



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio del Trabajo y  
Previsión Social

**Superintendencia de Pensiones**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2022	17
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2023	35
.5. Anexos	45
.Anexo 1: Recursos Humanos	46
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	54
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022	55
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2022	56
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	58

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

---

### **CARTA DE PRESENTACIÓN MINISTRA JEANNETTE JARA ROMAN - BGI 2022**

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 8.635 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2022. De estos, 4.845 son mujeres (56,1%) y 3.790 son hombres (43,9%), quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de

Carabineros de Chile. El presupuesto ministerial, establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022, fue de MM\$9.835.120. El presupuesto vigente al cuarto trimestre alcanzó los MM\$14.019.841, con una ejecución anual que llegó a los MM\$13.967.777.

En materia de logros institucionales del primer año de gestión, se debe relevar que en agosto de 2022 el gobierno presentó indicaciones para reactivar el proyecto de reducción de la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, que apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todos los trabajadores cubiertos por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Al mismo tiempo, la iniciativa incluye mecanismos que facilitan la organización de la producción y la provisión de servicios a la luz del dinamismo de los mercados, bajo un marco de protección de derechos. El día 11 de abril de 2023 este proyecto fue aprobado en último trámite por la Cámara de Diputados y se despachó a ley, cumpliéndose así un compromiso programático muy importante en materia laboral.

En segundo lugar, cabe destacar la Ley 21.456, que reajustó el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar. Además, otorgó un subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas, y estableció un aporte compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos. Esta ley es fruto de un acuerdo histórico entre el gobierno y la CUT, tanto por la magnitud del incremento del ingreso mínimo –el más alto en los últimos 29 años– como por la multiplicidad de dimensiones abordadas. Se estima que este incremento benefició a cerca de 900 mil trabajadoras y trabajadores afectos al salario mínimo.

Otro logro significativo fue la ratificación por el Congreso nacional del Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y acoso en el trabajo, que incorpora por primera vez en el ámbito jurídico internacional el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, y establece para los Estados que lo ratifican la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho.

En el ámbito previsional, cabe destacar que durante el año 2022 se implementó la ley N°21.419 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU), que correspondió a un beneficio mensual del Estado con un monto máximo de \$185.000, reemplazando los beneficios de vejez del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). A diciembre de 2022, se habían entregado más de 2 millones 50 mil beneficios durante el año, con un gasto público por más 3 billones de pesos. Asimismo, se logró la aprobación de la ley N°21.538 que modifica la norma que creó la PGU, con el propósito de ampliar la cobertura de la prestación y así beneficiar a más adultos mayores. Su vigencia comenzó el 1 de abril de 2023 y se espera que ingresen alrededor de 70 mil personas como nuevas beneficiarias.

También es muy relevante que, con el objetivo de cumplir el compromiso programático de “aumentar las pensiones de los actuales y futuros jubilados para una vejez más digna”, el 7 de noviembre de 2022 se envió al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece otros beneficios y modificaciones regulatorias.

Esta iniciativa responde a un anhelo largamente esperado por la ciudadanía y su propósito fundamental es aumentar de manera sustentable las pensiones actuales y futuras, además de introducir mayores niveles de equidad en el sistema. El proyecto de ley fue precedido por los Diálogos Sociales Tripartitos por Pensiones Dignas en cada una de las regiones del país, con el propósito de incorporar la visión de la ciudadanía en la reforma al sistema de pensiones.

El último ámbito que cabe destacar es la entrega de un conjunto de prestaciones sociales para proteger y fomentar el empleo formal, así como para fortalecer la protección social. Por un lado, la ampliación del Subsidio Protege que extendió el tramo etario de los niños causantes del beneficio hasta los cinco años, y la extensión del IFE Laboral -con foco en grupos prioritarios- han sido clave para evitar el deterioro del mercado laboral durante el periodo de ajuste que siguió a la fase de recalentamiento de la economía.

Por otro lado, se debe subrayar la contribución del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos, y el Aporte Canasta Básica que consiste en una ayuda a las familias para paliar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos.

Cabe mencionar que a fines de 2022 se elaboró un proyecto de ley con Medidas para la Seguridad Económica que duplica el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) e implementa un alza permanente en un 20% del Subsidio Único Familiar y la Asignación Familiar y Maternal. También se estipula un aporte destinado a compras en el rubro alimenticio que se pagará a través de un “Bolsillo Familiar Electrónico”. Estas medidas son muy necesarias para ir en apoyo de las familias vulnerables y de clase media, que son quienes más sufren el alza en el costo de la vida y los vaivenes de la actividad económica. Este proyecto se convirtió en la Ley N°21.550 que fue promulgada el 23 de marzo de 2023.

Ahora bien, establecida la síntesis general anterior, se desarrollará a continuación un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2022.

La Subsecretaría del Trabajo avanzó en la elaboración del “Plan de Empleo 2023-2024”, tendiente a incentivar y promover la creación de empleos, protegiendo los derechos laborales y garantizando el trabajo decente. Es precisamente en esa línea que se reactivó el proyecto de ley -ya mencionado- que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral a 40 horas, el que impactará directamente en la calidad de vida de las y los trabajadores y permitirá mejorar de

forma sustantiva la conciliación entre trabajo y familia. Para ello, luego del desarrollo de 26 audiencias públicas a lo largo de Chile, en las que participaron más de 200 organizaciones y representantes académicos, se introdujeron nuevas indicaciones al proyecto que facilitaron su avance en el Congreso Nacional ya que contaban con el precedente del Diálogo Social.

En paralelo al trámite legislativo, se instauró el “Sello 40 Horas” para destacar a empresas que han adelantado la reducción de la jornada laboral, sirviendo como referente para sus pares. La experiencia ha sido muy exitosa y ya son más de 500 las empresas reconocidas con este sello.

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 82.486 fiscalizaciones a empresas, un 5,6% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 142.981 conciliaciones, que se traducen en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, lo que representa un incremento de 8,6% y 75% en relación al año 2021, respectivamente. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 98% de trámites digitalizados, y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), vinculada a la modernización de la Dirección del Trabajo.

En noviembre de 2022, y posterior a la realización de Diálogos Sociales Tripartitos en cada una de las regiones del país con el objetivo de incorporar la visión ciudadana, la Subsecretaría de Previsión Social presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley de Reforma al Sistema de Pensiones, cuyo objetivo es aumentar de forma sostenible las pensiones de actuales y futuros jubilados. Además, durante el año se presentó el proyecto de ley para mejorar y perfeccionar la ley N°21.063, que crea el Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas que padezcan ciertas enfermedades (SANNA), con el objetivo de extender las licencias de 90 a 180 días y adecuar la normativa a matrimonios igualitarios. Además, durante el año 2022, se llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un total de MM\$1.286 y alcanzando una cobertura total de 8.822.795 beneficiarios directos e indirectos.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), otorgó durante este período créditos pignoratícios o préstamos por un total que superó los MM\$ 32.436, duplicando lo alcanzado el año anterior, y logrando beneficiar a más de 330 mil familias a nivel nacional. Además, gracias a la implementación del Remate On-Line, se logró acercar la Institución a la población, obteniendo mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados. Adicionalmente, se suscribieron distintos convenios de cooperación con Municipalidades y otras instituciones del país, lo que permitió ampliar aún más la difusión del rol social de la DICREP hacia la ciudadanía, quienes han retribuido dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria, la que alcanzó un 91% de satisfacción neta en su evaluación general.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) atendió a más de 3.732.000 personas, de las cuales un 57% fueron mujeres. Se observa un aumento del 24% en el número de beneficiarios a través de las distintas líneas programáticas, en comparación con 2021. Esto evidencia la capacidad y compromiso del Servicio con aquellos que buscan mejorar sus condiciones de empleabilidad. En este sentido, se otorgaron 2.638.695 subsidios al empleo (59% a mujeres) y, a través de los servicios de intermediación laboral, 360.019 personas (51% mujeres) fueron atendidas por la red. De estas últimas, más de 92 mil personas fueron vinculadas en un puesto de trabajo, siendo el 46% de ellas mujeres. Adicionalmente, mediante los Programas de Formación y Certificación Laboral, se capacitó a más de 733 mil personas (52% mujeres), lo cual incrementará sus condiciones de empleabilidad.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió durante el periodo un total de 187.251 dictámenes, los cuales estuvieron 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. En cuanto a procesos de fiscalización, se llevaron a cabo 4.039 actividades durante el año, lo que representa un incremento del 31% en comparación con 2021. Es relevante destacar la normativa elaborada por la Superintendencia en el contexto de las dos extensiones del Permiso Postnatal Parental (Ley N°21.474 y Ley N°21.510), así como su activa participación en el desarrollo del Reglamento para la aplicación del artículo 35 de la Ley N°20.255. Este último incorporó modificaciones al Subsidio para Personas con Discapacidad Mental, en concordancia con la Ley N°21.419 que reguló la Pensión Garantizada Universal (PGU).

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca la implementación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), para lo cual se emitieron más de 49 oficios con instrucciones a las entidades reguladas. En el ámbito fiscalizador, se efectuaron 3.558 acciones, enfocadas especialmente en la fiscalización de nuevos beneficios como la PGU. Con respecto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales, éstas evaluaron más de 97.000 solicitudes de calificación de invalidez. Además, se llevaron a cabo 6 procesos sancionatorios que culminaron con multas por un total de 11.400 UF. Finalmente, en lo referente a la atención de público, la incorporación de nuevos canales de “Agendamiento Telefónico” y “Sucursal Virtual” contribuyó a atender más de 110.000 requerimientos durante el año, ampliando así la cobertura de atención digital a todo el territorio nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) implementó los beneficios establecidos en la Ley N°21.419, en particular, mediante el cálculo, la concesión y el pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU). Asimismo, la institución gestionó otros beneficios abordados por dicha ley, incluyendo las mejoras al “Subsidio de Discapacidad” (antes Subsidio de Discapacidad Mental) y al Pilar Solidario de Invalidez. Durante este periodo, el IPS registró un total de 290 millones de interacciones ciudadanas a través de sus diversos canales de atención “ChileAtiende”, lo que supone un crecimiento de un 57% respecto a 2021. Además, el instituto contribuyó al “Plan de Recuperación Inclusiva”, implementando el pago

de ayudas como el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, para más 5 millones de beneficiarios, y el Aporte Canasta Básica de Alimentos, que se entregó mensualmente a más de 1 millón y medio de personas.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) entregó los beneficios de la Ley 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 esa línea, se logró superar la barrera de las 70.000 capacitaciones en prevención de riesgos, con más de 3.500 nuevas empresas capacitadas. En materia de prestaciones médicas y económicas, el ISL disminuyó los tiempos de calificación de las enfermedades profesionales y pagó más de 70.000 Subsidios de Incapacidad Laboral, aun cuando en 2022 existió un aumento de 10.000 nuevas licencias médicas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2022 por este concepto un total de MM\$1.266.798, con un promedio mensual de 104.921 pensiones pagadas. Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 46.114. Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, pasando de 80% en 2021 a 87% en 2022.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar, de manera eficiente, servicios de previsión, salud y asistencia financiera a los más de 240 mil beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2022 hubo un incremento del 1,8% en el número de pensiones pagadas respecto al año anterior, alcanzando un promedio mensual de 41.679 pensiones de retiro, 26.383 pensiones de montepío y 2.264 pensiones de invalidez. En el ámbito de la salud, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$119.139 (8,7% más que en 2021). Finalmente, lo que respecta a la asistencia financiera, se entregaron 16.459 préstamos, por un monto total de MM\$20.276, lo que representa un aumento de un 63,2% en el número de préstamos y de un 80,2% en el monto total, respecto a 2021.

En 2022, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) incrementó en un 33% sus procesos de certificación en comparación con 2021, aumentando la participación de mujeres en un 81%. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 44 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora supera los 1.000 perfiles. Asimismo, se trabajó en la modernización del sistema, medida incluida en la Agenda de Productividad. Esta iniciativa se materializa en el diseño y desarrollo de un Proyecto de Ley, pronto a ser presentado, que fortalece la institucionalidad para incrementar el alcance y la cobertura de la certificación, otorga atribuciones para reforzar a los organismos sectoriales de certificación, mejora la calidad con enfoque territorial y fortalece la articulación entre la Certificación de Competencias Laborales y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Para concluir, cabe destacar que esta breve síntesis muestra importantes avances en la gestión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2022, en cumplimiento de su misión institucional y en línea con los objetivos programáticos del gobierno del Presidente Gabriel Boric, que apuntan a promover y consolidar el Trabajo Decente y fortalecer la Protección Social para los chilenos y las chilenas. El examen detallado de los avances y logros del periodo se presenta a continuación, en el cuerpo de este Balance de Gestión Integral (BGI).

**Jeannette Jara Román**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

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

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las 7 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), la Comisión Médica Central (CMC) y las Comisiones Médicas Regionales (CMR), la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA), y las entidades de asesoría previsional y asesores previsionales personalizados (AP), y en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) fiscaliza a las entidades de asesoría financiera previsional y los asesores financieros previsionales, así como también el funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP). Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 bis del D.L. N°3.500, introducido por la Ley N°21.309, la Superintendencia de Pensiones es responsable de la fiscalización de la certificación de la calidad de enfermo terminal, cuya emisión corresponde a los Consejos Médicos y el Consejo Médico de Apelaciones.

Es importante señalar que, al 31 de diciembre de 2022, los fondos de pensiones totalizaban activos por US\$ 176.317 millones (58,2% del PIB). En tanto, los fondos de cesantía totalizaban activos por US\$ 11.606 millones a la misma fecha (3,8% del PIB).

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 244 funcionarios y funcionarias, 33 personas en calidad jurídica de planta y 211 personas en calidad jurídica contrata, con un 53% de participación de mujeres y un 43% de hombres. Asimismo, el 27,5% de quienes integran los equipos tiene entre 35 y 44 años de edad, y el 23% entre 45 y 54 años. También, un 11,9% de las funcionarias y funcionarios tiene 60 años de edad o más. Por otra parte, existe un total de 261 personas fuera de dotación de las cuales 258 se

desempeñan en el ámbito de las Comisiones Médicas. Además, cuenta con 16 oficinas de atención de público a nivel nacional, además de otros 5 canales de atención universal.

Durante el 2022, la atención ciudadana en la SP comenzó un periodo de normalización en cuanto a la atención de sus canales. A partir de este año el canal de agendamiento telefónico entra en funcionamiento al igual que el canal remoto de sucursal virtual, el cual, después de un periodo piloto en el mes de abril inicia atenciones oficiales. Lo anterior significa para nuestra institución que a partir del 2022 ampliamos nuestros canales de atención, alcanzando un total de seis: 1) Canal Agendamiento; 2) Canal Digital; 3) Canal Postal; 4) Canal Presencial; 5) Canal Telefónico y 6) Canal Virtual. Con ello, la SP gestionó un total de 114.338 atenciones en 2022.

Asimismo, la División de Atención y Servicio al Usuario concentró su trabajo en tareas de coordinación con los regulados en materia de atención de público y particularmente en la puesta en marcha de la PGU. Para ello, a partir de enero 2022 se inician reuniones semanales de coordinación en atención de usuarios y comunicaciones con el IPS, las AFP y las Compañías de Seguro. Producto de lo anterior, se elaboraron documentos por ámbito de capacitación, formación y comunicaciones, que permitieran a todas las plataformas de atención homologar las respuestas para la ciudadanía. Finalmente, y dentro de este mismo trabajo, se coordinó y se instruyó al IPS la creación del sistema de reclamos PGU permitiendo mayores controles en materia de atención.

Por otra parte, se avanzó obteniendo los primeros resultados de la Asesoría Ágil y trabajo conjunto con el Laboratorio de Gobierno, que, a partir de septiembre, inician los trabajos de planificación para la puesta de iniciativas de innovación que permitirán mejorar la experiencia usuaria y generar mejora continua en los procesos de atención de usuarios y usuarias. Dentro de estas iniciativas se encuentra la 1) creación de un nuevo portal de atención; 2) generación y descarga de nuevos certificados; 3) burbujas de conocimiento; 4) implementación de directrices de lenguaje claro y 5) establecimiento de un nuevo modelo de atención.

Asimismo, la institución durante el año 2022 trabajó en la implementación de la Ley N° 21.419, publicada el 29 de enero de 2022 que creó la **Pensión Garantizada Universal (PGU)**, habiendo apoyado la redacción de esta Ley durante el año anterior. Esta Ley vino a reemplazar a la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV) y al Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV), creados por la Ley N° 20.255, de 2018. Asimismo, la Superintendencia además emitió oportunamente la regulación necesaria para hacer operativos los beneficios y disposiciones en ella establecidos. Considerando lo anterior, en el año 2022, fueron emitidos un total de 49 oficios a las AFP e IPS, para regular su implementación.

Atendiendo el breve plazo de implementación, esta Superintendencia debió dictar la normativa necesaria para su implementación, planificar e iniciar las labores de fiscalización para verificar el cumplimiento de la mencionada Ley. Su implementación, tanto por los plazos involucrados como por el universo de personas a las que ha llegado el beneficio, ha significado un esfuerzo importante de trabajo y de coordinación entre los actores públicos y privados del ámbito previsional.

Esta Ley se implementó en forma gradual, y los hitos más importantes fueron:

- **Febrero 2022:** con la asignación automática de un grupo de 1.258.655 beneficiarios de PBSV y APSV que homologaron su beneficio a la PGU.
- **Mayo 2022:** asignación a PGU en función del beneficio con mayor valor presente, como resultado de este proceso, se asignaron a PGU un total de 127.750 beneficiarios.
- **Junio 2022:** se inicia el pago de la PGU y Pensión contributiva en forma separada, la PGU es pagada por el IPS. Entre los desafíos de este pago disgregado se crea un nuevo modelo operativo que tiene por finalidad que la pensión y la PGU se paguen en el mismo lugar y fecha. Asimismo, se crea la liquidación consolidada que unifica los descuentos asociados a la pensión y a la PGU.
- **Agosto 2022:** Comienza el pago de la PGU para las y los nuevos beneficiarios por el aumento de la cobertura, incluyendo a las personas que no están pensionadas y se incluyen a los no pensionados.
- Cada uno de estos hitos ha sido sustentado por la Superintendencia desde el ámbito regulatorio y fiscalizador, es así como desde enero 2022 hasta la fecha se han emitido más de 250 Oficios, 54 mesas de trabajo con los partícipes del proceso AFP, CSV, IPS, SP, actividades de capacitación internas sobre temas operativos y conceptuales.

Otro aspecto que destacar en el año 2022 es la labor de difusión de la PGU y las medidas que se han instruido a las entidades, CSV, AFP e IPS para la contactar a las personas que, teniendo derecho al beneficio, no lo han solicitado. Este tema ha sido abordado por la Superintendencia desde los siguientes ámbitos:

- **Fiscalización:** a través de la evaluación de las gestiones que efectúan las AFP y del éxito de las notificaciones a través del indicador tasa de suscripción que corresponde al porcentaje de personas notificadas en un determinado mes y de éstos cuantos suscribieron una solicitud en los meses posteriores.
- **Información:** A objeto de reforzar la información a la población para que ejerzan sus derechos a obtener beneficios que mejorarán su calidad de vida y mejorar al acceso a la información de potenciales, está disponible en el sitio web de la Superintendencia

de Pensiones “Consulta de Potenciales Beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias”.

- **Normativo:** Instrucciones a las entidades AFP, CSV, IPS respecto a la periodicidad y canales para contactar a los potenciales.

Durante este período, en el ámbito de beneficios, el enfoque fue continuar con el fortalecimiento y gestión del **Sistema de Pensiones Solidarias**, por lo que se impartieron instrucciones relativas a la Pensión Garantizada Universal, la que entró en vigencia el 1 de febrero de 2022. Para facilitar el otorgamiento del beneficio a los enfermos terminales, se estableció el mecanismo de enrolamiento de los establecimientos de salud para la emisión de certificados médicos. Para dar más opciones a los afiliados al momento de pensionarse, se incorporó una nueva opción para quienes prefieren recibir una mayor pensión inicial, mediante una cláusula (forma de pago) en la modalidad de Renta Vitalicia Escalonada. Se prorrogó la vigencia de las tablas de mortalidad, para evaluar el eventual impacto de la pandemia en la mortalidad de mediano y largo plazo y entregar tablas que permitan medir de mejor manera la mortalidad de los afiliados al Sistema de Pensiones. Se perfeccionó el sistema de calificación de invalidez, con el fin de proveer una cantidad de Interconsultores a nivel nacional que permita absorber la demanda generada en dicha calificación.

También en el ámbito de la PGU, la Superintendencia de Pensiones participó activamente en la redacción 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”, la cual fue publicada el 26 de enero de 2023. Esta Ley permite ampliar el universo de personas beneficiarias de PGU.

Por otra parte, la SP participó constantemente en la redacción del proyecto de **Ley de Reforma Previsional** y del Mensaje que lo acompañó, el que fue ingresado para su tramitación en el Congreso Nacional el 7 de noviembre de 2022 (Boletín 15.480-13). También se han elaborado minutas, participado en numerosas reuniones de discusión y coordinado diversos temas contenidos en dicho proyecto de Ley.

Además, durante 2022, se emitieron normas que permiten la realización de **trámites previsionales de manera remota**, como la normativa emitida en diciembre de 2022 que, entre otras cosas, permite que el IPS y las AFP utilicen medios electrónicos para disponer de los formularios de solicitud del beneficio Bono por Hijo y para la recepción de la aludida solicitud. En el caso de la AFC, se emitió la norma que estableció nuevos estándares para la Cartola de la AFC, destacando que el despacho de la cartola se efectúe preferentemente por correo electrónico o a través de algún procedimiento digital o electrónico que permita establecer la trazabilidad del envío y su recepción. Además, en el caso de la AFC se emitió la norma que mejoró los estándares de seguridad de la clave única para acceder a los servicios de la AFC, a través del uso de una sola clave para autenticar la identidad del usuario al efectuar solicitudes vía página web o Centro de Atención Telefónica.

Por su parte, en 2022 se establecieron lineamientos a cumplir por las AFP y AFC para el correcto registro, control y tratamiento de incidentes operacionales, de seguridad de la información y ciberseguridad materializados, que hayan afectado los objetivos de los Fondos de Pensiones y de Cesantía.

Es importante mencionar que, se ha trabajado en la implementación de la **Ley N° 21.484 sobre pago de deudas de pensiones alimenticias**, publicada en el Diario Oficial, el 7 de septiembre de 2022, lo que se ha traducido en un proyecto de norma que será emitido en el primer cuatrimestre de 2023. Cabe señalar que esta ley estará vigente a partir del 18 de mayo de 2023.

Con todo, debe señalarse, que se emitieron 11 normas para perfeccionar el sistema de pensiones, 8 normas para mejorar el funcionamiento del seguro de cesantía.

Durante el año 2022 la Superintendencia ha continuado con el fortalecimiento de la **Supervisión Basada en Riesgo (SBR)**, el cual 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. De este modo, la SP orienta las actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición, optimizando al máximo el uso de sus recursos. En efecto en el año 2022 se ejecutaron 3.558,4 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF), respectivamente, tanto a sus regulados (AFP, AFC e IPS) como a las Comisiones Médicas.

También, se continua con la evaluación del cumplimiento de la norma y el funcionamiento de las funciones que mejoran el servicio entregado a los afiliados y usuarios en los canales de servicio de las administradoras, reanudando para estos efectos, las visitas de la SP a los canales presenciales de las AFP, AFC e IPS. Además, se realiza el seguimiento de la implementación de la norma que fortalece el servicio que las AFP entregan a los afiliados y trabajadores, complementando las disposiciones normativas con acciones de fiscalización permanentes.

Desde el año 2022 se continúa profundizando en el cumplimiento de la buenas prácticas de **“seguridad de la información” y “ciberseguridad”**, para lo cual se emitió una normativa que establece controles para la Gestión de Seguridad de la Información y la implementación de una base de controles para fortalecer las acciones que mitigan los riesgos de ciberseguridad. Esta norma también se coordinó con acciones de fiscalización tendientes a medir la madurez de los procesos de las entidades supervisadas, por medio de un modelo de supervisión para asegurar el correcto uso de la información en el sistema. Asimismo, durante ese año nuevamente, 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.

Durante el 2022 en materia de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) del macroproceso de inversiones, se profundizó la evaluación de los mitigadores transversales, de Tecnología de Información, seguridad información, y continuidad operacional, con foco en el control de límites y sistemas de inversiones de las Administradoras. Asimismo, se profundizó la evaluación de Gestión de Riesgos y Auditoría, con foco en matrices riesgos, mapa normativo, cobertura de planes de auditoría y profundidad de informes.

En materia de operaciones, servicios y comercialización en el 2022 y todavía en un contexto de contingencia sanitaria, se continuó con la evaluación de la gestión de la seguridad de la información, y el control de prácticas comerciales. También se reforzó el control de los procesos de cobranza de cotizaciones y la recuperación de rezagos.

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.

Durante el año 2022 se realizaron 11 **procesos sancionatorios**, en donde 6 de ellos concluyeron con aplicación de multas, las que ascendieron a un total de 11.400 Unidades de Fomento (UF), de las cuales 11.000 UF fueron en procesos asociados a AFP y 400 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 5.000 UF, debido a incumplimiento de instrucciones y de beneficios establecidos por las leyes dictadas con motivo de la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

Adicionalmente, se debe hacer presente que, para el caso de los procesos sancionatorios concluidos durante los años 2020 y 2021, se aplicaron, respectivamente, un total de 11 y 7 sanciones de multas por un total de 19.600 y 16.815 UF.

**Respecto a los desafíos institucionales para el año 2023**, los esfuerzos y énfasis de la Superintendencia de Pensiones se enfocarán principalmente en continuar con el fortalecimiento y gestión del Sistema de Pensiones, procurando la emisión de la normativa que se requiera, y la implementación de las Leyes 21.419 y 21.538, referidas a la PGU emitiendo las instrucciones necesarias a las entidades pagadoras de pensión y fiscalizando el correcto y oportuno pago de este beneficio, Se seguirá trabajando en la implementación de la Ley 21.484 sobre pago de deudas de pensiones

alimenticias y en la discusión parlamentaria del Proyecto de Reforma Previsional.

Los esfuerzos y énfasis de la Superintendencia de Pensiones en el ámbito de los beneficios se enfocarán principalmente en el fortalecimiento de los procesos de otorgamiento y pago de la PGU, la implementación de las nuevas tablas de mortalidad, la supervisión de: los procesos de concesión y pago de beneficios, la asesoría previsional y el cambio de operador del Seguro de Cesantía. Asimismo, se tendrá como uno de los hitos principales, la Reforma de Pensiones y la consolidación de todas las etapas de la Pensión Garantizada Universal (PGU) incorporando las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.538. Por su parte, se continuará monitoreando los procesos relacionados con la PGU, y finalizando los proyectos de regularización de la duplicidad de los beneficios estatales y de las liquidaciones consolidadas.

Asimismo, para el 2023 en materia de atención de usuarios, nuestros mayores desafíos estarán focalizados en continuar potenciando los canales remotos en la Superintendencia de Pensiones. Además de mejorar los procesos de atención, reduciendo los tiempos de respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias, como también fortalecer la contactabilidad durante el período que se mantengan en análisis sus requerimientos. En este sentido, se continuará con las mesas de trabajo con los organismos regulados, a fin de extender el conocimiento en materia de sistemas de pensiones y seguro de cesantía, y elevar la calidad de las respuestas al usuario, evitar derivaciones y disminuir los tiempos para dar solución y respuestas a la ciudadanía. En este sentido, resulta relevante y prioritario la implementación del plan de trabajo asociado a establecer un nuevo modelo de atención de usuarios y usuarias.

Durante el 2023 continuará la implementación del teletrabajo en la SP, como una de las prácticas más relevantes en la gestión de personas, como también, continuar con el proyecto de gestión del cambio organizacional y potenciar la gestión del conocimiento.

Asimismo, en el año 2023, se considera implementar un plan de acción de seguridad de la información y ciberseguridad que considera mejoras importantes para robustecer en el sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) de la institución.

**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**

SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

# 3. Resultados de la Gestión año 2022

## 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 2022, 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 (Boletín 15.480-13). En particular, se participó en diversas mesas de trabajo y, una vez ingresado el proyecto al Honorable Congreso Nacional, se ha requerido la asistencia del Superintendente a diversas sesiones de la Comisión de Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados, para explicar el contenido del proyecto.

En otro ámbito, para llevar a cabo el proceso de licitación pública para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual de nuevos afiliados de AFP, durante el año 2022 se elaboró y se emitió el Decreto Supremo N°64 que aprueba las Bases de Licitación Pública para el Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual, establecido por el decreto Ley N° 3.500, de 1980. La octava licitación pública de cartera de nuevas afiliadas y afiliados al sistema comenzó a fines de 2022 y culminará el año 2023, adjudicándose a la administradora que cobre la comisión más baja. Este proceso es muy relevante para los trabajadores que ingresan al sistema de pensiones, ya que de la cotización mensual que realizan en su cuenta de capitalización individual obligatoria y que se rebaja de su remuneración o renta imponible, un 10% se destina a ahorro previsional y otro porcentaje, que varía según la AFP en la que está afiliada, va directo a pagar la comisión que esa administradora le cobra por gestionar sus fondos de pensiones. A la fecha, la comisión más baja que cobra una administradora por gestionar los ahorros previsionales de la persona afiliada es de 0,58% de la remuneración o renta imponible de la persona.

Un aspecto relevante, fue la consolidación de la Ley que otorga beneficios a los Enfermos Terminales. Durante el año 2022 se registraron 1.431 personas que han sido certificadas como enfermo terminal, de los cuales 433 son mujeres y 998 son hombres.

En materia de supervisión durante el año 2022 la agenda de fiscalizaciones se adaptó a las nuevas realidades post pandemia, estableciéndose actividades específicas que permitieron retomar las actividades de supervisión presenciales. De esta forma, en las actividades de supervisión de servicio a los afiliados, se visitaron agencias de las AFP y se dio énfasis en el servicio de call center, canal cuya demanda aumentó significativamente con posterioridad a la pandemia, transformándose en el segundo canal en la preferencia de los usuarios.

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 preventivas al canal call center y se verificó la usabilidad y satisfacción del Sitio Web a través de estudios específicos.
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 PGU, la pensión anticipada por enfermedad terminal, la normalización de prestaciones de cesantía a la situación en régimen dado el término de los beneficios producto de la pandemia COVID 19.
4. **Regularización de los procesos de acreditación de conocimiento** en materias previsionales para Asesores Previsionales que se encontraban suspendidos debido a la situación sanitaria que enfrentaba el país.
5. **Asesores Financieros Previsionales:** se han iniciado los procesos de fiscalización, incluyendo la acreditación de conocimientos de acuerdo a la Ley 21.314.

Respecto de las Comisiones Médicas y con el fin de mejorar el servicio a las usuarias y usuarios, durante el año 2022 se cambió a nueva oficina la Comisión Médica Regional (CMR) de La Serena. Adicionalmente se han cambiado a nuevas dependencias las Comisiones Medicas Regionales de Metropolitana Sur, Antofagasta, Talca, Valdivia, Osorno, Concepción, Los Ángeles, Viña del Mar, Los Andes y Coyhaique y se espera que, durante el año 2023, se cambien las Comisiones Médicas Regionales de Arica, Rancagua, Temuco 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 2022 de M\$20.275.748, cifra que equivale a una ejecución presupuestaria de un 96,4% y un saldo disponible de M\$748.547, el que corresponde sólo a un 3,6% del presupuesto final para dicho año.

El incremento del gasto en relación con el año 2021, se explica fundamentalmente por el incremento de 6 nuevos cargos y la contratación de 23 médicos para los consejos médicos, los que fueron aprobados en la Ley N° 21.309, que establece beneficio para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales. Además, se llevó a cabo el fortalecimiento de la gestión de la atención de usuarios y usuarias de la Superintendencia de Pensiones.

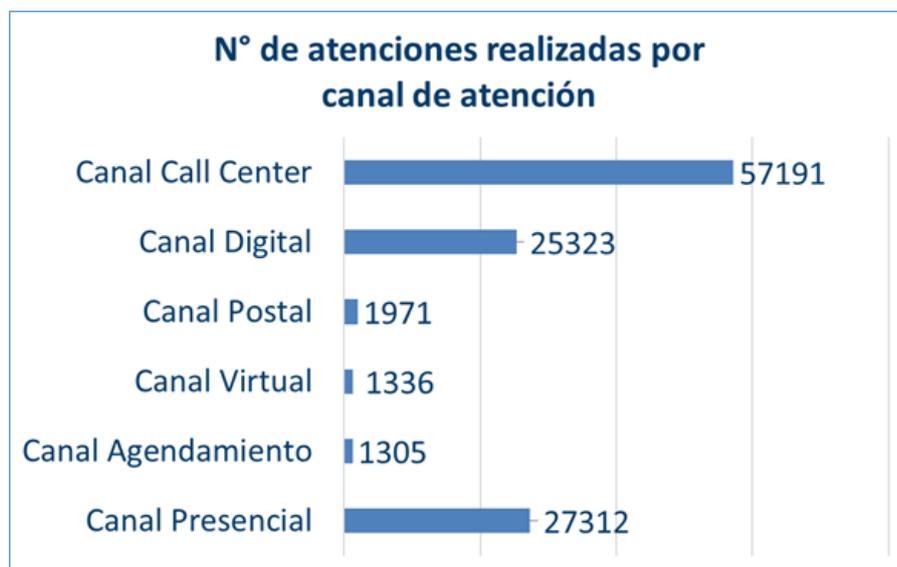
### 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

---

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

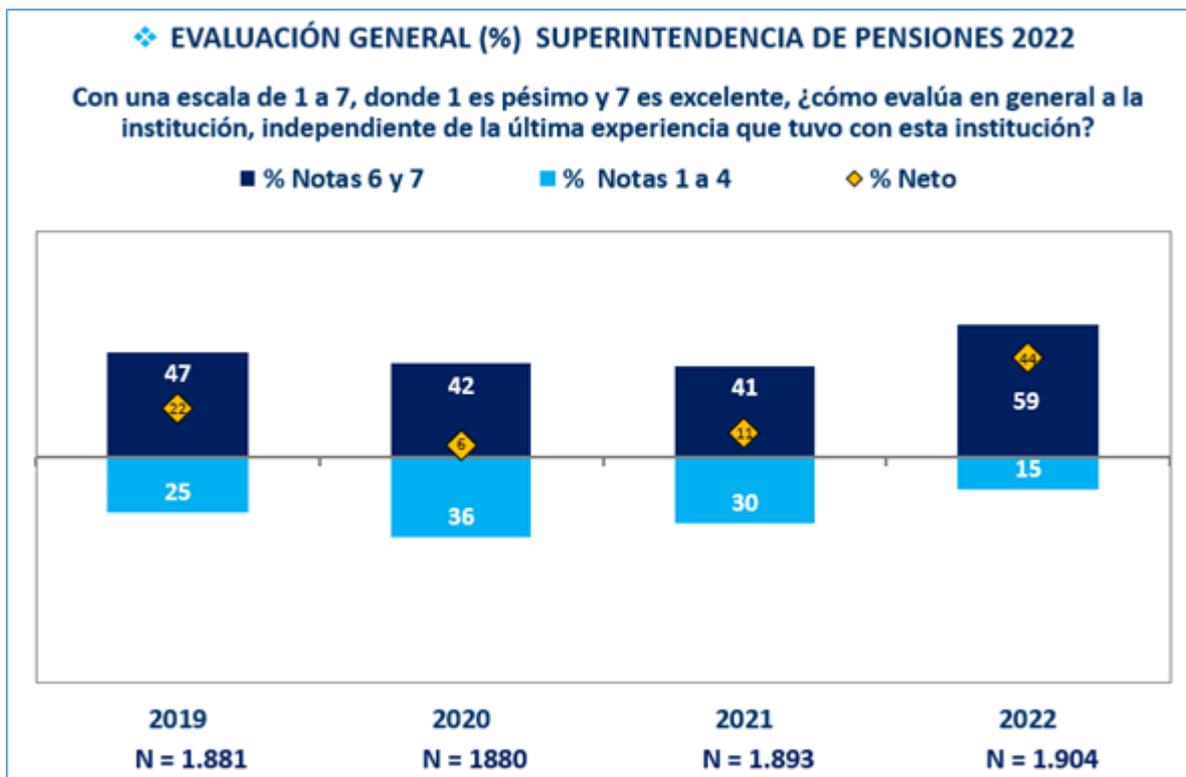
El primer producto estratégico de la Superintendencia de Pensiones se refiere a “proveer de una atención y orientación, que permita resolver inquietudes y requerimientos de las personas en materia del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en un modelo multicanal”.

- Durante el año 2022 se realizaron 114.438 atenciones, de las cuales 27.312 (24%) fueron presenciales, 1.971 (2%) por correo postal, 25.323 (22%) por canal web y 57.191 (50%) telefónicas. A estas cifras se agregan también aquellas de los nuevos canales de atención, con 1.336 atenciones virtuales (1%) y 1.305 atenciones con agendamiento (1%):



- En el año 2022, se implementan dos nuevos canales: Sucursal Virtual y Agendamiento Telefónico. Con ello, la Superintendencia de Pensiones mantiene disponibles a nivel universal, seis canales de atención para los usuarios y usuarias, facilitando así la interacción con la personas. Como consecuencia de lo anterior, la Sucursal Virtual ha permitido entregar atención integral por videollamada a las y los usuarios que residen, tanto en el país como en el exterior.
- Producto de los importantes cambios legislativos generados, como, por ejemplo, la implementación de la Pensión Garantizada Universal, la atención ciudadana se concentró en el canal telefónico, el que respecto del total de atenciones contiene el 50% (57.191) de los requerimientos realizados por las y los usuarios.
- En los últimos dos años la Superintendencia de Pensiones inició la implementación de una serie de mejoras y cambios en los procesos de atención a la ciudadanía, con el objetivo de mejorar significativamente la calidad de la atención y los tiempos de respuesta de acuerdo a las

necesidades de las personas. Las mejoras realizadas consideraron la trazabilidad, la comunicación con las y los usuarios, informando en todo momento el estado de su caso y los tiempos de respuesta. Lo anterior impactó positivamente en la percepción de las y los usuarios. Por ejemplo, el año pasado se avanzó de manera importante en cómo percibe la ciudadanía el servicio que presta atención a público, ya que en la Encuesta de Satisfacción 2022, se obtuvo una mejora de 193% en comparación con el resultado de satisfacción neta de 2021 (44% evaluación general neta).

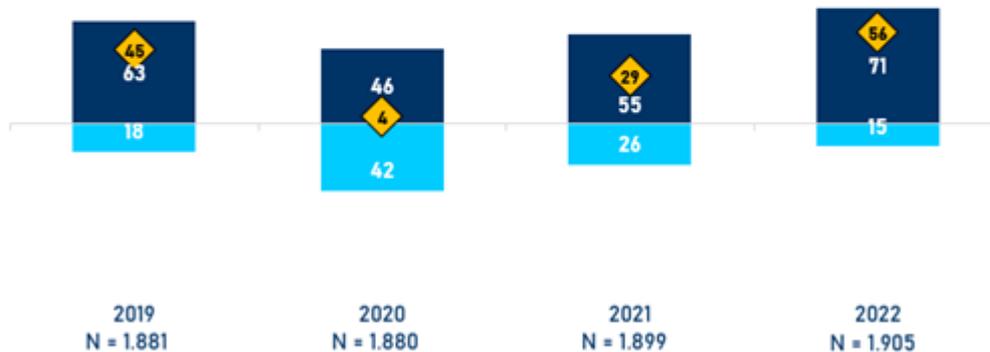


- Se mantiene para el año 2022, la medición de la satisfacción neta de las y los usuarios. Para esto se incorpora a un programa de modernización del sector público, donde participan otros servicios. En cuanto a los resultados obtenidos para este periodo, se alcanza un 56% de satisfacción neta en la última experiencia, resultado que ha mejorado significativamente respecto de años anteriores (4% en 2022 y 29% en 2021).

### ❖ SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES 2022

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



- En el año 2022, al igual que en el 2021, el promedio las consultas recibidas fueron respondidas en 6 días, manteniéndose este indicador.
- Durante el 2022, se contabilizaron 7.862 requerimientos asociados a trámites en el marco de los convenios internacionales de seguridad social, de estos, el 40,4% (2.586) corresponden a la emisión de certificados de supervivencia, un 14,8% (1.163) corresponden a solicitudes de pensión y un 21,44% (1.685) de los trámites corresponden a certificados de trabajadores desplazados a Chile desde otro país. Por otra parte, se recibieron 30.217 solicitudes de Garantía Estatal por pensión mínima y se emitieron 263 resoluciones de Garantía Estatal por Quiebra Le Mans. Respecto a bonos y aguinaldos, se concedieron 33.338 bonos de invierno, 52.314 bono de fiestas patrias y 51.964 bonos de navidad. Para el mismo período, se emitieron 3.868 certificados de cálculo de tasa de reemplazo para solicitantes del Bono Post Laboral.
- En el ámbito de las gestiones efectuadas durante 2022, en temas de Convenio Internacional se destacan las acciones que la Unidad de Convenios Internacionales implementó en el área de la digitalización de requerimientos, agregando los trámites Solicitud de Pensión en el Extranjero y Prórroga de Desplazamiento, a la lista de trámites digitalizados en esta materia, asegurando así una mayor cobertura en estas prestaciones lo que permite un ahorro sustantivo de tiempo y de desplazamiento a las y los usuarios.
- También la SP participó de manera presencial en las jornadas de Gobierno en Terreno organizadas por la División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ahí, se atendió a chilenas y chilenos 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 que entregamos.
- En 2022, la Superintendencia de Pensiones realizó 131 charlas y exposiciones a la ciudadanía. El 77,86% de esas actividades se efectuó en regiones: 30 en la zona norte del país (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo), 45 fueron para la zona centro (Valparaíso, O'Higgins y Región Metropolitana) y 56 en la zona

- sur (regiones del Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes).
- Del total de charlas realizadas en 2022, 108 fueron virtuales y 23 fueron presenciales, siendo el objetivo también el cuidar la salud de todas y todos quienes participaron. En total, 6.588 personas asistieron a estos encuentros.
  - A lo anterior se suman ocho exposiciones realizadas por el jefe de servicio a distintos públicos durante 2022, a las cuales asistieron aproximadamente 500 personas.
  - Finalmente, la institución atendió un total de 467 solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285. De ellas, un 81,2% fue respondida dentro de los primeros 15 días hábiles. Asimismo, el ingreso promedio mensual ascendió a 38,91 solicitudes.

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

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

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

- Se llevo a cabo un total de 3.558,40 Unidades Estándares de Fiscalización (UEF), que representa los esfuerzos de fiscalización contenidos en esta metodología. De este total, 2.052,40 UEF se desagregan de la siguiente manera: 879,4 en los ámbitos financieros, 722 operacionales y 451 de beneficios. Asimismo, un total de 1.506 UEF fueron realizadas en fiscalizaciones a las Comisiones Médicas: 396 en el ámbito técnico y 1.110 en el administrativo.
- 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, como así también el proceso de vuelta atrás dirigido a la aplicación de las Leyes del Seguro de Cesantía a contar del 06.10.2023, en lugar de las Leyes de protección al empleo.
- En el ámbito de los Asesores Previsionales personalizados, se fiscalizó el cumplimiento de la obligación de mantener vigente las pólizas de responsabilidad y garantía, y la acreditación de conocimientos para el buen desempeño de su labor. Para este último fin, se efectuó un proceso de acreditación para la inscripción del Registro de Asesores Previsionales en el mes de noviembre de 2022. Además, en materia de asesores previsionales se efectuaron las pruebas de conocimientos, la mantención del registro de asesores y la fiscalización de la contratación de la Garantía que exige la Ley a través de una póliza de responsabilidad

- civil o boleta de garantía bancaria. También se ejecutaron fiscalizaciones relativas a la validación de la información para la contratación de la garantía, y a la gestión de asesores previsionales.
- 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 y pérdida de rentabilidad, dentro de las más relevantes.
  - En el ámbito de la Seguridad de la Información y controles de ciberseguridad, durante el año 2022 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 2022 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.
  - Durante el año 2022, se efectuó una dedicación especial del esfuerzo de supervisión en materia de publicidad y comunicaciones a los afiliados por parte de las AFP, debido a la participación de estas entidades en temas relacionados con la Reforma Previsional.
  - Respecto de las cotizaciones que se encuentran en rezago, en 2022 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, 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.
- Asimismo, se ha continuado con el monitoreo del proceso de cambio de fondos y sus controles, efectuando una supervisión preventiva para verificar la materialización de las solicitudes efectuadas. La demanda por cambio de fondos tiene un comportamiento variable correlacionado con eventos en el mercado financiero, generándose alzas significativas en el número de cuentas personales que se transfirieron entre los fondos de pensiones, en algunos períodos. En el año 2022 totalizaron 10.645.837 operaciones, disminuyendo solo un 0,05% respecto del año 2021.
  - Respecto del riesgo del área financiera, se realizaron fiscalizaciones especiales y seguimiento de casos de interés público:
    - **Políticas de Inversión:** se evaluaron y realizaron las observaciones a nuevas Políticas de Inversión, o sus modificaciones, principalmente en materia de Activos Alternativos, de conflicto de interés, y adecuación de las Políticas de inversión a la Norma de Carácter General (NCG) N° 276 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.
    - **Gastos extraordinarios incurridos por la AFC II por implementación de Leyes N° 21.227 y N° 21.263, referidas a la protección del empleo:** se está llevando a cabo un proceso de fiscalización, respecto de los gastos reclamados por la Administradora que estarían dentro de aquellos que debiesen ser devueltos a ésta, en el sentido de ver si corresponde o no su devolución.
    - **Riesgos financieros asociados a ASG y Cambio Climático:** además de lo que fue mencionado relacionado a las Políticas de Inversión, se fiscalizó la implementación de las Políticas de Inversión y su vinculación en la toma de decisiones de inversión e información a los afiliados.
  - Durante el año 2022, las Comisiones Médicas Regionales (CMR) evaluaron 97.649 solicitudes de calificación de invalidez, y la Comisión Médica Central (CMC) recibió en igual periodo un total de 15.106 apelaciones. Se dictaminaron 74.319 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 2022, se recibieron 1.636 solicitudes de las cuales un 87% (1.431) fueron finalmente aprobadas, y un 13% (205) rechazadas, además en el mismo periodo se ingresaron 67 apelaciones.
- En la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) y la Comisión de Apelaciones (CA) se emitieron 2.264 dictámenes y 33 resoluciones, respectivamente para el 2022.
- Cabe destacar, que en el año 2022 la participación en la elaboración del proyecto de perfeccionamiento de las Normas Técnicas para la certificación de Enfermos Terminales, las que quedaron aprobadas y serán publicadas en febrero del año 2023 y entrarán en vigencia en julio de ese año.
- En segundo semestre del año 2022 se inicia la aplicación en forma de las nuevas Normas Técnicas de calificación de invalidez.
- Durante el año 2022, se continuó con las medidas de la contingencia sanitaria del COVID-19, y teniendo presente los riesgos a los cuales se encontrarían expuestos los solicitantes, el personal administrativo, la red de interconsultores y los profesionales médicos de las distintas Comisiones Médicas Regionales y Central, se adoptaron una serie de mejoras para garantizar la continuación de proceso de calificación de invalidez adaptándose a la normativa sanitaria. Entre ellas se destacan las siguientes medidas:
  - Implementación de medidas de seguridad mediante la adecuación sanitaria de las Comisiones Médicas.
  - Desarrollo de sesiones en modalidad presencial y virtuales en las cuales se resuelven las solicitudes de calificación de invalidez.
  - Generación de un procedimiento para desarrollar virtualmente las sesiones en las cuales se resuelven las solicitudes de calificación de invalidez.
  - Envío de los dictámenes en forma adicional a través de medios electrónicos.
  - Autorización de la presentación de las apelaciones vía correo electrónico.
  - Realización de la solicitud de calificación o de revaluación en las AFP en forma presencial o virtual.
- En el ámbito de los Asesores Previsionales (Personalizados), se puso a disposición en el sitio web a contar del año 2022 una aplicación exclusiva para Trámites y Servicios de Asesoría Previsional bajo clave única.

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

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

La Superintendencia de Pensiones durante el año 2022, brindó asistencia técnica y participó en la elaboración del proyecto de Ley de reforma previsional que crea un

nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias, y del mensaje que lo acompañó, el que fue ingresado para su tramitación en el Congreso Nacional el 7 de noviembre de 2022 (Boletín 15.480-13). También se han elaborado minutas, participado en numerosas reuniones de discusión y coordinado diversos temas contenidos en dicho proyecto de Ley.

Asimismo, se ha trabajado en la implementación de la Ley N°21.484 sobre pago de deudas de pensiones alimenticias. Desde su publicación en el Diario Oficial, el 7 de septiembre de 2022, se ha trabajado en un proyecto de norma que será emitida el primer cuatrimestre de 2023. De mismo modo, en dicho período la Institución participó en el desarrollo de la Ley N° 21.538, publicada el 26 de enero de 2023, que modificó la Ley N° 21.419 sobre la creación de la PGU.

Durante el año 2022, fueron emitidas un total de 11 normas para perfeccionar el sistema de pensiones y 8 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):**

- **Tablas de Mortalidad:** Prorroga la vigencia de las tablas de mortalidad, para evaluar el eventual impacto de la pandemia en la mortalidad de mediano y largo plazo.
- **Cláusula de Renta Vitalicia con Aumento temporal de pensión:** Incorpora una nueva opción para quienes prefieren recibir una mayor pensión inicial, mediante una cláusula (forma de pago) en la modalidad de Renta Vitalicia.
- **Enrolamiento de los establecimientos de salud:** Facilita el otorgamiento del beneficio a los enfermos terminales (ET), estableciendo el mecanismo de enrolamiento de los establecimientos de salud para la emisión de certificados médicos.
- **Seguridad de la información y ciberseguridad:** Establece lineamientos a cumplir por las AFP y AFC para el correcto registro, control y tratamiento de incidentes operacionales, de seguridad de la información y ciberseguridad materializados, que hayan afectado los objetivos de los Fondos de Pensiones y de Cesantía.
- **Inversión de los Fondos de Pensiones:** Incorpora títulos representativos de facturas (TRF), como una nueva alternativa de inversión para los Fondos de Pensiones.
- **Comisiones máximas:** Actualiza valores de comisiones máximas para inversiones.
- **Calificación de invalidez:** Perfecciona el sistema de calificación de invalidez, con el fin de proveer una cantidad de Interconsultores a nivel nacional que permita absorber la demanda generada en dicha calificación.
- **Bono por Hijo:** Perfecciona las instrucciones relativas a la Bonificación por Hijo Nacido Vivo, en particular, para facilitar la tramitación remota del beneficio.
- **Inversión de los Fondos de Pensiones:** Incorpora Bonos perpetuos, como una nueva alternativa de inversión para los Fondos de Pensiones.

- **Inversión de los Fondos de Pensiones:** Perfecciona instrucciones en materias de inversiones, con el fin de resguardar la seguridad de las inversiones, valorización, conflicto de interés y otros temas.
- **Pensión Garantizada Universal:** Se impartieron a las AFP y al IPS 49 oficios con instrucciones de carácter normativo para la regulación de la Ley 21.419 que crea la Pensión Garantizada Universal que entró en vigencia el 1 de febrero de 2022.

#### **Para el Seguro de Cesantía (AFC):**

- **Clave única:** Mejora los estándares de seguridad de la clave única para acceder a los servicios de la AFC, a través del uso de una sola clave para autenticar la identidad del usuario al efectuar solicitudes vía página web o Centro de Atención Telefónica.
- **Registro de incidentes de la AFC:** Incorpora directrices referidas al registro de incidentes de la AFC. Dichas directrices deben ser consideradas como lineamientos a cumplir por la AFC para el correcto registro, control y tratamiento de cada uno de los incidentes operacionales, de seguridad de la información y ciberseguridad materializados, que hayan afectado los objetivos de los Fondos de Cesantía.
- **Inversión de los Fondos de Cesantía:** Se aprobaron nuevas alternativas de inversión para los Fondos de Cesantía, tales como títulos representativos de oro, inversión indirecta en mutuos hipotecarios con fines habitacionales y títulos representativos de facturas.
- **Cartola de la AFC:** Se establecieron nuevos estándares para la Cartola de la AFC, destacando que el despacho de la cartola se efectúe preferentemente por correo electrónico o a través de algún procedimiento digital o electrónico que permita establecer la trazabilidad del envío y su recepción

Por otra parte, respecto a la regulación de licitaciones, es posible mencionar los siguientes avances en el año 2022:

- Generación Bases de Licitación Servicio de Administración de Cuentas Individuales.
- 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 de primer retiro del 10%
  - Base de datos de traspasos de fondos de cuentas obligatorias
  - Leyes de protección al empleo.
  - 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 de SCOMP.
  - Base de datos pensionados en RP
  - Base de datos pensionados por años cotizados
  - Base de datos PGU/Pilar Solidario
  - Base de datos antiguo sistema de reparto.
  
- **Estadísticas:**
  - Estadísticas cotizantes extranjeros según variables relevantes.
  - Estadísticas beneficios por enfermedad terminal.
  - Estadísticas PGU.
  
- **Nuevos estudios:** En 2022 se publicaron en el sitio web de la institución, [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), los siguientes documentos de trabajo desarrollados por la Superintendencia:
  - **Documento de trabajo N°71 «Brechas de Género en el Sistema de Pensiones»:** La dimensión de género es 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.
  - **Documento de trabajo N°70 «Estudio Actuarial de los Fondos del Seguro de Cesantía»:** El esquema de financiamiento del Seguro de Cesantía es tripartito, pues incluye la participación de tres actores de la economía: trabajadores, empleadores y el Estado.
  - **Documento de Trabajo N°69 «Evolución y desempeño individual de los cambios de fondos en el sistema de pensiones»:** Los Fondos de Pensiones tienen como objetivo financiar pensiones, siendo por ello una inversión de largo plazo. El afiliado puede seleccionar qué tipo de fondo está más acorde a su horizonte de inversión y perfil de tolerancia al riesgo.
  - **Documento de Trabajo N°68 «Efectos directos e indirectos de las leyes de protección al empleo»:** Específicamente, las Leyes de Protección al Empleo (LPE) permitieron que trabajadores, sin poner término a su contrato laboral, pudieran acceder a los beneficios y complementos del Seguro de Cesantía.

- Adicionalmente, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes estudios e investigaciones:
  - **Actualización de Tablas de Mortalidad del Sistema de Pensiones:** Las Superintendencias de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero tienen la obligación legal de establecer y actualizar periódicamente las Tablas de Mortalidad que se utilizan para el cálculo de las pensiones por retiro programado (Art. 65 DL 3.500, de 1980); las reservas técnicas que deben constituir las compañías de seguros que ofrecen rentas vitalicias y que participan del seguro de invalidez y sobrevivencia (Art. 20 del DFL 251, de 1931); y los aportes adicionales que las compañías de seguros deben enterar para pensiones de invalidez y sobrevivencia (Art. 55 DL 3.500, de 1980). Las tablas de mortalidad actualmente vigentes expiran en julio de 2023 para dar paso a las TM-2020 que entrarán en vigor el 1 de julio de 2023. En este contexto, durante 2022 publicaron las tablas de mortalidad en modalidad de consulta para que los actores relevantes y la ciudadanía en general hicieran los comentarios y alcances que estimasen convenientes. Se realizaron presentaciones a diversas organizaciones de la sociedad tales como Consejo de la Sociedad Civil, Comisión de Usuarios de Pensiones, Asociación Nacional de Pensionados, Central Unitaria de Jubilados Pensionados y Montepiadas de Chile, Central única de Trabajadores, UNT Central Sindical, entre otros. Asimismo, se sostuvieron reuniones técnicas con los actores de la industria de pensiones, Asociación de AFPs y Asociación de Aseguradores de Chile. El proyecto cuenta con la colaboración técnica de la OECD.
  - **Efecto de pares en preferencias por el Fondo de Cesantía Solidario (FCS):** El objetivo de este trabajo es estudiar el efecto que tienen los pares (compañeros de trabajo, de colegio o de universidad) en la probabilidad de optar al Fondo de Cesantía Solidario.
  - **Cartera de referencia del Seguro de Cesantía (SC):** Este documento tiene 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.
  - **Tasa de Interés Técnica de Retiro Programado:** 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.
  - **Informe de Género sobre el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía 2022:** En diciembre de 2022, se publicó la quinta versión de este informe, el que fue elaborado con información a junio del mismo año y en esta edición incluyó un análisis con perspectiva de género de los tres retiros del

10% de los fondos previsionales, implementados entre julio de 2021 y abril de 2022, a través de la Ley N° 21.248, Ley N° 21.295 y Ley N° 21.330.

- **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.
  - **Notas ciudadanas:** La Superintendencia ha desarrollado este nuevo formato con el objetivo de explicar de manera amigable el funcionamiento del sistema de pensiones, el seguro de cesantía o nuevas regulaciones relacionadas. El año 2022 se publicó en el sitio web de la institución, la Nota Ciudadana N°2: Tablas de Mortalidad Previsionales cuyo objetivo es explicar cómo se calcula el monto de pensión a partir del ahorro acumulado y, en particular, el rol que juegan las tablas de mortalidad en este cálculo.
- Finalmente, se continúa trabajando en desarrollar y publicar nuevas estadísticas y bases de datos en temas como:
    - Seguro de Cesantía con estadísticas comunales.
    - Sistema de Pensiones con estadísticas de densidad de cotizantes.
    - Bases de datos muestra segundo retiro 10% Ley N° 21.295.
    - Bases de datos muestra tercer retiro 10% Ley N° 21.330.
    - Base de datos bono por hijo.

## 5. Gestión Interna.

- Durante el segundo semestre de 2022, se inició un proceso de revisión y actualización de las definiciones estratégicas institucionales, con la finalidad de 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 fiscalizador, regulador y educativo. Con ello, se mantuvo la misión institucional y se modificaron los objetivos estratégicos, incorporando aspectos relativos al enfoque de

género y generando un nuevo y quinto objetivo estratégico, referido a la gestión interna, el cual promueve la mejora continua, la innovación y la perspectiva de género.

- En 2022 se alcanzó el 100% de cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) las cuales involucran un total de ocho indicadores comprometidos.
- 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 2022, la Superintendencia de Pensiones realizó exitosamente el proceso de recertificación 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 Usuaría, la Gestión de las Compras Públicas del Servicios, Gestión y Desarrollo de las Personas y Soporte Informático.
- En materias de Gestión de Personas, en el año 2022, con 43 personas seleccionadas de diversas áreas de la institución, se inició el piloto de teletrabajo. El proyecto consideró la planificación y ejecución de diversas fases desde el año 2020 y en el año 2022 se efectuó la convocatoria para el proceso de postulación al teletrabajo.
- 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.
- En el año 2022 se registró la cifra más alta de procesos de reclutamiento y selección y de movilidad interna. Se realizaron 93 procesos públicos para cargos de planta, contrata y honorarios, recibándose un total de 7.305 postulaciones, en donde 13 personas ingresaron a la contrata del servicio. Por su parte, la movilidad interna, permitió que 17 personas asumieran nuevos cargos o funciones tras participar en alguno de los 19 procesos que se realizaron en el año.
- Durante el año 2022 el Plan de Acción de Seguridad de la Información y Ciberseguridad mantiene los esfuerzos en concientización de los funcionarios a través de campañas de difusión de recomendaciones, alertas, capacitaciones y evaluaciones permanentes de su actuar ante situaciones de riesgo. Todo lo anterior también impulsado por el aumento de incidentes de ciberseguridad detectados en instituciones públicas y privadas durante el año.
- Otro punto importante para destacar, el 2022 fue la ejecución de una consultoría externa para realizar un Diagnóstico al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) actual para determinar las brechas respecto las normas ISO 27001, 2702 y 27032, así también, establecer un plan de acción con las principales actividades necesarias para robustecer este sistema en la Superintendencia.
- En el marco de la transformación digital se han realizado durante el año 2022 proyectos que apoyan dicha transformación, entre los que se destacan:
  - Entrega de renovación de garantía con Clave Única para recepción de garantía de asesores previsionales.

- Automatización de la Garantía Estatal por quiebra de una Cía. de Seguros mediante el envío electrónico al IPS de nóminas de pago y de Resoluciones de GE. y recepción electrónica de solicitudes de Garantía Estatal.
- Modernización sistema de atención en Convenios Internacionales
- Publicación de nuevas bases de datos públicas en el sitio WEB de la Superintendencia.
- Digitalización del proceso de desafiliación mediante la transferencia electrónica de expedientes relacionados con las Solicitudes de Desafiliación (IPS)
- Incorporación a trámites con Clave Única: Registro de Asesores Previsionales, Registro de Directores, Solicitud de Pensión en el Extranjero.
- Incorporación de la PGU al formulario de agendamiento (reclamos a los regulados).
- Informe electrónico de alertas de incidentes de seguridad reportados por los regulados.
- Emisión de Circulares con firma electrónica avanzada a través del Sistema de Gestión Documental institucional.
- Recepción de documentos, en el Sistema de Gestión Documental institucional, desde la plataforma DocDigital (Interoperabilidad con DocDigital).
- Finalmente, la Superintendencia de Pensiones se adjudicó el concurso de Asesoría Ágil del Laboratorio de Gobierno. Con ello, se trabajó en el desarrollo de soluciones o proyectos para diseñar e implementar un nuevo Modelo de Atención a la ciudadanía. Los proyectos en los cuales se trabajó y se continúa en ello, son los siguientes: burbujas de conocimiento, descarga de certificados, SP notifica, manual de lenguaje claro, acuerdos del modelo de atención y el nuevo portal de atención.

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

- En el transcurso del año 2022, también se aumentó la presencia en redes sociales: se publicaron 185 tuit y 31 contenidos en la cuenta oficial de Twitter y LinkedIn.
- También, se continuó potenciando el sitio web, [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), y se agregaron dos nuevos canales de atención remota: agendamiento virtual para atención presencial y agendamiento de atención por videollamada.
- Se desarrolló e incorporó un nuevo banner de información específica, esta vez sobre la PGU. Este tiene 26 preguntas frecuentes en permanente actualización, ejemplos para calcular montos del beneficio y herramientas de apoyo para gestionar o tramitar la solicitud de este.
- Se continuó de forma activa, informando contenidos en medios de comunicación como radios, canales de televisión, prensa nacional y regional. Esto fue reforzado, además, con la generación de 89 comunicados de prensa en temas como retiros de fondos, rentabilidad de los ahorros previsionales, leyes de protección al empleo y fiscalización de nuestros regulados.
- El año pasado, la Superintendencia de Pensiones fue requerida en diversas ocasiones por el Congreso Nacional para realizar

- presentaciones de variados temas, siendo la tramitación del proyecto de Ley de reforma de pensiones una de las principales temáticas. Se realizaron 19 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. Equipos de la Superintendencia dieron acompañamiento técnico a las ocho mesas de trabajo para el diseño del proyecto de Ley de reforma previsional. Además, se participó en el debate legislativo de otros proyectos previsionales entre los que destaca la Ley N° 21.249 que crea la Pensión Garantizada Universal (PGU) y la Ley N° 21.538 que amplió el universo de personas beneficiarias de PGU.
- 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 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.
    - Mesa de Coordinación de Estadísticas 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.
  - La Superintendencia de Pensiones se relaciona permanentemente con las siguientes instituciones e instancias durante el 2022, 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 Supervisión Financiera (CSF).
    - 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 SP es el organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
- La SP es miembro de la Junta Directiva de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), periodo 2022-2024.
- La Superintendencia de Pensiones participa en la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y en la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS).
- Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS), la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

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

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

- En atención de usuarios y usuarias, nuestros mayores desafíos y esfuerzos están focalizados en potenciar los canales remotos de atención, permitiendo a los usuarios y usuarias acceder de manera más rápida y fácil a una atención con un analista para cualquier trámite, reclamo, requerimiento o consulta de su interés.
- Por otra parte, para el 2023, se avanzará en la implementación de la planificación realizada en el contexto de la asesoría ágil conjuntamente con el Laboratorio de Gobierno, de las siguientes iniciativas de innovación:
  - **Creación de un nuevo portal de atención:** durante el 2023 se realizará la licitación de un nuevo Portal de Atención que recoja las nuevas necesidades de la experiencia usuaria y refleje las mejoras implementadas al modelo de atención.
  - **Descarga de Certificados:** se estableció un conjunto de certificados que serán disponibilizarlos a las personas y público en general en el sitio web de la SP.
  - **Burbujas de conocimiento:** plataforma de gestión de conocimientos que permita a las y los analistas de atención de usuarios contar con una herramienta fácil en lenguaje claro y que le otorgue mayor resolutiveidad a las atenciones que se realicen.
  - **Modelo de Atención y lenguaje claro:** Utilización de lenguaje claro en las respuestas y cumplimiento de los niveles de servicio entre las distintas divisiones y con las respuestas que se entregan a las y los usuarios.
- La reducción de los tiempos de respuesta seguirá siendo priorizada, como también el fortalecimiento de la trazabilidad de cada requerimiento ingresado, siendo estos ámbitos algunos de los cuales inciden directamente en la satisfacción de los usuarios. Un aspecto relevante y transversal para la institución es la mejora del sistema de gestión de requerimientos.
- Para el año 2023, se mantendrá la medición a través de la encuesta de satisfacción usuaria. Al respecto, la institución se encuentra implementando mejoras de manera continua, esperando incrementar el nivel de satisfacción obtenido en el año 2022.

- Se continuará con el reforzamiento y actualización de conocimientos y programa de formación para el personal de la División de Atención y Servicios al Usuario, respecto de las distintas materias necesarias para la atención de usuarios y usuarias, con un plan de evaluación y seguimiento.
- Seguir fomentando, desarrollando y promocionando la educación previsional, por medio de la ejecución de charlas dirigidas a estudiantes, pensionados/as, funcionarios/as y medios de comunicación acerca de las características y desafíos del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.
- Continuarán las mesas de trabajo con los regulados, a fin de homologar el conocimiento en materia de sistemas de pensiones y seguro de cesantía, con el objeto de mejorar la calidad de las respuestas a los usuarios y usuarias, evitando derivaciones y reforzando coordinaciones para una mejor atención.

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

- Respecto a los desafíos institucionales para el año 2023, los esfuerzos y énfasis de la Superintendencia de Pensiones en el ámbito de los beneficios se enfocarán principalmente en el fortalecimiento de los procesos de otorgamiento y pago de la PGU, la implementación de las nuevas tablas de mortalidad, la supervisión de: los procesos de concesión y pago de beneficios, la asesoría previsional y el cambio de operador del Seguro de Cesantía.
- El año 2023, tendrá como uno de los hitos principales, la Reforma de Pensiones y la consolidación de todas las etapas de la Pensión Garantizada Universal (PGU) incorporando las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.538. Consistente con estos eventos del ámbito de los beneficios estatales, el programa de fiscalización contempla la detección de inconsistencias de información entre las distintas bases de datos y archivos a objeto de resolver en forma previa a la Reforma de Pensiones, los problemas en su origen y de raíz, de tal forma que la información en que sustentan los procesos operativos de las AFP e IPS, cumplan con estándares de calidad y confiabilidad. Por su parte, se continuará monitoreando los procesos relacionados con la PGU, y finalizando los proyectos de regularización de la duplicidad de los beneficios estatales y de las liquidaciones consolidadas.
- 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.
- El control de los recursos fiscales que es un área de fiscalización permanente, de tal forma de 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.
- Se intensificará en el año 2023 las fiscalizaciones a las AFP, Compañías de Seguros, Mutualidades e IPS relacionadas con las acciones de

- contactabilidad de los potenciales beneficiarios de PGU y de quienes no cuentan con Registro Social de Hogares.
- En lo que respecta a la gestión operativa del IPS como de las AFP, el año 2023 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.
  - Respecto de la AFC, la fiscalización tendrá un foco especial en el cambio de contrato de administración, por tanto, la Superintendencia tiene como objetivo efectuar un control permanente de las actividades de cierre de AFC II e implementación de AFCIII; de tal forma que no se afecte la continuidad operacional del Sistema de Seguro de Cesantía.
  - Otro aspecto importante es facilitar el acceso a los beneficios a través de dos herramientas: que las entidades potencien la utilización de canales remotos, consolidándose como una alternativa que perdure más allá de la contingencia generada por la pandemia; y la difusión y contactabilidad de los potenciales beneficiarios.
  - 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.
    - Promover que las AFP fortalezcan las áreas encargadas de gestionar los beneficios del pilar solidario, inyectando recursos en sistemas y personal calificado.
    - En el área financiera, velar por que las administradoras identifiquen y gestionen todos los conflictos de intereses entre ellas y los fondos.
    - En el ámbito operacional, específicamente respecto de la seguridad de la información y ciberseguridad, 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 a 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.
  - Se fortalecerá 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.
  - 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 a los Asesores Previsionales, los desafíos se encuentran radicados en aplicar las pruebas para la acreditación de conocimientos mediante una plataforma online por una institución universitaria, seleccionada a través de un proceso de licitación.
  - Respecto del seguro de cesantía, durante el año 2023, se ha puesto foco reforzado en las actividades de supervisión para controlar el correcto traspaso de administración de este seguro. (AFC II a AFC III).
  - 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:**

Respecto al Proyecto de Ley de reforma previsional, se continuará apoyando técnicamente la discusión parlamentaria del proyecto, asimismo desarrollando minutas, informes o redacción de indicaciones que sean requeridos respecto del proyecto y, dependiendo de la emisión de la Ley respectiva, desarrollando y/o

emitiendo las normas de carácter general y propuestas de Regímenes de Inversión necesarias para su implementación, de acuerdo a las vigencias establecidas. Asimismo, se prestará apoyo en otros proyectos de Ley, distintos de reforma previsional, en que se requiera participación de la Superintendencia de Pensiones.

### **Sobre el Sistema de Pensiones (AFP e IPS):**

- **Licitación de cartera de afiliados:** Desarrollar las actividades necesarias para el correcto desarrollo del proceso de licitación de nuevos afiliados a AFP, que finaliza con la publicación en el Diario Oficial de la resolución de adjudicación o declaración de desierta de la licitación.
- **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.
- **Tablas de mortalidad:** durante el año 2023 se llevará a cabo la emisión de norma de carácter general que establece nuevas tablas de mortalidad. Las nuevas tablas no tendrán efecto sobre las personas que ya están pensionadas, así como tampoco para la aplicación y entrega de la PGU. Las TM-2020 reflejarán mejor los cambios en las expectativas de vida de la población, permitiendo una adecuada distribución del ahorro previsional para que las y los pensionados por retiro programado y rentas vitalicias reciban las pensiones comprometidas el resto de su ciclo de vida.
- **Misceláneo de inversiones:** se proyecta desarrollo de normativa con modificaciones en materia de inversiones de los Fondos de Pensiones, con el objeto de incorporar perfeccionamientos y precisiones, algunas ya instruidas mediante Oficios. Entre otros temas se destacan: Instrucciones para instrumentos derivados, incorporar precisiones en las instrucciones en el envío de información para medición de inversiones indirectas, establecer nuevas instrucciones en materia de seguridad de las inversión y criterios de resguardo en activos alternativos, actualización de los códigos de instrumentos en el informe de Estado de Cambio de la Inversión Extranjera de los Fondos de Pensiones, incorpora precisiones en envío de información que recibe esta Superintendencia en materias de inversiones e incorporación de procedimientos en selección de vehículos de inversión.
- **Modificación Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, plazos de regularización de excesos de inversión:** se considera la elaboración de propuesta de Resolución que introduce cambios al Régimen de Inversión para modificar plazos de regularización de excesos de inversión de los Fondos de Pensiones.
- **Norma Informe activos alternativos, Fondos de Pensiones:** se considera el desarrollo de norma para la publicación de Informe sobre rentabilidad y comisiones de activos alternativos extranjeros.
- **Temas misceláneos en materia de Beneficios:** se considera el desarrollo de un proyecto de norma que introduce modificaciones en materia de prestaciones y beneficios, establecidos en el Título I del Libro III del Compendio.
- **Actualización normativa PGU:** Emitir propuesta de norma para incorporar en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones las

materias instruidas por oficio y que se encuentran vigentes a contar de agosto de 2022.

- **Técnicos Extranjeros:** Emitir propuesta de norma para recoger pronunciamientos de la Superintendencia sobre técnicos extranjeros.
- **Temas misceláneos en materia de Beneficios Solidarios:** se considera el desarrollo de un proyecto de norma que introduce principalmente modificaciones en materia de beneficios solidarios, establecidos en el Título V del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

#### **Sobre el Seguro de Cesantía (AFC):**

- **Evaluación de modificación de fecha actualización del Patrimonio del 15 al 30 de cada mes:** Análisis de procedencia de modificación de fecha actualización del Patrimonio de los Fondos de Cesantía del 15 al 30 del mes, evaluando posibles efectos en otros procesos operacionales.
- **Misceláneo de inversiones 2, Fondos de Cesantía:** Proyecto de Norma de Carácter General que introduce modificaciones en materia de inversiones de los Fondos de Cesantía, con el objetivo de incorporar perfeccionamientos y precisiones, algunas ya instruidas mediante Oficios.
- **Modificación Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía, plazos de regularización de excesos de inversión:** Elaborar propuesta de Resolución que introduce modificaciones al Régimen de Inversión para modificar plazos de regularización de excesos de inversión de los Fondos de Cesantía. Presentación al Superintendente y al Consejo Técnico de Inversiones.
- **Norma Informe activos alternativos, Fondos de Cesantía:** Redacción y emisión de norma para la publicación de Informe sobre rentabilidad y comisiones de activos alternativos extranjeros. De manera complementaria al informe de comisiones máximas publicada por esta Superintendencia, se elaborará una norma con el fin de agregar un nuevo informe semestral exclusivo de activos alternativos con información de comisiones totales (incluyendo comisiones variables) y rentabilidad asociada a los activos alternativos.
- **Modificación Régimen de Inversión del SC. (por modificación Carteras de Referencia):** Elaborar, publicar para comentarios y emitir propuesta de resolución que incorpora cambios al Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía, producto de las nuevas carteras de referencia de los Fondos de Cesantía, aprobadas por el CTI, tratamiento de excesos de inversión y período de convergencia a las nuevas carteras.
- **Norma sobre nuevas carteras de referencia de los Fondos de Cesantía:** De modificarse Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía estableciendo nuevas carteras de referencia, redacción y emisión de norma de carácter general.

#### **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, sexta versión.
  - Nota técnica sobre tasas de reemplazo.
  - Nota ciudadana sobre trabajadores de casa particular.
  - Evaluación experimental de impacto del diseño de información en línea del proceso de pensión.
  - Estadísticas comunales del seguro de cesantía.
  - Estadísticas de densidad de cotizaciones en el sistema de pensiones.
  - Bases de datos de Bono por Hijo, de retiro de fondos N° 2 y de retiro de fondos N° 3.
  - Bases de datos de muestra de afiliados activos y su historia previsional.
  - Bases de datos de muestra de afiliados pensionados y su historia previsional
- Implementación de tablas de mortalidad del sistema de pensiones para el cálculo de pensiones por retiro programado, reservas técnicas de las rentas vitalicias pagadas por las compañías de seguros de vida para el cálculo de los aportes adicionales de pensiones de invalidez y sobrevivencia.
- Desarrollar nota ciudadana sobre trabajadoras de casa particular y su incorporación al seguro de cesantía.
- Desarrollar 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.

## **5. Gestión Interna.**

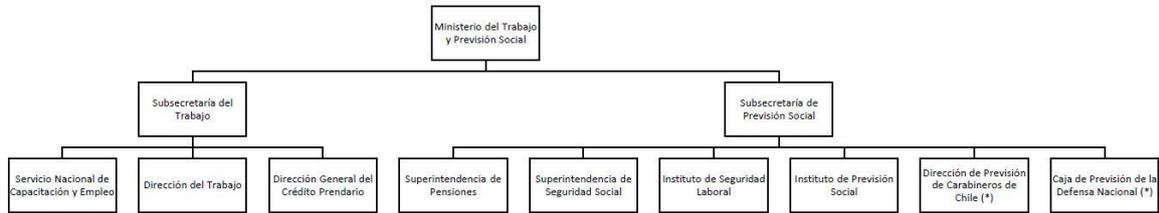
En el ámbito de Gestión Interna, se contemplan los siguientes proyectos prioritarios:

- Aumentar la cobertura en implementación del teletrabajo en la SP, una de las prácticas más relevantes en la gestión de personas, sumando en esta etapa nuevas funciones y cargos teletrabajables.
- En materia de género, se avanzará en la redacción de una Política Institucional de Género. También se realizará un diagnóstico de procesos institucionales considerando los estándares de la Norma chilena NCh3262:2012 sobre Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal y se capacitará al personal en lenguaje inclusivo.

- Pese a que la Superintendencia ponderó un nivel bajo de riesgo en la encuesta ISTAS21, implementaremos un plan de prevención e intervención que permita mitigar los riesgos psicosociales identificados, contando con una asesoría experta.
- Implementación de Gobernanza de Datos: El primer semestre de 2023 se formalizará la creación de la Unidad de Gestión y Gobernanza de Datos y ya iniciamos el concurso público para la contratación de su jefatura. Los desafíos para este año son conformar la dotación y contratar los productos y servicios para su normal funcionamiento; esto es, un software para gestión de datos y una consultoría de arquitectura de datos, lo que deberá implementar dicha unidad. Asimismo, la Unidad de Gestión y Gobernanza de Datos deberá validar las propuestas de Política y Estrategia de Datos desarrollada por el Grupo de Gobernanza de Datos que establecerán el marco institucional en este ámbito.
- Implementación del nuevo modelo de atención a la ciudadanía: La experiencia de trabajo colaborativo con el Equipo de Laboratorio de Gobierno ha sido transformadora para la Superintendencia de Pensiones y fundamental para mejorar la labor institucional e innovar a través del desarrollo de proyectos para implementar una Nueva Experiencia Usuaria: más amable, moderna y más acorde con las necesidades de las personas.

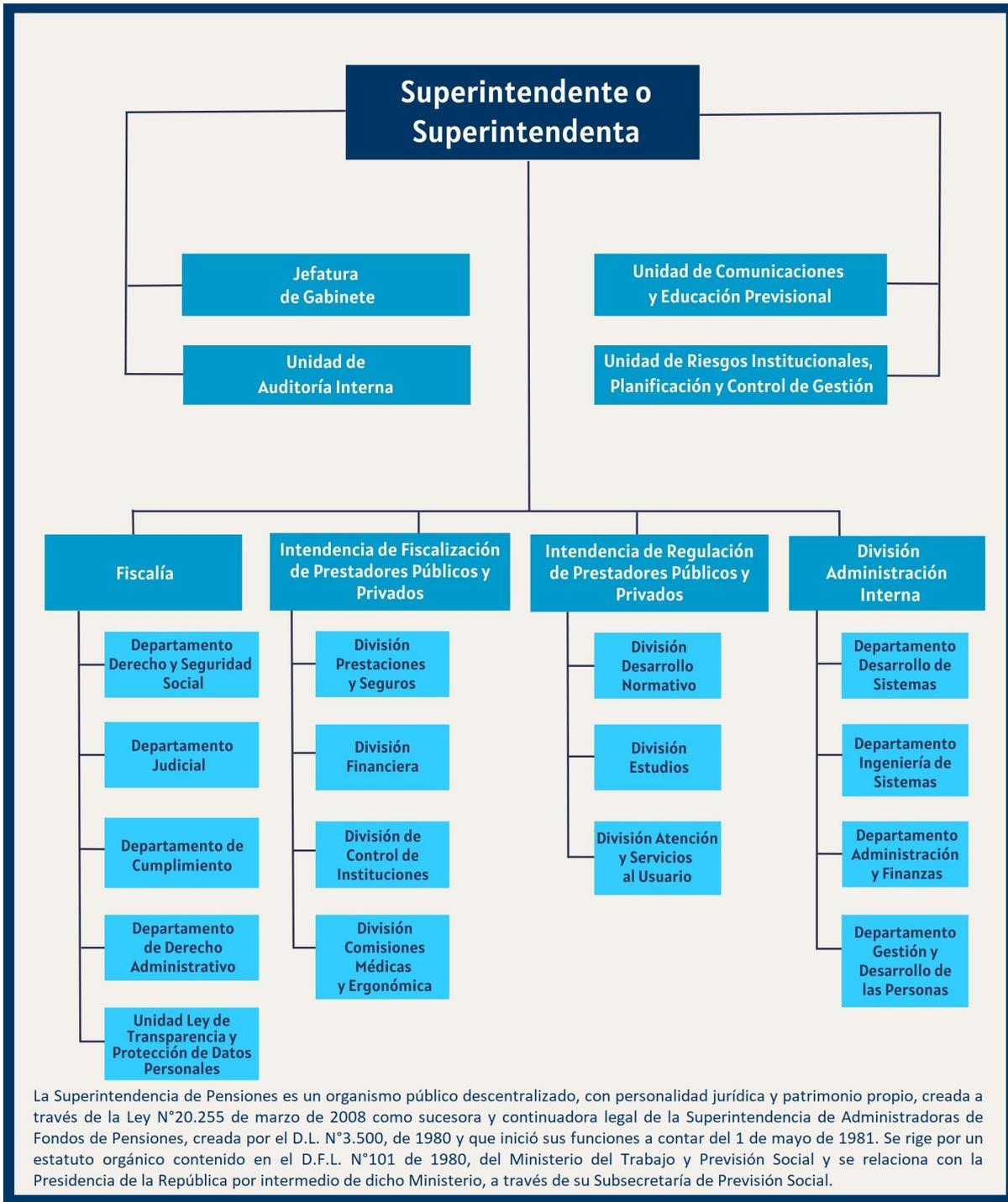
# Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

## ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



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

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## Principales Autoridades

---

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

## 5. Anexos

### Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	46
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	54
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022	55
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2022	56
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	58

## Anexo 1: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2022, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	114	88.4%	97	84.3%	211
Planta	15	11.6%	18	15.7%	33
Total	129	100.0%	115	100.0%	244

### Dotación efectiva año 2022, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	15	11.6%	8	7.0%	23
Directivos	11	8.5%	17	14.8%	28
Auxiliares	1	0.8%	2	1.7%	3
Profesionales	88	68.2%	70	60.9%	158
Administrativos	6	4.7%	13	11.3%	19
Total	129	100.0%	115	100.0%	244

## Dotación Efectiva año 2022 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	14	10.9%	16	13.9%	30
ENTRE 35 y 44 AÑOS	40	31.0%	27	23.5%	67
ENTRE 45 y 54 AÑOS	32	24.8%	24	20.9%	56
ENTRE 55 y 59 AÑOS	23	17.8%	25	21.7%	48
ENTRE 60 y 64 AÑOS	14	10.9%	16	13.9%	30
65 Y MÁS AÑOS	6	4.7%	7	6.1%	13
Total	129	100.0%	115	100.0%	244

## Personal fuera de dotación año 2022 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	126	99.2%	134	99.3%	260
Reemplazo	1	0.8%	1	0.7%	2
Total	127	100.0%	135	100.0%	262

## Personal a honorarios año 2022 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	127	100.0%	135	100.0%	262
Total	127	100.0%	135	100.0%	262

## Personal a honorarios año 2022 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	25	19.8%	16	11.9%	41
Más de un año y hasta 2 años	13	10.3%	11	8.2%	24
Más de 2 y hasta 3 años	4	3.2%	2	1.5%	6
Más de 3 años	84	66.7%	105	78.4%	189
Total	126	100.0%	134	100.0%	260

## 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	2020	2021	2022
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	1	5	12
(b) Total de ingresos a la contrata año t	5	7	15
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	20,0%	71,4%	80,0%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	1	5	5
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	1	5	12
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,0%	100,0%	100,0%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	5	9	9
(b) Total dotación efectiva año t	247	246	246
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	2,0%	3,7%	7,0%

#### 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2020	2021	2022
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	2	3	8
Otros retiros voluntarios año t	2	5	7
Funcionarios retirados por otras causales año t	1	1	1

Causales	2020	2021	2022
Total de ceses o retiros	5%	9%	17%

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	5	9	15
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	5	9	17
Porcentaje de recuperación (a/b)	100,0%	100,0%	88,2%

## 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	2020	2021	2022
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	36	37	33
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

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

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	5	9	41
(b) Total Contratos efectivos año t	211	209	211
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	2,4%	4,3%	19,4%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de funcionarios capacitados año t	229	224	226
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	92,7%	91,1%	92,6%

#### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2020	2021	2022
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	4.948	9760	9461
(b) Total de participantes capacitados año t	1223	987	666
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	4,0	9,9	14,2

#### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2020	2021	2022
(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	88	126	71
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	1,1%	0,8%	1,4%

#### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Porcentaje de becados (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

## 5 Días no Trabajados

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

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	176	210	278
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,7	0,9	1,1

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

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	17	216	28
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,1	0,9	0,1

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

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	31	92	11
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,1	0,4	0,0

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	212	147	193
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,9	0,6	0,8

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2020	2021	2022
Lista 1	200	0	0
Lista 2	11	0	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	211%	0%	0%
(b) Total Dotación Efectiva año t	247	246	244
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	85.4%	0.0%	0.0%

## 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2020	2021	2022
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2020	2021	2022
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	1	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	5	7	15
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	20,0%	14,3%	0,0%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2020	2021	2022
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	None%	None%	None%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2020	2021	2022
(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)	None%	None%	None%

## Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

---

Iniciativa	Estado de Avance
Proyecto de Ley Reforma de Pensiones (Boletín N° 12212-13)	En Tramitación
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.	En implementación
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.	En Tramitación
Proponer aumento de 6% de la cotización, a cargo del empleador.	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 Tramitación
Se establecerá de manera gradual una pensión garantizada universal (PGU) de doscientos cincuenta mil pesos mensuales para toda la población de 65 y más años.	En Tramitación

## **Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022**

---

**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 2022

---

### Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Como parte del trabajo de prevención de MALS, se capacitó a personas que ocupan roles clave en la denuncia, investigación y sanción de este tipo de conductas, para que utilicen la perspectiva de género en la aplicación del procedimiento institucional para abordar estas situaciones. Se capacitó, con una consultora externa y relatoras especializadas en la materia, a 15 personas que cumplen funciones de receptoras e investigadoras de denuncias, personal de gestión y desarrollo de las personas, integrantes del Comité de Género de la SP y coordinadoras de atención de personas usuarias. Esta medida ayuda a disminuir la inequidad frente a conductas de violencia de género, abordándola de manera preventiva. Dado que el procedimiento institucional alcanza a todas y todos quienes se desempeñan en la Superintendencia, impacta en toda la dotación, personal de reemplazo o a plazo fijo, y estudiantes en práctica. Además, haber capacitado a funcionarias que trabajan en el área de atención de público amplía el impacto de esta medida a todas las personas usuarias del servicio.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	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. El informe 2022 e incluye un análisis con perspectiva de género de los tres retiros del 10% de los fondos previsionales implementados entre julio 2021 y abril 2022. Este informe, ofrece información sobre brechas de género que sirven como insumo para la elaboración de programas y políticas públicas para la equidad de género, así como para la evaluación del impacto de medidas sobre el sistema previsional de años anteriores, y cómo estas afectaron la situación previsional de las mujeres. El informe se pone a disposición de la ciudadanía en general, y son de particular utilidad para organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan en los ámbitos previsional y laboral, género y políticas públicas. Esto lo posiciona como insumo para la toma de decisiones en pro de la igualdad de género, impactando en la disminución de IBB, en general, en el sistema previsional y beneficiando, con ello, a toda la ciudadanía.

## Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Planificación estratégica institucional incorporando perspectiva de género.	La actualización de las funciones e integrantes del Comité de Género y el establecimiento de un programa de trabajo para el año 2022, potenció una instancia que congrega a todas las divisiones de la Superintendencia de Pensiones, aportando una mirada transversal a la labor que se desarrolla en distintos ámbitos dentro de la institución en pro de la equidad de género y la prevención de la violencia de género. La totalidad de las acciones declaradas en el programa de trabajo fueron implementadas, entre las cuales destaca la elaboración de un borrador para una Política de Género institucional que podría transformarse en un instrumento para el abordaje de diversas IBB.
Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	La capacitación de género en nivel básico está considerada dentro del Programa de Inducción institucional. Durante 2022 se impartió a 46 personas que ingresaron a la institución como parte de la dotación, de manera temporal o permanente, estudiantes en práctica, así como a funcionarias y funcionarios que cambiaron de funciones por movilidad interna. Esto sumó, en 2022, a 46 personas. La capacitación incluye contenidos como: conceptos básicos, participación de mujeres en el mercado de trabajo, situación previsional, trabajo doméstico no remunerado, corresponsabilidad. Respecto de los públicos objetivos impactados, en primer término, el alcance es de 46 personas. Pero, considerado de manera amplia, este se podría extender a toda la ciudadanía, dado el potencial impacto del ejercicio de la función pública por parte de personas que comprenden la importancia de su rol en la generación y aplicación de políticas públicas para la equidad de género. En ese sentido, esta medida aporta a la disminución de todas las IBB presentes en el ámbito de trabajo de la Superintendencia.
Campaña por la erradicación de todas las formas de violencia de género.	Con ocasión del Día Internacional de la Eliminación de Todas las Formas de Violencia Contra las Mujeres, el 25 de noviembre, se desarrolló una campaña educativa que consistió en el envío diario de folletos electrónicos entre el 21 y 25 de noviembre del año 2022. Estos contenían información acerca de las formas de violencia menos visible, tales como la violencia simbólica, económica, digital, entre otras.

## 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 <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2022 y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-34905.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-34905.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria (Ejecución Total, Ley Regular y/o FET-Covid-19) mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2022, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	i) <a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-25910-34905.html#ejec_capitulo">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-25910-34905.html#ejec_capitulo</a> ii) <a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a>
Indicadores de Desempeño 2019-2022	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2022.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-34905.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-34905.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , 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.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/ Instituciones Evaluadas	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Destacados, apartado Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), instrumentos por año y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="http://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">http://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>