



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio del Trabajo y
Previsión Social

Superintendencia de Pensiones





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	14
.3. Resultados de la Gestión año 2023	20
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	48
.5. Anexos	59
.Anexo 1: Recursos Humanos	60
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	69
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	70
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	71
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	72
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	74

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaría de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.152 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2023. De estos, 4.784 son mujeres (58,68%) y 3.368 son hombres (41,32%), 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, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora), 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. El presupuesto vigente correspondiente al año 2023 fue de MM\$ 15.146.948 y el presupuesto ejecutado alcanzó los MM\$ 15.019.761 (99,16% de ejecución).

En materia de logros institucionales del año 2023, y sin perjuicio de lo que será detallado más adelante, destacan los siguientes hitos:

- Ley que reduce la jornada laboral a 40 horas: Esta norma se hace cargo de una demanda histórica y apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todas las personas trabajadoras cubiertas por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Además, contempla mecanismos de conciliación que fomentan la corresponsabilidad y facilitan el acceso al empleo de las mujeres. La ley constituye un aporte a la calidad de vida de las y los trabajadores y sus familias.
- Incremento del ingreso mínimo mensual: El acuerdo estableció que se llegará de manera escalonada a los \$ 500.000 el 1 de julio de 2024, permitiendo de este modo a las trabajadoras y trabajadores y sus familias tener un mejor sustento económico, apoyando durante todo el régimen de transición a las micro y pequeñas empresas. Con esto se materializa uno de los compromisos programáticos establecidos en el Programa de Gobierno del Presidente Gabriel Boric.
- Ratificación del Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso: El 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, el Congreso despachó el proyecto de acuerdo que ratifica el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, el cual establece un marco de normas para prevenir, remediar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
- “Ley Karin”: Esta norma, que está en línea con el Convenio 190 de la OIT, establece como obligación de las empresas y de los órganos del Estado contar con un protocolo de prevención del acoso laboral y/o sexual y la violencia en el trabajo, reforzando un enfoque preventivo que estaba ausente en nuestra legislación. Además, se avanza en el perfeccionamiento de los procesos de investigación del acoso sexual y se incorporan a la regulación las conductas de acoso laboral y la violencia en el trabajo.
- Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral: en virtud de esta norma, los trabajadores -madres, padres y cuidadores- tendrán el derecho de efectuar toda o parte de su jornada en la modalidad de teletrabajo, cuando tengan el cuidado personal de niños menores de 14 años o tengan a su cargo a una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, de cualquier edad. Esto procederá en el caso que la naturaleza de las labores que realiza la persona trabajadora en la empresa o institución empleadora lo permita. Además de fomentar

la corresponsabilidad, el derecho a teletrabajo para personas cuidadoras busca contribuir al aumento de la participación laboral y el empleo femenino.

- Fortalecimiento de la Ley Sanna: Entre los cambios más relevantes que introdujo la nueva ley podemos consignar: se garantiza el acceso al seguro de los progenitores de un niño o niña afectado por una grave condición de salud, sin distinción de sexo, identidad de género u orientación sexual; se aumenta el número de días de permiso cuando un niño o niña esté afectado por alguna de las siguientes contingencias: cáncer o trasplante de órgano sólido y de progenitores hematopoyéticos; se aumenta de número de días de permiso en cualquier contingencia en caso de fallecimiento o ausencia de uno de los progenitores. Además, se estableció un fuero laboral para las personas que hacen uso de la licencia médica por Seguro SANNA.
- “Ley corta” sobre Pensión Garantizada Universal (PGU): Esta norma permitió ampliar el universo de beneficiarios y beneficiarias de la PGU. Antes, el requisito era que la persona no integrara un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población de 65 años o más; el nuevo criterio establece que la persona no debe pertenecer al 10% más rico de la población total del país. Con este cambio, despachado del Congreso en enero de 2023, son muchos más los chilenos y chilenas que pueden contar con un piso mínimo para vivir una vejez más digna.
- Avance del PDL de Reforma Previsional: Con el propósito de facilitar un acuerdo que viabilice la reforma, en diciembre de 2023 el Ejecutivo presentó indicaciones que, entre otros aspectos, establecen una nueva distribución del 6% de cotización de cargo del empleador, eliminan las cuentas nocionales y reducen el proyecto original de 350 artículos permanentes en 17 títulos a 93 artículos permanentes en 4 títulos. El 24 de enero de 2024 la Sala de la Cámara de Diputados y Diputadas aprobó en general la idea de legislar y despachó el proyecto al Senado. Además, se aprobaron en particular aspectos relevantes como los siguientes: creación del Seguro Social, Fondos Generacionales, Administrador Previsional, comisiones por saldo, compensación por expectativa de vida, complemento por cuidados, modificaciones en materia de inversiones y licitación de cartera de afiliados, entre otros. En el segundo trámite constitucional, el Ejecutivo y el ministerio en particular continúan con los esfuerzos para lograr un acuerdo integral que permita materializar una reforma largamente anhelada por la ciudadanía.
- Fortalecimiento del Seguro de Cesantía: Esta norma fortaleció la protección social en la eventualidad de que el trabajador o la trabajadora pierda su empleo, mejorando las tasas de reemplazo, y

flexibilizó los requisitos de acceso a las prestaciones del seguro. Por otro lado, se reforzaron las acciones orientadas a mejorar la empleabilidad de las personas. Así, el Fondo de Cesantía Solidario podrá financiar un rango mucho más amplio de medidas de intermediación y habilitación laboral que impulsen la colocación en un empleo formal (antes estaban limitadas al “apresto” laboral). Los recursos involucrados son significativos y pueden alcanzar hasta el 2% del saldo total del FCS cada año calendario.

- **Medidas de Seguridad Económica:** Esta ley, aprobada en marzo de 2023, contempló la entrega extraordinaria de una segunda cuota del Aporte Familiar Permanente, también conocido como “Bono Marzo”, que ascendió a \$ 60.000, y cuyo objetivo fue apoyar a las familias en meses en que aumentó la carga económica. De este modo, el beneficio totalizó \$ 120.000. En segundo lugar, el proyecto aumentó en un 20% el monto de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar (SUF) de forma permanente, beneficiando a más de 3 millones de cargas, pertenecientes a 1,5 millones de hogares. También se avanzó en la automatización del SUF, para así poder llegar a más de 900 mil niños, niñas y adolescentes pertenecientes al 40% más vulnerable de la población.

Por último, la iniciativa creó el “Bolsillo Familiar Electrónico”, que consistió en un apoyo económico de \$ 13.500 mensuales por carga, operando desde la Cuenta RUT de las personas beneficiarias, para cubrir una parte (20%) o el total del valor de las compras realizadas en cualquier comercio del rubro alimenticio que contemple medios de pago electrónicos a lo largo de todo el país. Esta innovación reemplazó el “Aporte Canasta Básica de Alimentos”, cuya vigencia era hasta abril de 2023, convirtiéndose en un aporte fijo hasta diciembre del mismo año.

- **Nueva Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024 - 2028:** Esta redefine y fortalece los principios centrales que rigen la protección de las personas trabajadoras en nuestro país, tomando en consideración los cambios que han ocurrido en el mundo del trabajo desde el año 2016, que han sido muchos, varios de ellos acelerados por la experiencia de la pandemia de Covid-19. La nueva Política insta a generar acciones específicas que promuevan la salud mental y los entornos laborales libres de violencia y acoso, en línea con el Convenio 190 de la OIT. Además, en el documento adquiere un carácter transversal la perspectiva de género y se releva el principio de diversidad en todos los ámbitos de la política, garantizando así equidad e igualdad entre todas las personas trabajadoras.
- **Ratificación del Convenio 176 de la OIT sobre seguridad y salud en las minas:** Este instrumento internacional precisa los derechos

y obligaciones de los trabajadores y empleadores del sector y, además, incluye recomendaciones para adecuar la legislación nacional a los contenidos del Convenio. Junto con ello, plantea criterios para la designación de la autoridad competente encargada de vigilar y regular los diversos aspectos de la seguridad y salud en las minas, y facilitar servicios de inspección adecuados para supervisar la aplicación de medidas y dotarlos de los recursos necesarios. La ratificación de este instrumento representa un avance importante en Trabajo Decente para un sector clave de la economía nacional.

Ahora bien, establecido lo anterior, se desarrollará a continuación **un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2023.**

La Subsecretaría del Trabajo, en el marco de los esfuerzos para avanzar en la protección de los derechos laborales y garantizar el trabajo decente, impulsó desde el año 2022 la modificación de la jornada laboral a 40 horas semanales, logrando su aprobación y promulgación en abril de 2023. Esto se tradujo en la Ley N°21.561, que “Modifica el Código del Trabajo y reduce la jornada laboral a 40 horas”. En el marco de promoción de la reducción de jornada, la Subsecretaría promovió el “Sello 40 horas”, reconocimiento público que realiza el Ministerio del Trabajo y Previsión Social para aquellas empresas que implementen una jornada laboral ordinaria de 40 horas semanales. Durante el 2023, se certificaron 340 empresas.

Asimismo, se impulsó la Ley N°21.578, que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, aumenta el universo de beneficiarios/as de la asignación familiar y maternal, y extiende el ingreso mínimo garantizado y el subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas. A partir del 1 de septiembre de 2023 el ingreso mínimo para trabajadores mayores de 18 años y de hasta 65 años quedó establecido en \$ 460.000 y alcanzará un monto de \$ 500.000 el 1 de julio de 2024.

La Subsecretaría durante el año 2023 impulsó también la Ley de “Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral” que promueve una serie de medidas en torno a la protección a la maternidad, paternidad y vida familiar, y regula un régimen de trabajo a distancia y teletrabajo, la cual fue aprobada a fines de 2023 como Ley N°21.645.

Otro de los hitos de 2023 fue la aprobación de la Estrategia Nacional de Prospección Laboral que establece lineamientos para enfrentar el futuro del trabajo. Ella dispone que, a través de los Observatorios Laborales, se entregará evidencia sobre las características de las principales ocupaciones del país, su oferta y demanda, y sobre los desafíos tecnológicos y socio ecológicos que enfrentan las personas trabajadoras.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 90.961 fiscalizaciones a empresas, un 10,2% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 61.716 conciliaciones parciales o totales, lo que se tradujo en 62.382 trabajadores y trabajadoras que se favorecieron con algún tipo de conciliación.

En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.041.381 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 432.361 a través de los canales virtual y telefónico y OIRS virtuales. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 95% de trámites digitalizados y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), todo ello vinculado al proceso de modernización de la Dirección del Trabajo.

En otro plano, durante 2023 se efectuaron capacitaciones a 314 dirigentes/as sindicales, donde el 44.2% corresponde a mujeres, en el marco de los Talleres María Ester Feres Nazarala realizados en 6 regiones. Por otro lado, se puso en marcha la Escuela de Formación Sindical que en sus distintas actividades abarcó un total de 421 asistentes (donde un 42.7% corresponde a mujeres). En 4 talleres ramales participaron 282 integrantes de organizaciones sindicales del comercio, la minería, la banca y la industria.

Durante el año 2023, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con el objetivo de cumplir su misión, logró beneficiar a más de 2.458.000 personas a través de su oferta programática. De ese total, más de 710.000 personas, (48% mujeres y 52% hombres), participaron en cursos de capacitación y en certificación de competencias laborales, a fin de potenciar su acceso al empleo. También, más de 1.256.000 personas (68% mujeres y 32% hombres) recibieron el pago de los subsidios al empleo, entre ellos los subsidios implementados a partir de los incendios forestales y lluvias, que permitieron apoyar a las empresas afectadas en los procesos de retención laboral y contratación. Conjuntamente, 491.655 personas fueron atendidas por el Sistema de Intermediación Laboral, lo que representa un aumento sustancial de 37% respecto al 2022. Así también, 120.051 personas fueron colocadas en un puesto de trabajo (37% mujeres, 58% hombres y 5% sin información de sexo) lo que representa un 30% más que el año anterior.

Con el propósito de avanzar en materia de descentralización y pertinencia territorial en la definición de las necesidades de capacitación, durante el 2023 se constituyeron los 16 Consejos Regionales de Capacitación, de conformación tripartita, que tienen por objeto asesorar en el desarrollo y aplicación de la Política Nacional de Capacitación en su ámbito regional.

Por último, cabe destacar que con el objeto de aumentar la productividad y la empleabilidad, a través del desarrollo de competencias en las micro, pequeñas y medianas empresas, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en junio de 2023 firmó un acuerdo con asociaciones de Mipymes para avanzar en los siguientes ámbitos: Institucionalidad, a través de la creación de la Unidad de Mipymes; estudios que permitan caracterizar sus necesidades de capacitación; modificación normativa con el propósito que las Mipymes puedan acceder al financiamiento de capacitación con cargo a la Franquicia Tributaria; y revisión de la oferta de cursos del Programa Despega MIPE. Junto con lo anterior se dio un paso importante al incorporar un representante de las Mipymes al Consejo Nacional de Capacitación, para enriquecer con la visión del sector la Política Nacional de Capacitación.

En 2023, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) alcanzó un total de 17.639 certificaciones, un incremento de 11% respecto a 2022. De este total, 7.584 corresponden a mujeres, logrando un 38% de aumento en el mismo periodo. Esto contribuye al esfuerzo para incrementar la empleabilidad de mujeres en nuestro país. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 21 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora llega a 1.015 perfiles ocupacionales acreditados y vigentes.

Asimismo, se materializó el ingreso del proyecto de ley que fortalece la institucionalidad de ChileValora, siendo aprobado en el mes de enero de 2024 y promulgado como ley de la República el 15 de abril de 2024. Se debe relevar que el proyecto fue aprobado por unanimidad en casi todas las instancias del trámite legislativo, tanto en la Cámara de Diputados y Diputadas como en el Senado. Este importante logro permitirá contar con más atribuciones para reforzar a los Organismos Sectoriales de Certificación, potenciar la presencia territorial del servicio y fortalecer la articulación con la formación Técnico Profesional.

La Dirección General de Crédito Prendario (DICREP) otorgó durante 2023 créditos a partir de una garantía de prenda civil por un total que superó los MM\$ 39.620, lo que significó un aumento de 21,2% con respecto a 2022. Los préstamos realizados por DICREP lograron beneficiar a más de 420.000 usuarios y usuarias, de los cuales el 73,8% corresponde a créditos obtenidos por mujeres. Además, la continuidad del Remate On-Line ha permitido acercar la institución a la ciudadanía, facilitando un mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados durante el año 2023, con una participación que ascendió a 2.653 personas a nivel nacional. De esta cifra, 14,06% pertenece a mujeres, 83,50% a hombres y 2,44% pertenece a otras personas jurídicas. Adicionalmente, se suscribieron 10 convenios de cooperación con Municipalidades y otros organismos del Estado, con la finalidad de ampliar la ejecución de remates de bienes fiscales a través de DICREP.

Finalmente, cabe destacar que se refrendó la percepción de calidad de los servicios entregados a la comunidad por la Dirección General de Crédito

Prendario. En efecto, según la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría 2023, se alcanzó un 93% de satisfacción en la evaluación general de la institución, en línea con los resultados de los últimos años.

La Subsecretaría de Previsión Social durante el año 2023 participó en la modificación de la Ley N° 21.419, llamada también “Ley corta PGU”, a fin de aumentar el número de personas beneficiarias de la Pensión Garantizada Universal, excluyendo sólo aquellas que pertenecen al 10% más rico de la población. Además, la Subsecretaría se sumó al esfuerzo ministerial, desplegando instancias de diálogo con representantes del mundo académico, político y de la sociedad civil, con el propósito de buscar un amplio acuerdo que permita aprobar el proyecto de Reforma de Pensiones del Ejecutivo.

En materia de Seguridad Social, la Subsecretaría de Previsión Social desarrolló el proceso de actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, resultado de la ratificación del Convenio N° 187 de la OIT en 2011. Para dicha actualización se realizaron talleres presenciales tripartitos en los que participaron 518 personas a nivel nacional, con un 58,1% de hombres y un 41,9% de mujeres. Fruto de esos esfuerzos, a fines del año 2023 se presentó el borrador para la actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ante los distintos actores sociales y en enero de 2024 fue aprobado por unanimidad por el Comité de ministros y ministras para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL), durante el año de referencia entregó los beneficios de la Ley N° 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadores del país. En esta línea, se logró superar la barrera de las 80.000 capacitaciones en prevención de riesgos, aumentando un 16,5% respecto del año anterior, con más de 2.774 nuevas empresas capacitadas.

En cuanto a la oportunidad en la entrega de prestaciones a la ciudadanía, se logró tramitar más del 80% de los Subsidios de Incapacidad Laboral en 30 días o menos, lo que representa un porcentaje de mejora de más de un 40% respecto al año anterior. Asimismo, en el caso de las denuncias, se logró disminuir considerablemente sus tiempos de calificación para determinar si corresponden a origen laboral o común. En específico, para el caso de los accidentes de trabajo se logró calificar las denuncias recibidas en 9 días promedio, lo que significa una disminución en más de 20 días respecto al año anterior. Por otro lado, en lo referido a los accidentes de trayecto, el tiempo de calificación de las denuncias recibidas fue de 10 días promedio, lo que representa una disminución de más de 15 días respecto a 2022. Por último, en el caso de las enfermedades profesionales se obtuvo un promedio de días de calificación respecto a las denuncias recibidas de 27 días, lo que representa una disminución de 5 días respecto al año anterior.

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca el trabajo realizado en la elaboración de informes técnicos, desarrollo de estudios, propuestas de indicaciones a proyectos de ley y la implementación de los cambios a la Ley N° 21.538 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU) en lo concerniente al nuevo criterio de focalización, que amplió el universo de personas beneficiarias.

También cabe mencionar el trabajo orientado a la implementación de la Ley N° 21.484 de responsabilidad parental y pago efectivo de pensión de alimentos, así como la nueva Ley N° 21.628 de Seguro de Cesantía, que flexibiliza los requisitos de acceso y mejora las prestaciones de este instrumento de protección social, especialmente en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades.

En el plano de la supervisión, se efectuaron 2.620 acciones de fiscalización en materia de beneficios, comisiones y consejos médicos, ámbito operacional, asesoría previsional y temas financieros, a las que se suman los procesos sancionatorios que culminaron con un total de 12.210 UF en multas. Respecto del proceso de calificación de invalidez, las Comisiones Médicas Regionales evaluaron más de 95.000 solicitudes, mientras que en materia de atención de usuarias y usuarios se gestionaron más de 100.000 requerimientos en el año, la mayoría por otorgamiento de beneficios. Asimismo, se lanzó un nuevo Portal de Atención Ciudadana que busca generar una experiencia usuaria más eficiente, cercana y acorde con las crecientes necesidades de las y los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

En 2023, el Instituto de Previsión Social (IPS) desarrolló importantes acciones para acercar beneficios sociales y previsionales a las personas. Así, implementó la llamada “Ley Corta” de la Pensión Garantizada Universal (Ley N°21.538), que entró en vigor el 1 de abril de 2023. Junto con ello, al IPS le correspondió participar en la implementación de tres medidas del Gobierno para la seguridad económica de las familias: el pago extraordinario del Aporte Familiar Permanente 2023 (ex Bono Marzo), el aumento y ampliación de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar, y la habilitación de un aporte mensual a través del Bolsillo Familiar Electrónico para gastos en alimentos. Asimismo, y con el objetivo de apoyar a las familias afectadas por los temporales de agosto en la zona centro-sur, se gestionó la transferencia de ayudas económicas mediante el Bolsillo Electrónico de Emergencia.

Otras acciones relevantes fueron: entrega de un aporte extraordinario al Bono de Invierno para personas pensionadas mayores de 65 años que cumplieran con los requisitos, beneficiando a 1.555.470 personas; habilitación del pago del Subsidio Familiar Automático a los menores del 40% más vulnerable de la población con derecho al beneficio; e implementación de los pagos establecidos por la Ley N°21.565, que promueve la protección y reparación integral de hijos e hijas menores de 18 años de mujeres víctimas de femicidio o suicidio femicida.

Cabe destacar que el IPS, a través de sus canales de atención ChileAtiende presenciales y no presenciales, concretó en el año un total de más de 222 millones de interacciones con las personas, tanto para atender trámites como para orientar a la ciudadanía. Además, el servicio gestionó más de 40 millones de pagos de beneficios. Se suma el hecho que el IPS amplió su cobertura presencial, con 9 Puntos de Atención Virtual en comunas alejadas de grandes centros urbanos, para permitir a las personas de esas localidades contactarse, de manera asistida, con ejecutivos de video atención del servicio.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene como objetivo supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades fiscalizadas. En cumplimiento de ese mandato, se llevaron a cabo 168 fiscalizaciones en los distintos ámbitos que competen a la Superintendencia, emitiéndose instrucciones y solicitudes destinadas a la implementación de mejoras para el beneficio de la seguridad social. También se destaca el apoyo en el diseño y tramitación legislativa del proyecto de ley que modificó el Seguro SANNA, permitiendo mejorar las coberturas, especialmente a través del aumento de días del permiso para el cuidado y la incorporación de una nueva contingencia a ser cubierta. Se estima una población beneficiaria de 6.337 personas.

En el ámbito de atención ciudadana, la SUSESO emitió un total de 179.356 dictámenes relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley N° 16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Asimismo, se mejoró la infraestructura de las sucursales de atención en las comunas de Iquique, Copiapó, Viña del Mar, Chillán y Temuco, con altos estándares de calidad, cercanía, accesibilidad, y equidad de género.

Por otro lado, se logró la consolidación de “Mi Portal de la Seguridad Social”, disponiendo a la ciudadanía de manera amigable, segura y accesible los datos que la Superintendencia tiene de la persona que consulta en una sola interfaz. Están integrados más de 20 sistemas de información, lo que conlleva la interacción con más de 600 entidades, conformando así el primer “Portal de la Seguridad Social” en Chile, que en 2023 alcanzó 1.964.433 visitas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2023 por este concepto un monto total de MM\$ 1.416.911, con un promedio mensual de 104.758 pensiones pagadas (del monto total pagado, un 28% corresponde a mujeres y un 72% corresponde a hombres). Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa, de asistencia social y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 67.072.

Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 138.917 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios y usuarias del Sistema de Salud Capredena como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria, lo que le permite estar 100% acreditada. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales para implementar la digitalización de trámites, avanzando desde un 88% en el año 2022 a un 95% en el año 2023.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar -de manera eficiente- servicios de previsión, salud y asistencias a los más de 237 mil beneficiarios y beneficiarias de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2023 hubo un incremento de 1,5% en el número de pensiones pagadas, alcanzando un monto promedio mensual de \$ 1.478.061 en hombres y \$ 822.307 en mujeres (considerando pensiones de montepío y retiro), así como un promedio de tramitación de primer pago de éstas de sólo 13,6 días, logrando una disminución de 18,5% respecto al periodo anterior.

En el ámbito de prestaciones de salud, la Institución liquidó 7.164.208 prestaciones de salud, logrando un aumento del 12,2% en comparación al año 2022, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$ 148.605. Finalmente, en el ámbito de asistencias, se entregaron 20.777 préstamos por un monto total de MM\$ 21.523, lo cual implica un aumento de 28% en préstamos entregados y un 6,15% de financiamiento más que el año anterior.

JEANNETTE JARA ROMÁN

MINISTRA 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, quien 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 el 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 beneficiarias y beneficiarios, a través del ejercicio de sus facultades reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras. **La institución resguarda los intereses previsionales de más de 14 millones de personas**, equivalentes a más del 70% de la población de Chile.

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las siete Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a una Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), una Comisión Médica Central (CMC) y 57 Comisiones Médicas Regionales (CMR), a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y a la Comisión de Apelaciones (CA), y las entidades de asesoría previsional y asesoras/es previsionales personalizados (AP). En conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) fiscaliza a las entidades de asesoría financiera previsional y a las 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 dos Consejos Médicos y al Consejo Médico de Apelaciones.

Es importante señalar que al 31 de diciembre de 2023 **los fondos de pensiones** totalizaban activos por US\$ 188.594 millones (un 7% más que al cierre de 2022). Esta cifra equivale a un 60,4% del PIB chileno. En tanto, **los fondos de cesantía** totalizaban activos por US\$ 13.003 millones a la misma fecha (aumento del 12% respecto al periodo anterior y equivalente al 4,2% del PIB).

La Institución cuenta con una **dotación efectiva de 246 funcionarias y funcionarios**. De ese universo, 31 personas trabajan en calidad jurídica de

planta y 215 personas en calidad jurídica contrata, con un 52% de participación de mujeres y un 48% de hombres. Por otra parte, existe un total de 275 personas fuera de dotación, de las cuales 261 se desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas y Consejo Médico.

Durante 2023 la Superintendencia de Pensiones cuenta con un **nuevo modelo de atención** que busca generar una nueva experiencia usuaria más eficiente, cercana y acorde con las crecientes necesidades de las y los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, en los distintos niveles de atención. Esto, a partir de atributos claves como: claridad en la respuesta, trazabilidad de la interacción que permite efectuar seguimiento a los requerimientos y experiencia omnicanal, que propone una integración y sincronía entre los canales de comunicación, entregando respuestas homologadas, independiente del canal de atención por el cual se efectuó el requerimiento.

Considerando lo anterior, es importante mencionar que este modelo fue diseñado en 2022 mediante el trabajo colaborativo de la SP con el Laboratorio de Gobierno. Con ello, durante 2023, se consolidan importantes iniciativas que fortalecen la implementación del nuevo modelo, destacando entre ellas: 1) la implementación del nuevo portal de atención ciudadana; 2) generación y descarga de nuevos certificados, con atención personalizada en el nuevo minisitio “Mi Portal SP”; 3) implementación del manual de lenguaje claro y 4) burbujas de conocimiento.

Por otra parte, respecto de la atención de usuarias y usuarios en 2023, se **gestionaron 102.586 requerimientos**, la mayoría por otorgamiento de beneficios, los que ingresaron mediante los seis canales de atención disponibles, dentro de los cuales se encuentran las 16 oficinas de atención presencial de público a nivel nacional y los canales de atención universal (telefónico, digital, sucursal virtual, agendamiento telefónico y postal).

Además de la atención realizada por nuestros canales, tanto presencial como remotos, en 2023 la SP participó en 10 jornadas de atención (un 20% más que el año anterior) en terreno organizadas por la División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX). En total, efectuamos 276 atenciones (un 94% más que en 2022) a chilenas y chilenos residentes en el extranjero que requerían tramitar certificados de supervivencia, agilizar trámites de pensión y gestionar la aplicación de los distintos Convenios Internacionales de Seguridad Social, entre otros servicios.

Asimismo, en términos del sistema de pensiones, la institución durante 2023 trabajó en la implementación de la Ley N° 21.538, publicada el 26 de enero de 2023, que modifica la Ley N° 21.419 que crea la **Pensión Garantizada Universal (PGU)** y modifica los cuerpos legales que indica. Esta Ley modificó la focalización de la PGU y amplió el universo de las personas beneficiarias. Del mismo modo, la Superintendencia de Pensiones emitió la regulación necesaria para hacer operativas las disposiciones de la Ley, para

regular su implementación. Otro hito fue la **implementación de la nueva Ley N° 21.628** que flexibiliza los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al Seguro de Desempleo de la Ley N° 19.728, y mejora las prestaciones y flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades en todo o en parte del territorio de una región. Contar con esta ley ya implementada, de hecho, fue de gran importancia para ayudar a las y los trabajadores que se vieron afectados por los incendios ocurridos en la V Región en febrero de 2024.

En el caso de la PGU, entre diciembre 2022 y diciembre de 2023 el número de beneficiarios de PGU contributiva aumentó 13% como resultado del cambio en el requisito inicial de acceso al beneficio que posibilitó su acceso a las y los adultos mayores de 65 años y más que pertenezcan al 90% de la población de menores ingresos del país y ya no a las y los adultos mayores que debían pertenecer al 90% de la población de menores ingresos de 65 años.

Este importante cambio comenzó a regir en abril de 2023, con lo cual las y los beneficiarios totalizaron a 1.675.939 personas a diciembre pasado. A su vez, las y los beneficiarios de PGU no contributiva alcanzaron 470.946 personas. En total, considerando los Beneficios Contributivos y No Contributivos, incluyendo Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI) y Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI), el número de beneficiarias/os aumentó un 10%. En términos reales, los montos promedio aumentaron un 2% para todos los tipos de beneficios llegando en diciembre de 2023 a \$206.000 para PGU y PBSI, y \$171.000 para APSI.

Durante 2023, en materia de beneficios, el esfuerzo y énfasis se concentró principalmente en continuar con el **fortalecimiento y gestión del sistema de pensiones**, principalmente mediante el robustecimiento de los procesos de otorgamiento y pago de la PGU, y la implementación de las nuevas tablas de mortalidad, para lo cual se efectuaron fiscalizaciones a las entidades reguladas para asegurar su correcta y oportuna aplicación.

Respecto del **Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS)**, se efectuó el seguimiento de los siniestros y los ajustes de siniestralidad. En el ámbito del **Seguro de Cesantía** también hubo un trabajo activo para asegurar un adecuado y correcto cambio de operador, cierre de la **Administradora de Fondos de Cesantía II (AFC II)** e implementación de la Administradora de Fondos de Cesantía III (AFC III). Además, se continuó con el fortalecimiento de la gestión eficiente de la **Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal (PAET)**, entendiendo la urgencia y necesidades de las personas que la solicitan.

En línea con lo anterior es que la SP emitió **13 normas para perfeccionar el sistema de pensiones**, entre las que se destacan el procedimiento de

Cálculo del Puntaje de Focalización Previsional para acceder a la PGU, adecuación de regulaciones sobre beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, beneficios para hijos e hijas menores de 18 años de mujeres víctimas de femicidio, instrucciones para la implementación de la Ley sobre responsabilidad parental y pago efectivo de deudas de pensiones de alimentos y ajustes e implementación de las nuevas tablas de mortalidad, entre otras.

Asimismo, se emitieron **10 normas de carácter general para la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)** a través de las cuales regulamos y dictamos instrucciones sobre intermediación y habilitación laboral, finiquito laboral electrónico en el seguro de cesantía, información de comisiones y rentabilidad de activos alternativos, entre otras materias.

Junto a lo anterior, como Superintendencia de Pensiones **prestamos apoyo técnico constante en relación con el proyecto de Ley de Reforma Previsional y otros cambios legales**. Lo anterior principalmente mediante la elaboración de informes técnicos, desarrollo de estudios, realización de informes actuariales, evaluación de impacto, redacción de propuestas de cambios legales e indicaciones. Además, se encontró disponible para otros requerimientos en el ámbito de su competencia cada vez que fue necesario.

En el ámbito de fiscalización, durante 2023 la SP continuó con el fortalecimiento de la **Supervisión Basada en Riesgo (SBR)**, modelo que consiste en identificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos más críticos que enfrentan las entidades fiscalizadas, a través de la evaluación de la madurez de gestión de los procesos involucrados. La SP utiliza ese enfoque para orientar sus actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición de los regulados, optimizando al máximo el uso de sus recursos. Así, el año pasado fortalecimos las fiscalizaciones a los macroprocesos de inversiones, operaciones, servicios y comercialización, profundizando temas como tecnología de información, seguridad información, continuidad operacional, gestión de riesgos y auditoría. Asimismo, se reforzó el control de los procesos de cobranza de cotizaciones, la recuperación de rezagos y, además, se fortalecieron las actividades asociadas a la normativa de servicios que las AFP entregan a las afiliadas y afiliados y trabajadoras y trabajadores en los distintos canales de atención.

Todo lo anterior se tradujo en 2.620 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF), sobre las AFP, AFC, IPS y las Comisiones Médicas.

Las **acciones de fiscalización** de la Superintendencia de Pensiones tienen un **impacto directo en las personas** para que 1) sean protegidas y tengan garantizados sus derechos previsionales; 2) reciban información respecto de su condición de potenciales personas beneficiarias de prestaciones y beneficios estatales; 3) cuenten con una administración correcta de sus cuentas individuales y se les entregue información clara y transparente; 4) reciban la rentabilidad correspondiente de los recursos que, por ley, deben

administrar las AFP y la AFC; 5) accedan oportunamente a información y asesoría de calidad para contribuir a una correcta toma de decisiones; 6) accedan a un proceso de calificación de invalidez, de enfermo terminal y ergonómico técnicamente bien realizado, justo e imparcial; y 7) accedan a las pensiones, prestaciones del seguro de cesantía y beneficios del Pilar Solidario en forma correcta y oportuna.

En la actualidad, cabe destacar la importancia que tiene la **seguridad de la información y la ciberseguridad**, debido a la dinámica con la que evolucionan los ataques cibernéticos, por lo que también llevó a la Superintendencia a realizar una permanente fiscalización para que los regulados actualicen persistentemente sus medidas de seguridad, con el objetivo de proteger a las y los afiliados. Así, en 2023, se midió con mayor alcance el grado de cumplimiento de la norma y el nivel de madurez de las instituciones respecto de la seguridad de la información.

Por su parte, el principal objetivo de nuestra fiscalización es tener un sistema seguro y confiable. Sin embargo, cuando se detectan infracciones regulatorias se inician procesos investigativos que pueden terminar en sanciones. Dado lo anterior, en 2023 se realizaron **7 procesos sancionatorios** en donde se emitieron multas por un total de 12.210 Unidades de Fomento (UF). Las sanciones se aplicaron por infracciones en temas financieros, de entrega y tramitación de beneficios previsionales, por falencias en gestión operativa y en materia de asesorías previsionales.

Respecto de los desafíos institucionales para 2024, los esfuerzos y énfasis se enfocarán en la fiscalización de los procesos operativos de concesión y pago de las AFP y el IPS en relación con los beneficios previsionales.

En el ámbito de los Asesores Previsionales, el énfasis de fiscalización se centrará en los procesos de intermediación.

En cuanto al Seguro de Cesantía, se ha implementado una nueva ley que flexibiliza los requisitos y otorga beneficios especiales en caso de catástrofe, siendo este el foco principal de la supervisión para el año 2024.

Asimismo, para el 2024 en materia de atención de usuarias y usuarios, los esfuerzos se centrarán en buscar la mejora de los procesos de atención, elevando la calidad de las respuestas y reduciendo los tiempos de gestión de los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias. En este sentido, resulta relevante y prioritario la implementación total del nuevo modelo y portal de atención, como también, de la totalidad de las iniciativas asociadas a innovación y proyectos de modernización que han sido planificados y desarrollados durante los últimos dos años a través de la asesoría ágil del Laboratorio de Gobierno.

Durante el 2024 continuará la implementación del teletrabajo en la SP, como una de las prácticas más relevantes en la gestión de personas, como también, continuar potenciando y fortaleciendo la gestión del conocimiento y desempeño institucional e individual.

Asimismo, en el año 2024, en el ámbito de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se considera implementar una nueva Unidad de Ciberseguridad para reforzar y gestionar el plan de acción en esta materia.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

3. Resultados de la Gestión año 2023

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 año 2023, 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.

De igual modo, la institución participó en el debate legislativo de otros proyectos previsionales, como el que elaboró la **Ley N° 21.565 que establece un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida y sus familias**. Asimismo, la SP participó en la elaboración del Decreto N°49 de los Ministerios de Hacienda, Trabajo y Previsión Social y de la Mujer y Equidad de Género, que establece el reglamento que regula la tramitación, solicitud y forma de operación y pago de la pensión para los hijos e hijas de víctimas de femicidio o suicidio femicida.

Por otra parte, se participó en diversas mesas de trabajo, como también, se han realizado diversas presentaciones del Superintendente ante las comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento; de Trabajo y Seguridad Social, y de Hacienda, tanto de la Cámara de Diputadas y Diputados como del Senado.

Considerando lo anterior y producto del trabajo técnico, se destacan a continuación tres cuerpos legales de la gestión 2023:

- **Pensión Garantizada Universal (PGU): mejores pensiones y mayor cobertura (Ley N° 21.538).**

En abril de 2023 entró en vigencia la Ley que modifica el requisito de acceso de focalización de la PGU, al establecer que pueden acceder al beneficio las y los adultos mayores que pertenezcan al 90% de la población de menores ingresos del país, y no al 90% de la población de 65 años y más, como se exigía inicialmente. El número de beneficiarios de PGU Contributiva entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023 aumentó en 183.273, es decir, un 12%. Las y los beneficiarios de PGU No contributiva, de PBSI y APSI aumentaron 5%. En total, considerando los Beneficios Contributivos y No Contributivos, el número de beneficiarios se

incrementó en un 10%. El monto promedio del beneficio, en diciembre de 2023, fue de \$ 206.000 para PGU y PBSI, mientras que para APSI fue de \$ 171.000.

- **Pensiones de alimentos: Responsabilidad parental y pago efectivo de pensiones de alimentos (Ley N° 21.484).**

El 20 de mayo de 2023 entró en vigencia la Ley N° 21.484 de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Pensión de Alimentos. Esta ley establece un mecanismo permanente para obtener recursos desde los ahorros de las personas deudoras de pensiones alimenticias. A quienes se les adeuda la pensión de alimentos deben solicitar la retención de los fondos que la persona deudora tenga en sus cuentas financieras y de inversión, incluidas las cuentas de ahorro previsional voluntario (APV). Los tribunales de familia son los encargados de dictar las resoluciones para que las instituciones financieras informen los saldos que tienen los deudores y ordenen el pago de sus respectivas deudas contra dichos saldos. El pago de las deudas por pensiones de alimentos con fondos de las cuentas de capitalización individual obligatoria procederá en caso de que no existan saldos en las otras cuentas financieras de los deudores. En este caso, la ley establece lo siguiente: a) Si el deudor está a 15 años o menos de la edad legal de pensión, el pago no podrá exceder el 50% de los fondos acumulados en su cuenta de capitalización individual obligatoria; b) Si está a más de 15 y menos de 30 años de la edad legal de pensión, el pago no podrá exceder el 80% de los fondos; c) Si está a más de 30 años de la edad legal para jubilar, se podrá llegar hasta el 90% de los fondos acumulados.

- **Nueva Ley de Seguro de Cesantía (Ley N° 21.628).**

El 1 de diciembre de 2023 entró en vigencia la Ley N° 21.628, que flexibiliza los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al Seguro de Desempleo de la Ley N° 19.728, y mejora las prestaciones y flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades en todo o en parte del territorio de una región. Con esta Ley se destacan los siguientes avances:

a) Mejora acceso con nuevos requisitos en régimen: Disminuyen los requisitos de acceso a las prestaciones del Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728. i) Con cargo a la Cuenta Individual de Cesantía (CIC), se realiza disminución del número mínimo de cotizaciones registradas, desde 12 a 10 cotizaciones en caso de trabajadoras y trabajadores con contrato indefinido o trabajadoras y trabajadores de casa particular (TCP); y desde 6 a 5 cotizaciones en el caso de las y los trabajadores con contrato a plazo fijo; y ii) Con cargo al Fondo de Cesantía Solidario (FCS), se realiza disminución del

requisito del número de cotizaciones registradas desde 12 a 10 cotizaciones en los últimos 24 meses anteriores al término de la relación laboral. Se mantiene requisito de tres últimas cotizaciones continuas y con el mismo empleador.

b) Mejora prestaciones en régimen: Se incrementan los beneficios por cesantía con cargo a la Cuenta Individual de Cesantía (CIC), mediante el aumento de la tasa de reemplazo del segundo mes de las prestaciones con cargo a la CIC desde 55% a 60% del respectivo promedio de remuneraciones. Asimismo, se incrementan beneficios por cesantía con cargo al FCS: i) Trabajadoras y trabajadores con contrato indefinido y trabajadoras y trabajadores de casa particular (TCP), se realiza aumento de tasa de reemplazo de segundo mes de beneficio, desde 55% a 60% del promedio de remuneraciones, y actualización de los respectivos límites mínimo y máximo; y ii) Trabajadoras y trabajadores con contrato a plazo fijo, se realiza aumento de tasa de reemplazo del primer mes de beneficio, desde 50% a 60%, y se agregan giros cuarto y quinto (30% ambos), quedando su tabla de beneficios con cinco giros mensuales (aumento desde los tres giros actuales).

c) Acceso y prestaciones especiales por estado de catástrofe por calamidad pública, zona afectada por catástrofe o alerta sanitaria que implique paralización de actividades: Se incorpora un nuevo Título IV a la Ley N° 19.728, que establece menores requisitos de acceso y beneficios especiales del Seguro de Cesantía para las y los trabajadores que hayan perdido su empleo en una zona declarada en estado de catástrofe por calamidad pública, zona afectada por catástrofe (ley N°16.282) o alerta sanitaria. De acuerdo con lo anterior, el proyecto considera ajustes automáticos durante los primeros dos meses de catástrofe/zona afectada por catástrofe/alerta sanitaria. Con ello, se plantea la disminución especial de los requisitos de acceso a las prestaciones del Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728, en específico: i) Prestaciones con cargo a la CIC, se realiza disminución del requisito del número de cotizaciones registradas, desde 10 a 8 cotizaciones en caso de las y los trabajadores con contrato indefinido o TCP; y desde 5 a 4 cotizaciones en el caso de las y los trabajadores con contrato a plazo fijo; y ii) Prestaciones con cargo al FCS, se realiza disminución del requisito del número de cotizaciones registradas, desde 10 a 8 cotizaciones en los últimos 24 meses anteriores al término de la relación laboral. Se mantiene requisito de tres últimas cotizaciones continuas y con el mismo empleador.

Un aspecto relevante, fue la consolidación de la Ley que otorga beneficios a Enfermos Terminales. A diciembre del año 2023 se registraron 1.181 personas certificadas por el

Consejo Médico como enfermo terminal, de los cuales 367 de ellos son mujeres y 814 son hombres.

En materia de supervisión durante el año 2023 la agenda de fiscalizaciones incluyó actividades de supervisión de servicio a los afiliados, se visitaron agencias de las AFP y se dio énfasis en el servicio de los beneficios asociados a Pensión de Invalidez y Pensión Anticipada de Enfermo Terminal.

Un detalle de las actividades se encuentra a continuación:

1. Servicio a afiliados: Se visitaron canales presenciales de las AFP, AFC e IPS, en Santiago y principales regiones del país. Se hicieron supervisiones específicas acerca de la asesoría entregada en Pensión de Invalidez y Pensión Anticipada de Enfermo Terminal.

2. Seguridad de la Información: Se continuó con el monitoreo del sistema de gestión de seguridad y ciberseguridad.

3. En el ámbito de beneficios, los focos fueron la implementación de la Ley 21.538 que modifica la Ley 21.419 en cuanto a la focalización de la PGU y amplía el universo de personas beneficiarias y la Ley 21.628, nueva Ley de Seguro de Cesantía, que flexibiliza los requisitos de acceso, incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley 19.728 y establece otras modificaciones que se indica.

4. Regularización de los procesos de acreditación de conocimiento:

A contar del año 2023 se normalizó la revalidación de conocimientos que se encontraba suspendida por la pandemia de COVID-19 para aquellos asesores previsionales que debían revalidar conocimientos el año 2020, 2021 y 2022, retomándose la habitualidad de aplicar dos procesos de acreditación de conocimientos en el año.

5. Asesores Financieros Previsionales: Se han realizado procesos de fiscalización, incluyendo la acreditación de conocimientos de acuerdo con la Ley 21.314, así como al eventual ejercicio de la actividad sin estar registrado.

Respecto de las Comisiones Médicas y con el fin de mejorar el servicio a las usuarias y usuarios, durante el año 2023 se cambió a nueva oficina la Comisión Médica Regional (CMR) Copiapó, Rancagua y Temuco y se espera que, durante el año 2024, se cambien las Comisiones Médicas Regionales de Arica y Punta Arenas.

En relación con el comportamiento del presupuesto y gastos, la Superintendencia de Pensiones presentó un gasto ejecutado al 31 de diciembre de 2023 de \$22.845.574.000 (MM\$22.845), cifra que equivale a una ejecución presupuestaria de un 98,6% y un saldo disponible de \$329.897.000, el que corresponde sólo a un 1,4% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación con el año 2023, se explica fundamentalmente por el incremento de 2 nuevos cargos para la creación de la Unidad de Gestión y Gobernanza de Datos y la contratación de 14 médicos para las comisiones médicas que califican la invalidez. Además, en bienes y servicios de consumo se obtuvieron recursos para el reforzamiento de la infraestructura tecnológica, sistemas y ciberseguridad.

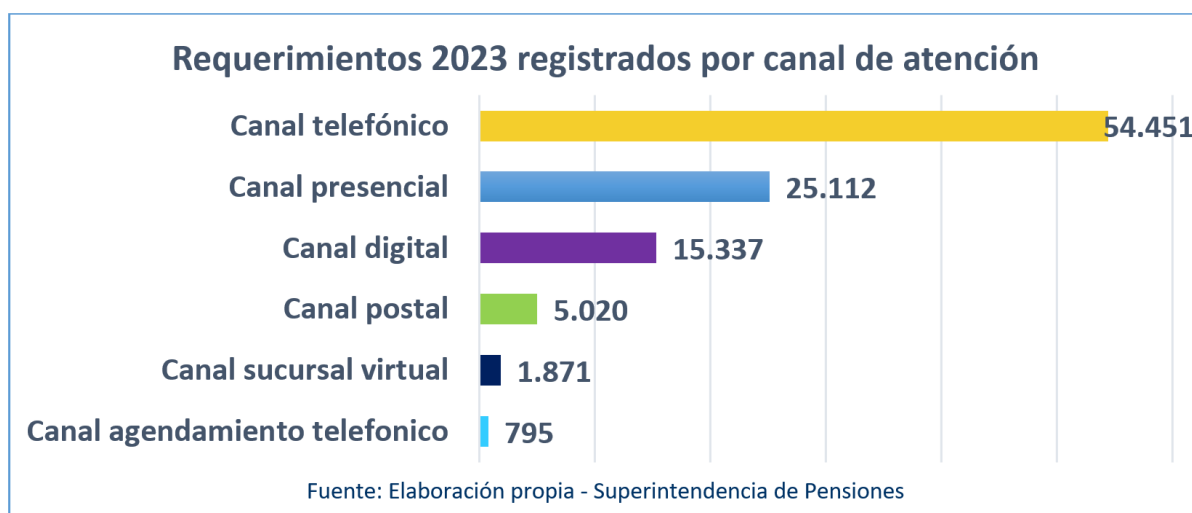
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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 2023, la Superintendencia de Pensiones cuenta con un **nuevo Modelo de Atención** que busca generar una nueva experiencia usuaria más eficiente, cercana y acorde con las crecientes necesidades de las y los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, en los distintos niveles de atención, siempre conteniendo los atributos claves: claridad en la respuesta, trazabilidad de la interacción que permite efectuar seguimiento a los requerimientos y experiencia omnicanal, que propone una integración y sincronía entre los canales de comunicación, entregando respuestas homologadas, independiente del canal de atención por el cual se efectuó el requerimiento.
- Del trabajo en conjunto efectuado desde el año 2022 por la Superintendencia de Pensiones y el Laboratorio de Gobierno, a fin de desarrollar soluciones para diseñar e implementar un nuevo modelo de atención a la ciudadanía, se obtuvieron los siguientes resultados en materia de innovación en el año 2023:
 - Implementación de la primera etapa de **nuevo Portal de Atención Ciudadana** con información clara y cercana, reuniendo los trámites y servicios de la Superintendencia de Pensiones en un mismo lugar, con el fin de cumplir con el objetivo de entregar orientación e información relevante y comprensible a la ciudadanía. Además, incluye información de los trámites y servicios, en conjunto con las preguntas frecuentes, lo que permite a la ciudadanía resolver dudas de forma ágil y en lenguaje claro. Respecto a los canales de atención, se proporciona información relativa a las alternativas de contacto que ofrece cada canal, como también las direcciones de las 16 oficinas regionales de la Institución.
 - Asimismo, cuenta con una nueva sección en el **sitio web llamada “Mi Portal SP”**, con acceso a clave única el que además de proporcionar información personalizada del usuario o usuaria pone a disposición 2 nuevos certificados que se pueden generar de forma automatizada con solo seleccionar el tipo de trámite,

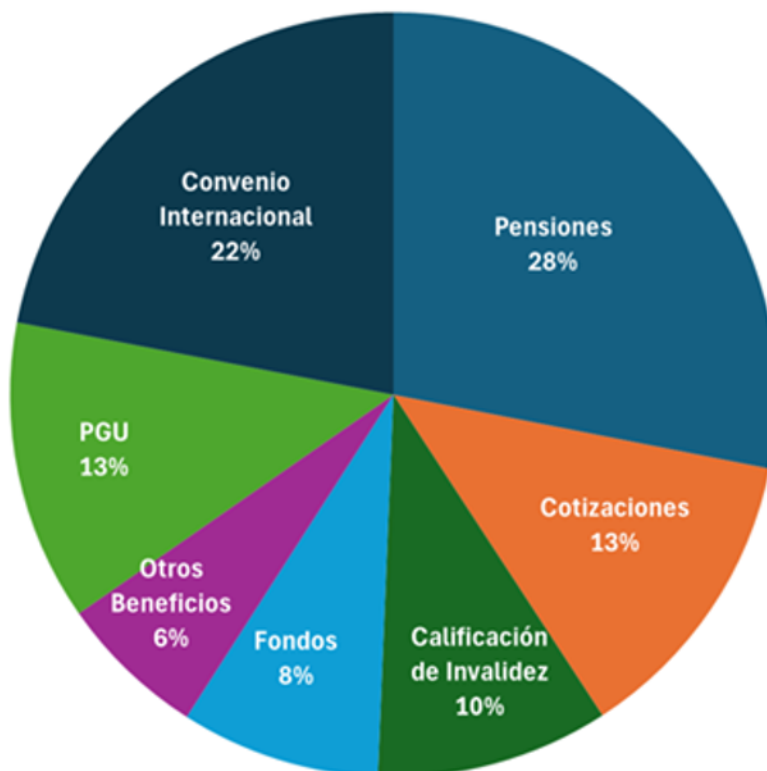
- estos son; Certificado de Situación Previsional y Ficha Previsional.
- También, se trabajó intensamente en la aplicación del **manual de Lenguaje Claro**, lo que implicó capacitaciones a funcionarias y funcionarios de todas las áreas de esta Superintendencia, que componen el Modelo de Atención y que interactúan con la ciudadanía.
 - Puesta en marcha de la iniciativa **“Burbujas de Conocimiento”**, la que consiste en una Plataforma de Gestión del Conocimiento de uso interno elaborada por representantes de toda la Institución con el objeto de efectuar atenciones más resolutivas, permitiendo a las y los analistas que interactúan con la ciudadanía, contar con herramientas modernas de apoyo a su gestión.
- Durante el año 2023 la Superintendencia de Pensiones gestionó un total de 102.586 atenciones a través de sus seis canales de atención: Call Center (54.451); Presencial (25.112); Digital (15.337); Postal (5.020); Virtual (1.871) y Agendamiento Telefónico (795):



- Dentro de las atenciones efectuadas, se destacan 7 temas más requeridos por la ciudadanía los que se indican a continuación; el 28% correspondió a temas asociados a Pensiones del Sistema de Capitalización Individual (DL N° 3.500), seguido de trámites en materia de Convenios Internacionales de Seguridad Social representando el 22% de las atenciones. En tercer lugar, se registran los temas asociados a Pensión Garantizada Universal (PGU) y Cotizaciones, ambos con un 13% respectivamente. En cuarto lugar, el 10 % de las atenciones fueron referidas a Calificación de Invalidez, seguido de atenciones asociadas a Fondos que corresponden principalmente a materias sobre Rentabilidad y Retiros con un 8,4% y finalmente el 6,3% correspondió a Otros Beneficios principalmente a Herencia.

❖ TEMAS MÁS CONSULTADOS EN 2023

Distribución porcentual por temas más consultados



Fuente: Elaboración propia - Superintendencia de Pensiones

- Por otra parte, durante el año 2023, en materia de atención usuaria se ha puesto un foco importante de priorización del trabajo en los distintos canales de atención, mejorando la calidad de las respuestas, la redacción en las comunicaciones a los usuarios y usuarias y aplicando lenguaje claro.
- Asimismo, la institución ha aplicado encuestas internas para evaluar la satisfacción usuaria en los distintos canales de atención. En cuyo resultado, se desprende que los usuarios y usuarias valoran positivamente la atención directa con el funcionario y funcionaria de la SP, el tiempo de respuesta y la calidad de éstas.
- Respecto de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), evaluación realizada desde Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, se puede señalar que, para el total de usuarias y usuarios encuestados para el año 2023, con una escala de evaluación del 1 a 7, en los cuales las notas 5 no se contabilizan, el 64% de ellos calificó con notas 6 y 7 a la pregunta cuan satisfecho se encuentra con la última experiencia en la

Institución, manteniendo a la Superintendencia de Pensiones con buenos resultados dentro de los Servicios del Estado.

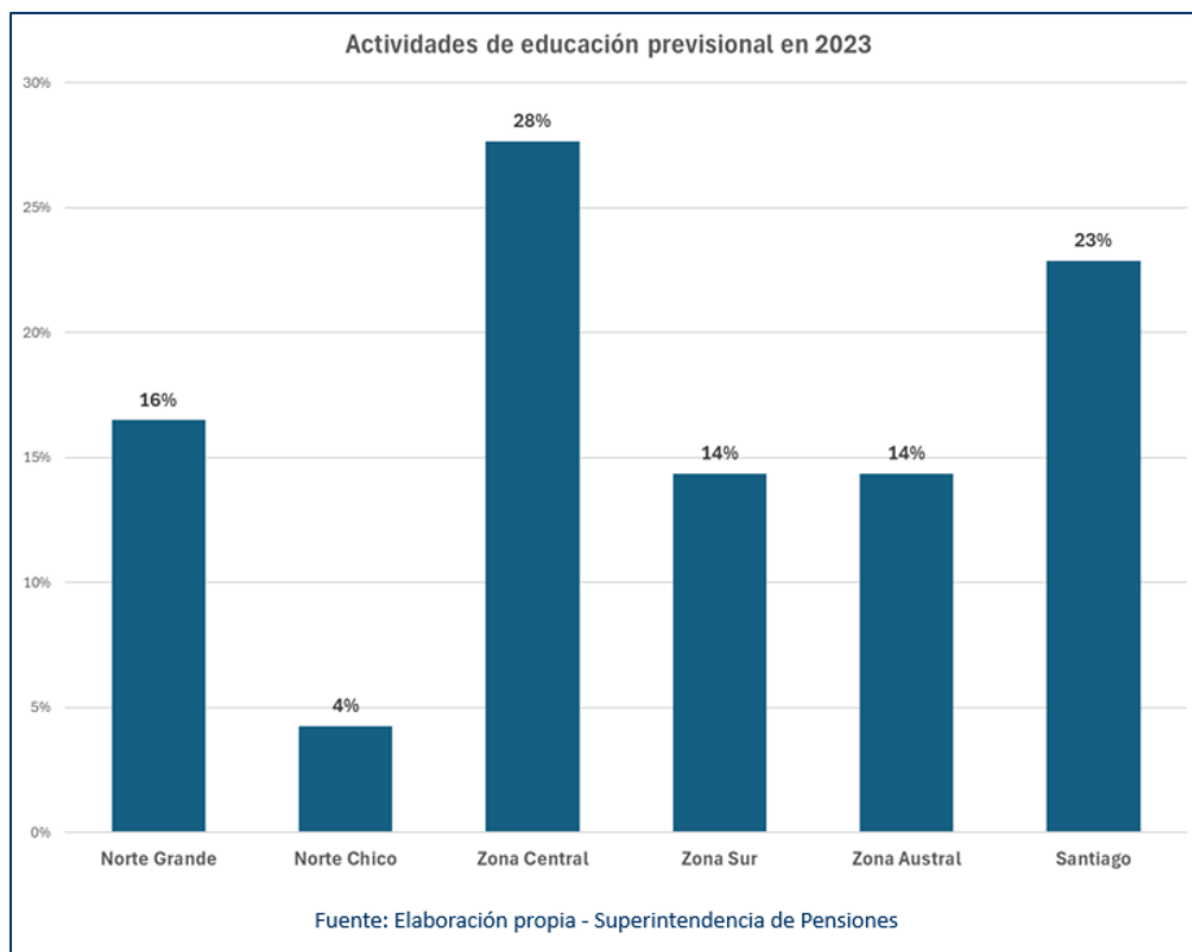
- Considerando lo anterior, es importante señalar que, en el año 2023, se realizaron cambios a nivel metodológico en la medición de la MESU, ya que se consideraron todos los trámites realizados entre agosto 2022 y julio 2023. Además, el instrumento de medición tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuestas. Estos cambios tienen el objetivo de mejorar la medición. Asimismo, es importante señalar que, el instrumento de medición tuvo cambios a nivel metodológico, por lo cual, no es posible realizar comparaciones de resultados respecto de años anteriores. A continuación, se muestra el resultado obtenido por la institución entre 2019 y 2022, utilizando la misma metodología y, por otra parte, se muestra el resultado 2023 con la aplicación de la nueva metodología.



- Durante el 2023, se contabilizaron 5.830 requerimientos asociados a trámites en el marco de los convenios internacionales de seguridad social. De estos, el 31,9% (1.829) corresponden a la emisión de certificados de supervivencia, un 21,8% (1.250) corresponden a solicitudes de pensión y un 8,9% (510) corresponden a certificados de trabajadores desplazados de trabajadores que se trasladan de Chile a otro país. Por otra parte, se tramitaron 16.539 solicitudes de garantía estatal por pensión mínima de los cuales un 85,2% corresponden a suspensiones de la garantía estatal cuyo motivo es en su mayoría porque el pensionado opta por la PGU o fallece. Respecto a garantía estatal por quiebra Le Mans se emitieron 213 resoluciones de pensionados de sobrevivencia. En cuanto a bonos y aguinaldos

para los beneficiarios con garantía estatal, se aprobaron 20.188 solicitudes de bonos de invierno, 36.702 aguinaldos de fiestas patrias y 33.640 aguinaldos de navidad. Para el mismo período, se emitieron 2.855 certificados de cálculo de tasa de reemplazo para solicitantes del Bono Post Laboral, de los cuales el 90,9% obtuvo una tasa de reemplazo menor o igual al 55%.

- En 2023, como Superintendencia de Pensiones se efectuaron 188 charlas y exposiciones a la ciudadanía. De estas el 23% de las actividades se realizaron en Santiago y el 77% en regiones: 16% en el Norte Grande del país (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama), 4% fueron para Norte Chico (Región de Coquimbo) 28% en la Zona Central (regiones de Valparaíso, del Maule, de Ñuble y del Biobío), 14% en la Zona Sur (regiones de La Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos) y 14% para la Zona Austral (regiones de Aysén y de Magallanes).



- Del total de charlas realizadas en 2023, se efectuaron 50 de forma virtual y 138 de manera presencial, con una participación en total de 5.914 personas. Si bien, la ciudadanía sigue manteniendo la tendencia de optar por charlas presenciales, es importante destacar que la posibilidad de contar con charlas virtuales permite

ampliar la cobertura de los usuarios y las usuarias interesados en conocer respecto a las materias previsionales.

- Más de 800 personas asistentes en un total de 4 exposiciones realizadas por el Superintendente de Pensiones a distintos tipos de públicos durante 2023, en materias relativas al sistema de pensiones, seguro de cesantía y el proyecto de reforma previsional.
- En materia de servicios, en el 2023 la Superintendencia participó en 10 jornadas de gobierno en terreno organizadas por la División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX). Estas actividades que dependen del Ministerio de Relaciones Exteriores se realizaron en forma presencial, en los siguientes países y ciudades: Argentina (Bariloche, San Martín de Los Andes y Mendoza); Colombia (Bogotá, Cali y Medellín). Y de manera virtual en España (Valencia y Alicante) y finalmente en Estados Unidos (Atlanta y Orlando). En estas jornadas se atendieron a chilenas y chilenos que requerían: tramitar certificados de supervivencia para continuar percibiendo su pensión chilena, agilizar trámites de pensión y gestionar trámites bajo la aplicación de los distintos convenios internacionales de seguridad social, entre otros servicios entregados. En total se realizaron 276 atenciones.
- Finalmente, la institución atendió un total de 475 solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285. De ellas, un 84% fue respondida dentro de los primeros 15 días hábiles. Asimismo, el ingreso promedio mensual ascendió a 39,58 solicitudes.

2. Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía.

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.

- Se llevó a cabo un total de 2.620 **Unidades Estándares de Fiscalización (UEF)**, que representa los esfuerzos de fiscalización contenidos en esta metodología. De este total, se desagregan de la siguiente manera: 838 UEF en los ámbitos financieros, 741 operacionales, 614 de beneficios, 52 en materias

de asesores previsionales, 311 a las comisiones médicas y 64 a los consejos médicos.

- En la **Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)**, se fiscalizó el reintegro de fondos de la AFC al Fondo de Cesantía Solidario por errores cometidos en el pago de las prestaciones correspondientes a las Leyes de Protección al Empleo. Asimismo, se monitoreó la implementación de la Ley 21.628 sobre flexibilización de requisitos y mejora de beneficios del Seguro de Cesantía.
- En el ámbito de **las y los Asesores Previsionales (personalizados)**, se realizó la mantención del registro y la fiscalización del cumplimiento de la obligación legal de mantener vigente las pólizas de responsabilidad y garantía, y la acreditación de conocimientos para el buen desempeño de su labor. Asimismo, se ejecutaron 21 fiscalizaciones relativas a la validación de la información para la contratación de la garantía y 15 fiscalizaciones a la gestión de asesores previsionales. En el año 2023 se efectuaron dos procesos de acreditación de conocimientos, en los meses de junio y noviembre. Por otra parte, se puso a disposición en el sitio web a contar del año 2023 una nueva funcionalidad en la aplicación para Asesores Previsionales, esto es la certificación personalizada del resultado de la prueba rendida, como también la hoja de respuesta y el facsímil del instrumento de evaluación.
- Bajo el enfoque de **Supervisión Basada en Riesgos (SBR)**, la Superintendencia analiza la madurez de la gestión de riesgo de cada regulado, evaluando los procesos de negocio, para luego evaluar si la calidad de la gestión de riesgos 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, pérdida de rentabilidad, herencia y nuevas tablas de mortalidad para el cálculo de las pensiones dentro de las más relevantes. Asimismo, se realizaron fiscalizaciones a las bases de datos.
- En el ámbito de **la seguridad de la información y controles de ciberseguridad**, durante el año 2023 se continuó profundizando en las entidades supervisadas: AFP, AFC e IPS, la evaluación de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, teniendo como estándar las normas emitidas por

la Superintendencia en diciembre de 2020, que establecieron estándares de buenas prácticas y controles de ciberseguridad y seguridad de la información. El modelo de supervisión preventivo aplicado permite verificar si las entidades ejecutan los controles organizacionales y técnicos que mitigan los riesgos de seguridad y ciberseguridad, midiendo el grado de madurez de la gestión de riesgo en esta materia. En el ámbito del servicio a los afiliados y usuarios, durante el año 2023 se continúa con las evaluaciones del Modelo de Servicio de las AFP, las que tienen por objetivo verificar el estado en que se encuentra la industria en la gestión de la entrega de los servicios a los usuarios, en los distintos canales de atención, verificándose si la oferta de servicios es adecuada a sus necesidades y si se centra en sus particularidades y necesidades. En esta medición se consideran las normas vigentes sobre la materia y el grado de cumplimiento de ellas.

- Respecto de las **cotizaciones previsionales** que se encuentran en rezago, en 2023 se continuó 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.
- Además, se continuó enfatizando en el cumplimiento y en la prevención de problemas específicos como suplantaciones de identidad y fraudes de la NCG N° 235, que rediseñó el proceso de traspasos electrónicos y 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.
- Durante el año 2023 se produjo el cambio de administrador del Seguro de Cesantía, proceso que fue supervisado por esta Superintendencia, que permitió una correcta migración del antiguo administrador al nuevo, sin que se afectara la continuidad del servicio.
- En el ámbito de la **fiscalización 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. En el caso de AFC III se evaluó la adecuación de las Políticas de inversión a la Norma de Carácter General (NCG) N° 71 que establece contenidos específicos relacionados a riesgos y oportunidades del cambio climático y criterios

- Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa en sus procesos de inversión.
- **Activos Alternativos:** se realizaron fiscalizaciones, para cautelar la seguridad de estas inversiones, en materia del correcto registro de operaciones y comisiones cobradas.
 - **Control de conflictos de intereses:** se evaluaron los sistemas para cumplir con las normas de registro previo para operaciones. Se evaluó la implementación de los nuevos archivos de información, los controles asociados y el proceso interno de supervisión de prohibiciones en materia de inversiones de la Administradora y sus personas relacionadas con acceso a información de las inversiones de los Fondos.
 - **Fiscalización de cierre de la AFC II e implementación de la AFC III,** debido al traspaso, durante el año 2023, de la administración de los Fondos de Cesantía. En tal sentido se debió fiscalizar el periodo de implementación de la Administradora que se haría cargo de los Fondos, con el objeto de verificar, desde el punto financiero-contable, que esta se encontrase lista para entrar a operar éstos, cumpliendo además con las exigencias señaladas en las bases de la licitación y la oferta entregada por los accionistas de la sociedad adjudicataria de dicha licitación.
 - **Riesgos financieros asociados a factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y Cambio Climático:** además de lo que fue mencionado relacionado a las Políticas de Inversión, mediante acciones de seguimiento y reforzamiento del deber fiduciario en contingencias de emisores se continuó con la fiscalización a la implementación de las Políticas de Inversión y su vinculación en la toma de decisiones de inversión, así como se profundizó en la fiscalización de la información a los afiliados.
- Durante el año 2023, las **Comisiones Médicas Regionales (CMR)** evaluaron 95.240 solicitudes de calificación de invalidez, y la **Comisión Médica Central (CMC)** recibió en igual periodo un total de 20.329 apelaciones. Se dictaminaron 100.474 casos (considera los convenios internacionales) y se generaron 13.885 resoluciones. También, se fortalecieron 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 año 2023, se recibieron 1.806 solicitudes de las cuales un 87,6% (1.582) fueron finalmente

aprobadas, y un 12,4% (224) rechazadas, además en el mismo periodo se ingresaron 67 apelaciones.

- En la **Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA)** se emitieron 3.769 dictámenes y 160 resoluciones, respectivamente para el 2023.

Con lo anterior, se hace presente que el principal objetivo de nuestra fiscalización es tener un sistema seguro y confiable, contribuyendo a su buen funcionamiento. Sin embargo, cuando se detectan infracciones regulatorias se inician procesos investigativos que pueden terminar en sanciones.

Durante el año 2023 se realizaron **7 procesos sancionatorios**, todos los cuales concluyeron con aplicación de multas, las que ascendieron a un **total de 12.210 Unidades de Fomento (UF)**, de las cuales 12.150 UF fueron en procesos asociados a AFP y 60 UF como sanción y multa a un Asesor Previsional. Las sanciones se aplicaron por infracciones en temas financieros, de entrega y tramitación de beneficios previsionales, por falencias en gestión operativa y en materia de asesorías previsionales.

Cabe destacar que, entre ellas, se encuentra una multa por 5.600 UF, debido a infracciones a diversas disposiciones regulatorias relativas a prohibiciones, a procedimientos y a deberes de información, establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, y en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia.

A continuación, se presenta un cuadro por temática de las sanciones efectuadas:

Infracción	Monto Total	Porcentaje del total
Infracciones al deber fiduciario de las Administradoras respecto a los Fondos que administran.	3.800 UF	31,1%
Sobregiros de cuentas corrientes y transgresión de límites financieros.	3.700 UF	30,3%
Errores y retrasos en la remisión de información a esta Superintendencia de Pensiones.	3.500 UF	28,7%
Infracción a la Política de Inversión y Solución de Conflictos de Interés.	1.150 UF	9,4%
Incumplimiento normativo (persona natural).	60 UF	0,5%
Totales	12.210 UF	100%

Finalmente, se hace presente que, para el caso de los procesos sancionatorios concluidos durante los años 2021 y 2022, se aplicaron respectivamente, un total de 8 y 7 sanciones de multas por un total de 16.215 y 11.400 UF.

3. Regulación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía 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 año 2023, brindó asistencia técnica 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. También se han elaborado minutas, participado en numerosas reuniones de discusión y coordinado diversos temas contenidos en dicho proyecto de Ley.
- En lo que dice relación con la Pensión Garantizada Universal (PGU), el 26 de enero de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.538, que modifica la Ley N° 21.419, que crea la pensión garantizada universal y modifica los cuerpos legales que indica, aumentando la cobertura de la PGU. En septiembre de 2023 se emitió la norma de carácter general N° 313 sobre procedimiento de cálculo del puntaje de focalización previsional.
- En el marco de la Ley N° 21.565, publicada en el Diario Oficial con fecha 9 de mayo de 2023, que creó un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida y sus familias, se emitió en diciembre 2023 la Norma de Carácter General N° 316 que instruye respecto de lo dispuesto en el artículo quinto del mismo texto legal, que establece una pensión mensual, financiada por el Estado, en beneficio de los hijos e hijas menores de 18 años de las mujeres víctimas de femicidio en grado consumado o de suicidio femicida.
- La Superintendencia de Pensiones, con fecha 26 de abril de 2023, emitió la Norma de Carácter General N° 307, para implementar la ley N° 21.484, impartiendo instrucciones que regulan el procedimiento especial y el mecanismo extraordinario que las Administradoras deberán aplicar tanto para concretar el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas ordenado por el Tribunal de Familia, como también para cumplir con las medidas cautelares que dichos Tribunales dispongan para prevenir que los recursos que mantienen los deudores en la o las cuentas personales garanticen el pago de dichas obligaciones.
- Durante el año 2023, fueron emitidas un total de **13 normas para perfeccionar el sistema de pensiones y 10 normas para el mejoramiento del Seguro de Cesantía**, las cuales fueron

previamente puestas en consulta para comentarios de los regulados y público en general, destacando las siguientes:

Para el Sistema de Pensiones (AFP e IPS):

1. **Pensión garantizada Universal (PGU):** Procedimiento de cálculo del nuevo Puntaje de Focalización Previsional para acceder a la PGU. Se impartieron instrucciones para la implementación de la Ley N° 21.538 que amplía el universo de focalización de la PGU.
2. **Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos:** Impartir instrucciones a las AFP para implementar nuevas obligaciones por Ley N° 21.484 sobre Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimento.
3. **Protección y Reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida:** Regular la pensión mensual establecida por la ley N° 21.565, financiada por el Estado, para los hijos e hijas, menores de 18 años, de mujeres consideradas como víctimas de femicidio o de suicidio femicida.
4. **Atención a las personas:** Nuevas instrucciones para mejorar la calidad de la atención de las AFP a través de sus sitios web y otros canales de información.
5. **Tablas de Mortalidad:** Establecer nuevas tablas de mortalidad que estarán vigentes para el período 2023-2029, de acuerdo con lo establecido en el D.L. N° 3.500, de 1980 y el DFL N° 251, de 1931.
6. **Comisiones Máximas:** Actualización de los valores de comisiones máximas para inversiones de fondos de pensiones en vehículos de inversión.
7. **Comisiones Máximas:** Actualizar los valores de comisiones máximas para entidades mandatarias extranjeras que pueden ser pagadas con cargo a los Fondos de Pensiones.
8. **Comisiones Médicas:** Modificar regulación sobre Interconsultores de las Comisiones Médicas, incorporando un proceso especial de selección para médicos especialistas que formen parte del staff de prestadores institucionales acreditados por la Superintendencia de Salud.
9. **Activos alternativos:** Incorporar nuevas instrucciones de información sobre comisiones y rentabilidad de los activos alternativos extranjeros.
10. **Derivados:** Perfeccionar instrucciones en materias de garantías bilaterales en operaciones de derivados.
11. **Sistema Pensiones Solidarias:** Impartir instrucciones para adecuar las regulaciones sobre beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y sobre cotizaciones previsionales y beneficios previsionales.
12. **Afiliados a cajas de compensación:** Impartir instrucciones a las entidades pagadoras de pensiones, sobre el modo de hacer efectivos los descuentos que procedan a las pensiones de los pensionados/as afiliados/as a cajas de compensación de asignación familiar.
13. **Seguro de invalidez y sobrevivencia:** Perfeccionar la norma que establece el devengamiento de la prima del seguro de invalidez y

sobrevivencia y su cargo en la cuenta personal para su pago a la respectiva compañía de seguros de vida en los casos de afiliados/as trabajadores/as independientes obligados/as a cotizar.

Para el Seguro de Cesantía (AFC):

1. **Nuevos estándares de servicio del Seguro de Cesantía:** La norma que mejoró los estándares de servicios que debe entregar la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) a sus afiliados, empleadores, usuarias y usuarios en general, orientados especialmente a la atención no presencial.
2. **Finiquito laboral electrónico en el Seguro de Cesantía:** La norma para hacer más fluida la obtención de beneficios por cesantía, incorporando los datos del Finiquito Laboral Electrónico de la Ley N° 21.361 en la solicitud de beneficios por cesantía, facilitando los trámites de las y los usuarios en el Seguro de Cesantía, mediante la carga electrónica de datos desde los sistemas de la Administradora de Fondos de Cesantía y de la Dirección del Trabajo.
3. **Nuevas carteras de referencia de los fondos de cesantía:** Una norma que definió los índices representativos a utilizar para las clases de activos presentes en las nuevas carteras referenciales de los Fondos de cesantía, producto del cambio en el Régimen de Inversión.
4. **Intermediación y habilitación laboral:** La regulación introduce los ajustes y precisiones en el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, en cuanto a las normas contables de los fondos de cesantía y reportes financieros que debe presentar la AFC, referidas con anterioridad al concepto de apresto laboral, sustituido por programas para la intermediación y habilitación laboral, de acuerdo con lo dispuesto en la ley N° 21.628.
5. **Beneficios de la Ley N° 21.628:** Se incorporan en el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía las modificaciones en materia de menores requisitos de acceso y nuevos beneficios en régimen establecidos en la ley N°21.628. Asimismo, se imparten las instrucciones para la AFC respecto de los requisitos de acceso flexibilizados y prestaciones especiales durante un Estado de Catástrofe por Calamidad Pública, Zona Afectada por Catástrofe o Alerta Sanitaria que implique paralización de actividades.
6. **Retribución adicional Ley N° 21.628:** Se imparten instrucciones para regular los conceptos específicos que la Sociedad Administradora deberá considerar para la determinación de la retribución adicional, así como también la forma de cálculo, registro y de pago de ésta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo tercero transitorio de la ley N° 21.628.
7. **Información de comisiones y rentabilidad de activos alternativos:** Se incorporan nuevas instrucciones de información sobre comisiones y rentabilidad de las inversiones que efectúe la AFC con recursos de los Fondos de Cesantía en activos alternativos extranjeros.
8. **Comisiones máximas** que pueden ser pagadas con cargo a los Fondos de Cesantía, letra a. comisiones máximas para fondos

- mutuos, fondos de inversión y en emisión de títulos representativos de índices financieros.
9. **Comisiones máximas** que pueden ser pagadas con cargo a los Fondos de Cesantía, letra b. comisiones máximas para entidades mandatarias extranjeras.
 10. **Garantías bilaterales, en operaciones de derivados:** Se perfeccionan instrucciones en materias de garantías bilaterales en operaciones de derivados con recursos de los Fondos de Cesantía.

Por otra parte, respecto a la regulación de licitaciones, es posible mencionar los siguientes avances en el año 2023:

- Preparación de Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).
- Gestión Licitación del Seguro de Cesantía.

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, durante el año, 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 del estudio sobre tasas de reemplazo.
 - Muestra de datos de afiliados activos al Sistema de Pensiones.
 - Muestra de datos de afiliados pensionados por vejez D.L. 3.500.
 - Base de Datos del Bono por Hijo.
 - Historia previsional de afiliados.
 - Muestra de datos de afiliados al seguro de cesantía.
 - Muestra de datos de empleadores del seguro de cesantía.
 - Base de datos pensionados en Retiro Programado.
 - Base de datos pensionados por años cotizados.
 - Base de datos PGU/Pilar Solidario.
 - Base de Datos retiros 2 y 3 del 10%.
 - Base de Datos Bono por Hijo.
 - Base de datos de Tablas de Mortalidad 2020.
- **Estadísticas:**
 - Estadística densidad de cotizaciones.

- Estadística de acreditaciones de cotizaciones en el mismo mes, mes siguiente o meses posteriores al mes de devengamiento.
- Estadísticas comunales del Seguro de Cesantía.
- **Informes:**
 - Informe de reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones, 2022.
- **Nuevos estudios:** En 2023 se publicaron en el sitio web de la institución, www.spensiones.cl, los siguientes documentos de trabajo, notas técnicas y notas ciudadanas desarrollados por la Superintendencia:
 - **Documento de Trabajo N° 72 “Carteras de Inversión Referenciales para los Fondos de Cesantía”:** Este documento tuvo como objetivo principal perfeccionar el desempeño riesgo-retorno de los Fondos de Cesantía a través de la optimización de sus ponderadores, junto con analizar la pertinencia de incluir nuevos índices financieros y en el caso del fondo de las Cuentas Individuales agregar renta variable. Este es el documento de apoyo al cambio regulatorio introducido en las carteras de referencia de los fondos del Seguro de Cesantía que entró en vigor en marzo 2023 (Resolución Exenta N° 184 del 30 de enero de 2023).
 - **Nota Técnica N° 8 “Tasa de Interés Técnica de Retiro Programado y Rentas Temporales y su efecto en el cálculo de las pensiones”:** El documento explica conceptualmente la Tasa de Interés Técnica para el cálculo de los Retiros Programados y las Rentas Temporales (TITRP) y analiza los cambios de metodología que ha tenido el cálculo de la TITRP a través de los años.
 - **Nota Ciudadana N°3: Incorporación de trabajadoras y trabajadores de casa particular al Seguro de Cesantía:** 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. Desde octubre de 2020, las trabajadoras y los trabajadores de casa particular (TCP) se encuentran incorporados al Seguro de Cesantía (SC), con lo cual tienen acceso a un mecanismo que les brinda una mejor protección en caso de despido y/o desempleo. La nota explica en lenguaje ciudadano el impacto de esta medida y cómo acceder a estos beneficios.
 - **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 nuevas tablas de mortalidad 2020 (TM-2020) entraron en vigor el 1 de julio de 2023. El proyecto contó con la colaboración técnica de la OECD.

- **Presentación de estudios en conferencias internacionales:**

En 2023 se presentaron versiones en inglés de documentos de trabajo e investigación en curso en prestigiosas conferencias internacionales:

- **31st Colloquium on Pensions and Retirement Research, International Pension Research Association (IPRA):** Se presentaron los siguientes documentos de trabajo:

- **Improving Pension Information: Experimental Evidence on Willingness to Learn Using Online Resources:** se presentaron los resultados de la investigación desarrollada durante 2023, en colaboración con la Universidad de Santiago de Chile. El estudio busca evaluar en impacto en las decisiones de pensión de las personas ante diferentes formatos en los que reciben información relativa al proceso de pensión.

- **Gender Gaps in the Chilean Pension System:** este documento explora la dimensión de género, fundamental en el diseño, implementación y evaluación de política pública. En el caso del sistema de pensiones, esta ha sido un aspecto que se ha incluido en todos los procesos de reforma o proyectos de reforma desde la implementada el año 2008 hasta las propuestas actuales.

- **Annual meeting of the Latin American and the Caribbean Economic Association (LACEA) and the Latin American Meeting of the Econometric Society (LAMES), Bogotá, Colombia:** se presentó el documento “Direct and indirect effects of Employment Protection Laws in Chile during the pandemic” que explora los efectos en mercado laboral y contagios de Covid-19 que pudieron tener las Leyes de Protección al Empleo (LPE) vigentes durante abril 2020 y octubre 2021, que permitieron a trabajadores/as permanecer en sus hogares durante la pandemia,

sin poner término a su contrato laboral, accediendo a los beneficios y complementos del Seguro de Cesantía.

- Adicionalmente, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes estudios e investigaciones:
 - **Modelo de Proyección de Pensiones (MPP):** El objetivo de este trabajo es perfeccionar el modelo de proyección de la Superintendencia de Pensiones, específicamente en cuanto a la proyección de trayectorias laborales, metodologías de estimación e inclusión de variables relevantes que permitan incorporar de mejor manera el comportamiento de los afiliados.
 - **Modelo de Proyección de Seguro de Cesantía (MPSC):** Actualización del modelo de proyección que por Ley se utiliza para evaluar la sustentabilidad del Fondo de Cesantía Solidario. Se ha trabajado en mejorar las especificaciones tanto de trayectorias laborales (proyección de salario y de la probabilidad de cotizar) como de las decisiones que toman los individuos (decisión de pedir el Seguro de Cesantía, de optar o no al FCS, entre otras), en metodologías de estimación y proyección y en la inclusión de variables relevantes que permitan incorporar de mejor manera el comportamiento de los afiliados.
 - **Informe de Género sobre el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía 2023:** El 30 de noviembre de 2023, se publicó la sexta versión de este informe, elaborado con información a junio del mismo año. En esta edición el informe incluyó un análisis con perspectiva de género respecto de la PGU, en cuanto a la evolución de las solicitudes y de las nuevas beneficiarias y beneficiarios, desde su implementación.
 - **Brechas de género:** En un proyecto liderado por la Universidad de Talca y la Universidad Adolfo Ibáñez, la Superintendencia de Pensiones ha colaborado para implementar la plataforma <https://nimasnimenos.org/>, cuyo objetivo es contribuir al debate sobre brechas de ingresos entre hombres y mujeres, poniendo a disposición herramientas y materiales destinados a informar, sensibilizar y capacitar a todos y todas. Parte de estos contenidos apuntan, específicamente, a la brecha de género en pensiones. Adicionalmente, la Superintendencia fue la primera institución pública en autoevaluar brecha salarial entre funcionarias y funcionarios. La Superintendencia de Pensiones seguirá patrocinando esta iniciativa para la etapa de masificación al que las Universidades que lideran el proyecto están postulando.
 - **Evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión:** En colaboración con la Universidad de Santiago de Chile, se

diseña y aplica evaluación experimental en que las personas se enfrentan a distintos formatos de información relativa al proceso de pensión. Se evalúa el impacto de dichos formatos en las decisiones de pensión. Como se comentó anteriormente, resultados preliminares de este proyecto fueron presentados en la conferencia internacional IPRA 2023.

5. Gestión Institucional Interna.

- Para el año 2023, entraron en vigencia las **nuevas definiciones estratégicas institucionales**, las cuales fueron revisadas en un proceso de actualización, con el cual se buscó que estas fueran más claras para llegar a la comunidad de manera más cercana, reafirmando el compromiso de la Superintendencia de Pensiones con sus roles fiscalizados, regulador y educativo. Considerando lo anterior, se mantuvo la misión, pero se actualizaron los objetivos estratégicos, incorporando aspectos relativos al enfoque de género. Además, se fortaleció el quinto objetivo estratégico de gestión interna, el cual destaca la mejora continua, la innovación y la perspectiva de género en los procesos institucionales.
- En 2023 se alcanzó el 100% de cumplimiento de las **Metas de Eficiencia Institucional (MEI)** las cuales involucran un total de tres indicadores de desempeño y dos sistemas de gestión, los cuales tratan temáticas referentes a género, estado verde, concentración del gasto, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital.
- 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.
- En el año 2023, la Superintendencia de Pensiones realizó exitosamente el proceso de auditoría de primera mantención del **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**, el cual se encuentra normado con ISO 9001:2015. El alcance del SGC incluye la Gestión de la Atención Usuaria, la Gestión de las Compras Públicas del Servicios, Gestión y Desarrollo de las Personas y Soporte Informático.
- Respecto a la **Unidad de Auditoría Interna**, esta se encuentra participando en el “Proyecto de Implementación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC) en el Sector Público”, y durante el año 2023 se implementaron la “Fase I – Generación de Competencias” y la “Fase II – Diagnóstico de la Conformidad”. Adicionalmente y con el objetivo de evaluar el funcionamiento y aseguramiento de los procesos, se destaca que se realizaron 47 auditorías internas, de las cuales 16

correspondieron a aseguramiento de procesos sobre diversas materias institucionales, probidad administrativa y eficiencia en el uso de los recursos públicos, control interno, entre otros temas. Por otra parte, 31 auditorías internas fueron 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 (MINTRAB).

- En materias de **Gestión de Personas**, en el año 2023, con 40 personas seleccionadas de diversas áreas de la institución, se continuó con la implementación de teletrabajo en su fase inicial, con una segunda convocatoria de postulación a dicha modalidad, luego de la ejecución de diversas fases desde el año 2020.
- En el año 2022 se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, ISTAS 21, instrumento que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud. La medición arrojó que la Superintendencia tiene riesgo bajo tanto en nivel central como regional, para lo cual, en el año 2023, se trabajaron diversas medidas de prevención junto con el Comité de Aplicación.
- Durante el año 2023 se registró la cifra más alta de funcionarios y funcionarias capacitadas respecto de la dotación efectiva. Se capacitaron un total de 243 personas respecto 246 registradas en la dotación, lo que alcanza un porcentaje del 98,8% respecto de la dotación, el total de participantes que asistió a una o más actividades ascendió a 901 personas. Respecto a movilidad interna permitió en el año 2023 que asumieran nuevos cargos un total de 5 personas, 4 mujeres y un hombre, a los cuales les ha permitido seguir desarrollándose profesionalmente y enfrentar nuevos desafíos en la Superintendencia de Pensiones. Se realizaron procesos públicos para cargos de planta, contrata y honorarios, recibándose un total de 7.842 postulaciones, en donde 13 personas ingresaron a la contrata del Servicio.
- Durante el año 2023 se ejecutó el **Plan Anual de Ciberseguridad**, mantención del **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** y **gestión de la concientización de Ciberseguridad** para fortalecer el programa de Seguridad de la Información al interior de la SP.
- En materia de infraestructura tecnológica se implementa la habilitación de servicios de nube pública en Amazon Web Services (AWS) para gestionar recursos de servidores y servicios Cloud Computing (IaaS, SaaS, BaaS, FaaS). Este proyecto permite incorporar componentes de migración, administración, soporte y

capacitación de nuevas tecnologías a la Superintendencia de Pensiones.

- En el marco del plan de capacitación para adopción tecnológica de la nube pública y mejoras en la administración de plataformas TI, en el año 2023 se realizaron capacitaciones específicas para los equipos de TI en los ámbitos de arquitectura, administración, seguridad y gobernanza de datos.
- En el marco de la transformación digital se han realizado durante el año 2023 proyectos que apoyan dicha transformación, entre los que se destacan:
 - Elaboración del catálogo de procedimientos administrativos y trámites institucionales, de acuerdo con las directrices de la División de Gobierno Digital (DGD) y su respectivo reporte en la plataforma CPAT de dicha entidad.
 - Elaboración del catálogo de plataformas que soportan los procedimientos administrativos institucionales.
 - Avances en la disponibilización de trámites digitales con Clave Única en el sitio web de la Superintendencia de la Pensiones, tales como: solicitud de pensión en el extranjero; trámites y servicios para asesores previsionales (acreditación de conocimientos, acreditación de asesor previsional, certificado de montos intermediados, renovación de garantía); consulta de afiliación para usuarios registrados, información de activos subyacentes para usuarios registrados, consulta de bono post laboral, consulta de despacho electrónico de correspondencia.
 - Implementación de la interoperación de la gestión documental institucional, en donde documentos firmados mediante sistema interno GENOF son despachados por DocDigital, permitiendo que todas las comunicaciones de la SP con otros Organismos de la Administración del Estado se realicen por esta plataforma.
 - Incorporación de la Superintendencia de Pensiones a la Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE 2.0), fortaleciendo la interoperabilidad y gobernanza de datos.
 - Avance en el desarrollo del Expediente Administrativo Sancionador, que fortalece el trabajo de Fiscalía en materia de sanciones.
 - Desarrollo para la implementación del compendio electrónico del seguro de cesantía.

6. Otras actividades y gestiones de relevancia de la Superintendencia de Pensiones.

- En el transcurso del año 2023, también se tuvo presencia en redes sociales: se publicaron 136 posteos en X (ex Twitter) con información de interés y se realizaron 60 publicaciones en la cuenta oficial de LinkedIn.
- Se continuó de forma activa, informando contenidos en medios de comunicación como radios, canales de televisión, portales online, periódicos, prensa nacional y regional. Esto fue reforzado, además, con la generación de 63 comunicados de prensa, los cuales fueron publicados en el sitio web www.spensiones.cl y difundidos a través de redes sociales.
- El año pasado, la Superintendencia de Pensiones fue requerida en diversas ocasiones por el Congreso Nacional para realizar presentaciones acerca del proyecto de Reforma Previsional. De igual modo, participamos en el debate legislativo de otros proyectos previsionales, como el de la Ley N° 21.538, que “modifica la Ley N° 21.419, que crea la Pensión Garantizada Universal y modifica los cuerpos legales que indica”, ley que permite ampliar el universo de personas beneficiarias de PGU o como también, el proyecto que modificó el seguro de cesantía para flexibilizar los requisitos de acceso en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades en todo o en parte del territorio de una región.
- También, realizamos presentaciones ante las comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento; de Trabajo y Seguridad Social, y de Hacienda, tanto de la Cámara de Diputadas y Diputados como del Senado.
- La Superintendencia de Pensiones participa con equipos técnicos en las siguientes mesas de trabajo:
 - Mesa Ministerial de Género.
 - Mesa Técnica para la revisión, análisis y propuestas de mejoras del Instrumento Técnico de Focalización.
 - Comisión asesora intersectorial sobre prevención y combate al lavado de activos y al financiamiento del terrorismo.
 - Mesa de trabajo y coordinación en materias PGU de atención de usuarios y comunicaciones.
 - Comité Técnico Intersectorial Red Integral de Protección Social.
 - Mesa Unidad coordinación estratégica sectorial de la dirección de coordinación institucional Subsecretaría de Previsión Social.
 - Mesa de Migraciones en Subsecretaría de Previsión Social.

- Finiquito electrónico con la Dirección del Trabajo, coordinada por la Subsecretaría del Trabajo.
 - Comité Preparatorio para el desarrollo de una Taxonomía Verde coordinado por el Ministerio de Hacienda.
 - Mesas de trabajo para el diseño del proyecto de Ley de reforma previsional.
 - Mesa de coordinación de Estadísticas del Trabajo, Ministerio del Trabajo y Previsión Social - Instituto Nacional de Estadísticas.
 - Mesa de trabajo para el diseño y reconceptualización de la VII ronda de la Encuesta de Protección Social (EPS).
 - Mesa de Trabajo Gobernanza de Datos Previsional - Foco PGU.
 - Mesa intersectorial sobre prevención y combate al lavado de activos y financiamiento del terrorismo (MILAFT)
- La Superintendencia de Pensiones se relaciona permanentemente con las siguientes instituciones e instancias, tales como:
 - Consejo Técnico de Inversiones (CTI).
 - Consejo Consultivo Previsional.
 - Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.
 - Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.
 - Comité de Superintendentes del Sector Financiero.
 - Comité de Estabilidad Financiera (CEF).
 - Comisión Clasificadora de Riesgo (CCR).
 - Implementación y perfeccionamiento de convenios de intercambio de información con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Instituto Nacional de Estadísticas, Banco Central, Registro Civil y la Subsecretaría del Trabajo, e implementación de nuevo convenio con la Comisión para el Mercado Financiero y la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales.
- La Superintendencia de Pensiones tiene un relacionamiento permanente con las siguientes instituciones y organismos internacionales:
 - Miembro y Secretaría Técnica de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).
 - Miembro y Vicepresidencia de la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS).
 - Miembro de la OISS.
 - Organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
 - Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (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).
 - Acuerdo de Cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
 - Participación y organización de seminarios internacionales.
- La SP es el organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
- La institución postuló y participó en el Premio Anual por Excelencia Institucional en su versión año 2023, siendo uno de los once Servicios finalistas de esta iniciativa impulsada por el Servicio Civil.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

Los desafíos y énfasis institucionales se orientan, 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 usuarias y usuarios, los mayores desafíos y esfuerzos están focalizados en el proceso de **implementación de los proyectos de modernización e innovación**, que sustentan la implantación del Nuevo Modelo de Atención a la Ciudadanía y desarrollo del Portal de atención, una nueva plataforma de gestión de las presentaciones, consultas, reclamos, trámites y servicios de usuarios y usuarias que han sido desarrollados en los dos últimos años, a través de la asesoría ágil del Laboratorio de Gobierno, con financiamiento de la Secretaría de Modernización. Esta ha sido una de las experiencias de trabajo colaborativo más innovadoras y transformadoras para la institución en el último tiempo, lo que permite brindar una Nueva Experiencia Usuaria más amable, cercana, moderna y acorde con las necesidades de las personas. Dentro de este ámbito es posible señalar:
 - Durante todo el año 2024, se continuará con la segunda etapa de implementación del **nuevo modelo de atención**, esto de acuerdo con el plan de trabajo y cronograma establecido en las bases de licitación, en donde se adjudicó la empresa Decalink. Dado lo anterior, se desarrollará el nuevo Portal de Atención Ciudadana y el Portal de Gestión Interna. El primero, será más robusto y completo que el actual portal y contendrá una estructura de uso de fácil habilitación para las usuarias y usuarios, utilizando lenguaje claro y material de educación asociado. El segundo, será la herramienta de gestión interna, donde se instalará el Modelo de Atención con estructura de embudo, abarcando el trabajo de los tres niveles de atención.
 - Considerando el trabajo desarrollado a finales del año 2023, se consolidará y mejorará la sección del sitio web llamada **“Mi Portal SP”**, el cual cuenta con certificados descargables y trámites disponibles para las personas. Además, se mejorará la ruta del usuarios y usuaria al interior del sitio web y se desarrollará e implementará

una reestructuración de los trámites, servicios y beneficios, aplicando lo aprendido en metodología de Lenguaje Claro. Todo lo anterior, será incorporado y consolidado con el nuevo portal antes indicado.

- Respecto al Portal de Gestión Interna, se trabajará con la empresa Decalink para incorporar a este ámbito, la nueva plataforma institucional de gestión del conocimiento llamada **“Burbujas de Conocimiento”**. Asimismo, se ha planificado realizar una difusión masiva a todas las funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Pensiones que permita el adecuado y óptimo uso de esta plataforma. También, se gestionará con los editores de contenidos, el compromiso de incorporar nuevas fichas con diferentes materias de las distintas áreas de la SP.
- Por otra parte, y con el objetivo de lograr mayores eficiencias en la gestión interna, se ha planificado que el modelo de atención tenga una estructura de funcionamiento a través de una mesa de trabajo permanente, entre el gestor o la gestora del modelo y los/las embajadores/as ciudadanos/as. Se deberá coordinar el inicio de este trabajo, como también ajustar los Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA en inglés) comprometidos por cada área de la SP y la incorporación permanente de la Oficina de Partes y el Departamento de Servicios al Usuario. Además, en este año de transición hacia el nuevo portal de atención, se utilizará como instrumento de control de gestión y seguimiento, el nuevo boletín ajustado para el seguimiento de los casos escalados en el modelo de atención.
- Se fortalecerá la utilización del manual de lenguaje claro en toda la institución y se continuará realizando capacitaciones con expertos en esta materia.
- Por otra parte, se reforzará el trabajo en materia de calidad de las respuestas, a través de capacitaciones sistematizadas y coordinadas con otras áreas de la SP, de manera que las y los analistas de atención de usuarias y usuarios desarrollen modelos de análisis de casos, estructuras de oficios, en concordancia con lo establecido en el modelo de atención.
- Para el año 2024, se mantendrá la medición a través de las **encuestas internas de satisfacción usuaria**, ya que éstas permiten hacer análisis de la calidad de las respuestas y levantar brechas para futuras capacitaciones. El segundo, corresponde a la **Medición de la Satisfacción Usuaria (MESU)** la cual se desarrolla en el contexto de la Meta de Eficiencia Institucional del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y que posee una metodología estandarizada. En este último ámbito, será muy

relevante revisar y evaluar las actuales preguntas que se realizan a las usuarias y usuarios, de tal forma de efectuar los ajustes y mejoras que correspondan, en el contexto de una política de calidad de servicios y experiencia usuaria.

Se continuará con el reforzamiento y actualización de conocimientos y el programa de formación para el personal de la División de Atención y Servicios al Usuario, respecto de las distintas materias necesarias que permitan fortalecer y optimizar la atención de usuarios y usuarias, con un plan de evaluación y seguimiento.

- Se seguirá fomentando, desarrollando y promocionando la **educación previsional**, por medio de la ejecución de charlas dirigidas a estudiantes, pensionadas y pensionados, funcionarias y funcionarios y medios de comunicación, acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía. Además, para este 2024 se ha planificado realizar un levantamiento y sistematización de los usuarios y las usuarias que acceden a estas actividades, incorporando además la evaluación que realicen de nuestras charlas, talleres y conversatorios.

2. Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía.

- La Superintendencia de Pensiones se enfoca en garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones para asegurar que los ciudadanos obtengan sus beneficios previsionales conforme a lo establecido en la Ley, lo que se traduce en un compromiso constante y riguroso en su tarea de supervisión y control en esta materia. Considerando lo anterior, los desafíos, esfuerzos y énfasis institucionales para el año 2024, se concentrarán en la fiscalización de los procesos operativos de concesión y pago de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y el Instituto de Previsión Social (IPS) en relación con los beneficios previsionales.
- En el **marco de la Pensión Garantizada Universal (PGU)**, se buscará fortalecer la Liquidación Consolidada de pago que emiten conjuntamente las AFP, las CSV y el IPS, además de supervisar la implementación de la nueva forma de determinar los ingresos a considerar en la determinación del Puntaje de Focalización (PFP), de acuerdo con la Norma de Carácter General N° 313 del 25 de septiembre de 2023.
- En el ámbito de las y los **Asesores Previsionales**, el énfasis de fiscalización se centrará en los procesos de intermediación.
- En cuanto al **Seguro de Cesantía**, se encuentra en implementación la Ley N° 21.628 que flexibilizó los requisitos y otorga beneficios especiales en caso de catástrofe, siendo este el foco principal de la supervisión para el año 2024.

- También para el 2024, otro foco de supervisión estará orientado a
- requerir de parte de las AFP y del IPS acciones efectivas destinadas a subsanar la obsolescencia tecnológica y las deficiencias generadas por la falta de automatización en los procesos. Asimismo, dentro de las fiscalizaciones permanentes se encuentra el control de los recursos fiscales, que tiene como objetivo asegurar la eficiencia de los montos involucrados en los beneficios estatales, en cuanto a las concesiones y pagos, y a los flujos de recursos que se intercambian entre el IPS , las AFP y las CSV.
 - En lo que respecta a la gestión operativa del IPS y de las AFP, el año 2024 se intensificará la supervisión enfocada en la optimización de procesos a través de la automatización de estos y de mejoras en las plataformas tecnológicas. Es un objetivo permanente de la Superintendencia que las entidades optimicen y consoliden una cultura de riesgos que les permita fortalecer el ambiente de control interno.
 - Se mantendrán en el año 2024 las fiscalizaciones a las AFP, Compañías de Seguros, Mutualidades e IPS, relacionadas con las acciones de contactibilidad de los potenciales beneficiarios de PGU y de quienes no cuentan con Registro Social de Hogares.
 - Optimización del 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.
 - Potenciar el área encargada de gestionar el macroproceso de beneficios.
 - En el ámbito financiero, 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, se fortalecerá el foco en el monitoreo permanente en la optimización de las actividades de monitoreo preventivo de los riesgos de seguridad y ciberseguridad, de tal forma que las actividades de control identifiquen las vulnerabilidades y se establezcan procedimientos para mitigarlas.
 - 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, de acuerdo con la norma de carácter general, emitida en el año 2020, 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.
- Fiscalizar modificaciones a políticas de inversión e implementación de medidas mitigadoras implementadas sobre conflictos de interés entre las administradoras y los fondos.
- Fortalecer la medición de la calidad del servicio que entregan las AFP a sus afiliados y clientes, considerando estándares normativos y mediciones especializadas de los canales de servicio. Asimismo, se pondrá foco en la supervisión de los servicios que el IPS y las AFP externalizan. Respecto del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, se robustecerá la verificación de las buenas prácticas y las normas de cumplimiento exigidas para su implementación.
- Reforzar la eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas y el proceso de recuperación de rezagos. Lo anterior, a través del reforzamiento de actividades de fiscalización y mediante instrucciones emitidas.
- 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, PGU y bonificación por hijo nacido vivo.
- En relación con los Asesores Previsionales, los desafíos se encuentran radicados en buscar alternativas que permitan evaluar la acreditación de conocimientos.
- Mejorar la coordinación entre el IPS, AFP y Comisiones Médicas para efectos de la gestión de la calificación y revaluación de invalidez.
- Continuar con el mejoramiento del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas (SAGCOM 2.0) que optimiza el proceso de calificación de invalidez.

- 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, con énfasis en los tiempos de calificación, calidad de los dictámenes y resoluciones.

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:

Respecto a ámbitos generales:

La Superintendencia de Pensiones continuará prestando apoyo técnico para el proyecto de ley de reforma previsional y otros cambios legales que sean requeridos y que sea necesaria la participación de la institución. Lo anterior se desarrollará mediante acciones tales como: elaboración de informes técnicos, desarrollo de estudios, realización de informes actuariales, evaluación de impactos, redacción de propuestas de cambios legales y otros requerimientos que sean solicitados.

Sobre el Sistema de Pensiones (AFP e IPS):

- **Bases de licitación servicio de administración de cuentas de capitalización individual de nuevos afiliados y afiliadas:** La Superintendencia realizará una propuesta de bases de licitación, la cual será enviada mediante Oficio al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación mediante Decreto Supremo.
- **Perfeccionar la información sobre reclamos en AFP que se reporta a la Superintendencia:** Para este año se comprometió la emisión de una norma de carácter general que modifique las instrucciones vigentes en materia de reclamos presentados en las AFP para que aquellos relacionados con materias de calidad de servicio se incorporen en los reportes que las AFP remiten a la Superintendencia.
- **Norma que imparten instrucciones para hacer más eficiente la entrega de la PGU:** Emitir norma de carácter general conjunta con la SUSESO, que imparte instrucciones a las mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral (ISL) sobre el SPS, para actualizar las materias referidas a los beneficios solidarios del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en el contexto de la PGU.
- **Modificación de las normas sobre gastos funerarios y cuota:** Para este año se tiene contemplado la emisión de una norma de carácter general que modifique las normas sobre gastos

funerarios y cuota mortuoria producto de un informe de la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

- **Proyecto de norma ley N° 21.582 de notarios - Trámites IPS:** Formulación de proyecto de norma de carácter general con el objeto de adaptar la regulación en relación con la eliminación de la exigencia de presentación de autorizaciones notariales de firmas en documentos otorgados en soporte papel o electrónico, dispuesta por la ley N° 21.582. Lo anterior, en materia de beneficios solidarios, PGU y convenios internacionales, de corresponder.
- **Proyecto de norma Ley N° 21.582 de notarios - Trámites AFC:** Formulación de proyecto de norma con el objeto de adaptar la regulación en relación con la eliminación de la exigencia de presentación de autorizaciones notariales de firmas en documentos otorgados en soporte papel o electrónico dispuesta por la Ley N° 21.582. Lo anterior, en materia de beneficios del Seguro de Cesantía.
- **Actualización de las normas que regulan la presentación de mandatos para trámites en las AFP y en el IPS:** Formulación de un proyecto de norma con el objeto de adaptar la regulación en relación con la eliminación de la exigencia de presentación de autorizaciones notariales de firmas en documentos otorgados en soporte papel o electrónico dispuesta por la Ley N° 21.582 que suprime o modifica la intervención de notarios.
- **Emisión de norma de carácter general en materias de conflictos de interés:** Se proyecta el desarrollo de normativas con modificaciones en materia de conflicto de interés de los fondos de pensiones y de cesantía, con el objetivo de incorporar perfeccionamientos a la normativa vigente.
- **Emisión de norma de carácter general misceláneas de inversiones:** Se proyecta la emisión de norma de carácter general que, entre otras materias, ajuste las instrucciones vigentes del Compendio de Normas en relación con comisiones y Clasificación de Vehículos de Capital y Deuda Privada Extranjera.
- **Registro de Directores:** Se proyecta la emisión de Norma de Carácter General para perfeccionar el Registro de Directores elegidos con los votos de las AFP.
- **Contratación SIS:** Revisión de las bases de licitación y envío de comentarios correspondientes al licitador. Eventual emisión de oficios o normas con ajustes normativos relativos al proceso de licitación.
- **Proyecto de norma conjunta con CMF que imparte instrucciones a las Compañías de Seguros de Vida (CSV), sobre el Sistema de Pensiones Solidarias (SPS) en el contexto de la PGU:** Elaborar proyecto de norma de carácter

general conjunta con la CMF para actualizar las materias referidas a los beneficios solidarios del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en el contexto de la PGU.

- **Elaboración de un proyecto de norma sobre Auditoría Interna de las Administradoras de Fondos de Pensiones:** Se contempla para este año el desarrollo de un proyecto de norma que regule el Plan de Auditoría interna de las Administradoras de Fondos de Pensiones. Dicho proyecto tiene como objetivo el de estandarizar los contenidos mínimos que se deben considerar en un Plan de Auditoría de una AFP el cual debe ser remitido a la Superintendencia.
- **Modificación del Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones:** Está planificado que durante 2024 la Superintendencia de Pensiones elabore una propuesta de modificación del Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, con el objetivo de perfeccionar el criterio en materia de inversión significativa, para efecto de la contabilización de la inversión subyacente.
- **Revisión de las normas sobre Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo producto de nueva norma que emitirá la Unidad de Análisis Financiero:** Este año se contempla la revisión de la Normativa de Lavado de Activos en el contexto de la norma que la Unidad de Análisis Financiero publicaría este año, actualizando sus instrucciones.

Sobre el Seguro de Cesantía (AFC):

- **Elaboración de propuesta de modificación del Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía, Inversión en Activos Alternativos en el Fondo de Cesantía (CIC):** Presentación a Superintendente y Consejo Técnico de Inversiones de propuesta de límite para la inversión en activos alternativos de los Fondos de Cesantía (CIC). Envío de oficio requiriendo fijación de límite al Banco Central de Chile.
- **Instrucciones y aclaraciones a la AFC para la correcta implementación de Ley N° 21.628:** Emitir oficios con instrucciones y aclaraciones misceláneas para la correcta implementación de la ley N° 21.628.
- **Emisión de Norma sobre aporte fiscal al Fondo de Cesantía Solidario (Ley N° 21.628):** Emisión de norma que establece el tratamiento operacional y contable del potencial aporte fiscal al Fondo de Cesantía Solidario con motivo de velar por su sustentabilidad, en caso de que el valor de dicho Fondo disminuya bajo un umbral por efecto de las nuevas prestaciones contenidas en la ley N° 21.628.

- Proyecto de Norma sobre la inversión de Activos**
- **Alternativos en el Fondo de Cesantía (CIC):** Elaborar proyecto de norma de carácter general asociada a los ajustes necesarios en el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía por la inversión de activos alternativos en el Fondo de Cesantía (CIC), entre otros, establecer el nuevo índice a utilizar para los activos de Segunda Categoría, de acuerdo con lo dispuesto en el Régimen de Inversión, producto de la aplicación de la ley N°21. 628. Emisión de norma sujeta a fijación de límite por parte del Banco Central de Chile.

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, dentro de los cuales se pueden mencionar:
 - Informe de Género sobre el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía, séptima versión.
 - Nota ciudadana sobre trabajadores independientes y obligación de cotizar a la seguridad social a través de la operación renta a quienes emiten boletas de honorarios.
 - Evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión.
 - Estudio sobre tasas de reemplazo en el sistema de pensiones chileno y sus proyecciones bajo distintos escenarios.
 - Estudio efecto de pares en el uso del Fondo Solidario del Seguro de Cesantía.
 - Estudio diseño, evolución y efectos del primer pilar sistema de pensiones.
 - Serie estadística del indicador duración meses cotizados en forma continua.
 - Estadística consolidada de pensiones pagadas por persona, incluyendo todas las pensiones autofinanciadas y por PGU.
 - Estadística de trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios.

- Publicación de documento con los resultados de la
- evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión.

- Etapa de masificación de plataforma <https://nimasnimenos.org/> en estudio colaborativo con la Universidad de Talca, orientando la herramienta a un público más amplio, incorporando a 30 instituciones públicas en la autoevaluación de sus brechas salariales y desarrollando módulo de educación previsional.
- Durante el segundo trimestre de 2024, en línea con el rol de difusión en temas de alta relevancia en materia previsional, la Superintendencia de Pensiones, será la entidad anfitriona del evento internacional “Innovación y Sostenibilidad en la Gestión de los Fondos de Pensiones”, el cual se llevará a cabo en Santiago de Chile los días 9, 10 y 11 de abril de 2024, en el Hotel Ritz Carlton Santiago. Este evento es coorganizado con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El evento estará enfocado en profundizar en el tópico de estrategias de inversión generacionales y en la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en las inversiones pensionales, para avanzar en la introducción de estrategias de inversión socialmente responsables. Además, se discutirá cómo la Inteligencia Artificial y otras tecnologías podrían ayudar a mejorar el desempeño de las inversiones pensionales. Al evento asistirán los reguladores de pensiones de América Latina y el Caribe y autoridades nacionales e internacionales. El evento contará con expositores de talla mundial, con amplio conocimiento en las temáticas señaladas.

5. Gestión Institucional Interna

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

- Aumentar la cobertura de la modalidad de teletrabajo en la SP, una de las prácticas más relevantes para mejorar la calidad de vida y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en la gestión de personas, sumando en esta etapa nuevas funciones y cargos mediante la modalidad de teletrabajo.

- En materia de género, la institución cuenta con una Política
- Institucional de Género y se ejecutará durante el año 2024 un programa de trabajo en materia de prevención del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual (MALS) y un programa de género en el marco de las Meta de Eficiencia Institucional (MEI). Asimismo, la ley de presupuestos 2024 consideró la provisión de un cargo de coordinador/a de género e inclusión en la SP cuyas funciones son transversalizar el enfoque de género en la gestión interna de la institución.
 - Pese a que la Superintendencia ponderó un nivel bajo de riesgo en la encuesta ISTAS21, se continuará implementando un plan de prevención e intervención que permita mitigar los riesgos psicosociales identificados, definido por el Comité ISTAS.
 - Implementación de Gobernanza de Datos en la institución, contó con un hito relevante durante el año 2023, en donde se creó la Unidad de Gestión y Gobernanza de Datos. Asimismo, a inicios de 2024 se efectuará la contratación de la jefatura de esa Unidad, lo que permitirá avanzar en la hoja de ruta definida para la implementación del marco de Gobernanza de Datos (DAMA). También, esta Unidad deberá validar las propuestas de Política y Estrategia de Datos desarrollada por el Comité de Gobernanza de Datos, las que establecerán el marco institucional en este ámbito.
 - Mejoras a la gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, realizando una actualización del SGSI a la norma 27001:2022 que considera la actualización de políticas, controles, procesos, gestión de vulnerabilidades, gestión de mitigaciones y concientización.
 - Puesta en marcha de una nueva Unidad de Ciberseguridad que gestione los procesos de esta materia con dedicación exclusiva de una Jefatura como Oficial de Seguridad y un Analista.
 - Actualización de Plataformas TI, realizar la migración y actualización de las Plataformas tecnológicas de la SP, tales como el servicio de correo electrónico en la Nube, incorporación del dominio “Gob.cl”, habilitación de la Infraestructura como Servicio, “IaaS”, para el desarrollo del portal de atención a la ciudadanía, conversión de medios de respaldos históricos y la habilitación de respaldos en la nube.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	60
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	69
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	70
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	71
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	72
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	74

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	116	89.92%	99	84.62%	215
Planta	13	10.08%	18	15.38%	31
Total	129	100.00%	117	100.00%	246

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	14	10.85%	6	5.13%	20
Directivos	10	7.75%	17	14.53%	27
Auxiliares	1	0.78%	2	1.71%	3
Profesionales	90	69.77%	74	63.25%	164
Administrativos	6	4.65%	13	11.11%	19
Total	129	100.00%	117	100.00%	246

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
24 AÑOS O MENOS	1	0.78%	1	0.85%	2
ENTRE 25 y 34 AÑOS	13	10.08%	17	14.53%	30
ENTRE 35 y 44 AÑOS	46	35.66%	27	23.08%	73
ENTRE 45 y 54 AÑOS	31	24.03%	24	20.51%	55
ENTRE 55 y 59 AÑOS	18	13.95%	19	16.24%	37
ENTRE 60 y 64 AÑOS	14	10.85%	22	18.80%	36
65 Y MÁS AÑOS	6	4.65%	7	5.98%	13
Total	129	100.00%	117	100.00%	246

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Honorarios	128	100.00%	147	99.32%	275
Reemplazo	0	0%	1	0.68%	1
Total	128	100.00%	148	100.00%	276

**Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada
(mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	128	100.00%	148	100.00%	276
Total	128	100.00%	148	100.00%	276

**Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio
(mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Más de 3 años	79	100.00%	99	100.00%	178
Total	79	100.00%	99	100.00%	178

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	5	12	13
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	15	23
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	71,43%	80,00%	56,52%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	5	12	12
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	5	12	13
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	92,31%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	17	21
(b) Total dotación efectiva año t	246	244	246
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,66%	6,97%	8,54%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	1	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	3	8	8
Otros retiros voluntarios año t	5	7	8
Funcionarios retirados por otras causales año t	1	1	4
Total de ceses o retiros	9%	17%	21%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	9	15	23
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	17	21
Porcentaje de recuperación (a/b)	100,00%	88,24%	109,52%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	37	33	31
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	9	41	11
(b) Total Contratos efectivos año t	209	211	215
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	4,31%	19,43%	5,12%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	224	226	243
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	91,06%	92,62%	98,78%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	9760	9461	10047
(b) Total de participantes capacitados año t	987	666	901
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	9,89	14,21	11,15

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	126	71	91
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,79%	1,41%	1,10%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	210	278	289
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,85	1,14	1,17

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	216	28	32
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,88	0,11	0,13

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	92	11	24
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,37	0,05	0,10

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	147	193	259
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,60	0,79	1,05

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	0	0	0
Lista 2	0	0	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	0%	0%	0%
(b) Total Dotación Efectiva año t	246	244	246
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0.00%	0.00%	0.00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	15	23
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	14,29%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Aumento de montos, porcentajes y períodos en el uso de seguro, con un traspaso expedito entre el uso de la Cuenta Individual de Cesantía de aporte del empleador y el uso del Fondo de Cesantía Solidario.	Terminado
Crear un Fondo de Reserva, para asegurar sustentabilidad, construido sobre el actual Fondo de Reserva de Pensiones (FRP) (Pilar No Contributivo)	En tramitación
Crear un órgano público autónomo, técnico, paritario y con representación de trabajadores y trabajadoras. El objetivo de este órgano es administrar el pilar no contributivo y el pilar contributivo. El ahorro voluntario podrá ser administrado por instituciones privadas reguladas, a elección del cotizante.	En tramitación
Diálogo Tripartitos para diseño de futura reforma.	Terminado
Garantizar ahorros como complemento de pensión (pilar ahorro voluntario)	En tramitación
Proponer aumento de 6% de la cotización, a cargo del empleador (pilar contributivo)	En tramitación
Proponer que en los directorios de las empresas en donde sean invertidos los recursos del nuevo sistema de pensiones haya representantes de afiliadas y afiliados elegidos de manera democrática.	En tramitación
Se considerará el trabajo de cuidados no remunerado y subsidio de periodos de desempleo en el cálculo de pensión	En tramitación
Se establecerá de manera gradual una pensión garantizada universal (PGU) de dos cientos cincuenta mil pesos mensuales para toda la población de 65 y más años.	En tramitación

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	El informe se realizó, por parte de una consultora externa, sobre la base de la revisión de bases de datos del funcionariado y de los procesos de gestión de personas, teniendo como referencia la NCh 3262-2021, tales como reclutamiento y selección, prevención de violencia de género, uso de permisos asociados a paternidad, maternidad y familia, representación en cargos de responsabilidad y brechas e inequidades en salario. Las conclusiones y orientaciones entregadas permitirán actualizar los documentos aplicando enfoque de género, así como profundizar en el estudio de inequidades de género que puedan existir en la dotación. Este diagnóstico fue comprometido como Meta de Eficiencia Institucional (MEI) y tuvo como principales resultados: • Se da cuenta de procesos sistemático de incorporación de la perspectiva de género en gestión de personas, liderazgo de equipos responsables de su aplicación en procedimientos de reclutamiento y selección, conciliación de vida personal, familiar y laboral contra el acoso sexual y labora. Se destaca la conformación del comité de género y que este permite gobernanza para transversalizar el enfoque de género en la institución. • Destaca la política de gestión de personas que establece un marco para la igualdad de género. • Se deben mejorar aspecto para disminuir brechas por estamento en contrataciones, dotación y renta, entre otros.
Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Entendemos que el lenguaje inclusivo es una herramienta que aporta a la igualdad de género en la organización, dotándola de un ambiente laboral libre de violencia y comportamientos discriminatorios, en el que las personas se relacionen de manera respetuosa e igualitaria. El trabajo desarrollado en 2022 con la elaboración de un Manual de Lenguaje Inclusivo de Género tuvo continuidad en 2023 con el desarrollo de esta capacitación para entregar esos contenidos de manera más directa a quienes se relacionan con público, ya sea interno o externo, en un formato de aprendizaje que permitió entregar contenidos de manera directa a las personas, con ejemplos concretos adaptados a sus realidades. Las instancias cara a cara, presencial y virtual ofrecen la oportunidad de comprobar que los contenidos sean aprendidos y comprendidos, valorando el lenguaje inclusivo de género como una herramienta efectiva para avanzar en equidad. Entre las personas capacitadas estuvieron, por una parte, el equipo del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, que se relacionan con el público internos y, por otra parte, las y los analistas de atención de público de las oficinas regionales de la SP, que nos permite generar un impacto en la ciudadanía. La realización de esta capacitación fue Meta de Eficiencia Institucional (MEI). Destacándose sus buenos resultados, permitiendo ampliar la capacitación a otras funcionarias y funcionarios.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/ género y análisis de género.	Este informe presenta un análisis descriptivo de la situación de hombres y mujeres en el sistema de pensiones y el seguro de cesantía, a partir de estadísticas desagregadas por sexo y de indicadores que permiten visualizar las diferencias y desigualdades de género, según distintas variables. Esta sexta versión del informe está elaborada con información a junio de 2023 e incluye estadísticas y análisis respecto de la Pensión Garantizada Universal (PGU) en cuanto a la evolución de las solicitudes y los nuevos beneficiarios desde su implementación. El informe fue realizado por el Departamento de Análisis y Desarrollo de la División de Estudios y es también una Meta de Eficiencia Institucional del servicio.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Actividad día 8 de marzo de año 2023	En esta instancia se constó con la participación del Superintendente de Pensiones en la cual relevó a las mujeres de la institución y su labor, las acciones y desafíos de la SP en cuanto a política de género; se realizó una presentación sobre el Informe del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía con perspectiva de género y se presentó la situación de las mujeres en el Sistema de Pensiones y medidas propuestas por la reforma en discusión, fue una excelente instancia para que toda las personas que trabajan en la SP tomen conocimiento de los avances en estas materias y el trabajo que desarrollan los equipos de trabajo.

Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

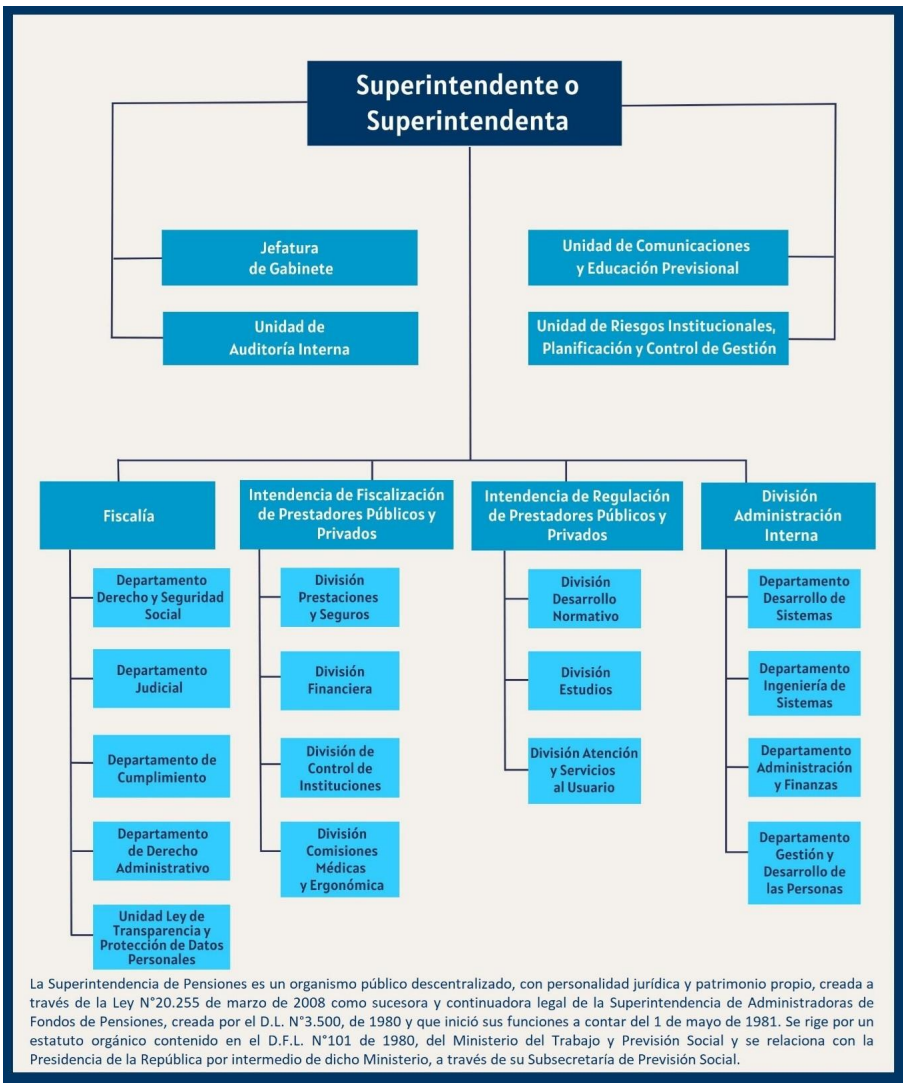
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

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