



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio del Trabajo y
Previsión Social

Superintendencia de Pensiones





Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	14
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	53
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	63
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	69
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	70
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	72
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	77

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las normas, políticas, planes, programas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoratícios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor del sistema chileno de pensiones y el seguro de cesantía. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por medio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creada a través de la Ley N°20.255 de marzo de 2008, como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de AFP, creada por el D.L. N°3.500 de 1980 y que inició sus funciones a contar del 1 de mayo de 1981.

La SP es responsable de cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones y del seguro de cesantía sean entregados en forma oportuna e íntegra a sus beneficiarios, a través del ejercicio de sus facultades reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras.

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), la Comisión Médica Central (CMC) y las Comisiones Médicas Regionales (CMR), la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA), y en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional, a los asesores previsionales, las entidades de asesoría financiera previsional y los asesores financieros previsionales, así como también el funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP). Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 bis del D.L. N°3.500, introducido por la Ley N°21.309, la Superintendencia de Pensiones es responsable de la fiscalización de la certificación de la calidad de enfermo terminal, cuya emisión corresponde a los Consejos Médicos y el Consejo Médico de Apelaciones.

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 246 funcionarios, 37 personas en calidad jurídica de planta y 209 personas en calidad jurídica contrata, con un 53% de participación de mujeres. Asimismo, existen un total de 251 personas fuera de dotación de las cuales 245 se desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas. Además, cuenta con 16 oficinas de atención de público a nivel nacional, además de los canales web, telefónico y postal.

Respecto a la atención y orientación de las personas en materia previsional, para el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021, se observa un aumento sostenido en las atenciones, en donde para el año 2021 y considerando todos los canales de atención, se acumulan 220.045 atenciones a usuarios y usuarias. El canal con la mayor participación

corresponde al web, representando un 52% (114.363) del total de las respuestas a usuarios. Respecto al canal telefónico, se atendieron 72.151 llamadas que representan el 33% de las atenciones. El canal presencial registró una participación del 13%, sobre el total de canales de atención, acumulando un total de 27.896 atenciones.

Cabe señalar que a causa de la pandemia por COVID-19, de los cambios legislativos del periodo y a raíz del incremento en las atenciones en 2020, centrado principalmente en los canales web y telefónico con un 1.033% y un 109,4% de aumento respectivamente, y considerando que en el total de canales se alcanzó una cifra de 383.839 solicitudes, lo que representa un aumento de un 174% respecto del año 2019 (140.317) y un 263,18% respecto del año 2018 (105.688), la institución debió realizar importantes modificaciones operativas para asegurar la entrega del servicio en todos los canales y particularmente, para cumplir con las medidas sanitarias en la atención presencial, como la restricción de los horarios y tiempos de atención, intensificación de sanitización, entre otras. Sin embargo, la atención ciudadana se concentró en los canales no presenciales como lo es el canal web, representó el 55% de las solicitudes. En este sentido, durante 2020 se hicieron mejoras en el proceso de análisis de requerimientos, lo que permitió generar una automatización en respuestas asociadas a ciertas temáticas específicas y recurrentes, lo que provocó una disminución en los tiempos de respuestas a 4 días promedio en todos los canales, a pesar del incremento de los requerimientos en este periodo. Asimismo, entre 2020 y 2021 se implementó el servicio de agendamiento telefónico y por videollamada para atención virtual mediante el sitio web de la SP, fortaleciendo de esta manera los canales de atención.

Considerando las implicancias de la pandemia por el COVID-19 y al impacto económico que esta generó, el Congreso Nacional aprobó en julio de 2020, para afiliados y pensionados, un primer y excepcional retiro de fondos de pensiones del saldo de las cuentas de capitalización individual obligatoria. Este hito inédito en el sistema de pensiones chileno entró en vigencia el 30 de julio del mismo año, de acuerdo con la Ley N° 21.248 de Reforma Constitucional que autorizó el primer retiro, el que se estableció en un monto máximo de 150 unidades de fomento (UF) y un mínimo de 35 UF. En caso de que el afiliado tenga menos de 35 UF, podrá retirar la totalidad de los fondos. Posteriormente, el 10 de diciembre del mismo año, comenzó a regir la Ley N° 21.295 que permitió un segundo retiro de fondos previsionales, con características similares al anterior. Luego, con fecha 13 de mayo de 2021 se publicó la Ley N° 21.330 que estableció un tercer retiro de fondos previsionales. Considerando los tres retiros, al 31 de diciembre de 2021, ya se habían efectuado un total de 27.682.363 pagos realizados, lo que representa un total de US\$ 47.444 millones.

Entre los años 2018 y 2021 la Superintendencia ha continuado con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR). En efecto en los años 2018, 2019, 2020 y 2021 se ejecutaron 2.785, 2.919, 2.989 y 3014 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF), respectivamente, tanto a sus regulados (AFP, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas.

Además, a partir del año 2020 se realiza el seguimiento de la implementación de la norma que fortalece el servicio que las AFP entregan a los afiliados y trabajadores, complementando las disposiciones normativas con acciones de fiscalización permanentes. Durante el año 2021 se evaluó el cumplimiento de la norma y el funcionamiento de las funciones que mejoran el servicio entregado a los afiliados y usuarios en los canales de servicio de las administradoras.

Por su parte, a partir del año 2020, se exige a los fiscalizados fortalecer la “seguridad de la información” y “ciberseguridad”, para lo cual se emitió una normativa que establece controles para la Gestión de Seguridad de la Información y la implementación de una base de controles para fortalecer las acciones que mitigan los riesgos de ciberseguridad. Esta norma también se coordinó con acciones de fiscalización tendientes a medir la madurez de los procesos de las entidades supervisadas, por medio de un modelo de supervisión para asegurar el correcto uso de la información en el sistema. Durante el año 2021, se midió el grado de cumplimiento de la norma y el nivel de madurez de las instituciones respecto de la Seguridad de la Información.

Adicionalmente, desde una perspectiva de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), los énfasis de supervisión en materia de inversiones en el año 2021 fueron fortalecer la gestión de conflictos de intereses entre la administradora y los fondos, la supervisión de la inversión de activos alternativos por parte de los fondos de pensiones y cesantía, inversión sustentable y riesgos, oportunidades relacionados al cambio climático en conjunto con la supervisión del cumplimiento normativo en materia de inversiones, lo que se seguirá realizando el año 2022.

En materia de operaciones, servicios y comercialización, y considerando la contingencia sanitaria, en los años 2020 y 2021 se continuó con la evaluación de la gestión de la seguridad de la información, y el control de prácticas comerciales, así como el fortalecimiento de la supervisión de los servicios que las AFP externalizan. También se reforzó el control de los procesos de cobranza de cotizaciones y la recuperación de rezagos.

Durante este período, en el ámbito de beneficios, el enfoque fue continuar con el fortalecimiento y gestión del Sistema de Pensiones Solidarias, supervisión de la aplicación y correcta gestión del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, prestaciones pro-empleo, prestaciones de cesantía y la pensión anticipada para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.309. Asimismo, se

fortalecieron las capacidades fiscalizadoras, que se tradujo en fortalecer la gestión del pilar solidario, mejorar los procesos relacionados a pensión de invalidez y cálculos de beneficios.

Por su parte, en el año 2021 se iniciaron 15 procesos sancionatorios, de los cuales 7 procesos concluyeron con aplicación de multa a AFP por un total de UF 16.815 y una (1) sanción por cancelación de un Asesor Previsional. Cabe destacar que, durante el año 2021, se aplicó la mayor sanción en Unidades de Fomento (UF) en la historia de la Superintendencia de Pensiones, correspondiente a UF 10.080. Adicionalmente, se debe hacer presente que, para el caso de los procesos sancionatorios concluidos durante los años 2018, 2019 y 2020, se aplicaron, respectivamente, un total de 14, 38 y 11 sanciones de multas por un total de UF 7.000, UF 19.515 y UF 19.600.

Asimismo, la institución durante el período 2018-2021 brindó asistencia técnica y participó en la elaboración de diversos cuerpos legales, en donde se destacan los siguientes:

- **Ley N° 21.190** que mejora y establece nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, beneficiando a más de 1,6 millones de adultos mayores pertenecientes al 60% de menores ingresos de nuestro país.
- **Ley N° 21.227** que faculta al acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728 en circunstancias excepcionales, la cual forma parte del Plan de Emergencia Económica para hacer frente a la contingencia sanitaria y corresponde a una de las medidas orientadas a proteger el empleo.
- **Ley N° 21.254** que modifica la Ley N° 19.968 que crea los tribunales de familia, para incorporar disposiciones transitorias de regulación de medidas de retención judicial de fondos previsionales y de suspensión de la tramitación de la solicitud de retiro de fondos en razón de deudas por obligaciones alimentarias, publicación 14 de agosto de 2020.
- **Ley N° 21.263** que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso al seguro de cesantía y mejora prestaciones de la Ley de Protección al Empleo.
- **Ley N° 21.269** que incorpora a las trabajadoras y trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, emitiéndose oportunamente la regulación necesaria sobre la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas Leyes.
- **Ley N° 21.248** y **Ley N° 21.295** sobre retiros de fondos previsionales de las cuentas de capitalización individual. Como también en la Ley N° 21.330 modifica la carta fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica, publicación 28 de abril de 2021.

- **Ley N° 21.309** establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, publicación 1 de febrero de 2021.
- **Ley N° 21.314** establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica, publicación 13 de abril de 2021.
- **Ley N° 21.339** que establece un nuevo bono de cargo fiscal, publicación 8 de mayo de 2021.
- **Ley N° 21.351** que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en las condiciones que indica, publicación 14 de junio de 2021.

Respecto de las Leyes antes mencionadas, la Superintendencia además emitió oportunamente la regulación necesaria para hacer operativos los beneficios y disposiciones en ellas establecidos. Considerando lo anterior en el periodo 2018-2022, fueron emitidas un total de 104 normas para las entidades reguladas (63 sobre el sistema de pensiones; 28 sobre el seguro de cesantía; 13 sobre el Instituto de Previsión Social).

Asimismo, la institución en el período señalado brindó asistencia técnica y participó activamente en la elaboración y discusión de los siguientes proyectos de Ley:

- Proyecto de Ley de Reforma Previsional.
- Proyecto de Ley Sala Cuna

Respecto a los desafíos institucionales para el año 2022, los esfuerzos y énfasis de la Superintendencia de Pensiones se enfocarán principalmente en continuar con el fortalecimiento y gestión del Sistema de Pensiones Solidarias, supervisión de la aplicación y correcta gestión del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, seguimiento de las prestaciones pro-empleo, prestaciones de cesantía y la pensión anticipada para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, lo anterior producto de la aprobación de la Ley N° 21.309, mediante la cual se estableció este beneficio.

Cabe señalar que, al término del 2021, la SP participó técnicamente en la elaboración de la Ley N° 21.419 que estableció la Pensión Garantizada Universal (PGU), por lo cual un foco relevante para el año 2022, será la implementación adecuada de esta Ley, emitiendo las instrucciones necesarias a las entidades pagadoras de pensión y fiscalizando el correcto y oportuno pago de este beneficio.

Asimismo, para el 2022 en materia de atención de usuarios, nuestros mayores desafíos estarán focalizados en continuar potenciando los canales remotos en la Superintendencia de Pensiones. Además de mejorar los procesos de atención, reduciendo los tiempos de respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias, como también fortalecer la contactabilidad durante el período que se mantengan en análisis sus requerimientos. En este sentido, se continuará con las mesas de trabajo con los organismos regulados, a fin de extender el conocimiento en materia de sistemas de pensiones y seguro de cesantía, y elevar la calidad de las respuestas al usuario, evitar derivaciones y disminuir los tiempos para dar solución y respuestas a la ciudadanía. Adicionalmente, resulta relevante fortalecer y promover el reforzamiento y actualización de conocimientos mediante un programa de formación interna de los equipos de atención para mejorar la calidad de las respuestas.

Por otra parte, en materia de Convenios Internacionales, se seguirá avanzando con los distintos países en la digitalización de trámites, mediante una plataforma que permita el intercambio de archivos y transferencia de información de forma segura, referente a la documentación de trámites de beneficios en aplicación de los Convenios De Seguridad Social.

Respecto de la gestión interna institucional y en concordancia con la agenda de transformación digital 2021-2022, se avanzará en desarrollo e implementación de temas como identidad digital, trámites institucionales en canales digitales, política cero papel.

Durante el 2021 continuó su avance el proyecto piloto de teletrabajo para la Superintendencia de Pensiones a través de la generación del Reglamento de Teletrabajo, el cual establece sus objetivos, definiciones, alcance, mecanismo de funcionamiento, entre otros, y que fue aprobado por la Dirección de Presupuestos, marcando un hito relevante en la implementación de este proyecto. En este sentido para el año 2022 se espera la puesta en marcha, monitoreo y evaluación de este proyecto.

Asimismo, en el año 2020, se inició un plan para fortalecer la gestión de ciberseguridad, seguridad de la información y continuidad operacional, el cual se desarrolló satisfactoriamente en 2021 y se espera mantener durante el año 2022.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ

SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

La Superintendencia de Pensiones durante el período 2018-2021, entregó apoyo técnico al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Hacienda, respecto del diseño, elaboración y tramitación del proyecto de reforma al sistema de pensiones que actualmente se encuentra en el Honorable Congreso Nacional. En el ámbito previsional durante el año 2019, se concretaron mejoras en el Sistema de Pensiones Solidarias, mediante la publicación de la Ley N° 21.190 y a fines de 2021 la Superintendencia participó en la elaboración del proyecto de Ley de Pensión Garantizada Universal (PGU), que se publicó como Ley 21.419 en enero de 2022. Asimismo, hubo apoyo técnico en materias específicas, que formaron parte del Plan de Emergencia Económica desarrollado para enfrentar la contingencia sanitaria producto del COVID-19. A continuación se destacan y detallan las Leyes emitidas que dicen relación con las materias señaladas:

- **Participación en la Ley N° 21.190**, en diciembre de 2019 fue promulgada la Ley que mejoró y estableció nuevos beneficios en el Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). Si bien la Ley comenzó a regir ese mismo 2019, su impacto fue gradual y se vio mayoritariamente durante 2020. La iniciativa fue contemplada para contribuir a mejorar la calidad de vida de 1.600.000 adultos mayores pertenecientes al 60% de menores ingresos de nuestro país.
- **Participación en la Ley N° 21.227**, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728 en circunstancias excepcionales, publicada en el Diario Oficial el 6 de abril de 2020, formó parte del Plan de Emergencia Económica para hacer frente a la contingencia sanitaria y corresponde a una de las medidas orientadas a proteger el empleo. Dentro de los ámbitos de importancia de esta Ley se destaca la suspensión de la relación laboral y la reducción temporal de jornadas de trabajo.
- **Participación en la Ley N° 21.247**, que establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, publicada en el Diario Oficial el 27 de julio de 2020. Los trabajadores que estén al cuidado personal de niños o niñas nacidos(as) desde 2013, que se encuentren afiliados al seguro de desempleo (Ley 19.728), y que no estén comprendidos en el Título I de la Ley N°21.247 (De la licencia médica preventiva parental por causa de la enfermedad

- COVID-19), tienen derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, siempre que dichos trabajadores cumplan con los requisitos del Título I de la Ley N° 21.227.
- **Participación en la Ley N°21.248**, el 30 de julio de 2020 entró en vigencia esta Ley de Reforma Constitucional que autorizó el primer retiro, el que se estableció en un monto máximo de 150 unidades de fomento (UF) y un mínimo de 35 UF. En caso de que el afiliado tenga menos de 35 UF, podrá retirar la totalidad de los fondos.
 - **Participación en la Ley N°21.263**, que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, con motivo de la pandemia por COVID-19 y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227.
 - **Participación en la Ley N°21.269**, que incorpora a las trabajadoras y trabajadores de casa particular al seguro de desempleo. Esta Ley beneficia a las personas que son trabajadores/as de casa particular, otorgando acceso a la protección del seguro de cesantía cuando se encuentren cesantes. Asimismo, mantiene la indemnización a todo evento, pero redistribuye la actual cotización que hacen los empleadores. El 4,11% de la remuneración imponible se distribuye en una parte a la cotización destinada al seguro de cesantía (3% a la AFC) y otra fracción a la cuenta de indemnización obligatoria (1,11% a la AFP).
 - **Participación en la Ley N°21.295**, El 10 de diciembre de 2020, comenzó a regir esta Ley que permitió un segundo retiro, con características similares al primero, se incorporó el pago de impuestos por este retiro.
 - **Participación en la Ley N° 21.309**, publicada el 1 de febrero de 2021, que establece beneficios previsionales para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales
 - **Participación en la Ley N°21.330**, el 28 de abril de 2021, entró en vigencia esta Ley que permitió el tercer retiro, de características idénticas al primer retiro.
 - **Participación en la Ley N°21.339**, que establece un nuevo Bono de cargo fiscal. Bonos que entregó el Estado, a aquellos afiliados que ejercieron el derecho de retiro uno y dos de sus fondos previsionales y quedaron con saldo cero en sus cuentas individuales.
 - **Participación en la Ley N° 21.351**, que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en las condiciones que indica.
 - **Participación en la Ley N° 21.354**, publicada el 17 de junio de 2021, que otorgó bonos de cargo fiscal a las micro y pequeñas empresas, entre otros, para el pago de cotizaciones previsionales.

De lo anterior, es importante destacar que, las Leyes de protección al empleo favorecieron a 2.380.000 personas con beneficios de cesantía, a 964.000 personas con beneficios por suspensión de contrato y a 58.000 con beneficios por reducción de jornada. Las prestaciones pagadas por el total

de los montos destinados a los diversos beneficios de protección al empleo y seguro de cesantía ascendieron a US\$ 3.177 millones. Adicionalmente, alrededor de 120.000 trabajadoras y trabajadores de casa particular se encuentran cotizando mensualmente al Seguro de Cesantía.

Un aspecto relevante, fue el desarrollo del Proyecto de Ley que otorga beneficios a los Enfermos Terminales, mediante la cual se modificó el decreto Ley N°3.500, de 1980, que establece un nuevo sistema de pensiones, para incorporar los artículos 70 bis y 70 ter, que permitirán a todo afiliado, certificado como enfermo terminal por el Consejo Médico a percibir una pensión calculada como una renta temporal a doce meses. Cabe señalar que el 1 de febrero de 2021, dicho proyecto se publicó como Ley de la República (Ley N° 21.309). A diciembre de 2021 ya se registraban 1.184 personas que han sido beneficiarias de esta Ley, de los cuales 339 son mujeres y 854 son hombres.

En materia de supervisión y producto de la contingencia sanitaria declarada en marzo del 2020, las prioridades de fiscalización de esta Superintendencia durante los años 2020 y 2021 se reenfocaron, atendiendo primero a las restricciones a la circulación y a las medidas sanitarias adoptadas a nivel nacional, que han afectado diversos ámbitos, tales como:

1. **Servicio a afiliados:** intensificando las fiscalizaciones de los diversos canales de atención (presencial, web y call center).
2. **Seguridad de la Información:** debido al aumento en el uso de sitios web y aplicaciones por parte de los afiliados.
3. **Pago de Pensiones, tanto Solidarias como las de Vejez y Sobrevivencia del Sistema de Capitalización Individual:** los pagos presenciales han debido ser sustituidos por alternativas electrónicas. Así también, los entes regulados han debido implementar acciones directas de manera de asegurar la correcta y oportuna recepción, otorgamiento y pago de beneficios a quienes no cuentan con asistencia u opciones remotas de pago.
4. **Implementación de cambios originados en modificaciones legales o normativas, tales como:** Ley de Protección al Empleo y su efecto en la Gestión de la Administradora de Fondos de Cesantía Chile II S.A., congelamiento de Fondos, entre otras acciones implementadas por la autoridad.
5. **Elaboración de procedimientos especiales** para la operación del sistema de calificación de invalidez y de trabajos pesados en condiciones de emergencia sanitaria.
6. **Asesores Previsionales:** procesos de fiscalización, como la acreditación de conocimientos previsionales, dependerán de la normalización de la situación sanitaria que vive el país.
7. **Asesores Financieros Previsionales:** se han iniciado los procesos de fiscalización, incluyendo la acreditación de conocimientos de acuerdo a la Ley 21.314.

Otro hito importante del año 2020 fue la entrada en vigencia de la Ley 21.190 en enero 2020, la cual fue publicada en el Diario Oficial el 11 de diciembre de 2019 que mejora y establece nuevos beneficios en el Sistema de Pensiones Solidarias. En principio la Ley incrementó la pensión básica

solidaria de vejez y la pensión máxima con aporte solidario, para beneficiarios de 80 y más años de edad, en un 50% respecto de sus valores vigentes a noviembre de 2019. A partir del 1 de diciembre de 2019, la pensión básica solidaria de vejez y la pensión máxima con aporte solidario, para beneficiarios de 75 a 79 años de edad se incrementaron en 30% respecto de sus valores vigentes a noviembre de 2019, igualándose el 1 de enero del año 2021 a los montos de la pensión básica solidaria y de la pensión máxima con aporte solidario de los beneficiarios de 80 y más años de edad. Esta nueva normativa legal, generó la necesidad de fiscalizar su implementación, lo que se realizó a durante el año 2020.

Respecto de las Comisiones Médicas y con el fin de mejorar el servicio a las usuarias y usuarios, durante el año 2021 se cambió a nueva oficina la Comisión Médica Regional (CMR) de Coyhaique. Adicionalmente en los últimos cuatro años se han cambiado a nuevas dependencias las Comisiones Médicas Regionales de Metropolitana Sur, Antofagasta, Talca, Valdivia, Osorno, Concepción, Los Ángeles, Viña del Mar y Los Andes y se espera en el corto plazo la Comisión Médica Regional de La Serena.

En septiembre de 2021 se inicia la tramitación de la Ley corta de pensiones, que mejora los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, a través del incremento de la cobertura desde un 60% al 80% más vulnerable de la población, aumento de la Pensión Básica Solidaria (PBS) a la línea de la pobreza, alcanzando así una pensión mínima de \$178.958. Finalmente, este proyecto no fue aprobado.

A fines de 2021 la Superintendencia de Pensiones participó en la elaboración del proyecto de Ley de Pensión Garantizada Universal (PGU), la que finalmente fue aprobada el 26 de enero de 2022, convirtiéndose en la Ley N° 21.419 con entrada en vigencia el 1 de febrero de 2022, y que permitirá mejorar las pensiones de los actuales y futuros pensionados a través de un aporte máximo de \$185.00 y que beneficia a un total de 1.815.745 adultos mayores que actualmente tienen pilar solidario. Cabe señalar que el proceso de implementación de esta nueva Ley se ha centrado en tres grandes aspectos: 1) Sistema de Datos Previsionales mediante la creación y modificación de archivos para su consistencia con la Ley; 2) Revisión de la normativa operativa en conjunto con la División Desarrollo Normativo de la SP; 3) Proceso de fiscalización de la implementación operativa de la Ley.

Entre las fiscalizaciones realizadas en el 2021, relacionadas con el Sistema de Pensiones Solidarias se pueden destacar las siguientes:

- **Implementación de la Ley N° 21.309 de Enfermos Terminales** publicada el 1 de febrero de 2021
- **Fiscalización de los efectos de los retiros de fondos en el Sistema de Pensiones Solidarias**, la cual tuvo por objetivo, verificar que, en los casos de disminución de los montos de pensiones por el retiro de fondos, el Instituto de Previsión Social (IPS) ajustara el monto del Aporte Previsional Solidario (APS), cuando correspondía.

- **Consistencia de la información:** La concesión de los beneficios del pilar solidario se sustenta en la información que las AFP proveen al IPS, razón por la cual se efectuó un análisis de las inconsistencias de datos que el IPS detecta como resultado de las validaciones que se aplican a los archivos.
- **Proceso de transferencias de archivos desde las AFP al IPS,** se efectuó una fiscalización preventiva a todas las AFP, a objeto de evaluar el proceso de transferencia de archivos, en aspectos de seguridad, riesgos, continuidad operacional, validaciones, entre otros.
- **Evaluación de los canales no presenciales del IPS,** se fiscalizó este proceso bajo el enfoque de supervisión basada en riesgo, evaluando las funcionalidades y alcance de los distintos canales remotos con que cuenta el IPS.
- Además, se efectuaron fiscalizaciones relacionadas con el pago del Bono Clase Media para pensionados y apoyo a la División Control de Instituciones en el Bono Clase Media para no pensionados, revaluación de invalidez, complemento de pensión, bonificación por hijo nacido vivo, conciliaciones de los montos que el IPS traspasa a las AFP para el pago del Aporte Previsional Solidario.

Por otra parte, la Superintendencia de Pensiones participó activamente en las siguientes instancias: Comité de Estabilidad Financiera (CEF); Comité de Superintendentes del Sector Financiero; Comisión asesora para la inclusión financiera, coordinada por el Ministerio de Hacienda; Comisión Clasificadora de Riesgo; Consejo de Servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Mesas de trabajo para la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT); Asistencia periódica a comisiones en el Congreso Nacional; Perfeccionamiento de convenios de intercambio de información con el Ministerio de Desarrollo Social, con el Instituto Nacional de Estadísticas, Banco Central de Chile, Registro Civil, la Subsecretaría del Trabajo e implementación de nuevo convenio con la Comisión para el Mercado Financiero y con la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales.

Asimismo, es relevante indicar que existe un relacionamiento permanente con el Consejo Técnico de Inversiones (CTI), Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, Consejo Consultivo Previsional, Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía y con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) para la Seguridad Social.

En relación con el comportamiento del presupuesto y gastos, la Superintendencia de Pensiones presentó un gasto ejecutado al 31 de diciembre de 2021 de M\$18.109.105, cifra que equivale a una ejecución presupuestaria de un 97% y un saldo disponible de M\$486.291, el que corresponde sólo a un 2,6% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación con el año 2020, se explica fundamentalmente por la creación de los Consejos Médicos que son los encargados de aplicar la Ley N° 21.309 sobre los Enfermos Terminales y esto mismo significó un aumento en la adquisición de programas computacionales.

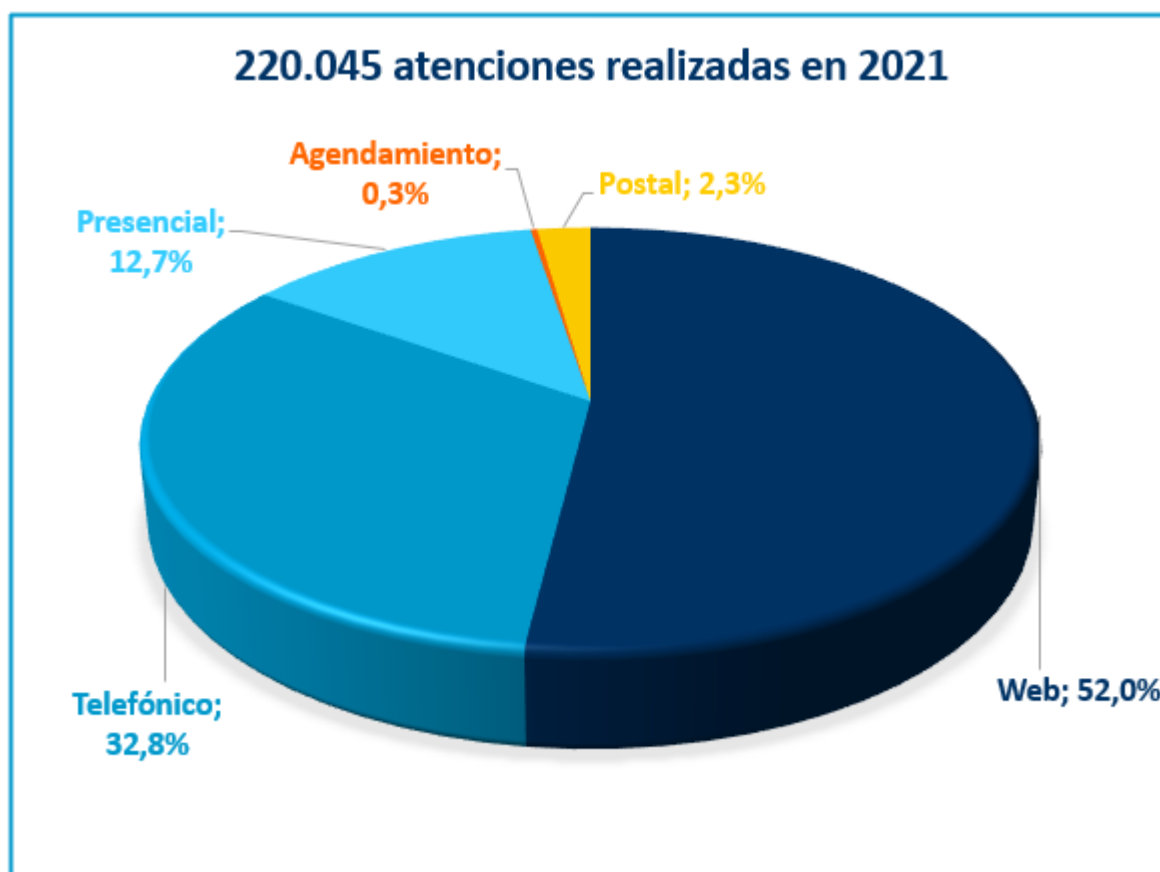
Con fecha corte 31 de diciembre de los años 2018, 2019 y 2020, la institución presentó un gasto ejecutado de M\$15.386.312, M\$16.225.412 y M\$16.221.887, generando ejecuciones presupuestarias de 99,13%, 99,7% y 99,9%, respectivamente.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1. Atención y orientación a las personas en materia previsional.

El primer producto estratégico de la Superintendencia de Pensiones se refiere a “proveer de una atención y orientación, que permita resolver inquietudes y requerimientos de las personas en materia del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en un modelo multicanal”.

- Durante el año 2021 se realizaron 220.045 atenciones, de las cuales 27.896 (12,7%) fueron presenciales, 5.018 (2,2%) por correo postal, 114.363 (52%) por canal web y 72.151 (32,8%) telefónicas. Del total de atenciones, el 88% de ellas fue respecto a los retiros de fondos para otros fines, 5% a pensiones, 4% a cotizaciones y 3% a calidad de la atención.



Distribución porcentual de atenciones por tema en 2021



- En el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021, se verifica un aumento sostenido en las atenciones. Durante el año 2018 se atendieron y resolvieron 105.688 requerimientos, siendo el canal más demandado, el telefónico (call center) con un 47% de participación (49.289). Asimismo, el segundo canal con más participación fue el presencial, alcanzando un 37% de participación (39.089 requerimientos).
- En el año 2019 se registró un incremento de las atenciones de un 28,7% respecto del año 2018, concentrándose principalmente en el canal web con un 49% y call center con un 41%.
- Para el año 2020 se registró un incremento de las atenciones, presencial, call center, web y canal postal de un 174% (383.839) respecto del año 2019 (140.317) y un 263,18% respecto del año 2018 (105.688). Este aumento se centró principalmente en los canales web con un 1.033% y call center con un 109,4%.
- Producto de los diversos cambios legislativos (Ley de protección al empleo y aprobación del primer retiro del 10% de los fondos), además de la contingencia por el COVID-19, la atención ciudadana se concentró en los canales no presenciales, es así como el canal web con una participación del 55% de las atenciones debió

contener al mayor número de usuarios (210.261), seguido del canal telefónico con un 38% de participación (145.390).

- Dado lo anterior, del 55% de las atenciones que se registraron en canal web durante el año 2020, el 71% de las consultas correspondió sobre la temática de retiro de fondos.
- Para el año 2021 se acumulan 220.045 atenciones, el canal con la mayor participación sigue siendo el canal web, representando un 51,97%, respecto del total de las respuestas a usuarios (114.363), el canal telefónico por otra parte sigue manteniendo el segundo lugar de preferencia con un 32,79% (72.151).
- Si bien la cantidad de atenciones del año 2021 disminuyó respecto del año 2020 continúa siendo superior a los años 2018 y 2019.
- El 6 de septiembre de 2018 comenzó a operar la oficina regional ubicada en la ciudad de Chillán, completando de esta manera la cobertura en todas las capitales regionales a lo largo del país.
- En 2021 se amplían los canales de atención a través de la incorporación del sistema de agendamiento telefónico y agendamiento por videollamada y se mantiene en varias de las oficinas presenciales la modalidad de atención por videollamada que se implementó en marzo 2020.
- El servicio de agendamiento registró desde mayo de 2021 a diciembre del mismo año, un total de 617 atenciones, siendo el mes de octubre, el que registra una mayor frecuencia con 122 atenciones.
- A contar del año 2019, se implementó una nueva forma de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as, basada en la satisfacción neta. Para esto se incorpora a un programa de modernización del sector público, donde participan otros servicios. En cuanto a los resultados de la medición 2019, referente a la evaluación en general de la Superintendencia, en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, un 63% evaluó con nota 6 y 7.
- La Superintendencia de Pensiones nuevamente efectuó la Encuesta de Satisfacción Usuaría para el año 2021, y con las medidas implementadas para mejorar este indicador dieron un resultado del 29% respecto de la satisfacción neta de nuestros usuarios y usuarias, mejorando en 23 puntos el indicador de 6% del año 2020.
- En el año 2021, el promedio las consultas recibidas fueron respondidas en 6 días.
- En el periodo 2018 y 2021, se verifica una disminución en el tiempo promedio de respuesta. En el año 2018 el tiempo promedio de respuesta (web, postal y presencial) era de 9,3 días. En el 2019

el tiempo promedio disminuyó a 8 días, siendo la web el canal con el menor tiempo llegando a 5 días en promedio. El 2020 ese indicador fue aún mejor para todos los canales alcanzando los 4 días promedio de respuestas en web, postal y presencial, esto a pesar del incremento de las consultas. Uno de los trabajos realizados para alcanzar este número fue la introducción de nuevas metodologías de trabajo como la confección de respuestas automatizadas por temas específicos recurrentes, con el fin de responder la demanda exponencial que se tuvo en ese año. El año 2021 el tiempo promedio fue de 6 días, siendo el retiro de fondos, al igual que el año 2020 la principal materia consultada.

- Durante el 2021, se recibieron 10.897 atenciones asociadas a trámites en el marco de los convenios internacionales de seguridad social, de estos el 14,5% de los nuevos trámites realizados en el año corresponden a la emisión de certificados de supervivencia, un 18,8%, corresponden a solicitudes de pensión y un 21,5% de los trámites corresponden a certificados de trabajadores desplazados a Chile desde otro país. Además, se registraron 30.654 solicitudes del retiro del 10% desde el exterior, recibidas directamente en la SP desde los consulados y enviadas a las AFP. Por otra parte, se recibieron 24.476 solicitudes de Garantía Estatal por pensión mínima y se emitieron 238 resoluciones de Garantía Estatal por Quiebra Le Mans. Respecto a bonos y aguinaldos, se concedieron 55.055 bonos de invierno, 80.900 bono de fiestas patrias y 57.822 bonos de navidad.
- Para el mismo período, se emitieron 4.535 certificados de cálculo de tasa de reemplazo. A partir de marzo del referido año, se automatizó el cálculo de la tasa de reemplazo junto con la emisión y despacho del certificado en forma electrónica al respectivo servicio.
- Dentro de las gestiones efectuadas durante los años 2018 a 2021, se destacan las acciones efectuadas para dar cumplimiento a los lineamientos asociados al Instructivo Presidencial de Transformación Digital. Por lo anterior, la Unidad de Convenios Internacionales implementó el envío de documentación con los regulados, relacionada con los trámites de beneficios vía transmisión electrónica, reemplazando la tramitación de documentación en formato físico a gestionarlo completamente en forma digital, dando cumplimiento a los lineamientos asociados a políticas de cero papel. Asimismo, se acordó el envío de documentación asociada a trámites de pensión, vía transmisión electrónica en reemplazo del correo postal con los siguientes países; Australia, Brasil, Bolivia, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, Francia, Perú y Uruguay. Dentro de este ámbito, la Unidad de Servicios efectuó mejoras en la emisión del certificado de tasa de reemplazo implementando la firma electrónica.
- En 2021 se realizaron charlas y exposiciones a distintas Instituciones Públicas y Privadas entre ellas Previred, Fundación

para las Familias, Servicios de Salud a lo largo de todo el país, Municipalidades, entre otros. En total, se efectuaron 140 charlas y exposiciones, en su mayoría a través de plataformas virtuales, con un total de 6.793 asistentes. El 89,14% de las charlas se hizo para regiones.

- Para el periodo 2018 y 2021 se registra un aumento en la cantidad de actividades de educación previsional. Durante los años 2018 y 2019 se realizaron la misma cantidad de charlas (70) con 2.188 y 2.479 participantes cada una, ambos años más del 90% de ellas fue realizada en regiones. No obstante, para el año 2020 y a pesar del inicio de la pandemia del COVID-19, se realizaron 94 actividades en materias previsionales, con un total de 3.724 asistentes, el 88,64% fueron realizadas en regiones. Esto significó un sobrecumplimiento de las metas propuesta en este ámbito. Este logro está dado por la incorporación de nuevas tecnologías al trabajo de educación previsional, ya que por la limitación en los aforos y el inicio de las cuarentenas en la mayoría de las regiones se utilizaron plataformas digitales, lo que permitió utilizar de manera más eficiente los recursos institucionales, además de poder acercarnos más a la ciudadanía a lo largo de todo el país.
- Durante el año 2021, la institución atendió un total de 637 solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285, con un tiempo promedio de respuesta de 14,4 días. Asimismo, el ingreso promedio mensual ascendió a 53,08 solicitudes, siendo abril el mes que tuvo una mayor cantidad de requerimientos con un total de 83. En tanto, en los años 2018, 2019 y 2020 el número total por año de requerimientos de acceso a la información pública fue de 492, 799 y 1.287, respectivamente.

2. Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.

El segundo producto estratégico de la Superintendencia de Pensiones se refiere a “supervisar en base a riesgos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), al Instituto de Previsión Social (IPS) en materia de beneficios, a las Comisiones Médicas, a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN), a la Comisión de Apelaciones (CA), al Consejo Médico, al Consejo de Apelaciones, el funcionamiento del SCOMP y a los asesores previsionales”.

La supervisión contempla aspectos jurídicos, administrativos, contables y financieros.

- A continuación, se presenta un cuadro resumen entre los años 2018 y 2021 con los esfuerzos de fiscalización medidos en Unidades Estándares de Fiscalización (UEF):

Año/Ámbitos	AFP's / AFC / IPS				Comisiones Médicas			TOTAL UEF
	Financiero	Operacional	Beneficios	Subtotal	Técnico	Administrativo	Subtotal	
2018	700,2	659	370	1.729,2	372	684	1.056	2.785,2
2019	737,0	698	388	1.823,0	376	720	1.096	2.919,0
2020	815,4	691	413	1.919,4	404	666	1.070	2.989,4
2021	794,0	696	414	1.904,0	396	714	1.110	3.014,0

- Durante el 2018, se llevó a cabo un total de 1.729,2 Unidades Estándares de Fiscalización: 700,2 en los ámbitos financieros, 659 operacionales y 370 de beneficios, así como también un total de 1.056 Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (372) y administrativos (684), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
- En el año 2019, se llevó a cabo un total de 1.823 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF): 737 en los ámbitos financieros, 698 operacionales y 388 de beneficios, así como también un total de 1.096 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (376) y administrativos (720), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las MEI.
- Durante el 2020, se llevó a cabo un total de 1.919,4 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF): 815,4 en los ámbitos financieros, 691 operacionales y 413 de beneficios, así como también un total de 1.070 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (404) y administrativos (666), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las MEI.
- En el año 2021, se llevó a cabo un total de 1.904,0 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF): 794 en los ámbitos financieros, 696 operacionales y 414 de beneficios, así como también un total de 1.110 UEF realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos (396) y administrativos (714), dando cumplimiento tanto a la planificación como a los compromisos contraídos en las MEI.
- En el ámbito de fiscalización del Sistema de Pensiones Solidario, los principales temas fiscalizados en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) correspondieron al control de los recursos fiscales, la consistencia de datos que se envían al Instituto de Previsión Social (IPS) para efectos de la concesión de los beneficios solidarios, el monitoreo de los archivos que las entidades externas deben remitir al IPS mensualmente, validando que se cumplan los plazos establecidos por la normativa. Además, en el Instituto de Previsión Social (IPS), una de las principales actividades de fiscalización estuvo relacionada con la seguridad de la información del Sistema de Datos Previsionales.
- Por otra parte, en el ámbito de fiscalización del Sistema de Pensiones Solidario, los principales temas están relacionados con

la gestión del Aporte Previsional Solidario (APS), control de los recursos fiscales, concesión y pago del APS. Asimismo, a partir de marzo 2019 el IPS comienza a pagar la garantía estatal por quiebra a los pensionados de la ex Compañía de Seguros Le Mans, proceso en el cual esta Superintendencia ha cumplido un rol de fiscalizar la implementación operativa y determinar los montos a pagar.

- En el ámbito del Sistema de Pensiones Solidarias, durante el 2020 se efectuaron fiscalizaciones preventivas a las AFP, al objeto de evaluar algunos de los procesos más relevantes, y que dicen relación con la transferencia de los archivos en el ámbito del Sistema de Datos Previsionales desde las AFP al IPS, y la determinación de la Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE). Otro aspecto importante que se fiscalizó fue la implementación de la Ley N° 21.190. Asimismo, y a través de las fiscalizaciones, se abordaron dos situaciones de contingencia: crisis sanitaria por la pandemia y la aprobación de los dos retiros de fondos. En el primer caso, dada las restricciones de desplazamiento, se evaluaron los procedimientos de atención remota del IPS. Respecto del retiro de fondos, y su efecto en el Sistema de Pensiones Solidarias, se llevó a cabo un plan de fiscalización extraordinario que incluyó temas tales como: recalcular APS, validaciones de archivos, pagos de APS post retiro de fondos, entre otros.
- En la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), se fiscalizó el retiro de fondos al que tienen derecho los afiliados que se pensionan, desde su cuenta individual por cesantía. Asimismo, se fiscalizó el retiro de fondos desde la AFC por fallecimiento de afiliados y el cumplimiento de la Ley de Protección al empleo, programándose también actividades de supervisión diarias referidas al servicio que se prestó en los distintos canales de servicio, de tal forma de mejorar el acceso de los afiliados a este beneficio.
- Durante el año 2021 se continuó realizando las fiscalizaciones relativas a las Leyes de protección del empleo en la Administradora de Fondos de Cesantía, que incluyeron la correcta entrega de los beneficios de dichas Leyes. Asimismo, se efectuó la fiscalización de los gastos extraordinarios asociados a la implementación para efectos de calcular la retribución a que la administradora tiene derecho por estas Leyes. Para estas actividades la Superintendencia destinó un equipo interdisciplinario compuesto por fiscalizadores de la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados, tanto de la División Financiera como de la División Control Instituciones. Para efectos del cálculo de la retribución se efectuó una revisión detallada de todos los gastos presentados por la administradora, lo que fueron evaluados en detalle para determinar su pertinencia

como gasto extraordinario producto de la aplicación de estas Leyes.

- En el ámbito de los Asesores Previsionales, se fiscalizó el cumplimiento de la obligación de mantener vigente las pólizas de responsabilidad y garantía, y la acreditación de conocimientos para el buen desempeño de su labor. Para este último fin, se efectuaron dos procesos de acreditación para la inscripción del Registro de Asesores Previsionales. Además, durante el año 2018, se inició un procedimiento de investigación respecto a incumplimientos normativos, desarrollado en conjunto con la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, que comprendió a 12 asesores previsionales. Además, en materia de asesores previsionales se efectuaron las pruebas de conocimientos, la mantención del registro de asesores y la fiscalización de la contratación de las Pólizas de Responsabilidad Civil y Garantía. También se ejecutaron fiscalizaciones relativas a la validación de la información para la contratación de la póliza de garantía, y a la gestión de asesores previsionales.
- En el año 2021, se iniciaron 15 procesos sancionatorios, de los cuales 7 procesos concluyeron con aplicación de multa a AFP por un total de UF 16.815 y una (1) sanción por cancelación de un Asesor Previsional. Cabe destacar que el año 2021, se aplicó la mayor sanción en UF en la historia de la Superintendencia de Pensiones, correspondiente a UF 10.080. Adicionalmente, se debe hacer presente que, para el caso de los procesos sancionatorios concluidos durante los años 2018, 2019 y 2020, se aplicaron, respectivamente, un total de 14, 38 y 11 sanciones de multas por un total de UF 7.700, UF 19.515 y UF 19.600.
- A continuación, se presenta un gráfico en donde se observa el aumento de los montos de multas promedio por año, desde el inicio de la Superintendencia de Pensiones, es decir, desde el año 2008 al 2021.



- Bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, la Superintendencia analiza los riesgos atinentes para cada regulado, en cada uno de sus procesos del negocio, para luego evaluar si la calidad de la gestión de la entidad es adecuada y, en su caso, observar las debilidades y oportunidades de mejora. Considerando lo anterior, se efectuaron fiscalizaciones preventivas en diversas materias, tales como solicitud de pensión de invalidez, selección y aceptación de modalidad de pensión, procesos de aclaración de rezagos de cotizaciones de las cuentas de capitalización individual, cobranza de cotizaciones impagas, proceso de inversión, conflictos de intereses, riesgos financieros, activos alternativos, Seguridad de la información y Ciberseguridad, Comercialización y servicio a los afiliados, entre otros. También se efectuaron fiscalizaciones de cumplimiento normativo respecto de verificación de requisitos de excedente de libre disposición, determinación de aportes adicionales con atraso y pérdida de rentabilidad, dentro de las más relevantes.
- En el ámbito de la Seguridad de la Información y controles de ciberseguridad, en diciembre de 2020 la Superintendencia emite la Norma de Carácter General N° 278 que estableció estándares de buenas prácticas y controles de ciberseguridad y seguridad de la información para las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), con el objetivo de establecer prácticas sanas para una adecuada gestión de los riesgos por parte de estas entidades. Con el objeto de efectuar una supervisión preventiva de la seguridad de la información y ciberseguridad se implementó un modelo de supervisión que permite controlar el sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad en el sistema de pensiones y en el de cesantía. Este modelo se ha aplicado durante el año 2021 con el objeto de evaluar el cumplimiento normativo y

el grado de madurez de las instituciones en materias de seguridad y ciberseguridad.

- En el ámbito del Servicio a los afiliados y usuarios de las AFP, en marzo de 2020 se emite la Norma de Carácter General N° 261 sobre estándares de calidad de servicio e implementación de un modelo de supervisión. Uno de los objetivos de la norma es establecer estándares que permitan a las AFP entregar una oferta de servicios adecuada a las necesidades de los afiliados, considerando sus particularidades y necesidades. La norma define elementos de Diseño del Servicio para las AFP, enfatizando en que el afiliado esté en el centro, en su ciclo de vida previsional, en optimizar el servicio de los pensionados y en mejorar los sistemas de información, estableciendo la omnicanalidad como un requisito obligatorio. Durante el año 2020 se han realizado supervisiones preventivas del modelo de servicio de las AFP con el objeto de verificar el estado en que se encuentra la industria en la implementación de la norma. Para el año 2021, se ha evaluado el cumplimiento de las disposiciones normativas en los canales de servicios de las administradoras.
- Respecto de las cotizaciones que se encuentran en rezago, durante los últimos años se ha continuado con el monitoreo del proceso de aclaración de cotizaciones en rezago por parte de las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), verificando a través de fiscalizaciones del proceso y análisis de indicadores, el avance de la industria en recuperar dichos recursos a las cuentas individuales.
- Respecto de los traspasos entre las Administradoras, durante el año 2020 y con posterioridad a la entrada en vigencia de la NCG N° 235, que rediseñó el proceso de traspasos electrónicos, se intensificó la fiscalización de este proceso, que permite a los afiliados materializar en línea su decisión de traspaso. Las actividades de supervisión contemplaron la revisión de la nueva norma de traspaso y la utilización de los nuevos métodos de autenticación. Estas actividades de supervisión se reforzaron el año 2021, enfatizando en el cumplimiento normativo y en la prevención de problemas específicos como suplantaciones de identidad y fraudes.
- Los años 2020 y 2021 se ha continuado con el monitoreo del proceso de cambio de fondos y sus controles, efectuando una supervisión preventiva para verificar la materialización de las solicitudes efectuadas. La demanda por cambio de fondos tiene un comportamiento variable correlacionado con eventos en el mercado financiero, generándose alzas significativas en el número de cuentas personales que se transfirieron entre los fondos de pensiones, en algunos períodos. Con esto, se ha visto que desde 2010 ha existido una tendencia al alza en el número de operaciones de cambio de fondo, llegando inclusive a un total de

más de 3 millones de operaciones en 2018, produciéndose una leve disminución en 2019. Durante el año 2020, la tendencia fue al alza produciéndose en este año, un aumento histórico de solicitudes, superior a años anteriores, llegando a un total superior a 14.600.000 lo que obligó a las AFP a hacer cambios tecnológicos importantes en sus Sitios Web, con lo cual se optimizó el resultado de este proceso. En el año 2021 las operaciones de cambio de fondo totalizaron 10.640.000, disminuyendo respecto del año 2020.

- En el año 2022 y debido a los efectos de la pandemia provocada por el virus COVID-19 y respecto de la reforma constitucional que permitió el retiro del 10% de los Fondos de Pensiones, se modificó el plan de supervisión, en la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados, programando actividades intensivas de monitoreo diario del servicio de las AFP y de los procesos de pago del retiro del 10% de los fondos de pensiones. De esta forma se supervisaron los siguientes canales de servicio:
 - Canales de atención presencial.
 - Contact Center.
 - Sitio web.
 - Redes Sociales.
 - Medios de comunicación.
- Respecto de los procesos operacionales se intensificó el monitoreo de los procesos de pago del 10%, con énfasis en la solución de las incidencias que afectaron este proceso. Las actividades se desarrollaron en forma diaria, con nuestros sistemas de monitoreo de las instituciones. Esto permitió anticipar y detectar situaciones que pudieran afectar la continuidad del servicio, haciendo posible la temprana adopción de acciones correctivas o de mitigación. Desde el 30 de julio del 2020 al 31 de diciembre del 2020, se emitieron oficios con instrucciones para que las AFP mejoraran sus procesos operacionales y de servicios de tal forma de subsanar las incidencias que afectaban a los usuarios. Este monitoreo también permitió generar información actualizada diariamente, la que es puesta a disposición de las autoridades y de otras instituciones del Estado.
- Asimismo, la Superintendencia de Pensiones debió responder a diversas consultas remitidas de la Cámara de Diputados, Comisión de Trabajo de esta cámara, Senadores, Red Asociación Retiro Fondos en el Extranjero, Ministerio de RR.EE y Tribunales de Justicia.
- Para ambos retiros de fondos, la Superintendencia de Pensiones tuvo un rol activo en coordinar a las distintas instancias para mejorar las comunicaciones y coordinación entre el Poder Judicial

y las Administradoras de Fondos de Pensiones, a raíz de la retención de fondos por pensiones de alimentos.

- Durante el año 2021, se continuó con el control de los retiros del 10% de los Fondos de Pensiones, enfocando las acciones de fiscalización en el control de los pagos de estos beneficios, principalmente los originados en el segundo, tercer retiro y Bono de cargo Fiscal y la coordinación con el Poder Judicial para el control del pago de los beneficios que estaban afectos a medidas cautelares.
- Respecto de las supervisiones programadas, en el ámbito de las fiscalizaciones de riesgo operacional y de cumplimiento, los principales temas que se abordaron se relacionan con la revisión de la contabilidad, la evaluación de procesos operacionales de rezagos, cobranza de cotizaciones previsionales. El servicio a los afiliados se abordó integralmente, verificando la calidad de la información al público y el desempeño de los canales de atención.
- Respecto del riesgo del área financiera, se realizaron fiscalizaciones especiales y seguimiento de casos de interés público:
 - **Políticas de Inversión:** se evaluaron y realizaron las observaciones a nuevas Políticas de Inversión, o sus modificaciones, principalmente en materia de Activos Alternativos, de conflicto de interés (tales como, tratamiento de servicios complementarios no remunerados, operaciones con los bancos custodios extranjeros), y, principalmente a adecuación de las Políticas de inversión a la Norma de Carácter general 276 que establece contenidos específicos relacionados a riesgos y oportunidades del cambio climáticos y criterios e Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa en sus procesos de inversión.
 - **Activos Alternativos:** se realizaron fiscalizaciones en el marco de SBR y de cumplimiento, cautelando seguridad de inversiones, correcto registro de operaciones y comisiones cobradas.
 - **Gastos extraordinarios incurridos por la AFC II por implementación de Leyes N° 21.227 y N° 21.263, referidas a la protección del empleo:** se está llevando a cabo un proceso de fiscalización, respecto de los gastos reclamados por la Administradora que estarían dentro de aquellos que debiesen ser devueltos a ésta, en el sentido de ver si corresponde o no su devolución.
 - **Riesgos financieros asociados a ASG y Cambio Climático:** además de lo que fue mencionado relacionado a las Políticas de Inversión, seguimos participando en el grupo de trabajo del Ministerio de Hacienda (Mesa de Finanzas Verdes) y en diversos foros

públicos, así como reuniones bipartitas, que promueven avances en la regulación y supervisión de dichos temas.

- Las Comisiones Médicas Regionales (CMR) evaluaron 61.676 solicitudes de calificación de invalidez durante el año 2021, y la Comisión Médica Central (CMC) recibió un total de 12.410 apelaciones. Se dictaminaron 57.683 casos (considera los convenios internacionales) y se generaron 13.158 resoluciones. Para el periodo 2018-2021, se tiene un acumulado de 247.254 solicitudes de calificación de invalidez y la Comisión Médica Central recibió un total de 52.479 apelaciones. Se dictaminaron para igual periodo 242.380 casos (considera los convenios internacionales) y se generaron 54.720 resoluciones.
- Se fortalecen las fiscalizaciones de los expedientes electrónicos de evaluación de invalidez por medio de una selección de una muestra aleatoria. De este modo, se fiscaliza a los médicos integrantes de las Comisiones Médicas Regionales, a los médicos asesores y a los integrantes de la Comisión Médica Central, y se monitorean los informes de los interconsultores especialistas.
- Respecto a los Consejos Médicos de la Ley de Enfermos Terminales, se tiene que, durante el periodo transitorio correspondiente entre el 01 de abril de 2021 al 30 de junio del mismo año, se recibieron 967 solicitudes con requisitos legales completos de las cuales 640 fueron aprobadas, 327 rechazadas y desde 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre del mismo año, se registraron 723 ingresos de solicitudes con 53 apelaciones.
- En la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA) se emitieron 2.204 dictámenes y 42 resoluciones, respectivamente para el 2021. Para el periodo 2018-2021, se tiene un acumulado de 11.369 dictámenes y 584 resoluciones.
- Cabe destacar, la participación en la elaboración del proyecto de Ley de Enfermos Terminales, que fue presentado al Congreso Nacional para su aprobación, y su implementación durante el 2021.
- Como medidas de la contingencia sanitaria del COVID-19, y teniendo presente los riesgos a los cuales se encontrarían expuestos los solicitantes, el personal administrativo, la red de interconsultores y los profesionales médicos de las distintas Comisiones Médicas Regionales y Central, se adoptaron una serie de mejoras para garantizar la continuación de proceso de calificación de invalidez adaptándose a la normativa sanitaria. Entre ellas se destacan las siguientes medidas:
 - Implementación de medidas de seguridad mediante la adecuación sanitaria de las Comisiones Médicas.
 - Desarrollo sesiones en modalidad presencial y física virtuales en las cuales se resuelven las solicitudes de calificación de invalidez.

- Generación de un procedimiento para desarrollar virtualmente las sesiones en las cuales se resuelven las solicitudes de calificación de invalidez.
 - Envío de los dictámenes en forma adicional a través de medios electrónicos.
 - Autorización de la presentación de las apelaciones vía correo electrónico.
 - Realización de la solicitud de calificación o de revaluación en las AFP en forma presencial o virtual.
- Durante el 2021, se realizaron fiscalizaciones bajo el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), tales como gestión de riesgos y tratamiento de la recepción de solicitudes remotas, solicitud de herencia, pensión de vejez anticipada para enfermos terminales, saldos traspasados a cuenta corriente de los fondos de pensiones, aporte adicional de afiliados que efectuaron retiros, beneficios pro empleo establecidos por la Ley N°21.227 y modificaciones, evaluación de la gestión del APS, evaluación del proceso de solicitudes remotas, implementación Ley N°21.309 Enfermo Terminal, pago de APS post retiro de fondos: ajuste a la PFP o a la PBS, entre otros.
 - En el ámbito de los Asesores Previsionales (Personalizados), se puso a disposición en el sitio web un certificado para los asesores vigentes al 31 de diciembre de 2020, con los montos intermediados en el año anterior para efectos de contratación de la garantía del Artículo 173 del D.L. N° 3.500.
 - Los Asesores Previsionales (Personalizados), a contar del 01 de julio de 2021 pasaron a ser regulados y fiscalizados exclusivamente por esta Superintendencia, ya que antes estas actividades eran conjuntas con la CMF, lo cual implicó emitir la NCG 285.

3. Regulación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía, emisión y actualización de normativa y apoyo técnico en el desarrollo de proyectos de Ley.

El tercer producto estratégico de la Superintendencia de Pensiones se refiere a la “emisión y actualización de normativa y apoyo técnico en el desarrollo de proyectos de Ley para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y del seguro de cesantía”.

La Superintendencia de Pensiones durante el transcurso del periodo 2018-2021, brindó asistencia técnica y participó en la elaboración de las siguientes Leyes:

- **Ley N° 21.190** que mejora y establece nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, beneficiando a más de 1,6

millones de adultos mayores pertenecientes al 60% de menores ingresos de nuestro país.

- **Ley N° 21.227** que faculta al acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728 en circunstancias excepcionales, la cual forma parte del Plan de Emergencia Económica para hacer frente a la contingencia sanitaria y corresponde a una de las medidas orientadas a proteger el empleo.
- **Ley N° 21.232** modifica la Ley N° 21.227, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728 en circunstancias excepcionales, en las materias que indica, publicación 1 de junio de 2020.
- **Ley N° 21.247** establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, en las condiciones que indica, publicación 27 de julio de 2020.
- **Ley N° 21.254** que modifica la Ley N° 19.968 que crea los tribunales de familia, para incorporar disposiciones transitorias de regulación de medidas de retención judicial de fondos previsionales y de suspensión de la tramitación de la solicitud de retiro de fondos en razón de deudas por obligaciones alimentarias, publicación 14 de agosto de 2020.
- **Ley N° 21.263** que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso al seguro de cesantía y mejora prestaciones de la Ley de Protección al Empleo.
- **Ley N° 21.269** que incorpora a las trabajadoras y trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, emitiéndose oportunamente la regulación necesaria sobre la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas Leyes.
- **Ley N° 21.248** y **Ley N° 21.295** sobre retiros de fondos previsionales de las cuentas de capitalización individual.
- **Ley N° 21.276** modifica distintas Leyes con el fin de cautelar el buen funcionamiento del mercado financiero, publicación 19 de octubre de 2020.
- **Ley N° 21.306** otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala,

concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales, publicación 31 de diciembre de 2020.

- **Ley N° 21.309** establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, publicación 1 de febrero de 2021
- **Ley N° 21.312** extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las Leyes N° 21.227 Y 21.263, publicación 15 de febrero de 2021.
- **Ley N° 21.314** establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica, publicación 13 de abril de 2021
- **Ley N° 21.330** modifica la carta fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica, publicación 28 de abril de 2021
- **Ley N° 21.339** que establece un nuevo bono de cargo fiscal, publicación 8 de mayo de 2021.
- **Ley N° 21.351**, que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en las condiciones que indica, publicación 14 de junio de 2021.
- **Ley N° 21.354** que otorga bonos de cargo fiscal a las micro y pequeñas empresas (MYPES), publicación 17 de junio de 2021.

Respecto de las Leyes antes mencionadas, la Superintendencia además de aportar en la elaboración y discusión de los respectivos proyectos de Ley, emitió oportunamente la regulación necesaria para hacer operativos los beneficios y disposiciones en ellas establecidos.

Considerando lo anterior en el periodo 2018-2021, fueron emitidas un total de 104 normas para las entidades reguladas, esto es AFP (63), IPS (13) y AFC (28), las cuales fueron previamente puestas en consulta para comentarios de los regulados y público en general, destacando las siguientes:

- **Tratamiento de los rezagos:** norma que facilita el tratamiento de los rezagos en los fondos de pensiones y cesantía.
- **Gestión de riesgos de fraudes:** norma que establece la obligación para la AFC, de gestionar el riesgo de fraude que enfrentan los fondos de cesantía.
- **Puntaje de Focalización Previsional (PFP):** Considera la modificación de la Resolución N° 155, de los Ministerios del

Trabajo y Previsión Social y de Hacienda que establece la fórmula del cálculo del PFP.

- **Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP):** Norma conjunta con la CMF con el objeto de perfeccionar la presentación de las ofertas de pensión de renta vitalicia.
- **Activos Alternativos (AFP/AFC):** Las normas emitidas introducen perfeccionamientos y precisiones a los Compendios de Normas respecto a la inversión en activos alternativos por parte de los Fondos de Pensiones y de Cesantía.
- **Instrumentos Derivados (AFP/AFC):** Regulación emitida permite el lanzamiento de «Opciones Call Cubiertas» sobre monedas, tasas de interés, acciones e índices, tanto en el mercado local como en el extranjero.
- **Migrantes (AFC/AFP):** Se emitió regulación que permite a los trabajadores extranjeros que no cuenten con su cédula de identidad para extranjeros, puedan acceder desde febrero de 2020 a las prestaciones del seguro de cesantía, con su pasaporte o el documento identificador oficial de su país de origen.
- **Gestión de Riesgo IPS:** Establece buenas prácticas para la gestión de sus riesgos operativos.
- **Nuevos beneficios solidarios (Ley corta):** Se emitió para las AFP e IPS, en consideración a lo establecido en la Ley N° 21.190, que modifica la Ley N°20.255, mejorando y estableciendo nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.
- **Norma CAPRI:** instruye en detalle al IPS sobre el servicio de pago de beneficios que puede ser subcontratado con los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI).
- **Envío Cartola de forma electrónica:** Se emitió por reemplazo del defecto de envío de la cartola cuatrimestral (correo físico v/s electrónico) e incorpora la obligación de informar los saldos mantenidos a su valor nominal.
- **Ciberseguridad y Seguridad de la Información (AFP/AFC):** mejora estándares en materia de resguardo de datos de los afiliados y continuidad operacional de los servicios de las AFP y AFC.
- **Nuevas alternativas de inversión:** Se emitió respecto de la autorización en el Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones de títulos representativos de oro e inversión indirecta en deuda privada nacional.
- **Finanzas Verdes:** permite la incorporación de riesgo climático y factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en

políticas de inversión de los Fondos de Pensiones y de Cesantía, respectivamente.

- **Comisiones máximas:** Se emitió por ajuste estadígrafo (75%) buscando reducción de comisiones y por adecuaciones en materia de vehículos de inversión para inversión en activos alternativos. Para el Seguro de Cesantía se emitieron las NCG AFC 69 y NCG AFC 70, también con fecha 30 de junio de 2020.
- **Trabajadores Independientes:** se emiten instrucciones en relación con las modificaciones al D.L. N° 3.500, de 1980, introducidas por la Ley N° 21.133 sobre la obligación de cotizar de los trabajadores independientes que perciben rentas de aquellas señaladas en el artículo 42 N° 2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- **Servicios:** se emiten instrucciones a las Administradoras para regular las características del servicio que deben entregar a los afiliados y usuarios, tendientes a optimizar la entrega de los servicios que éstos requieren y mejorar la calidad de estos servicios.
- **Saldo destinado a pensión a valor nominal:** da la opción a afiliados que inician el trámite de pensión para que puedan transferir sus ahorros previsionales hacia una cuenta corriente de los fondos de pensiones y, de esa manera, evitar que sus recursos se vean afectados por las variaciones en la rentabilidad de las inversiones.
- **Bono de Reconocimiento:** mejora los procedimientos respecto del control y arqueo de los documentos Bonos de Reconocimiento.
- **Contratación del seguro de invalidez y sobrevivencia:** Consistentes en ajustes para perfeccionar la licitación del citado seguro.
- **Trabajadores de casa particular acceden a los beneficios de la Ley N° 21.227:** Otorga el derecho a los trabajadores de casa particular de retirar fondos desde la cuenta de ahorro de indemnización cuando la autoridad competente establezca medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada COVID-19, de conformidad a lo establecido en la citada Ley.
- **Incorporación de los trabajadores de casa particular al Seguro de Desempleo de la Ley N° 19.728:** Incorpora la regulación permanente al Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, de las trabajadoras de casa particular. Asimismo, regula el aporte de indemnización de acuerdo con el nuevo porcentaje y

el intercambio de aportes y recaudación entre la AFP y la AFC para efectos de acceder a los beneficios del Seguro de Desempleo.

- **Enfermo Terminal:** Se establece mecanismos para solicitar los beneficios establecidos en la Ley N° 21.309 y su correcta aplicación.
- **Trabajadores independientes:** Se modifica la Cobertura del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS), para aquellos que perciben honorarios.
- **Calificación de Invalidez:** Se agrega la posibilidad por parte de la Fundación de Administración de Comisiones Médicas (FACM) de realizar la selección de prestadores de instituciones, mediante licitación y uso obligatorio de sistema informático para el desarrollo de funciones de los interconsultores.
- **Asignación por muerte y cuota mortuoria:** Se homologan las instrucciones para solicitar la asignación por muerte, a las establecidas para la cuota mortuoria, en lo que respecta a los antecedentes necesarios para su tramitación.
- **Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión:** Se regula el SCOMP en relación con cambios de modalidad de pensión y la existencia de saldo nocional para los afiliados que perciben beneficios del Pilar Solidario, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 21.190. Norma conjunta con la CMF.
- **Se establece que la Asesoría Previsional (Personalizada)** será regulada exclusivamente por la Superintendencia de Pensiones
- **Se regulan las nuevas Asesorías Financieras Previsionales** en conjunto con CMF.
- Se regulan materias relativas a conflicto de interés ampliando la obligación de informar transacciones efectuadas en el mercado extranjero, y de aquellas realizadas a través de sociedades extranjeras, para AFP y AFC.
- **Se impartieron a la AFC numerosos oficios con instrucciones de carácter normativo para la regulación de la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo,** y las Leyes que la modifican y/o complementan, Leyes 21.232, 21.263, 21.247 y 21.269, que regulan la solicitud, otorgamiento, suspensión y extinción de los beneficios establecidos en las citadas Leyes.
- **Se impartieron a su vez numerosos oficios a las AFP con instrucciones de carácter normativo para la regulación de las Leyes de retiro de fondos (Leyes N° 21.248, 21.295 y 21.330)**

- Regulación Licitaciones:
 - **Bases de Licitación Servicio de Administración de Cuentas Individuales.**
 - El año 2018 se elaboraron las bases de licitación para la adjudicación de la cartera de afiliados y participación en la ejecución del proceso de licitación.
 - El año 2020 se elaboraron nuevas bases de licitación para el servicio de administración de cuentas individuales de nuevos afiliados al sistema de capitalización individual obligatoria. Emisión de Decreto Supremo N° 41, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 - **Licitación del SIS.**
 - En los años 2018, 2020 y 2021 se revisaron las bases de licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) elaboradas por las AFP y se informaron oficialmente a las AFP las observaciones detectadas. Se emitieron además oficios y normas conjuntas sobre la materia, junto a la Comisión para el Mercado Financiero.
 - **Licitación del Seguro de Cesantía.**
 - Durante el año 2020 se elaboró una propuesta de bases de licitación que fue remitida al Ministerio del Trabajo, ya que de acuerdo a la Ley el licitador corresponde a los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda. El 30 de agosto de 2021 se inició el proceso de licitación, con la publicación del respectivo llamado a licitación, proceso que debiera finalizar durante el primer trimestre de 2022. La participación de la Superintendencia en el proceso es a través de dos representantes en la Comisión de Licitación.

4. Elaboración y difusión de estadísticas, informes, bases de datos y estudios sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.

El cuarto producto estratégico de la Superintendencia de Pensiones se refiere a “proveer información técnica del sistema de pensiones y del seguro de cesantía para promover el estudio y el desarrollo de políticas públicas en materia previsional”.

Además de generar estadísticas e informes en forma periódica y con datos actualizados, en el periodo 2018-2021, con el objetivo de fortalecer la información y educación previsional del sistema de pensiones y del seguro

de cesantía, se realizaron las siguientes actividades respecto a nuevas bases de datos, estadísticas e informes:

- **Creación y actualización de bases de datos públicas:**

- Base de datos de retiros programados.
- Base de datos de cambios de AFP.
- Muestra de datos de empleadores del seguro de cesantía.
- Muestra de datos de solicitudes del primer retiro del 10%.
- Muestra de datos de afiliados al seguro de cesantía.
- Solicitudes aprobadas y prestaciones pagadas de la Ley N° 21.227 como de la Ley N° 21.263.
- Base de datos de SCOMP.

- **Estadísticas:**

- Estadísticas de traspasos de fondos por tipo de fondo y AFP.
- Nuevas series del Pilar Solidario.
- Modificación de estadísticas sistema antiguo.
- Estadísticas de solicitudes y beneficios Ley 21.309 de Enfermedad Terminal.
- Afiliados al sistema de pensiones según nacionalidad.
- Cotizantes al sistema de pensiones según nacionalidad.
- Estadísticas de afiliados al Seguro de Cesantía por sexo, edad y región.
- Estadísticas por sexo de los imponentes y pensionados del sistema de reparto.
- Estadísticas de pensionados por SCOMP desagregadas por sexo.
- Estadísticas de las Leyes de protección al empleo.
- Estadísticas de cotizantes del Seguro de Cesantía desagregadas por edad, remuneración imponible y sexo.
- Estadísticas cotizantes según actividad económica del seguro de cesantía.
- Serie estadísticas de cotizantes del Seguro de Cesantía.
- Serie estadísticas de solicitudes de beneficios del Seguro de Cesantía.
- Estadísticas de cotizantes del Seguro de Cesantía descontados los beneficiarios Ley 21.227.
- Series mensuales de solicitudes y beneficiarios del SC en el marco de la Ley 21.263.
- Estadísticas de afiliados y cotizantes del Seguro de Cesantía que incluyen a los y las trabajadoras de casa particular (TCP).
- Series de cotizantes por actividad económica de las AFP.
- Estadísticas de pensiones pagadas según edad.
- Estadísticas por sexo de Ahorro Previsional Voluntario.

- **Nuevos informes:**

- Fichas estadísticas semanales y de cierre de Leyes de protección al empleo.

- Fichas estadísticas semanales de cada una de las Leyes de retiros de fondos previsionales.
 - Fichas estadísticas regionales de retiro de fondos previsionales.
 - Ficha estadística del Bono Fiscal.
 - Ficha estadística semestral del sistema de calificación de invalidez.
 - Fichas Estadísticas regionales de Pensiones.
 - Informe de género.
 - Informe de Cobertura y Siniestralidad del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.
 - Informe Mensual de Cotizantes del Seguro de Cesantía y del Sistema de Pensiones.
- **Nuevos estudios:** Entre los años 2018 y 2021 se publicaron en el sitio web de la institución, www.spensiones.cl, los siguientes documentos de trabajo desarrollados por la Superintendencia:
 - **Documento de trabajo N°59 «Determinantes del nivel de pensión»:** Se muestra de qué forma los distintos componentes que determinan el nivel de pensión inciden sobre este. Los efectos se presentan de forma sencilla y clara.
 - **Documento de trabajo N°60 «Caracterización de trabajadores independientes»:** La reforma al sistema de pensiones introdujo una serie de medidas orientadas al fortalecimiento de sus tres pilares: pilar redistributivo, pilar de ahorro obligatorio y pilar de ahorro voluntario. Una de dichas medidas amplía la obligatoriedad de cotizar al sistema de pensiones a los trabajadores independientes. Desde el primer año en que se encuentra vigente la medida, 2012, hasta el año tributario 2017, 1.017.360 personas se han visto beneficiados, con un promedio de 248.254 personas por año. La cobertura promedio en este periodo ha sido de 26%. Un 95% de los afectos a la medida desde el inicio de esta, cotizó por dos períodos o menos.
 - **Documento de Trabajo N° 61 «Proyección de los fondos de pensiones»:** El sistema de pensiones está basado en un sistema de capitalización individual que, por construcción, genera una importante acumulación de fondos. A diciembre de 2016 los fondos de pensiones alcanzaban los \$US 174.480 millones, cifra que representa un 70,8% del Producto Interno Bruto (PIB). Debido a su importancia relativa en la economía, la Superintendencia de Pensiones ha desarrollado un modelo de proyección de fondos de pensiones para el periodo 2017-2039. Éste se basa en proyecciones a partir de celdas sociodemográficas definidas, utilizando tanto variables idiosincráticas como del sistema. El modelo permite proyectar las características de los afiliados y de esta forma la acumulación de los fondos de pensión en el futuro. A partir de estas trayectorias es

posible estimar el impacto de cambios sociodemográficos, de comportamiento de los afiliados, de rentabilidad y futuras reformas que afecten el nivel de los fondos en el largo plazo.

- **Documento de Trabajo N° 62 «Factores que afectan la decisión de cambiarse de AFP»:** Las comisiones que éstas cobran determinan el salario líquido que recibirá el afiliado; la rentabilidad que entregan define la acumulación final de recursos y por tanto el monto de pensión a obtener; y otros elementos como la calidad de servicio que ofrecen, impactan la calidad de la experiencia del individuo con su administradora.
- **Documento de Trabajo N° 63 «Caracterización de la Población Inmigrante en el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía»:** Se caracteriza demográfica y socioeconómicamente a la población inmigrante en Chile utilizando registros administrativos del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía, en conjunto con información provista por el Servicio de Registro Civil e Identificación sobre nacionalidad y país de nacionalidad.
- **Documento de Trabajo N° 64 «Funcionamiento de Carteras de Referencia de los Fondos de Cesantía»:** El objetivo principal del informe es evaluar si las carteras de referencia de los fondos del seguro de cesantía cumplen con los objetivos señalados en el inciso tercero del artículo 58E de la Ley N° 19.728.
- **Documento de Trabajo N° 65 «Estudio Actuarial de los Fondos del Seguro de Cesantía»:** Este documento presenta el modelo de proyección que permite no sólo proyectar y evaluar la sustentabilidad de los fondos de cesantía, sino que también evaluar el impacto de propuestas de reforma al seguro de cesantía. Este documento, además de presentar las proyecciones de los fondos de cesantía para un horizonte de proyección de 12 años a partir de enero de 2018, introduce tres medidas de sustentabilidad que se hacen cargo de posibles efectos de corto, mediano y largo plazo en los fondos de cesantía.
- **Documento de Trabajo N° 66 «La arquitectura de elección mejora la selección de pensiones»:** Los afiliados al sistema de pensiones privado en Chile que optan por pensionarse no seleccionan la mejor oferta de pensión ofrecida por los proveedores disponibles. Los reguladores presentan a los solicitantes de pensión un informe comparativo de las ofertas de pensión ordenadas descendientemente según monto ofrecido, presentando también la clasificación de riesgo del proveedor respectivo.
- **Documento de Trabajo N° 67 «Retiro de fondos de pensiones: Resultados y efectos»:** En el contexto de la pandemia por COVID-19 y de las crisis sanitaria y económica derivadas de esta, como una medida sin

precedentes para el sistema de pensiones chileno se permitieron tres retiros anticipados de ahorros previsionales. A junio de 2021, estas tres Leyes han resultado en un total de US\$ 50.000 millones retirados.

- **Nota Técnica N° 6 «Evolución y desempeño de los cambios de fondos»:** Esta nota técnica analiza la tendencia de los traspasos entre fondos en el período marzo 2014 a enero 2020 y el desempeño que obtuvieron los afiliados que realizaron traspasos de manera voluntaria, es decir, que no fueron asignados por defecto a algún tipo de fondo. La Nota Técnica N°7 actualiza los resultados con información observada hasta noviembre de 2020.
 - **Informe «Implementación Ley 21.309 beneficios para afiliados por enfermedad terminal»:** Se describe la política se detallan las medidas de implementación y se muestran los resultados de los seis primeros meses se operación.
 - **Informe «A 10 años de la Reforma de Pensiones 2008»:** El objetivo principal del informe es dar una perspectiva de mediano plazo desde la implementación de estas medidas, que permitan a afiliados, reguladores, diseñadores de política pública y al público general entender el alcance y relevancia de la reforma de 2008.
- Adicionalmente, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes estudios:
 - **Evolución y desempeño individual de los cambios de fondos en el Sistema de Pensiones:** Se analiza la tendencia de los cambios de fondos y el desempeño que obtuvieron los afiliados que realizaron traspasos de manera voluntaria, es decir, que no fueron asignados por defecto a algún tipo de fondo, en el período marzo 2014 a mayo 2021.
 - **Efectos directos e indirectos de las Leyes de Protección al Empleo (LPE):** El objetivo de este documento es explorar efectos de las LPE sobre distintos outcomes de la población: (i) la probabilidad de cotizar al Seguro de Cesantía (efecto directo); y (ii) la tasa de incidencia del COVID-19 y tasa de defunciones por COVID-19 (efectos indirectos).
 - **Informe de Género sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía (Brechas de género):** El objetivo de este estudio fue dimensionar las brechas de género en los ingresos de pensiones y cuantificar cuánto es atribuible al sistema de pensiones en la fase de acumulación y en la fase de desacumulación. Incluye, además, la evolución de esta brecha en un periodo de 12 años (2007-2019). Cabe destacar que este informe se ha realizado anualmente desde el año 2018 a la actualidad.
 - **Estudio de aumento de solicitudes Calificación de Invalidez:** Análisis de las razones detrás del aumento de

las solicitudes de invalidez en las Comisiones Médicas a partir de 2018, en conjunto con la CMF.

- **Actualización de Tablas de Mortalidad del Sistema de Pensiones:** Las Superintendencias de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero tienen la obligación legal de establecer y actualizar periódicamente las Tablas de Mortalidad que se utilizan para el cálculo de las pensiones por retiro programado (Art. 65 DL 3.500, de 1980); las reservas técnicas que deben constituir las compañías de seguros que ofrecen rentas vitalicias y que participan del seguro de invalidez y sobrevivencia (Art. 20 del DFL 251, de 1931); y los aportes adicionales que las compañías de seguros deben enterar para pensiones de invalidez y sobrevivencia (Art. 55 DL 3.500, de 1980). Las tablas de mortalidad actualmente vigentes expiran en julio de 2022. En este contexto, durante los años 2020 y 2021 se obtuvieron y depuraron las bases de datos a utilizar; y se revisaron, actualizaron y aplicaron las metodologías estadísticas necesarias para actualizar las tablas de mortalidad del sistema de pensiones. El proyecto cuenta con la colaboración técnica de la OECD.
- **Comisiones de intermediación Asesores Previsionales:** Las comisiones tienen una vigencia de 2 años por lo que debían ser actualizadas en septiembre de 2020. Para determinar estas comisiones, la Superintendencia de Pensiones en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero, elaboraron un informe técnico donde se evalúa y establece el valor de la comisión máxima porcentual que pueden cobrar los asesores previsionales. Para elaborar este informe, se recoge información del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).
- **Contraparte técnica BID:** La Superintendencia es la contraparte técnica en dos proyectos relacionados con el Laboratorio de Ahorro para el Retiro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que buscan fomentar el ahorro previsional voluntario en Chile (trabajadores independientes y Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)).
- **Notas ciudadanas:** La Superintendencia ha desarrollado este nuevo formato con el objetivo de explicar de manera amigable el funcionamiento del sistema de pensiones, el seguro de cesantía o nuevas regulaciones relacionadas. El año 2021 se publicó en el sitio web de la institución, la “Nota Ciudadana N°1: Beneficios para enfermos terminales”.

5. Otros eventos y actuaciones relevantes.

- En el transcurso del año 2021 la Superintendencia de Pensiones emitió 133 comunicados de prensa; el Superintendente de Pensiones concedió 38 entrevistas, además de notas informativas y reportajes relacionados con el ámbito de la institución, que en su mayoría para este periodo fueron relativas a los retiros de fondos, rentabilidad de los multifondos, leyes de protección al empleo y otros temas de interés público. Lo anterior, mediante periódicos de circulación nacional y regional, emisoras de radio, canales de televisión y portales de internet. Asimismo, en lo relativo a las redes sociales, la SP publicó 254 tuis y 85 contenidos en la cuenta de LinkedIn. Lo anterior con el objetivo de mantener informada a la comunidad y de contribuir a la educación previsional de la ciudadanía en canales instantáneos y dinámicos.
- Es relevante destacar las publicaciones que ha realizado la institución en su sitio web www.spensiones.cl, con la finalidad de mantener informada a la población.
 - Durante 2020, la Superintendencia de Pensiones publicó en su sitio web la sección “Mitos y verdades sobre el sistema de pensiones chileno”, documento que aclara una serie de afirmaciones que circulan en internet y redes sociales. El documento fue especialmente elaborado para contribuir a la transparencia de la información, al entendimiento de las usuarias y usuarios del sistema de pensiones y a la educación previsional de la ciudadanía.
 - En 2021, la SP dispuso en su sitio web un banner con preguntas frecuentes sobre la Ley N° 21.309 que establece beneficios para las y los enfermos terminales y que entró en vigencia de forma permanente el 1 de julio de 2021.
 - Asimismo, se publicó la primera ficha regional con información del sistema de pensiones, desagregada por región, sexo, tipo de beneficiaria y beneficiario, entre otros datos.
 - La SP mantuvo en su portal de internet el banner de los retiros de ahorros previsionales, con preguntas frecuentes acerca de las tres iniciativas legales que permitieron a las personas solicitar sus fondos de pensiones. De igual modo, continuó durante todo el año 2021 publicando las fichas estadísticas acerca de las leyes de protección al empleo, las que terminaron su vigencia en octubre pasado.
- Al igual que en años anteriores, durante 2021 la Superintendencia de Pensiones fue requerida en diversas ocasiones por el Congreso Nacional para realizar presentaciones de variados temas. Sólo para el año 2021, la SP debió presentar en 20 ocasiones en la sala y ante las comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento; de Trabajo y Seguridad Social; de Hacienda, y de

Economía, tanto de la Cámara de Diputadas y Diputados como del Senado. Asimismo, la SP participó en 2021 en diversas mesas de trabajo para revisar el impacto de los retiros de fondos, la reforma previsional, el proyecto de ley que regula los cambios de fondos, entre otros temas.

- La Superintendencia de Pensiones se relaciona y ha participado en instancias con otras instituciones durante el periodo 2018-2021, tales como:
 - Consejo Técnico de Inversiones.
 - Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.
 - Consejo Consultivo Previsional.
 - Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.
 - Consejo de Estabilidad Financiera (CEF).
 - Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) para Seguridad Social.
 - Comité de Superintendentes del Sector Financiero.
 - Comisión asesora para la reforma previsional.
 - Comisión Clasificadora de Riesgo.
 - Mesa de trabajo en materia de estadísticas con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).
 - Participación en el Consejo de Servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
 - Mesas de trabajo para la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT).
 - Mesa Técnica para la revisión, análisis y propuestas de mejoras el Instrumento Técnico de Focalización.
 - Participación en la Mesa de Género del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y en la Mesa de Género de Seremi Metropolitana.
- A través de la relación interinstitucional con el Ministerio de Relaciones Exteriores, se realizaron 96 atenciones en jornada virtual a consultas de Chilenos residentes en el exterior organizada por la Dirección para las Comunidades Chilenas en el Exterior (DICOEX). Asimismo, se efectuaron 75 atenciones durante la participación en jornadas de Gobierno en Terreno, en Cochabamba (Bolivia), Burdeos, Lyon y París (Francia) para

orientar y resolver inquietudes en materias previsionales de chilenos y chilenos residentes en el exterior.

- En colaboración con la embajada de Colombia en Chile, se realizó una charla sobre Convenios de Seguridad Social y técnico extranjero, con una cobertura de 42 asistentes conectados en vivo.
- La SP es el organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
- Participación en las reuniones anuales de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
- La Superintendencia de Pensiones tiene Vicepresidencia de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) período 2019-2021 y de la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS) período 2017-2021.
- La institución posee un acuerdo de cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Organización, en conjunto con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Novaster y la London School of Economics (LSE) del VII Encuentro de Supervisores AIOS-Red PLAC “Global Pension Programme 2020”.
- Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS), la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
- Participación y organización de seminarios internacionales.
- Elaboración del “Libro de Jurisprudencia de la Superintendencia de Pensiones”, preparado por la Fiscalía y publicado en el sitio web de esta institución, que recopila los dictámenes más relevantes emitidos en las diferentes áreas reguladas y fiscalizadas por la Superintendencia, y cuya finalidad es contribuir a un mayor conocimiento de las materias previsionales por parte de la ciudadanía y distintos sectores de la vida nacional. Esta recopilación abarca materias relacionadas con el antiguo sistema previsional, el sistema de capitalización individual del D.L. N° 3.500, el seguro de cesantía y los convenios internacionales de seguridad social.

6. Gestión Interna.

- Durante el segundo semestre de 2020, se inició un proceso de actualización de las definiciones estratégicas institucionales, con la finalidad de llegar a la comunidad de forma más cercana, clara y transparente, y reafirmar el compromiso de la Superintendencia de Pensiones con sus roles fiscalizador, regulador y educativo, actualizando de esta manera su misión, objetivos y productos estratégicos. Lo anterior fue resultado de un trabajo que centró parte importante de su diseño en un enfoque colaborativo, y por lo mismo, que involucró la participación de funcionarias y funcionarios de diferentes áreas de la SP. Considerando lo anterior y con la finalidad de construir las nuevas definiciones estratégicas, se incorporaron conceptos más modernos, siendo el énfasis principal de esta actualización, potenciar un enfoque más cercano de cara a la ciudadanía, dando cuenta de un servicio que busca de manera permanente mejorar sus estándares de calidad, adaptándose y modernizándose de acuerdo a los cambios constantes del entorno.
- Se realizaron 43 auditorías: 17 de aseguramiento de procesos sobre diversas materias institucionales, probidad administrativa y eficiencia en el uso de los recursos públicos, control interno, entre otros temas y 26 de seguimiento de compromisos, dando cumplimiento al Plan anual de Auditoría y a la totalidad de los requerimientos del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. A través de las auditorías de seguimiento se verificó la implementación de 86 compromisos que apuntaban al mejoramiento de las funciones de la Superintendencia de Pensiones y se implementó un nuevo sistema informático de Seguimiento de Compromisos (SCAI).
- Fortalecimiento permanente del Proceso de Gestión de Riesgos (PGR) de la Superintendencia de Pensiones, por medio de un trabajo participativo, colaborativo y comunicado, que permite la detección de potenciales riesgos, su tratamiento y mejora continua de los procesos institucionales y de sus controles.
- Para los años 2018, 2019, 2020 y 2021 se ha cumplido con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
- En el año 2019, la Superintendencia de Pensiones realizó exitosamente el proceso para renovar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el cual se encuentra normado con ISO 9001:2015. El alcance del SGC incluye la Atención de Usuarios y Usuarias, Compras y Contrataciones Públicas, Gestión de Recursos Humanos y Soporte Informático. A su vez, durante los

años 2020 y 2021, el SGC logró con éxito cumplir con los hitos de control establecidos, manteniendo así su certificación.

- En materias de Gestión y Desarrollo de Personas, atendiendo a la contingencia sanitaria por COVID-19, durante 2020, se elaboró el Protocolo de Prevención de COVID-19 de la Superintendencia de Pensiones y se trabajó en el establecimiento y monitoreo del sistema de turnos presenciales en las oficinas institucionales del país.
- También en el año 2020, se realizó la publicación del primer Boletín de Gestión y Desarrollo de Personas que informa los avances en la implementación de la Política de Gestión de Personas y rediseño en la Intranet del banner de Gestión de Personas.
- En el año 2021, se realizaron 126 actividades de capacitación, ejecutándose \$38.917.489, es decir, un 99% del presupuesto anual. En las actividades de capacitación participó el 91% (224/246) de la dotación efectiva al 31 de diciembre de 2021, correspondientes a 126 mujeres y 98 hombres.
- Asimismo durante los años 2020 y 2021, la contingencia asociada a la pandemia por COVID-19 requirió tomar acciones inmediatas relacionadas con la infraestructura y soporte informático, con el objetivo de habilitar a todos los funcionarios y funcionarias equipos y conexiones a las plataformas internas para permitir el trabajo desde sus casas, tales como: habilitación de plataforma de clientes VPN, acceso a todos los sistemas informáticos institucionales, implementación de protocolos para videoconferencias, firma electrónica simple y firma electrónica avanzada del Estado, entre otros. El soporte técnico a las diversas plataformas tecnológicas se ha realizado en forma híbrida con personal técnico presencial por turnos y remoto en forma permanente, lo cual ha permitido asegurar la continuidad de operación de Sistemas y Servicios a la Ciudadanía.
- Publicación del Manual de Buenas Prácticas de Liderazgo SP, para el mejoramiento del clima laboral y el bienestar psicosocial de las personas en su trabajo. Para ello se desarrolló una metodología que recogiera experiencias concretas y pertinentes a la realidad de los equipos de trabajo de la SP.
- Cumplimiento de la Ley N° 21.015 de Inclusión Social de personas con discapacidad.
- Elaboración de la Metodología de Cargos Críticos y Planes de Sucesión, con el propósito de identificar dichos cargos de manera objetiva y trabajar anticipadamente en planes de transferencia de

conocimientos que permitan mantener ese capital en la institución.

- Implementación del Instructivo de Movilidad Interna, que permitió a siete personas acceder a cargos de mayor responsabilidad y mejoras en la remuneración durante 2021, fortaleciendo de esta manera el desarrollo interno y reconociendo es esfuerzo y trayectoria del personal, a través de procesos estandarizados y transparentes.
- Estrategia de capacitación que permitió responder a las necesidades institucionales pese a una reducción presupuestaria. El desarrollo de un programa de capacitación interna para la transferencia de conocimientos, y la gestión de actividades/talleres de bajo costo o gratuitos, permitieron concentrar el presupuesto asignado en capacitaciones técnicas específicas para el objetivo estratégico de supervisión de los regulados. Con esta estrategia se logró una cobertura de 224 personas en 126 actividades de capacitación, lo que fue reconocido con el Premio Anual por Excelencia Institucional 2021.
- Desarrollo de un Reglamento de Teletrabajo que estableció los mecanismos de postulación, selección y adjudicación de los cupos asignados a la Superintendencia de Pensiones para esta modalidad de trabajo (20% de su dotación).
- Durante el 2021 el Plan de Ciberseguridad releva la importancia de rol de los usuarios en la detección y alerta de amenazas, por lo tanto, se realizan importantes esfuerzos en concientización, difusión y campañas de evaluación del comportamiento de los usuarios ante escenarios de amenazas comunes en este contexto.
- Otro punto importante que destacar para el año 2021, es la incorporación de tecnología emergente como es Machine Learning, Antivirus con EDR, Firewall de aplicaciones WAF y un analizador moderno de eventos SIEMCloud para potenciar el monitoreo de ciberseguridad de las plataformas tecnológicas.
- Durante el primer cuatrimestre del año 2021, se implementó el Sistema de Enfermos Terminales (Ley N° 21.309) el que ha sido continuamente perfeccionado hasta la fecha, incrementando las funcionalidades del sistema para una adecuada gestión de las solicitudes.
- Por otra parte, producto de los distintos retiros del 10% de los fondos de pensiones y de la implementación de la Ley N° 21.339, relativa al bono de cargo fiscal para aquellos afiliados que ejercieron el derecho de retiro 1 y 2 de sus fondos previsionales y quedaron con saldo cero en sus cuentas individuales, se adaptaron los sistemas informáticos de la Superintendencia de Pensiones

para la atención de consultas de los afiliados a través de los distintos canales dispuestos para ese fin.

- Entre los años 2018 y 2020, se destacan las siguientes actividades desarrolladas, con el objetivo de mejorar la gestión interna institucional:
 - Durante el año 2018 se implementó la emisión de oficios electrónicos con firma electrónica avanzada a los regulados (AFP, AFC e IPS).
 - Asimismo, se lanzó el nuevo sitio Web institucional el cual ha sido actualizado a través del tiempo, incorporando accesos a servicios mediante Clave Única.
 - También, se gestionó el plan de transformación digital de la SP de acuerdo con los lineamientos gubernamentales (identidad única, cero papel y cero filas), proceso que ha continuado perfeccionándose, ininterrumpidamente, hasta la fecha.
 - Adicionalmente, el Equipo de Seguridad Local, conformado por profesionales del área de Tecnología de la Información (TI) de la Superintendencia de Pensiones, junto a empresas especialistas externas dan cumplimiento al instructivo presidencial enfocado en asumir la gestión de los riesgos, incluyendo protección preventiva, detección de anomalías, mitigación del impacto, como también la respuesta ante incidentes. Estas actividades se incorporaron a la planificación anual de los años 2019, 2020 y 2021, las cuales consideran monitoreo, análisis de vulnerabilidades internos y externos, protección preventiva, detección de anomalías, mitigación del impacto, como también la respuesta ante incidentes.
 - En el transcurso del año 2019, se dio cumplimiento instructivo presidencial de transformación digital, destacando la incorporación de firma electrónica avanzada en Oficios y Resoluciones Exentas; envío de Oficios por correo electrónico a recurrentes, el cual se encuentra operativo desde esa fecha.
 - Asimismo, se incorporaron metodologías y estándares, competencias técnicas y un marco para la gestión de los riesgos de ciberseguridad.
 - También se procedió con la implementación de clave única del Servicio de Registro Civil para el trámite Inscripción al Registro de Directores y Directoras.
 - Además, se implementó la generación automática de resoluciones de garantía estatal por quiebra de la Compañía de Seguros de Vida Le Mans y resoluciones que autoriza el pago de la cuota mortuoria.
 - Al mismo tiempo, se inició la implementación de un sistema automatizado para el control y gestión de contratos, facturas y boletas de garantía, el cual se encuentra plenamente operativo a la fecha.

- Finalmente, durante los años 2020 y 2021, se realizaron procesos de licitación para la actualización del 50% de la plataforma tecnológica de servidores, almacenamiento, comunicaciones, computadores y Sistema Operativo de Windows 7 a Windows 10.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Los desafíos y sus énfasis institucionales se encuentran, de manera general, en fortalecer la atención y orientación de las personas, como también, en contribuir al buen funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía mediante procesos robustos de regulación y fiscalización. Las acciones específicas en estos ámbitos se detallan a continuación:

1. Atención y orientación a las personas en materia previsional.

- En materia de atención de usuarios y usuarias, nuestros mayores desafíos y esfuerzos deben estar focalizados en potenciar los canales remotos de atención. En este sentido, se encuentra planificado que, para el primer semestre del año 2022, se abra una sucursal virtual, que permitirá a los usuarios y usuarias acceder de manera más rápida y fácil a una atención con un analista para cualquier trámite, reclamo, requerimiento o consulta de su interés.
- La reducción de los tiempos de respuesta seguirá siendo priorizada, como también el fortalecimiento de la trazabilidad de cada requerimiento ingresado, siendo estos ámbitos algunos de los cuales inciden directamente en la satisfacción de los usuarios. Mejorar el sistema de gestión de requerimientos, es un aspecto relevante y transversal para la División Atención y Servicios al Usuario, como también para la institución en su conjunto, razón por la cual desde fines del año 2021 se ha coordinado un trabajo conjunto con el Laboratorio de Gobierno para introducir formas de trabajo más eficientes.
- Para el año 2022, se mantendrá la medición a través de la encuesta de satisfacción usuaria. Al respecto, la institución se encuentra implementando mejoras de manera continua, esperando incrementar el nivel de satisfacción obtenido en el año 2021.
- En materia de Convenios Internacionales, se continuará con la digitalización de los servicios y el intercambio de los trámites a través de plataformas digitales, en la medida que los países así lo acepten, teniendo por resultado disminución en los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Se continuará con el reforzamiento y actualización de conocimientos y programa de formación para el personal de la División de Atención y Servicios al Usuario, respecto de las

distintas materias necesarias para la atención de usuarios y usuarias, con un plan de evaluación y seguimiento.

- Seguir fomentando, desarrollando y promocionando la educación previsional, por medio de la ejecución de charlas dirigidas a estudiantes, pensionados/as, funcionarios/as y medios de comunicación acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.
- Continuarán las mesas de trabajo con los regulados, a fin de homologar el conocimiento en materia de sistemas de pensiones y seguro de cesantía, con el objeto de mejorar la calidad de las respuestas a los usuarios y usuarias, evitando derivaciones y reforzando coordinaciones para una mejor atención.

2. Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.

- El año 2022, tendrá como uno de los objetivos principales, la consolidación de todas las etapas de la Pensión Garantizada Universal (PGU). En ese contexto cobra especial relevancia la fiscalización al IPS y a las AFP como regulados de la Superintendencia de Pensiones, y del resto de las entidades partícipes de este proceso de pago de la PGU, como las Compañías de Seguros y Mutualidades, se desarrollarán fiscalizaciones utilizando los convenios de colaboración suscritos con la CMF y SUSESO.
- También será un aspecto relevante el acceso al nuevo beneficio PGU, en ese sentido tanto las AFP, Compañías de Seguros, Mutualidades e IPS deben cumplir el rol de promover y potenciar las herramientas de contactibilidad para que todos aquellos potenciales beneficiarios de la PGU obtengan el beneficio.
- En el ámbito de la información que las entidades aportan al IPS, y que constituye el sustento del proceso de concesión, se continuará supervisando la calidad y oportunidad de ésta.
- En lo que respecta a la gestión operativa del IPS como de las AFP, se continuará impulsando que se refuercen los procesos a través de la automatización de estos y de mejoras en las plataformas tecnológicas, y que estas entidades consoliden una cultura de riesgos que les permita fortalecer el ambiente de control interno.
- Se continuará con las acciones destinadas a incentivar el mejoramiento de la gestión de las AFP, la AFC y el IPS a través de

una combinación eficiente de la fiscalización del cumplimiento normativo y la supervisión en base a riesgos.

- Otro aspecto importante es facilitar el acceso a los beneficios a través de dos herramientas: potenciar que las entidades potencien la utilización de canales remotos, consolidándose como una alternativa que perdure más allá de la contingencia generada por la pandemia; y la difusión y contactibilidad de los potenciales beneficiarios.
- Continuar fortaleciendo el modelo de Supervisión Basada en Riesgo (SBR) de la Superintendencia de Pensiones, con foco en los siguientes objetivos:
 - Lograr una mayor automatización en los procesos que genera el IPS para la concesión y pago de los beneficios del sistema de pensiones solidarias.
 - Promover que las AFP fortalezcan las áreas encargadas de gestionar los beneficios del pilar solidario, inyectando recursos en sistemas y personal calificado.
 - En el área financiera, velar por que las administradoras identifiquen y gestionen todos los conflictos de intereses entre ellas y los fondos.
 - En el ámbito operacional, específicamente respecto de la seguridad de la información y ciberseguridad, velar por que las entidades fortalezcan el diseño de sus procesos y sus controles e identifiquen y gestionen los riesgos asociados a estas materias.
 - Respecto de la comercialización, se debe asegurar que las administradoras efectúen una adecuada gestión del riesgo de malas prácticas en esta área.
 - Respecto del servicio a los afiliados se enfatizará en que las necesidades manifestadas por los distintos perfiles de afiliados y usuarios del sistema de pensiones sean atendidas considerando sus necesidades particulares de acuerdo con la etapa del ciclo previsional en que se encuentran, con altos estándares de calidad, enfatizando en la mejora de la satisfacción con el servicio.
 - Respecto de los modelos de operación, impulsar a las AFP a mejorar los procesos de administración de cuentas y beneficios, mediante la incorporación de nuevas tecnologías y análisis de datos para la modernización del diseño de procesos.
- Fiscalizar políticas de inversión en materia de finanzas verdes. En noviembre del 2020, se emitió una norma de carácter general mediante el cual se definió la necesidad de incluir criterios de Inversión Sustentable (ASG) y de los riesgos y oportunidades relativos al cambio climático. La norma establece que estos factores deben estar incluidos en la Política de Inversiones y

definirá que las Administradoras deben informar a los afiliados el modo en que está tratando dichos factores.

- Continuar supervisando el proceso de inversión directa e indirecta en activos alternativos, evaluando y observando las correspondientes políticas de inversión y monitoreando la correcta implementación por parte de los regulados (AFP y AFC) de controles y sistemas que permitan una prudente inversión en activos alternativos.
- Fiscalizar modificaciones a políticas de inversión e implementación de medidas mitigadoras implementadas sobre conflictos de interés entre las administradoras y los fondos.
- Se continuará con la medición de la calidad del servicio que entregan las AFP a sus afiliados y clientes, considerando la entrada en vigencia de los nuevos estándares normativos. Asimismo, se fortalecerá la supervisión de los servicios que las AFP externalizan. Respecto del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, se verificará el cumplimiento de la norma que establece buenas prácticas y/o estándares mínimos, y controles que las AFP deben contemplar en su Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, los cuales complementan la regulación sobre gestión de riesgo vigente.
- Se continúa fortaleciendo la eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y el proceso de recuperación de rezagos.
- Continuar con el control de la correcta y eficiente aplicación de los recursos fiscales por parte del Instituto de Previsión Social (IPS) y de las entidades externas, en el marco del sistema de pensiones solidarias y bonificación por hijo nacido vivo.
- Promover en las AFP una mayor difusión de los beneficios del pilar solidario.
- En relación a los Asesores Previsionales, los desafíos se encuentran radicados en realizar una acreditación de conocimiento de los Asesores Previsionales y postulantes mediante una plataforma online por una institución universitaria, seleccionada a través de un proceso de licitación. Junto con ello, generar la automatización de las inscripciones de los postulantes y la comunicación sobre contratación de la garantía.
- Respecto del seguro de cesantía, durante el año 2022, se supervisará el correcto traspaso de administración de este seguro, en tiempo y forma (AFC 2 a AFC 3).

- Mejorar la coordinación entre el IPS, AFP y Comisiones Médicas para efectos de la gestión de la calificación y revaluación de invalidez.
- Fortalecer el control del acceso a los beneficios otorgados en Ley N° 21.309 publicada el 01 de febrero de 2021 referida a enfermos terminales, la cual otorga prestaciones a las personas que tengan una enfermedad o condición patológica grave que haya sido diagnosticada, de carácter progresivo e irreversible, sin tratamiento específico curativo o que permita modificar su sobrevida, o bien cuando los recursos terapéuticos utilizados han dejado de ser eficaces, y con una expectativa de vida inferior a doce meses.
- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM) y la incorporación de los profesionales interconsultores a dicho Sistema.
- Fortalecer la fiscalización del sistema de calificación de invalidez (Comisiones Médicas Regionales y Central) con un modelo de supervisión enfocando los recursos a las áreas de mayor riesgo, lo que se consolidó en una Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

3. Regulación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía, emisión y actualización de normativa y apoyo técnico en el desarrollo de proyectos de Ley.

Respecto a la regulación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía, así como también la emisión y actualización de normativa, generación de instrucciones y propuestas de mejora, entre otras, se consideran como desafíos para el próximo periodo los siguientes ámbitos:

- **Pensión Garantizada Universal (PGU):** contribuir a la implementación adecuada de la Ley N° 21.419 que estableció este beneficio, emitiendo las instrucciones necesarias a las entidades pagadoras de pensión.
- **Bonos sin plazo de vencimiento:** Proyecto de norma que incorpora la inversión de bonos sin plazo de vencimiento emitidos por empresas bancarias, de acuerdo a la Ley N° 21.130.
- **Título representativos de Facturas:** Proyecto de norma que busca incorporar los títulos representativos de facturas como una

nueva alternativa de inversión para los Fondos de Pensiones y de Cesantía.

- **Hechos relevantes:** Elaboración de proyecto de norma que estandariza información que reportan las AFP y AFC respecto de Hechos Relevantes tanto nacionales como extranjeros.
- **Cláusula adicional de aumento temporal de pensión en rentas vitalicias:** Elaboración de proyecto de norma conjunta con la Comisión para el Mercado Financiero, cuyo objetivo es incorporar al SCOMP la nueva cláusula adicional de aumento temporal de pensión, para que pueda ser cotizada y contratada por los consultantes de pensiones de invalidez y vejez.
- **Misceláneos de beneficios:** Elaboración de proyecto de norma que busca perfeccionar y precisar disposiciones de beneficios previsionales, relativas a pensión de invalidez, pensión de sobrevivencia, modalidad de pensión, otros beneficios, situaciones especiales, tratamiento contable. Norma Miscelánea para adecuar las regulaciones sobre beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.
- **Modifica el régimen de inversión de los Fondos de Pensiones:** Elaboración de proyecto de norma que permitiría reducir a un informe de valorización independiente, en el inicio de inversión en activos de la letra n.4) (acciones de sociedades cerradas). Perfeccionamiento de la contabilización de promesas o compromisos futuros para efectos de los límites de activos alternativos.
- **Misceláneo en materia de inversiones:** Elaboración de proyecto de norma que busca corregir o aclarar instrucciones en materia de inversiones de los Fondos de Pensiones y de Cesantía e incorpora oficios dictados sobre la materia.
- **Incidentes operacionales:** elaboración de proyecto de norma que busca un adecuado registro, control y tratamiento de incidentes operacionales en las AFP y la AFC.
- **Trámites Remotos:** efectuar ajustes en la normativa que rige a las AFP, AFC e IPS, buscando facilitar los trámites a los afiliados, pensionados, trabajadores y público en general del sistema de pensiones y seguro de cesantía. Emisión de Norma para facilitar el acceso a los beneficios solidarios y al beneficio de bono por hijo, al realizar la solicitud en forma remota.
- **Traspaso electrónico APV:** Elaboración de proyecto de norma que permitiría facilitar los traspasos APV de un afiliado entre Instituciones Autorizadas y AFPs, agilizando el proceso, incluyendo los debidos resguardos de la información transmitida y eliminando manualidades. El proyecto de norma deberá proponer

además un registro centralizado de información de APV. Gestionar el proyecto con la Comisión para el Mercado Financiero.

- **Regulación imputación del artículo 13 Ley 19.728 para los trabajadores pensionados:** Elaboración de proyecto de norma que establecería el tratamiento específico cuando el trabajador se pensiona y sigue trabajando.
- **Nuevos estándares de servicio de acuerdo con bases de licitación decreto supremo 11:** Elaboración de proyecto de norma de carácter general que adecúa regulación a nuevos estándares de servicio, regulación que debe estar alineada con las Bases de Licitación del DS N° 11. Mejoramientos respecto a: Centros de Atención a los Afiliados y Servicios de Recaudación y Pago; Servicios por Internet y Centro de Atención Telefónica (Call Center), entre otros.
- **Bases de licitación servicio de administración de cuentas individuales:** Envío al Ministerio del Trabajo y Previsión Social de propuesta de bases de licitación, para su aprobación mediante Decreto Supremo. Esta licitación debiera comenzar el último trimestre de 2022.
- **Tablas de Mortalidad:** Emisión de instrucciones o normativa relacionada con Tablas de Mortalidad en conjunto con CMF.
- **Cartera de referencia fondos de cesantía:** Presentar propuesta al CTI de cambios al Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía, de carteras de referencia de los Fondos de Cesantía.
- **Cartola seguro cesantía:** Adecuación de la regulación pertinente de acuerdo con lo establecido en la Bases de Licitación, para adjudicar el nuevo administrador del Seguro.

4. Elaboración y difusión de estadísticas, informes, bases de datos y estudios sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.

Respecto a la elaboración y difusión de estadísticas, informes, bases de datos y estudios sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, se consideran como desafíos para el próximo periodo los siguientes ámbitos:

- Preparar y publicar nuevas bases de datos, estadísticas e informes para poner a disposición de investigadores y público en general.
- Actualización de tablas de mortalidad del sistema de pensiones para el cálculo de pensiones por retiro programado, reservas técnicas de las rentas vitalicias pagadas por las compañías de seguros de vida para el cálculo de los aportes adicionales de pensiones de invalidez y sobrevivencia. Asociado a esto, se

desarrollarán productos de difusión sobre las tablas de mortalidad tanto con perfil técnico como con perfil ciudadano.

- Evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión.
- Estudio de impacto en elección de modalidad de pensión dados los cambios en el certificado SCOMP.
- Estudio colaborativo con la Universidad de Talca “Construcción de modelos econométricos y de herramientas para la estimación de la brecha salarial en empresas y para la sensibilización y capacitación de la población en Chile”.
- Evaluación de las carteras de referencia de las inversiones de los fondos de cesantía y evaluación de metodología, re-optimización y actualización de las carteras de referencia.
- Respecto de la Tasa de Interés Técnica de Retiro Programado, realizar una evaluación histórica de la metodología y eventuales mejoras.

5. Gestión Interna.

En el ámbito de Gestión Interna, se contemplan los siguientes proyectos prioritarios:

- Para la Superintendencia de Pensiones, las personas son el pilar fundamental para el desarrollo de la misión institucional, siendo por tanto primordial fortalecer los equipos para que puedan desplegar y desarrollar su máximo potencial, en un ambiente colaborativo, de aprendizaje continuo, de crecimiento profesional y humano; logrando atraer y comprometer con la función pública a los mejores talentos, alineados con los objetivos estratégicos y la misión de la Superintendencia. Nuestros desafíos en este ámbito consisten en mejorar la calidad de los servicios entregados a nuestros funcionarios y funcionarias, acorde con los requerimientos actuales y continuar fortaleciendo las políticas de gestión de personas, metodologías y procesos, dando cumplimiento a las normas que imparte para tal efecto la Dirección Nacional del Servicio Civil. Es por lo que se hace necesario trabajar en las siguientes iniciativas:
 - Aplicar el Plan Piloto de Teletrabajo en la Superintendencia de Pensiones, de acuerdo las directrices definidas en el reglamento aprobado por la Resolución Exenta N°1812, de 2021. En este piloto se consideran, entre otras actividades, desarrollar perfiles de selección, realización de capacitaciones, desarrollo de procesos de postulación y selección, definiciones de comisiones de selección, gestión de los convenios de

aceptación y desempeño, etc. Se espera que la puesta en marcha, el monitoreo y evaluación de proyecto en la Superintendencia de Pensiones desarrolle una modalidad de trabajo que, a través de la utilización de medios tecnológicos, permita a funcionarias y funcionarios desempeñar de forma óptima el rol que le corresponde en un lugar distinto a las dependencias de la institución, contribuyendo al logro de sus objetivos estratégicos y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida laboral y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

- Elaboración de un proyecto de Gestión del Cambio Organizacional con el propósito de dotar a la Superintendencia de Pensiones de herramientas para abordar los cambios de contexto y nuevos desafíos, preparando a los equipos de trabajo para enfrentarlos. La realización de un diagnóstico será el punto de partida para establecer un plan de acción que permita incorporar nuevas prácticas organizacionales, facilitar la comprensión y adaptación a los cambios, manteniendo un clima de trabajo favorable para el cumplimiento de los objetivos.
- Continuar con la definición e implementación de una política de gobernanza de datos para la Superintendencia que defina procedimientos y protocolos para la organización de los datos, su administración y resguardo, así como para su tratamiento para cada uno de sus fines: elaboración de estadísticas, fiscalización, análisis y estudios, atención a usuarios y entregas a externos.
- Renovar la certificación en la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia de Pensiones, respecto del alcance definido para este, el cual incluye a la Atención de Usuarios y Usuarías, Compras y Contrataciones Públicas, Gestión de Recursos Humanos y Soporte Informático.
- Fortalecer la gestión interna de la institución mediante la mejora continua de sus procesos y de la revisión, actualización y documentación de estos.
- Robustecer el Proceso de Gestión de Riesgos (PGR) institucional, fomentando una cultura basada en riesgos que permita mediante un trabajo colaborativo, la detección temprana de potenciales riesgos ante los cambios en el contexto institucional, generando de esta forma, mejoras preventivas a los procesos y controles de las diferentes áreas de la Superintendencia de Pensiones.
- Para los años 2022 al 2023 se deben mantener los esfuerzos en robustecer y reforzar la gestión de seguridad de la información, ciberseguridad, la resiliencia y continuidad operacional de las plataformas tecnológicas de la Superintendencia de Pensiones,

incorporando actualizaciones de sistemas y tecnologías, mejorando las competencias técnicas del equipo de seguridad local, siguiendo modelos de estándares internacionales con servicios y supervisión externa especialista.

- Debido a la aprobación e implementación de la Ley N° 21.419 sobre la Pensión Garantizada Universal (PGU), se realizarán mejoras que permitan la correcta gestión y control de la información sobre este beneficio, así como también la actualización progresiva y permanente de la plataforma de sistemas de la Superintendencia.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255 de Marzo del 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones, creada por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, que inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Misión Institucional

Proteger los derechos previsionales de las personas, contribuyendo al buen funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, con una regulación y supervisión de calidad y la entrega oportuna de información clara y confiable.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Entregar una atención de calidad a las personas, orientada a dar respuesta de forma clara y oportuna a sus necesidades.
2	Regular y supervisar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para contribuir a su buen funcionamiento.
3	Promover una cultura previsional, entregando orientación e información relevante y comprensible, para contribuir a una decisión informada y oportuna.
4	Generar estudios, contenidos e información oportuna y consistente, para promover la mejora, comprensión y desarrollo de políticas públicas, en materia previsional.
5	Promover la mejora continua de la gestión institucional.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	Supervisar en base a riesgos a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), al Instituto de Previsión Social (IPS) en materia de beneficios, a las Comisiones Médicas, a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN), a la Comisión de Apelaciones (CA), el funcionamiento del SCOMP y a los asesores previsionales.	5, 2
2	Regulación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía, emisión y actualización de normativa y desarrollo de proyectos de ley.	Emisión y actualización de normativa y desarrollo de proyectos de ley para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.	5, 2
3	Atención y orientación a las personas en materia previsional.	Proveer de una atención y orientación, que permita resolver inquietudes y requerimientos de las personas en materia del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en un modelo multicanal.	5, 4, 1, 3
4	Elaboración y difusión de estadísticas, informes, bases de datos y estudios sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.	Proveer información técnica del sistema de pensiones y del seguro de cesantía para promover el estudio y el desarrollo de políticas públicas en materia previsional.	5, 4

Cientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500	10.950.692
2	Pensionados del Sistema de Pensiones, D.L. 3.500	1.447.762
3	Servicios e instituciones del sector público.	25
4	Administradoras de Fondos de Pensiones	7
5	Administradora de Fondos de Cesantía	1
6	Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía	10.211.373
7	Beneficiarios del Seguro de Cesantía	206.837
8	Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias	1.626.140
9	Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las ex cajas de previsión administradas por el IPS	627.147
10	Instituto de Previsión Social	1
11	Asesores Previsionales	615

Nro.	Descripción	Cantidad
12	Potenciales afiliados	350.000
13	Académicos, investigadores y estudiantes	4.000
14	Medios de comunicación	20
15	Organismos Internacionales	4
16	Comisiones Médicas del DL N°3.500	52

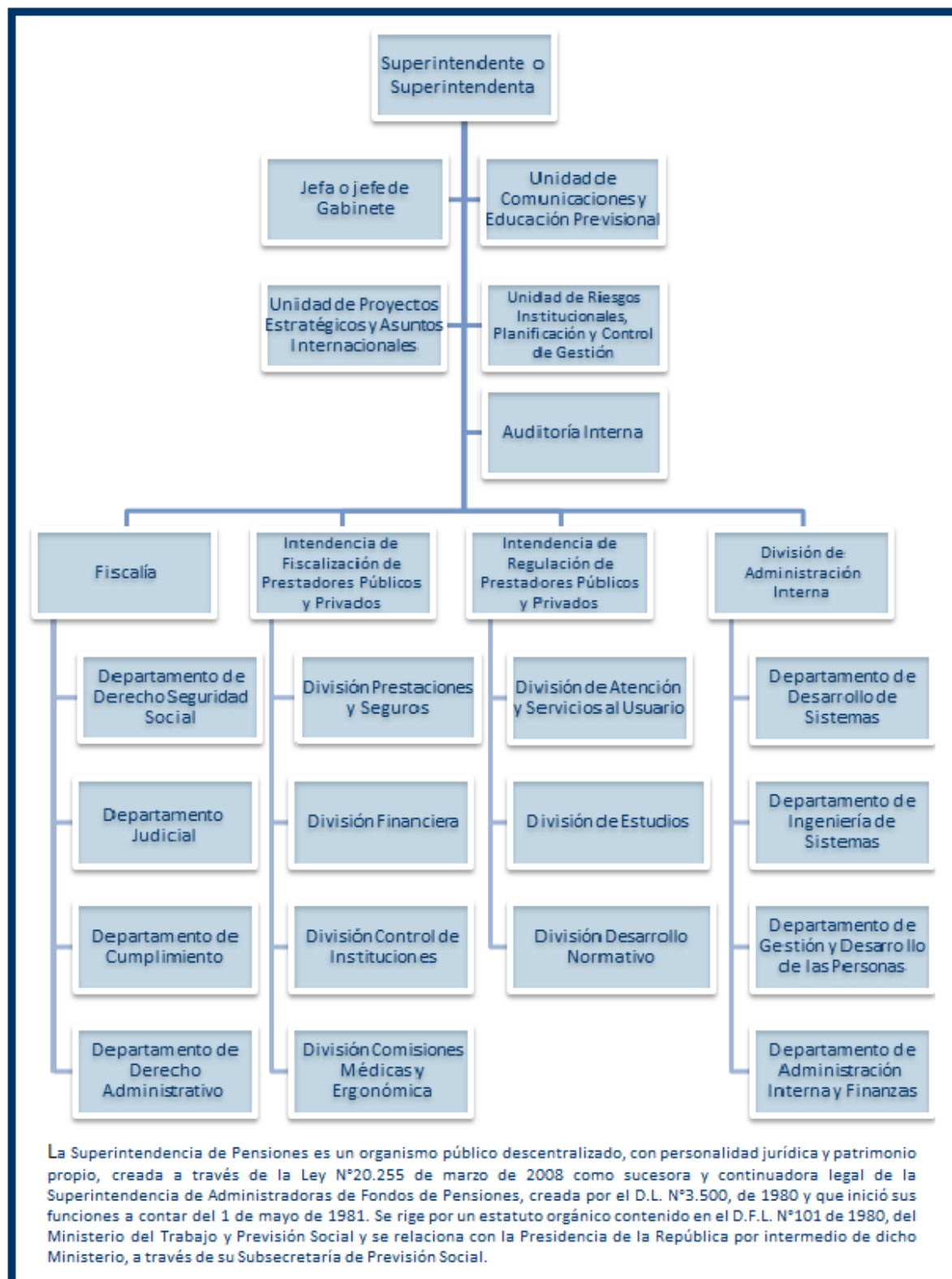
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



(*):Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Pensiones	Osvaldo Macías Muñoz
Fiscal	Mario Valderrama Venegas
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados	Marcela Gana Caro
Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Úrsula Schwarzhaupt Gueneau de Mussy
Jefa de Gabinete	María Consuelo Sáenz-Villareal González
Jefa Unidad de Comunicaciones y Educación Previsional	Pamela Jimeno Ocares
Jefe Unidad de Riesgos Institucionales, Planificación y Control de Gestión	Andrés Kiblsky Pérez
Jefa Unidad de Auditoría Interna	Yasmín Soto Oyarzún
Jefa Unidad de Proyectos Estratégicos y Asuntos Internacionales	Olga Fuentes Contreras
Jefe División Administración Interna	Jorge Medina Arévalo
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Financiera	Sergio Aratangy Rosenberg
Jefe División Comisiones Médicas y Ergonómica	Alberto Muñoz Vergara
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Paulina Quezada Roa
Jefe División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefe División Desarrollo Normativo	Patricio Ayala Villegas

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Proyecto de Ley Reforma de Pensiones (Boletín N° 12212-13)	En Tramitación

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 12.212-13

Descripción Proyecto de Ley de reforma previsional: Mejora las pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres y crea un subsidio y seguro de dependencia.

Objetivo Mejorar los beneficios actuales y futuros del Pilar Solidario y las pensiones auto financiadas, además se crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres.

Fecha de ingreso:	2018-11-06
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional / Senado.
Beneficiarios directos:	Pensionados y afiliados al Sistema de Pensiones.

Boletín: 13.175-13

Descripción Protege el empleo y fortalece el seguro de cesantía.

Objetivo El objetivo es evitar que se materialicen despidos, utilizando pactos de reducción de jornadas de trabajo entre trabajador y empleador, cuando este último luego de la crisis de octubre de 2019 vio afectadas sus ventas, tuvo pérdidas tributarias o se encuentre en quiebra. También contempla en caso del despido, el fortalecimiento de los beneficios por cesantía y la flexibilización de acceso al Seguro de Cesantía.

Fecha de ingreso:	2020-01-06
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / Senado.
Beneficiarios directos:	Trabajadores regidos en virtud de un contrato bajo la normativa del Código del Trabajo, afiliados al Seguro de Cesantía.

Boletín: 14.588-13

Descripción Crea la Pensión Garantizada Universal.

Objetivo Asegurar un monto mínimo de pensión a todas las personas mayores de 65 años que no pertenezcan al 10% más rico de ingresos.

Fecha de ingreso:	2021-09-20
Estado de tramitación:	Tercer trámite constitucional / C. Diputados.
Beneficiarios directos:	Personas mayores de 65 años que se encuentren pensionadas o no, que no pertenezcan al 10% más rico de ingresos.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: 21.190

Fecha de promulgación:	2019-12-09
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-01-01
-------------------------------	------------

Materia: Mejora y establece nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

N° Ley: 21.133

Fecha de promulgación:	2019-01-24
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-07-01
-------------------------------	------------

Materia: Modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social.

N° Ley: 21.227

Fecha de promulgación:	2020-04-01
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-04-06
-------------------------------	------------

Materia: De protección al empleo, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728, en circunstancias excepcionales.

N° Ley: 21.232

Fecha de promulgación:	2020-05-28
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-06-01
-------------------------------	------------

Materia: Modificó la Ley N°21.227 de protección al empleo (Ley corta).

N° Ley: 21.247

Fecha de promulgación:	2020-07-23
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-07-27
-------------------------------	------------

Materia: Establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas.

N° Ley: 21.248

Fecha de promulgación:	2020-07-24
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-07-30
-------------------------------	------------

Materia: Ley de Reforma Constitucional que permite el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual.

N° Ley: 21.254

Fecha de promulgación:	2020-08-13
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-08-14
-------------------------------	------------

Materia: Modifica la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, para incorporar disposiciones transitorias de regulación de medidas de retención judicial de fondos previsionales y de suspensión de la tramitación de la solicitud de retiro de fondos debido a deudas por obligaciones alimentarias.

N° Ley: 21.263

Fecha de promulgación:	2020-09-02
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-09-04
-------------------------------	------------

Materia: Flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, con motivo de la pandemia originada por el COVID-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227.

N° Ley: 21.269

Fecha de promulgación:	2020-09-11
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-10-01
-------------------------------	------------

Materia: Incorpora a los trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N°19.728.

N° Ley: 21.276

Fecha de promulgación:	2020-10-14
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-10-19
-------------------------------	------------

Materia: Modifica distintas Leyes con el fin de cautelar el buen funcionamiento del mercado financiero.

N° Ley: 21.295

Fecha de promulgación:	2020-12-04
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-12-10
-------------------------------	------------

Materia: Establece un retiro único y extraordinario de fondos previsionales en las condiciones que indica.

N° Ley: 21.306

Fecha de promulgación:	2020-12-29
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2020-12-31
-------------------------------	------------

Materia: Otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales.

N° Ley: 21.309

Fecha de promulgación:	2021-01-22
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-07-01
-------------------------------	------------

Materia: Establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales.

N° Ley: 21.312

Fecha de promulgación:	2021-02-05
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-02-15
-------------------------------	------------

Materia: Extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las Leyes N° 21.227 y 21.263.

N° Ley: 21.314

Fecha de promulgación:	2021-04-01
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-04-13
-------------------------------	------------

Materia: Establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica.

N° Ley: 21.330

Fecha de promulgación:	2021-04-27
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-04-28
-------------------------------	------------

Materia: Modifica la carta fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica, publicación 28 de abril de 2021.

N° Ley: 21.339

Fecha de promulgación:	2021-05-07
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-05-08
-------------------------------	------------

Materia: Establece un nuevo bono de cargo fiscal, publicación 8 de mayo de 2021.

N° Ley: 21.351

Fecha de promulgación: 2021-06-04

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-06-04

Materia: Otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en las condiciones que indica.

N° Ley: 21.354

Fecha de promulgación: 2021-06-17

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-06-17

Materia: Otorga bonos de cargo fiscal para apoyar a las micro y pequeñas empresas, por la crisis generada por la enfermedad COVID-19

N° Ley: 21.419

Fecha de promulgación: 2022-01-29

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-02-01

Materia: Crea la Pensión Garantizada Universal.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL (PAEI)

Para la versión 2021 del Premio Anual por Excelencia Institucional, el Servicio Civil ha reconocido a la Superintendencia de Pensiones como una de las instituciones públicas que destaca por su compromiso por la excelencia en los criterios de Eficiencia y Productividad, Calidad de Servicio y Gestión de Personas. En este sentido, la SP desarrolló las siguientes iniciativas:

- **Eficiencia y Productividad:** «Experiencia e innovación: Elementos claves en la modernización del canal web en tiempos de Pandemia».
- **Calidad de Servicio:** «Más que una respuesta a la contingencia sanitaria, un cambio permanente: Creación de un ecosistema eficiente para desarrollar e implementar regulaciones».
- **Gestión de Personas:** «Estrategia de capacitación en tiempos de crisis».

Con 247 funcionarios y funcionarias en el año 2020, la Superintendencia de Pensiones en el ámbito de la «eficiencia y productividad», realizó acciones que le permitieron **mejorar los niveles de eficiencia, productividad y calidad en la atención respecto del canal web**, esto en el contexto de un aumento exponencial de la demanda por requerimientos de los usuarios y usuarias. Además, sobre el aspecto de «calidad de servicio» la institución **generó de un modelo eficiente que permitió un adecuado desarrollo e implementación de nuevas leyes y normas**, con el objetivo principal de que los usuarios y usuarias del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, tuvieran un acceso oportuno, rápido y eficaz a los derechos y beneficios otorgados por estos. Asimismo, respecto a la «gestión de personas», la SP elaboró e **implementó una serie de acciones que permitieron desarrollar una estrategia de capacitación en tiempos de crisis**, posibilitando de esta manera, mantener actualizados los conocimientos técnicos en distintos ámbitos a los funcionarios y funcionarias, con la finalidad de mantener un alto estándar de atención y servicios a la ciudadanía.