establecer estrategias y actividades diferenciadas, que dieron mayor profundidad a las actividades institucionales en esta materia.

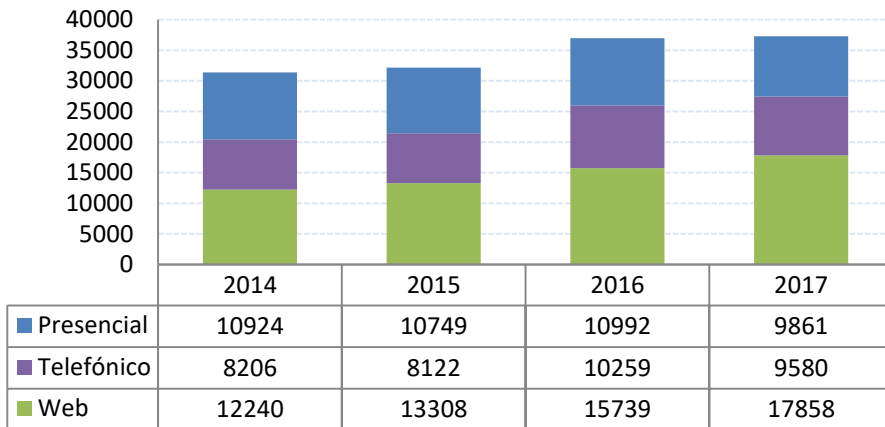
### ● ATENCIÓN CIUDADANA

Durante 2017, puso especial interés en responder de forma eficiente, frente al creciente interés y solicitudes ciudadanas. En materia de reclamos, la SVS registró un total de 12.364 presentaciones, lo que representa un aumento de un 13.7% respecto del año anterior.

Las consultas recibidas en el año alcanzaron las 37.299, las que fueron recibidas principalmente a través del sitio web (47,9%), presencialmente (26,4%), y telefónicamente (25,7%). De ellas, 7.266 corresponden a consultas realizadas a través del Sistema de Consultas de Seguros (SICS), el cual cuenta además con el sitio [www.conocetuseguro.cl](http://www.conocetuseguro.cl), que permite a las personas realizar esta consulta en línea.

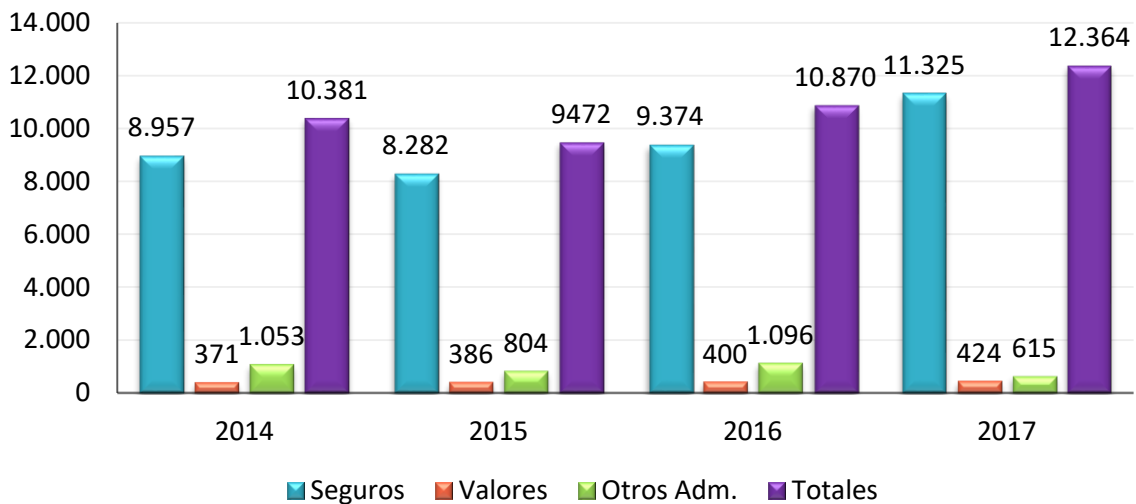
En cuanto a las solicitudes recibidas por Ley de lobby durante el año, se realizaron 142 audiencias durante 2017.

## Evolución de las consultas



Fuente: SVS

## Consultas y reclamos 2014-2017



Fuente: SVS

### • ACCESO CIUDADANO

Tal como lo reflejan las cifras de las consultas, para la SVS sus canales de acceso y atención ciudadana más importantes son sus cuatro portales en internet.



- **Sitio web institucional [www.svs.cl](http://www.svs.cl)**, es el principal medio de ingreso a la SVS, el cual recibió durante 2017 cerca de cuatro millones de visitas. Es, además, la plataforma a través de la cual las entidades fiscalizadas publican información directa al mercado tales como estados financieros, hechos esenciales, comunicaciones, entre otros, lo que permite que cualquier persona interesada pueda acceder a ella.

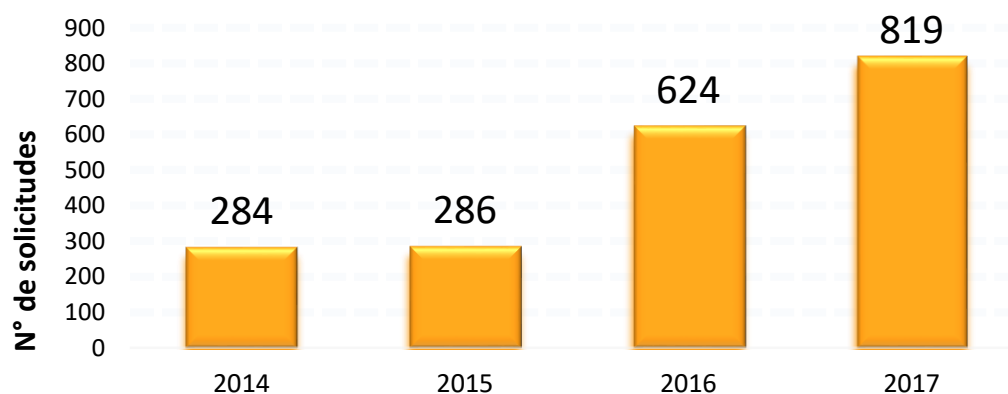
- **SVS Educa ([www.svseduca.cl](http://www.svseduca.cl)):** Es el portal de educación financiera de la Superintendencia y está orientado a inversionistas, asegurados y público en general. Tiene como objetivo que las personas comprendan de mejor manera los mercados de valores y seguros, así como la labor que realiza la SVS. Cuenta con diversas herramientas de información y recursos educativos. Durante 2017 registró un total de 232 mil visitas.
- **SVS más cerca ([www.svsmascerca.cl](http://www.svsmascerca.cl)):** A través de este portal las personas pueden conocer y acceder a los distintos trámites y servicios que se pueden realizar en esta Superintendencia. Cuenta con 45 servicios en línea, y durante 2017 recibió un total de 140 mil visitas.
- **ConoceTuSeguro ([www.conocetuseguro.cl](http://www.conocetuseguro.cl)):** A través de este sitio las personas pueden solicitar de forma online, información respecto de los seguros contratados por una persona o en los que es beneficiario. Durante 2017, este portal registró un total de 36 mil visitas

## • TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante 2017 la SVS continuó promoviendo su política de promoción de mecanismos de participación ciudadana, entre las que destacan las cuentas públicas participativas a través de internet, consultas ciudadanas de sus propuestas normativas, así como a través del Consejo de la Sociedad Civil, que es integrado por representantes de distintos sectores relacionados con las políticas, servicios o planes ejecutados por esta Superintendencia y que sesiona al menos cinco veces al año.

Respecto a las solicitudes recibidas durante 2017 por Ley de Transparencia, éstas alcanzaron las 819, lo que representó un aumento de 31,3% respecto de 2015. El tiempo de respuesta a los ciudadanos fue de 13,7% días.

### **Evolución Ingreso de Solicitudes de Transparencia**



Fuente: SVS

## • EDUCACIÓN FINANCIERA

En materia de educación financiera, durante 2017 la Superintendencia participó activamente en la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera que lidera el Ministerio de Hacienda, a través de la cual la SVS participó en la elaboración de la Estrategia Nacional de Educación Financiera que será presentada a comienzos de 2018.



Asimismo, la SVS participó en la primera Semana Mundial del Inversionista 2017 (World Investor Week, WIW) impulsada a nivel internacional por la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO), que se desarrolló entre el 2 y 8 de octubre de ese año, y en la cual participaron en forma simultánea, 82 países.

En el marco de esta iniciativa, la Superintendencia organizó y promovió una serie de actividades dirigidas especialmente a inversionistas retail y estudiantes universitarios, con el objetivo principal de aumentar y fomentar su conocimiento financiero.

Durante esta semana la Superintendencia realizó una campaña de difusión a través de distintos medios de comunicación y redes sociales; que permitió llegar a una audiencia estimada de 1,1 millón de personas; y se realizaron once charlas, realizadas en ocho universidades y en la Bolsa de Comercio de Santiago. Seis de ellas en Santiago y cinco en regiones. A estas actividades acudieron un total de 687 asistentes.

En marzo, la SVS, en conjunto con la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), realizaron la décima versión de la campaña informativa sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), que se efectúa anualmente y en la que se entregan folletos informativos a las personas y donde se enfatiza además la importancia que tiene este seguro a través de los medios de comunicación masivos. También se proporcionan antecedentes y folletos descargables a través de los sitios web de la SVS y de CONASET.

Igualmente, se continuó con la entrega mensual del Boletín de Educación Financiera, al que pueden inscribirse gratuitamente las personas y que tiene por objetivo proporcionar información sobre los mercados de valores y seguros, temas financieros, y diferentes trámites y servicios que se pueden realizar en esta Superintendencia.

Al igual que en años anteriores, la SVS participó en la IV Feria de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), así como en la VI Feria del Consumidor, organizada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). En ellas se entregó información a través de folletos y se proporcionó orientación a las diversas consultas de las personas que acudieron a las actividades realizadas en estas instancias.

## GESTIÓN INTERNA

Durante 2017, las distintas áreas e Intendencias de la SVS, además de sus ámbitos de competencia, participaron en las distintas etapas preparatorias y de implementación del cambio institucional para la entrada en vigencia de la CMF y el término de funciones de la Superintendencia.

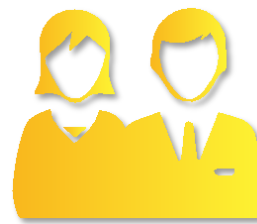
Para ello, se creó un Comité de Gestión del Cambio, que integraron las distintas Intendencias y áreas pertinentes, el cual abordó la transformación institucional en aspectos relacionados con la infraestructura; procedimientos administrativos; distintos aspectos necesarios para la creación de la Unidad de Investigación de la CMF; la gestión del cambio a nivel interno, y el cambio de imagen institucional.

Respecto de la ejecución presupuestaria del ejercicio 2017, ésta alcanzó el 99,63% de los recursos asignados para su funcionamiento, equivalente a M\$17.418.129, de los cuales un 80% corresponde a los gastos en personal, un 15,2% en gastos de operación y funcionamiento y un 4,8% a otras partidas.

Asimismo, durante 2017 se aplicaron por primera vez las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP-CGR) a los estados financieros del Servicio, luego del trabajo de convergencia iniciado el año 2016, siendo la SVS parte del primer grupo de organismos públicos en dar cumplimiento al Oficio N° 73.121, de 2015, de la Contraloría General de la República (CGR) y la Normativa Contable aprobada por Resolución N° 16, de 2015 de la CGR.

En cuanto a infraestructura, se ejecutó un plan de remodelaciones para 810 mts<sup>2</sup> de oficinas, con una inversión de M\$191.593.-Además, se adjudicó un contrato ESCO, que contempla el cambio del 100% de las luminarias LED en los pisos 1, 2, 8 y 10, lo que permitirá mejorar la iluminación y un ahorro del 24% del valor del consumo eléctrico institucional.

En materias de Gestión de Personas, se ejecutó el 99,3% del presupuesto de capacitación, equivalente a un monto de M \$ 170.637, lo que permitió realizar un total de 77 actividades de capacitación para una cantidad de 868 participantes.



Destacó además el término de la primera versión del Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas para jefaturas de la SVS, desarrollado en conjunto con la Escuela de Administración de la Universidad Católica de Chile. Además, se otorgó cofinanciamiento de diplomados a funcionarios de la Institución en diversas materias técnicas de la CMF.

Igualmente, durante 2017 se desarrolló el Proyecto de Perfiles de Cargos de la CMF, que identifican, entre otros aspectos, las competencias necesarias para el desempeño de los funcionarios del Servicio, requisitos para su ejercicio y sus principales funciones.

El 2017 se renovó el 100% de la Plataforma Tecnológica de la Superintendencia, el cual abarcó todo el equipamiento computacional de la Institución, así como la renovación de la planta telefónica y servicio de telefonía IP.

Igualmente, se trabajó en la planificación y desarrollos necesarios para la migración de los portales en internet de la SVS para la entrada en funciones de la CMF.



- METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Respecto del cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI), la Superintendencia cumplió el 100% de los compromisos adoptados por la Institución, y que forman parte de las iniciativas del Gobierno Central para mejorar la gestión de los servicios públicos.

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Indicadores Formulario H	Alta	60%	60,00%
	Planificación y Control de Gestión	Indicadores Transversales - Objetivo 2 (medir, informar y publicar)	Alta	40%	30.00%
	Planificación y Control de Gestión	Objetivo 4: Publicación compromisos y resultados mecanismos de incentivo de remuneraciones	Alta	10%	10.00%
<b>Porcentaje total de cumplimiento :</b>					<b>100, 00%</b>

Fuente: SVS

## GESTIÓN PRESUPUESTARIA 2017

### Resultados de la gestión financiera.

<u>Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017</u>			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ <sup>1</sup>	Monto Año 2017 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>16.882.358</b>	<b>17.377.903</b>	
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	5.978	55.418	(1)
<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	615.965	274.508	(2)
<b>APORTE FISCAL</b>	16.260.415	16.988.952	
<b>RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS</b>	0	59.025	(3)
<b>GASTOS</b>	<b>16.816.771</b>	<b>17.418.134</b>	
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	13.744.236	13.934.296	
<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	2.595.695	2.642.518	
<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	22.828	257.934	(4)
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	35.204	38.655	
<b>ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	253.547	209.349	
<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	165.261	335.382	(5)
<b>RESULTADO</b>	<b>65.687</b>	<b>(40.231)</b>	

Fuente: SVS

#### Notas:

- 1) Transferencias Corrientes: El aumento de este rubro corresponde al mayor reembolso recibido desde la Caja de Compensación de los Andes por concepto de la Ley 19.882 sobre retiro voluntario de funcionarios y al mayor número de retiro de ellos.
- 2) Otros Ingresos Corrientes: La disminución en este concepto se da por las siguientes circunstancias:
  - a) Menor recaudación de licencias médicas por incapacidad laboral cobrada y pendiente de recuperación, dado que el presupuesto asignado ha disminuido por efectos de la regularización de los cobros de años anteriores.
  - b) El traspaso de recursos por quiebra de Le Mans Compañía de Seguros de Vida por M\$208.608 sólo fue por el año 2016, ello explica la baja en este rubro.
- 3) Recuperación de Préstamos: Corresponde a los ingresos devengados y no percibidos al 31 de diciembre de 2016 por concepto de recuperación de licencias médicas.
- 4) Prestaciones de Seguridad Social: El aumento se explica por el retiro de cuatro (4) funcionarios acogidos a los beneficios establecidos en el Título II de la Ley N° 19.882, sobre incentivo al retiro y bonificación adicional señalado en el artículo 5° de la Ley N° 20.948.
- 5) Servicio de la Deuda: La diferencia entre el año 2016 y 2017 corresponde al pago adelantado de la cuota N° 9 correspondiente al año 2018 por efectos del cambio de Capítulo presupuestario entre la SVS (08) y la CMF (31).

1 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017.

## Comportamiento Presupuestario año 2017

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>2</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>3</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>4</sup> (M\$)	Notas <sup>5</sup>
			<b>GASTOS</b>	<b>16.572.314</b>	<b>17.483.277</b>	<b>17.418.134</b>	<b>65.143</b>	
21			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>13.654.440</b>	<b>13.964.625</b>	<b>13.934.296</b>	<b>30.329</b>	(3)
22			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>2.566.340</b>	<b>2.670.457</b>	<b>2.642.518</b>	<b>27.939</b>	(4)
23			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>0</b>	<b>257.937</b>	<b>257.934</b>	<b>3</b>	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		257.937	257.934	3	
24			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>34.454</b>	<b>38.657</b>	<b>38.655</b>	<b>2</b>	
	01		Al Sector Privado	1.389	1.298	1.297	1	
		006	Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina	1.389	1.298	1.297	1	
	07		A Organismos Internacionales	33.065	37.359	37.358	1	
		001	Organización Internacional de Comisiones de Valores	16.391	14.679	14.679	0	
		002	Asociación Internacional de Supervisores de Seguros	16.674	22.680	22.679	1	
29			<b>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>148.526</b>	<b>213.927</b>	<b>209.349</b>	<b>4.578</b>	(5)
	04		Mobiliario y Otros	14.420	32.251	32.237	14	
	05		Máquinas y Equipos	41.200	42.170	40.796	1.374	
	06		Equipos Informáticos	20.806	26.806	26.461	345	
	07		Programas Informáticos	72.100	112.700	109.855	2.845	
34			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>168.554</b>	<b>337.674</b>	<b>335.382</b>	<b>2.292</b>	(6)
	01		Amortización Deuda Interna	97.145	206.082	206.067	15	
	03		Intereses Deuda Interna	71.409	131.592	129.315	2.277	
			<b>RESULTADO</b>		<b>(93.648)</b>	<b>(40.231)</b>	<b>(53.417)</b>	

Fuente: SVS

<sup>2</sup> Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>3</sup> Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

<sup>4</sup> Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

<sup>5</sup> En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Notas:

- 1) Otros Ingresos Corrientes  
La disminución en este concepto se da por las siguientes circunstancias:
  - o Menor recaudación de licencias médicas por incapacidad laboral cobrada y pendiente de recuperación, dado que el presupuesto asignado ha disminuido por efectos de la regularización de los cobros de años anteriores.
  - o El traspaso de recursos por quiebra de Le Mans Compañía de Seguros de Vida por M\$208.608 sólo fue por el año 2016, ello explica la baja en este rubro.
- 2) Recuperación de Préstamos  
Corresponde a los ingresos devengados y no percibidos al 31 de diciembre de 2016 por concepto de recuperación de licencias médicas.
- 3) Gasto en Personal  
La subejecución de M\$ 30.329 que corresponde al 0,22% del total del subtítulo 21 "Gastos en Personal", correspondiente al período presupuestario 2017, se presenta como un menor gasto en remuneraciones. Esta partida se encuentra directamente relacionada con el proceso de reclutamiento y selección de candidatos para los diferentes cargos.
- 4) Bienes y Servicios de Consumo  
La subejecución del 1,05% de este subtítulo se debe al retardo en la entrega de facturas por parte de los proveedores, repercutiendo ello en la menor ejecución.
- 5) Adquisición de Activos no Financieros  
Durante el año 2017 se ejecutó el 97,86% del presupuesto. La menor ejecución se debe al menor costo en la adquisición de máquinas y equipos y en la contratación de horas hombres para el desarrollo de proyectos informáticos.
- 6) Servicio de la Deuda  
Gasto que corresponde al pago de la cuota N° 8 y 9 del leasing correspondiente al Piso 2 de las Torre II del Edificio StgoDowntown de Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago.