



OCTAVO INFORME ANUAL

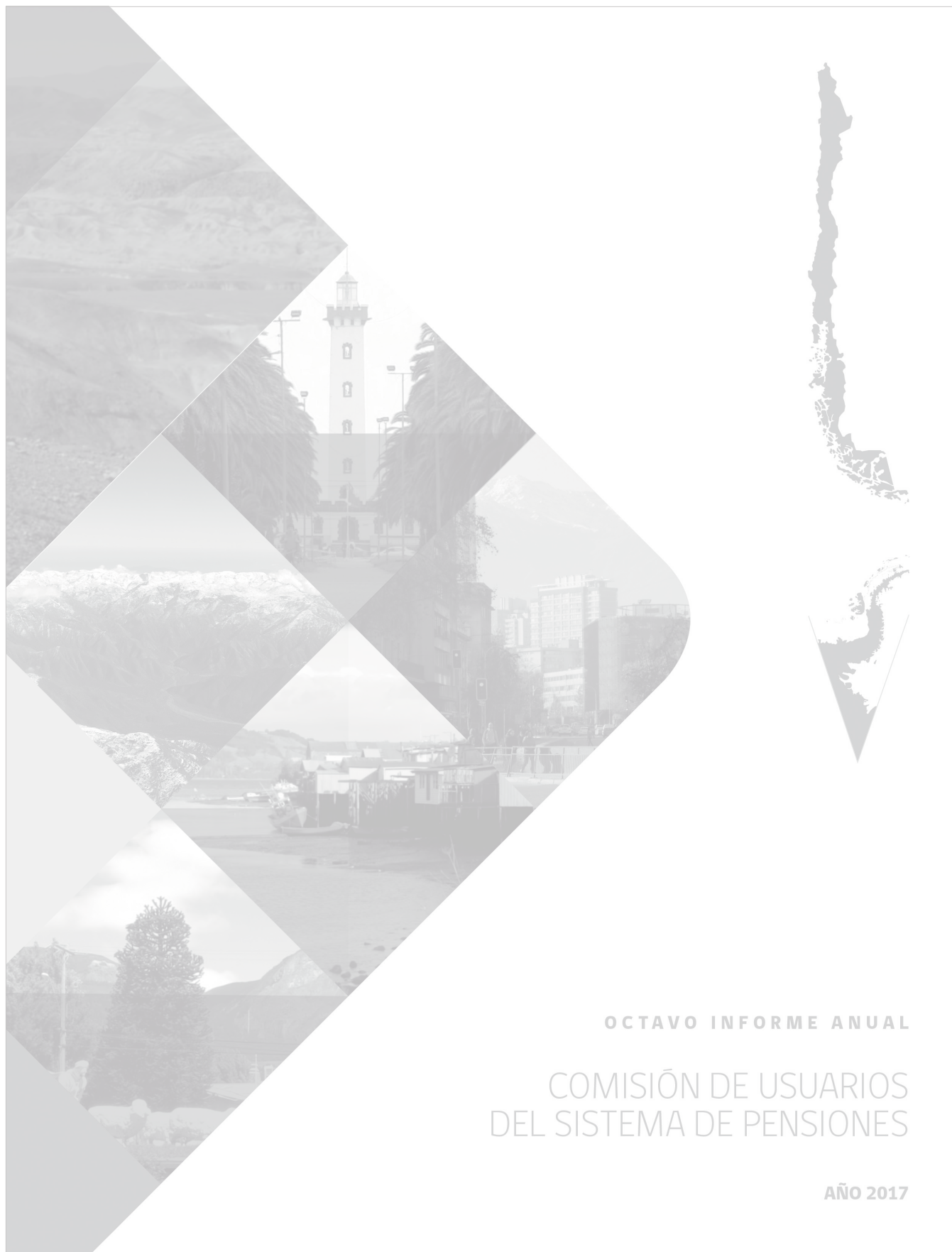
COMISIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE PENSIONES

AÑO 2017

**Informe anual de la Comisión de Usuarios
del Sistema de Pensiones 2017**

Subsecretaría de Previsión Social
Huérfanos 1273, Santiago, Región Metropolitana

Fotografías de portada
Ignacio Ceruti Mahn
Diseño
Pablo Reyes Pizarro



Integrantes de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones



Miembros titulares



**María Eugenia
Montt Retamales**

Presidenta de la Comisión.

Académica, Abogada.



**Juan José Cárcamo
Hemmelmann**

Representante de las
instituciones públicas del
sistema de pensiones.

Instituto de
Previsión Social (IPS).
Ingeniero Comercial
y Administrador
Público.



**Roberto
Fuentes Silva**

Representante de las
instituciones privadas del
sistema de pensiones.

Asociación de
Administradoras de
Fondos de Pensiones
(AAFP).
Ingeniero Comercial.



**Ana María
Muñoz Cáceres**

Representante de
los trabajadores y
trabajadoras.

Central Unitaria de
Trabajadores (CUT).

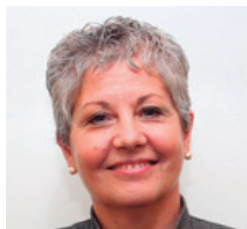


**Esmolek José
Troncoso Cisterna**

Representante de los
pensionados y pensionadas.

Central Unitaria
de Jubilados,
Pensionados y
Montepiados de Chile
(CUPEMCHI).

Miembros suplentes



**María Carolina
Vargas Viancos**

Presidenta suplente.

Académica.



**Romanina Ruth
Morales Baltra**

Representante de las
instituciones públicas del
sistema de pensiones.

Instituto de
Previsión Social (IPS).
Abogada.



**Irina
Toro Salgado**

Representante de las
instituciones privadas del
sistema de pensiones.

Asociación de
Administradoras de
Fondos de Pensiones
(AAFP).
Periodista.



**Horacio
Fuentes González**

Representante de
los trabajadores y
trabajadoras.

Central Unitaria de
Trabajadores (CUT).



**Floridor
Donoso Carrasco**

Central Unitaria de
Jubilados,
Pensionados y
Montepiados de
Chile (CUPEMCHI).



Tabla de contenido

Introducción	8
Pilar Solidario	10
Pilar Contributivo	16
Pilar Voluntario	24
Iniciativas de Educación Previsional	26
Entrevistas y reuniones institucionales durante el año 2017	36
Estudio del año 2017	40
Opinión sobre una modificación laboral y previsional	50
Historia del movimiento de los pensionados en Chile	54
Modelo de atención ciudadana del IPS	56
Anexos	64

Introducción



La Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, creada por la Ley N° 20.255 de 2008, representa a los trabajadores afiliados del Sistema de Pensiones a través de integrantes que actúan a nombre de todos los sectores involucrados. Su misión primordial es analizar, estudiar y evaluar su funcionamiento con el objeto de informar a los organismos y autoridades correspondientes sobre las observaciones y propuestas que resulten de su actuar, conforme a los fines perseguidos, además de dar cumplimiento a todo cuanto le impone la normativa que la rige.

Esta comisión depende de la Subsecretaría de Previsión Social, a la que entrega el resultado de sus estudios, análisis y evaluaciones. Sus miembros se reúnen en sesiones ordinarias y extraordinarias, de las que se levantan las actas correspondientes y donde se discuten y analizan los temas que les son propios, invitando a profesionales, dirigentes, expertos y a quienes cuenten con los conocimientos o la información necesaria para abordar temas de importancia o de interés nacional que requieran ser analizados.

Este informe en particular, además de incorporar información estadística respecto del Pilar Solidario, Pilar Contributivo y Pilar Voluntario, y de las diferentes iniciativas de Educación Previsional a nivel institucional, trae consigo una sección sobre las diferentes entrevistas y reuniones institucionales realizadas durante el año 2017. Y también entrega

un resumen del estudio licitado, el cual tuvo dos temas de análisis: el primero aborda las estrategias de incorporación de los trabajadores al sistema de pensiones y las estrategias de ahorro previsional a nivel internacional, mientras el segundo investiga cómo funcionan los diferentes organismos o instituciones que representan a los usuarios, para lo cual la comisión analiza y da su punto de vista de cada una de las propuestas efectuadas por quien realizó el estudio.

Por último, incorpora dos artículos de iniciativa personal, el primero, "Opinión sobre una modificación laboral y previsional", escrito por la presidenta de la comisión, y el segundo, "La historia del movimiento de los pensionados en Chile", escrito por el comisionado representante de los pensionados. En línea con lo anterior, el Instituto de Previsión Social (IPS), como uno de los servicios de mayor envergadura en Chile orientado a la entrega de beneficios previsionales y de seguridad social, quiso dar a conocer los avances relacionados con su modelo de atención ciudadana.



Pilar Solidario



Evolución del Sistema de Pensiones Solidarias

Desde el inicio del régimen solidario establecido por la Ley N° 20.255 y hasta el 31 de diciembre de 2017 se han concedido un total de 1.538.248 beneficios, siendo el año 2009 el que alcanzó el máximo de concesiones con un total de 365.550 beneficios. De éstos, el de mayor incidencia corresponde al Aporte Previsional Solidario de Vejez, con un total de 980.660 beneficios concedidos.

De acuerdo a los datos del Sistema de Concesiones del Pilar Solidario, la distribución por año y beneficio se puede apreciar en el siguiente cuadro:

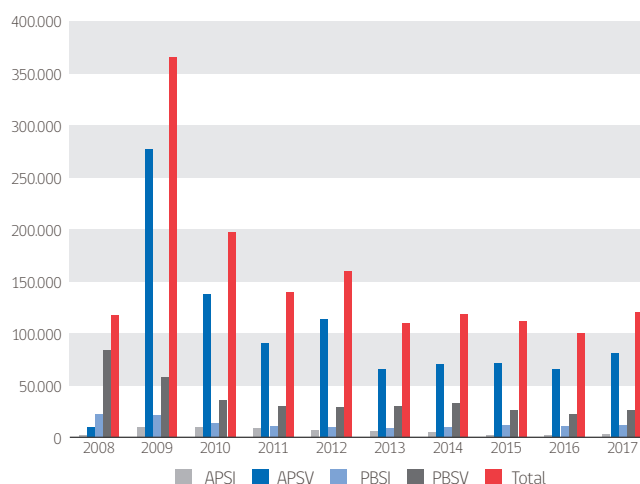
Cuadro N° 1 | Concesiones por tipo de beneficio (2008-2017)

AÑO	APSI	APSV	PBSI	PBSV	TOTAL
2008	1.628	9.666	21.763	83.926	116.983
2009	9.792	277.006	20.961	57.791	365.550
2010	9.911	137.903	13.242	36.098	197.154
2011	8.697	90.244	10.346	29.811	139.098
2012	7.011	113.335	9.891	29.013	159.250
2013	6.049	65.548	8.904	29.558	110.059
2014	5.270	70.037	9.996	32.593	117.896
2015	2.081	71.150	11.688	26.413	111.332
2016	2.200	65.291	11.012	21.796	100.299
2017	2.660	80.480	11.740	25.747	120.627
Total	55.299	980.660	129.543	372.746	1.538.248

Fuente: IPS

Gráficamente se puede apreciar que el principal beneficio concedido cada año corresponde al Aporte Previsional de Vejez, con la excepción de lo ocurrido en 2008, cuando la Pensión Básica Solidaria de Vejez fue la que alcanzó el mayor porcentaje de concesiones.

Gráfico N° 1 | Evolución de las concesiones por tipo de beneficio (2008-2017)



Fuente: IPS

El universo de beneficiados pagados por concepto de PBS y APS de Vejez e Invalidez en diciembre de 2017 alcanzó a un total de 1.420.315 personas, con un monto pagado total de \$118.802.303, cuyo desglose por tipo de beneficio se aprecia en la siguiente tabla.

Cuadro N° 2 | Número total de beneficios pagados (diciembre de 2017)

Tipo de beneficio	N°	Monto en miles de \$
PBS de Vejez	399.508	41.774.080
PBS de Invalidez	182.299	18.908.806
APS de Vejez	774.070	51.811.238
APS de Invalidez	64.438	6.308.179
Total	1.420.315	118.802.303

Desde una perspectiva regional de los pagos realizados por concepto de PBS y APS de Vejez durante diciembre de 2017, se observa que el mayor número de estos beneficios se pagaron en las regiones Metropolitana (34,9%), Bío Bío (13,4%), Valparaíso (11,2%) y La Araucanía (7,4%), superando el 66,9%, tal como se aprecia en los cuadros N° 3 y N° 4. (En la siguiente página)

Cuadro N° 3 | Número y monto de PBS de Vejez pagados (diciembre de 2017)

Región	Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	M\$ Monto	Cantidad	M\$ Monto	Cantidad	M\$ Monto
Antofagasta	1.466	153.237	4.948	517.701	6.414	670.938
Arica y Parinacota	1.116	116.785	3.045	318.560	4.161	435.345
Atacama	1.449	151.379	4.239	443.168	5.688	594.547
Coquimbo	5.625	588.460	13.657	1.428.549	19.282	2.017.008
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	962	100.582	1.771	185.241	2.733	285.823
La Araucanía	14.532	1.520.524	28.169	2.946.295	42.701	4.466.819
Los Lagos	10.412	1.089.226	20.792	2.174.800	31.204	3.264.025
Los Ríos	4.098	428.317	9.316	974.185	13.414	1.402.502
Magallanes y de la Antártica Chilena	795	83.194	1.996	208.541	2.791	291.734
Biobío	14.766	1.544.767	43.903	4.591.511	58.669	6.136.278
Libertador Bernardo O'Higgins	5.025	525.237	15.149	1.583.539	20.174	2.108.776
Maule	8.682	907.927	21.165	2.212.310	29.847	3.120.237
Metropolitana de Santiago	27.607	2.886.698	92.815	9.699.196	120.422	12.585.894
Tarapacá	1.145	119.733	3.078	322.013	4.223	441.746
Valparaíso	9.449	988.626	28.336	2.963.780	37.785	3.952.406
Total general	107.129	11.204.691	292.379	30.569.389	399.508	41.774.080

Fuente: IPS

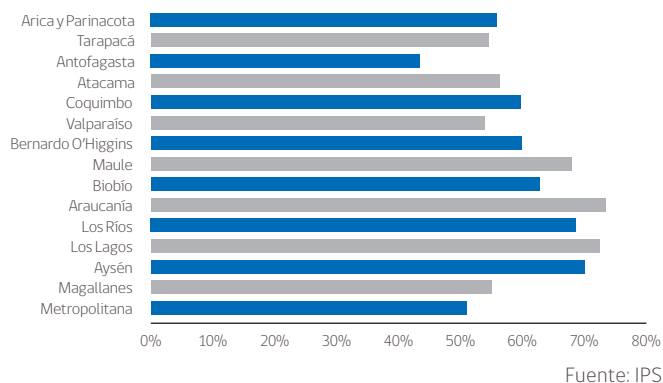
Cuadro N° 4 | Número y monto de APS de Vejez pagados (diciembre de 2017)

Región	Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	M\$ Monto	Cantidad	M\$ Monto	Cantidad	M\$ Monto
Antofagasta	5.871	369.057	10.158	681.356	16.029	1.050.413
Arica y Parinacota	4.394	283.767	5.838	386.993	10.232	670.759
Atacama	4.966	317.834	6.733	467.682	11.699	785.516
Coquimbo	14.545	955.416	20.375	1.370.579	34.920	2.325.995
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	1.993	160.879	2.005	157.950	3.998	318.829
La Araucanía	20.569	1.569.888	23.223	1.579.448	43.792	3.149.336
Los Lagos	16.149	1.233.112	18.718	1.323.470	34.867	2.556.582
Los Ríos	8.761	631.398	10.505	718.237	19.266	1.349.635
Magallanes y de la Antártica Chilena	2.945	205.797	4.093	282.910	7.038	488.707
Biobío	45.373	2.949.821	53.603	3.502.359	98.976	6.452.180
Libertador Bernardo O'Higgins	21.019	1.377.987	24.358	1.710.022	45.377	3.088.008
Maule	26.130	1.838.956	28.920	1.992.352	55.050	3.831.307
Metropolitana de Santiago	110.727	6.953.216	179.015	12.013.987	289.742	18.967.203
Tarapacá	4.144	269.579	5.690	387.751	9.834	657.330
Valparaíso	38.007	2.430.678	55.243	3.688.758	93.250	6.119.437
Total general	325.593	21.547.385	448.477	30.263.853	774.070	51.811.238

Fuente: IPS

En síntesis, el alcance de los beneficios de Vejez (PBS y APS), de acuerdo a los pagos realizados durante diciembre de 2017, corresponde al 57,45% del total de la población con edad superior a los 65 años, cuya distribución porcentual por región se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 2 | Porcentaje de personas mayores de 65 años, beneficiarias de PBS y APS de Vejez (diciembre 2017)



Desde el año 2008 hasta el 2011, el Sistema de Pensiones Solidarias ha evolucionado conforme a lo planificado por la denominada Reforma Previsional, que a través de la Ley 20.255 estableció alcanzar una cobertura del 60% más vulnerable de la población, tanto en situación de invalidez como para aquellos adultos mayores que cumplen el requisito para acceder a las

Pensiones Básicas Solidarias y al Aporte Previsional Solidario.

Conforme al mandato y responsabilidad del Estado frente a este grupo social, se hace necesario analizar y proponer perfecciones a este sistema, toda vez que las estadísticas en materia demográfica y socioeconómica nos permiten visibilizar que durante los próximos años aumentará considerablemente el grupo objetivo del sistema solidario.

Cuadro N° 5 | Proyección para los próximos años de la población de 65 años y más

Año	Población total	Población de 65 años y más	Porcentaje de población de 65 años y más
2018	18.552.218	2.083.595	11%
2019	18.726.548	2.166.648	12%
2020	18.896.684	2.254.153	12%

Fuente: INE - Proyecciones de la población, año 2014.

Esperanza de vida	2015	79,05 años
	2020	79,73 años

Fuente: INE - Proyecciones de la población, año 2014.

Bono por hijo y subsidio a la contratación y cotización de trabajadores jóvenes

La bonificación por hijo nacido vivo es un beneficio para aquellas mujeres que han tenido hijos y estén afiliadas al sistema previsional de AFP o que accedan a una Pensión Básica Solidaria o a una Pensión de Supervivencia con Aporte Previsional Solidario a los 65 años y que estén cumpliendo el requisito de residencia en Chile.

Desde su implementación en el año 2009 hasta diciembre de 2017 se han concedido en total 520.601 bonos.

El número y los montos de los pagos referidos al bono por hijo durante 2017 y los pagos realizados a nivel regional en diciembre de 2017 se muestran en la siguiente página:

Cuadro N° 6 | Número de beneficiarios y causantes de Bono por Hijo

Total		
Año	N° de Beneficiarias	N° de Hijos
2009	23.671	102.602
2010	90.591	283.345
2011	105.822	430.659
2012	54.727	214.792
2013	38.385	136.116
2014	44.254	148.147
2015	51.650	164.814
2016	53.052	165.682
2017	58.449	176.752

Fuente: IPS

Cuadro N° 7 | Número y monto pagado de bono por hijo (durante el año 2017)

TOTAL				
Año	Mes	N° de Beneficiarias	N° de Hijos	Monto M\$
2017	Enero	4.977	15.044	4.633.943
	Febrero	4.428	13.480	4.195.678
	Marzo	4.154	12.726	3.819.754
	Abril	4.708	14.087	4.034.836
	Mayo	4.913	13.824	4.461.171
	Junio	4.045	12.668	4.183.006
	Julio	4.769	14.045	4.877.200
	Agosto	5.278	15.888	5.098.435
	Septiembre	3.974	12.699	2.967.547
	Octubre	6.946	20.563	7.724.374
	Noviembre	5.299	16.366	5.161.325
	Diciembre	4.958	15.362	4.979.929
Subtotal		58.449	176.752	56.137.199

Fuente: IPS

Cuadro N° 8 | Número y monto pagado por región de bono por hijo (2017)

Región	Total
Arica y Parinacota	N° de Beneficiarios 40
	N° de Causantes (hijos) 127
Tarapacá	N° de Beneficiarios 83
	N° de Causantes (hijos) 264
Antofagasta	N° de Beneficiarios 132
	N° de Causantes (hijos) 417
Atacama	N° de Beneficiarios 67
	N° de Causantes (hijos) 220
Coquimbo	N° de Beneficiarios 205
	N° de Causantes (hijos) 616
Valparaíso	N° de Beneficiarios 586
	N° de Causantes (hijos) 1.697
B. O'Higgins	N° de Beneficiarios 281
	N° de Causantes (hijos) 936
Maule	N° de Beneficiarios 352
	N° de Causantes (hijos) 1.193
Bío Bío	N° de Beneficiarios 699
	N° de Causantes (hijos) 2.231
La Araucanía	N° de Beneficiarios 304
	N° de Causantes (hijos) 992
Los Ríos	N° de Beneficiarios 118
	N° de Causantes (hijos) 326
Los Lagos	N° de Beneficiarios 240
	N° de Causantes (hijos) 722
Aysén	N° de Beneficiarios 25
	N° de Causantes (hijos) 81
Magallanes	N° de Beneficiarios 44
	N° de Causantes (hijos) 116
Metropolitana	N° de Beneficiarios 1.782
	N° de Causantes (hijos) 5.424
Total	N° de Beneficiarios 4.958
	N° de Causantes (hijos) 15.362

Fuente: IPS

El Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes es un programa que busca fomentar la incorporación de jóvenes al mundo laboral mediante beneficios dirigidos tanto al trabajador como al empleador, a través de subsidios que aportan directamente a la cotización del trabajador ("subsidio a la cotización") y a la contratación que hace el empleador ("subsidio a la contratación").

A continuación se presenta el número de solicitudes concedidas desde su implementación en 2009 hasta 2017:

Cuadro N° 9 | Número de solicitudes concedidas de Subsidio Previsional a los Trabajadores

CONTRATACIÓN		COTIZACIÓN
Año	N° de solicitudes concedidas	N° de solicitudes concedidas
2009	1.826	
2010	1.325	
2011	323	118.364
2012	289	31.692
2013	194	22.954
2014	205	22.691
2015	150	27.024
2016	243	27.492
2017	232	19.678

Fuente: IPS

Revisadas las cifras a diciembre de 2017, se otorgaron 980 subsidios a la contratación y un promedio mensual de 33.598 subsidios a la cotización que favorecieron a un universo promedio de 16.096 trabajadores jóvenes, involucrando un monto en miles de pesos de \$3.720.533.

Cuadro N° 10 | Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes, consolidado a diciembre de 2017 (monto en miles de \$)

Meses	N° de pagos / N° de empleadores que recibieron el pago en el mes	Monto pagado M\$	N° de subsidios pagados	Número de trabajadores por los cuales se recibió el pago de subsidio en el mes
Enero	16	310	28	28
Febrero	21	411	40	36
Marzo	19	558	51	44
Abril	16	498	52	50
Mayo	11	271	33	33
Junio	40	33.634	4.096	2.083
Julio	46	53.097	5.957	3.105
Agosto	49	71.186	7.906	4.523
Septiembre	33	19.342	2.031	1.486
Octubre	31	11.194	1.132	1.129
Noviembre	32	9.919	969	960
Diciembre	26	9.394	980	978

Fuente: IPS

Cuadro N° 11 | Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes, consolidado a diciembre de 2017 (monto en miles de \$)

Número de trabajadores que recibieron pago en el mes

Mes	N° de subsidios pagados	Hombres	Mujeres	Total	Monto pagado M\$
Enero	4.231	1.377	2.288	3.665	37.406
Febrero	2.725	1.152	1.411	2.563	27.315
Marzo	2.482	1.042	1.321	2.363	25.642
Abril	2.908	1.301	1.304	2.605	29.737
Mayo	2.762	1.203	1.396	2.599	27.785
Junio	176.735	21.206	29.918	51.124	1.634.712
Julio	93.102	16.060	22.383	38.443	873.968
Agosto	2.314	999	1.181	2.180	23.894
Septiembre	37.486	9.638	14.569	24.207	348.157
Octubre	33.256	9.130	15.883	25.013	267.769
Noviembre	26.590	8.080	12.842	20.922	241.340
Diciembre	233	85	131	216	2.549

Fuente: IPS



Pilar Contributivo



Régimen de ahorro y capitalización

El régimen de ahorro y capitalización, creado por el D.L. 3.500 de 1980, incorpora un Sistema de Pensiones de Vejez, de Invalidez y de Sobrevivencia, derivado de la capitalización individual. Esta capitalización se efectúa en organismos denominados Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), que son sociedades anónimas cuyo objeto exclusivo es administrar fondos de pensiones y otorgar y administrar

las prestaciones y beneficios que establece la ley.

Cada AFP puede mantener hasta 5 fondos de pensiones (tipos A, B, C, D y E), donde se depositan los saldos totales por cotizaciones obligatorias, por depósitos convenidos y por cotizaciones voluntarias, así como la cuenta de ahorro voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización.

Personas protegidas

A diciembre de 2017 se observó un aumento del 2,5% en el número de afiliados en comparación a diciembre de 2016, hasta alcanzar 10.433.137 afiliados al régimen de capitalización individual. El mayor aumento porcentual lo presentan los afiliados voluntarios con 5,7% y el menor se observa en los afiliados independientes con 1,2%.

Cuadro N° 1 | Número de afiliados según tipo (dic 2014 - dic 2017)

	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17	Var% d17/d16
Dependientes	9.296.439	9.447.662	9.620.269	9.867.644	2,6
Independientes	435.670	498.443	543.287	549.760	1,2
Voluntarios	14.358	15.253	14.881	15.733	5,7
Total	9.746.467	9.961.358	10.178.437	10.433.137	2,5

Fuente: Informe estadístico mensual de Afiliados y Cotizantes, Superintendencia de Pensiones

El número de cotizantes creció en el mismo periodo en 2,1%, desde 5.284.337 hasta 5.393.032. Destaca la disminución de -4,7% de los cotizantes independientes y de -7,1% de los cotizantes voluntarios.

Cuadro N° 2 | Número de cotizantes según tipo (dic 2014 - dic 2017)

	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17	Var% d17/d16
Dependientes	4.965.216	5.050.755	5.139.394	5.254.918	2,2
Independientes	127.033	140.386	142.385	135.737	-4,7
Voluntarios	1.423	1.484	2.558	2.377	-7,1
Total	5.093.672	5.192.625	5.284.337	5.393.032	2,1

Fuente: Informe estadístico mensual de Afiliados y Cotizantes, Superintendencia de Pensiones

La relación entre cotizantes y población ocupada muestra una leve evolución negativa respecto del año 2016, alcanzando un 63,9%, lo que refleja que se debe continuar regu-

larizando la situación de muchos trabajadores que todavía no están cotizando¹.

Cuadro N° 3 | Cotizantes vs Ocupados (dic 2014 – dic 2017 miles de personas)

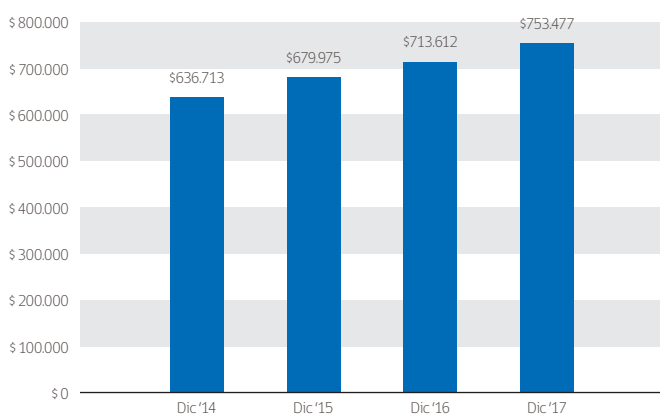
	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17	Var% d17/d16
Nº cotizantes del mes	5.094	5.193	5.284	5.391	2,0
Nº de ocupados (Nov – Ene 2017)	8.003	8.165	8.230	8.434	2,5
Razón cotizantes ocupados	63,7%	63,6%	64,2%	63,9%	-0,4

Fuente: Informe estadístico mensual de Afiliados y Cotizantes, Superintendencia de Pensiones e INE

Remuneraciones y rentas imposables

Al analizar la evolución de la renta imponible de los cotizantes a las AFP, vemos que en términos nominales ésta creció 5,6% en doce meses, registrando una variación intermedia al comparar las variaciones a diciembre de 2013/2014 y 2014/2015, con 6,8% y 4,9% nominal respectivamente.

Gráfico N° 1 | Ingreso imponible promedio
Diciembre 2014 – Junio 2017 (\$ cada fecha)



Fuente: Superintendencia de Pensiones

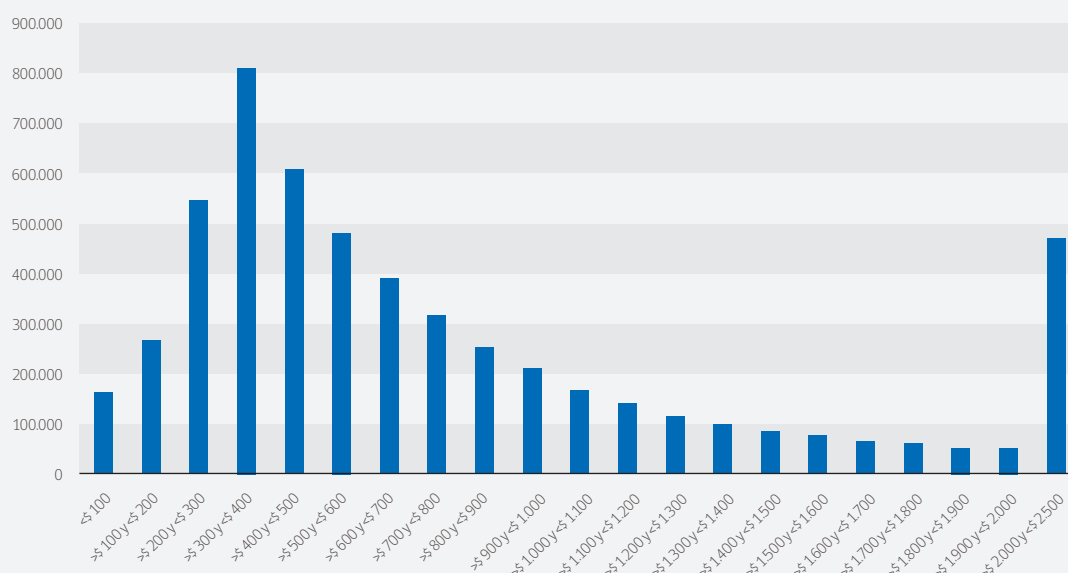
El ingreso promedio sobre el cual los cotizantes en AFP efectuaron sus aportes alcanzó \$753.477 a diciembre de 2017. En tanto, a la misma fecha, el tope imponible era de \$2.098.294 (UF 78,3) y el ingreso mínimo vigente alcanzó \$270.000.

Atendido a que el monto de la pensión final está relacionado con los ingresos sobre los que se cotiza, es importante analizar el número de cotizantes según la remuneración imponible cotizada.

En el gráfico N° 2 se puede observar que el 50% de los trabajadores cotiza por una renta imponible inferior a \$565.000. Además, un 4,4% cotiza por el ingreso mínimo, cifra que se eleva al 13,5% de los trabajadores que cotiza por una renta igual o inferior al sueldo mínimo, lo que se explica por trabajos de jornada parcial. A su vez, el 74,9% de los cotizantes no sobrepasa el millón en remuneración. Por último, un 7,7% de los cotizantes, esto es 416.000 trabajadores, lo hace por la renta tope.

¹ Como se ha señalado en informes anteriores, esta relación es más precisa que la que se da entre afiliados y cotizantes, debido a que la afiliación es única, permanente e irrevocable, en cambio la población económicamente activa no es tal, motivo por el cual es preferible utilizar la razón cotizantes/ocupados, que a diciembre de 2017 está en 63,9%.

Gráfico N° 2 | Número de cotizantes por tramo de ingreso imponible
Diciembre 2017 (ingreso imponible en miles de \$)



Fuente: Superintendencia de Pensiones

Pensiones pagadas

En el cuadro N° 4 se presenta el número y monto promedio en UF por tipo de pensión pagado por el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual. Del total de pensiones que paga este sistema, 1.261.002 (el 67,2%) son de vejez a la edad legal y anticipada, siendo en total 847.679 pensiones; por su parte, el promedio de las pensiones de vejez es de 8,74 UF (\$ 234.167) mensuales. Cabe considerar que este promedio no incorpora los beneficios del Aporte Previsional Solidario.

Las 615.347 pensiones de vejez a la edad legal son por un valor promedio de 7,45 UF, mientras que las pensiones anticipadas llegan a 232.332 personas con un valor promedio de 12,15 UF.

Las pensiones por invalidez total alcanzan a 115.576 con 8,89 UF; por invalidez parcial a 17.326 con 7,14 UF; 201.159 son pensiones de viudez con un monto promedio de 6,50 UF, y 59.962 son pensiones de orfandad con 2,6 UF de promedio.

Cuadro N° 4 | Número y monto promedio, en U.F., de las pensiones pagadas en el mes por modalidad, según tipo de pensión (A diciembre de 2017)

Tipo de Pensión	Modalidad de Pensión									
	Cubierto Seguro (1)		Retiro programado		Renta temporal		Renta Vitalicia		Total	
	N°	UF	N°	UF	N°	UF	N°	UF	N°	UF
Vejez edad	0	0,00	398.166	4,75	27.271	20,5	189.910	11,24	615.347	7,45
Vejez anticipada	0	0,00	23.713	16,57	2.122	34,8	206.497	11,41	232.332	12,15
Invalidez total	3.564	11,53	66.017	4,64	5.814	26,9	40.181	13,04	115.576	8,89
Invalidez parcial	0	0,00	11.776	4,90	576	21,8	4.974	10,73	17.326	7,14
Viudez	8.087	6,79	84.587	5,19	394	26,1	108.091	7,44	201.159	6,50
Orfandad	246	1,62	36.700	2,37	259	8,2	22.757	2,91	59.962	2,60
Otras	577	3,23	9.377	2,45	20	11,1	9.326	4,36	19.300	3,40
Total	12.474	7,87	630.336	5,07	36.456	22,4	581.736	10,28	1.261.002	8,00

Fuente: Superintendencia de Pensiones

(1): Pensiones que se están pagando de acuerdo a la modalidad "cubiertas por el seguro" existente antes de la Ley N° 18.646 del 29.08.1987.

(2): Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros.

(3): Se excluyen las pensiones que corresponden a primer pago y las pensiones transitorias de invalidez.

Pensiones de vejez por años cotizados

En el gráfico N° 3 se observa la pensión de vejez pagada en diciembre de 2017 a hombres y mujeres según el número de años cotizados. En él es posible apreciar que a mayor cantidad de años de aporte, la pensión aumenta consistentemente.

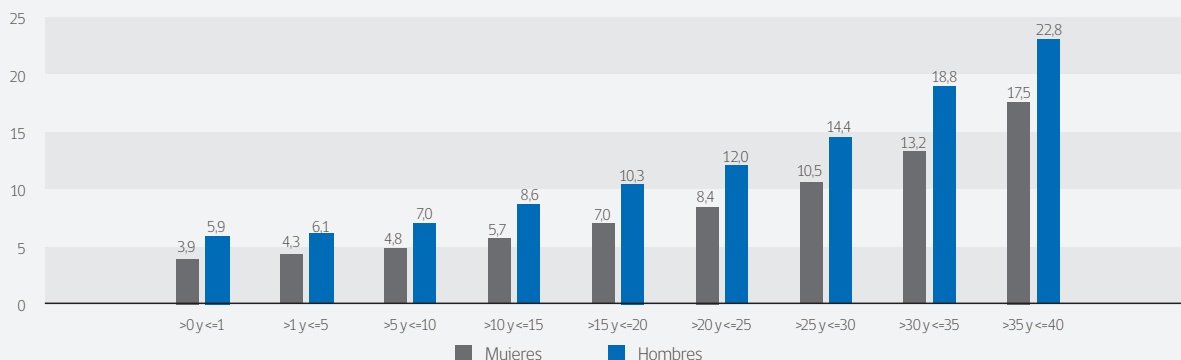
Es así que entre 15 y 20 años cotizados, los hombres reciben una pensión de 10,3 UF y las mujeres de 7 UF; entre 25 y 30 años, los hombres obtienen 14,4 UF y las mujeres 10,5 UF, y entre 35 y 40 años los hombres reciben 22,8 UF y las mujeres 17,5 UF.

Para el último tramo, aquel con mayor cantidad de años cotizados, se observa que los hombres reciben como

pensión un 76,9% y las mujeres un 68,6% respecto de las rentas imponible promedio de los diez últimos años, antes de cumplir la edad legal de pensión de las personas que cotizan, de acuerdo a lo informado en diciembre de 2017 por la Superintendencia de Pensiones.

Las mujeres reciben una pensión cerca de un tercio inferior a la de los hombres en todos los tramos de años cotizados, lo cual se explica principalmente por la edad de la pensión. En efecto, al pensionarse 5 años antes que los hombres (a los 60 y no a los 65 años), las mujeres ahorran menos, generan una menor rentabilidad y deben financiar más años de pensión que los hombres.

Gráfico N° 3 | Pensiones promedio de vejez pagadas según años cotizados y sexo, en UF
Diciembre 2017



Fuente: Superintendencia de Pensiones

(1) Considera pensiones de Vejez a la edad legal y anticipada. Incluye todas las modalidades de pensión. En los casos en que un pensionado reciba más de una pensión, se informa el valor mayor de la Pensión. En los casos que una persona reciba una pensión a través de una AFP y una Cía de Seguros, se suman los valores de ambas pensiones.

(2) La pensión total corresponde a la suma de la pensión autofinanciada más el valor del APS recibido en el mes.

Otros beneficios pagados

Los excedentes de libre disposición son retiros de libre uso que pueden efectuar aquellos pensionados que obtengan una pensión igual o mayor al 70% del promedio de las remuneraciones de los últimos diez años y que la pensión obtenida sea igual o superior al 100% de la pensión máxima con aporte solidario. Además, el pensionado debe tener más de 10 años de afiliación al sistema de pensiones.

En el cuadro N° 5 se presenta el número y monto en UF pagado en otros beneficios, tales como excedentes de libre disposición, herencias y cuotas mortuorias. A diciembre

de 2017 se pagaron un total de 43.169 prestaciones por un monto de 7.522.955 UF (USD \$ 328 millones). Comparado con el año 2016 se observa una disminución en el número (-4%) y en los montos de los beneficios pagados (-3,2%).

A diciembre de 2017 se otorgaron 9.419 excedentes de libre disposición por un monto de UF 3.147.055, equivalentes a USD \$ 137 millones, con un retiro promedio de \$ 9 millones por pensionado.

El número de herencias otorgadas fue de 9.389 por un mon-

to total de UF 4.037.719, equivalente a USD \$ 176 millones, a un promedio de \$ 10,5 millones.

Constituyen herencia los fondos acumulados en la cuenta de capitalización individual del afiliado que fallece sin dejar beneficiarios de pensión de sobrevivencia, o cuando su muerte se ha producido por accidente de trabajo o por una enfermedad de carácter profesional, ya que en este último evento las pensiones que se originan son cubiertas conforme a la Ley N° 16.744.

En 2017 se entregaron 24.361 cuotas mortuorias por un monto de UF 338.181, equivalente a USD \$ 14,7 millones, a

un promedio de \$ 372.000.

La cuota mortuoria es un beneficio monetario que consiste en el retiro de una suma equivalente a 15 UF de la cuenta individual del afiliado. Se paga a quien acredite haberse hecho cargo de los gastos del funeral. Si quien se hiciese cargo de los gastos del funeral fuese una persona distinta del cónyuge, hijos o padres del afiliado fallecido, el monto máximo que se pagará será el valor de la factura que refleje el monto efectivo de su gasto, hasta el monto máximo de 15 UF, quedando el saldo –si lo hubiere–, hasta completar las 15 UF, a disposición del o la cónyuge sobreviviente, y a falta de éste, de los hijos o los padres del afiliado.

Cuadro N° 5 | Número y monto en UF de otros beneficios (Diciembre 2014 a diciembre 2017)

	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17	Var% d17/d16
Excedente libre disposición, UF	2.832.100	3.374.231	3.712.602	3.147.055	-15,2
Nº	15.630	12.691	11.188	9.419	-15,8
Herencias, UF	3.095.273	3.048.486	3.724.909	4.037.719	8,4
Nº	8.247	7.870	9.479	9.389	-0,9
Cuota Mortuoria, UF	314.836	319.523	337.004	338.181	0,3
Nº	22.922	22.780	24.284	24.361	0,3
Total	6.242.209	6.742.239	7.774.514	7.522.955	-3,2
Nº	46.799	43.341	44.951	43.169	-4,0

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Evolución de los fondos de pensiones

El cuadro N° 6 muestra los fondos de pensiones desde diciembre de 2014 a diciembre de 2017. En esta última fecha

se produce un aumento de 11,3% respecto de 2016.

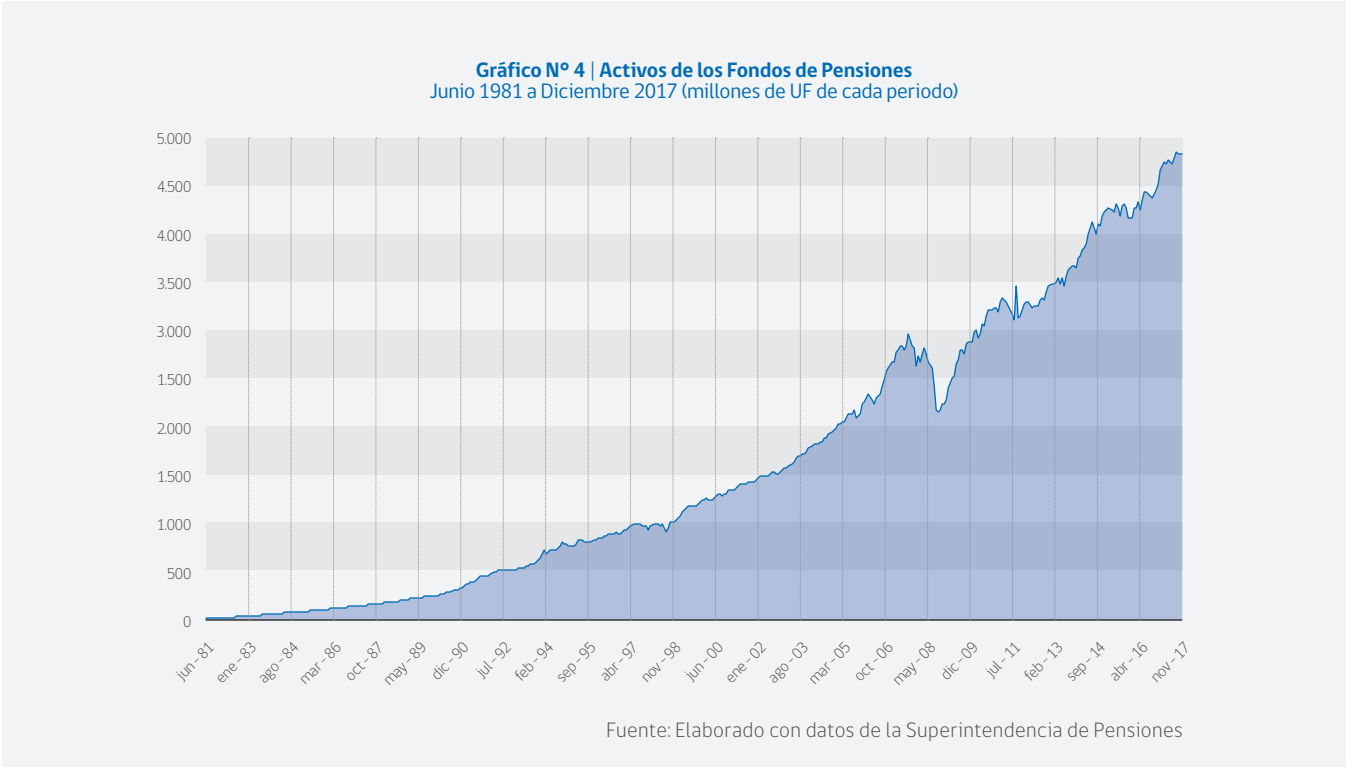
Cuadro N° 6 | Fondos de Pensiones y Rentabilidad (Diciembre 2014 a diciembre 2017 (millones de pesos))

	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17	Var% d17/d16
Activo de los fondos de pensiones	100.479.815	109.433.421	116.364.555	129.511.362	11,3
Rentabilidad	12.144.645	6.221.954	4.834.143	10.188.234	

Fuente: Superintendencia de Pensiones, Departamento Estudios AAFP.

En el gráfico N° 4 se puede observar la evolución del ahorro previsional, en millones de UF de cada periodo, desde junio de 1981 a diciembre de 2017. En esta última fecha los fon-

dos de pensiones llegan a UF 4.832,9 millones, equivalente a USD \$ 210.512 millones.



Rentabilidad promedio anual de los fondos de pensiones

El cuadro N° 7 muestra el desempeño de los fondos de pensiones en distintos periodos: uno, cinco y quince años a diciembre de 2017. En el año 2017, la rentabilidad promedio de los cinco tipos de fondos registra un 9,7% nominal. Desde que existen los multifondos, la rentabilidad promedio anual es de 8,5% nominal.

Desde septiembre de 2002, el Fondo A, que invierte hasta un 80% en renta variable, renta un 10,2% nominal como promedio anual, mientras que el fondo E, que sólo invierte hasta un 5% en renta variable, renta un 7,1% nominal por año.

Cuadro N° 7 Rentabilidad promedio anual de los fondos de pensiones (A diciembre 2017)							
Rentabilidad nominal anual a diciembre 2017				Rentabilidad real anual a diciembre de 2017			
Tipo de Fondo	12 Meses (1yr)	5 años (5 yr)	15 años (s2002-2017)	Tipo de Fondo	12 Meses (1yr)	5 años (5 yr)	15 años (s2002-2017)
Fondos A	17,4%	10,1%	10,2%	Fondos A	15,4%	6,7%	6,7%
Fondos B	13,7%	8,9%	9,1%	Fondos B	11,8%	5,5%	5,7%
Fondos C	9,3%	8,4%	8,5%	Fondos C	7,5%	5,0%	5,1%
Fondos D	4,9%	7,5%	7,8%	Fondos D	3,1%	4,1%	4,4%
Fondos E	2,7%	6,8%	7,1%	Fondos E	1,0%	3,4%	3,7%
Promedio	9,7%	8,5%	8,5%	Promedio	7,8%	5,0%	5,1%

Fuente: Cálculos en base a valores cuotas informados por la Superintendencia de Pensiones

Cartera de inversión de los fondos de pensiones

Por cada tipo de fondo de pensiones (A, B, C, D y E), el cuadro N° 8 muestra la inversión en los sectores Estado, bancos, empresas y extranjero, además de la inversión en renta variable, fija y derivados.

Respecto del total de los fondos de pensiones, el 57% está invertido en Chile y un 43% en el extranjero. Por su parte, el 59% de los ahorros está invertido en títulos de renta fija, un 40,8% en títulos de renta variable y un 0,2% en derivados.

Por tipo de fondos, las carteras de inversión presentan las si-

guientes diferencias: el fondo tipo A posee un 76,2% de su cartera invertida en el extranjero y, en contraste, el fondo tipo E sólo el 8,7% del portafolio. El fondo A, el más riesgoso, tiene un 80,2% en renta variable y el fondo E, el más conservador, un 4,8%. Respecto a la inversión en instrumentos estatales, el fondo tipo A posee un 0,7% de la cartera en títulos nacionales del Estado, mientras que el fondo tipo E sólo un 31,2%. En cuanto a títulos bancarios, el fondo tipo A tiene un 3,8% y el tipo E un 46,5%. En tanto, el fondo tipo A posee un 19,3% en el sector empresas y el tipo E un 13,6%.

Cuadro N° 8 | Cartera de inversión de los fondos de pensiones (A diciembre 2017 (Millones de \$))

	Fondos A	Fondos B	Fondos C	Fondos D	Fondos E	TOTAL
Estado	0,7%	8,2%	20,6%	32,1%	31,2%	19,0%
Bancos e IF	3,8%	13,4%	16,9%	25,1%	46,5%	20,0%
Empresas	19,3%	20,7%	19,7%	14,5%	13,6%	18,0%
Extranjero	76,2%	57,7%	42,8%	28,3%	8,7%	43,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Renta Variable	80,2%	59,8%	39,8%	19,8%	4,8%	40,8%
Renta Fija	19,6%	40,1%	59,9%	79,8%	95,0%	59,0%
Derivados	0,2%	0,1%	0,3%	0,4%	0,2%	0,2%
Fondos de Pensiones dic.2017	20.111.795	21.210.801	47.375.132	21.538.400	19.275.234	129.511.362

Fuente: Cálculos en base a valores cuotas informados por la Superintendencia de Pensiones



Pilar **Voluntario**



Ahorro Previsional Voluntario (APV)

En el ahorro previsional voluntario compiten por la administración de los ahorros las AFP y otras instituciones autorizadas tales como bancos, compañías de seguros, fondos mutuos, fondos para la vivienda e intermediarios de valores. Los productos son las cotizaciones previsionales voluntarias, los depósitos de APV y los depósitos convenidos en forma individual. También están los planes de ahorro previsional voluntario conjunto con el empleador (APVC). El cuadro N° 1 muestra el número de cuentas de Ahorro Previsio-

nal Voluntario (APV), el cual llega a 1.918.272 a diciembre de 2017, con un crecimiento de 12,5% en doce meses. Las AFP administran 1.296.388 cuentas, equivalentes al 67,6% de ellas. Siguen los fondos mutuos con 331.362 cuentas (17,3%), las compañías de seguros con 190.786 cuentas (9,9%) y los intermediarios de valores con 96.503 cuentas (5%). En 2017 la categoría "Fondos para la vivienda" desaparece y se incorpora la categoría "Fondos de inversión", entidad autorizada a administrar APV.

Cuadro N° 1 | Número de Cuentas de Ahorro Previsional Voluntario por Industria (Diciembre 2016 y Diciembre 2017)

Industria	Número de cuentas		% de participación en el sistema	
	Dic.'16		Dic.'17	
AFP	1.174.419	68,9%	1.296.388	67,6%
Bancos	3.160	0,2%	3.134	0,2%
Compañías de Seguros	204.604	12,0%	190.786	9,9%
Fondos de Inversión	0	0,0%	99	0,0%
Fondos Mutuos	225.857	13,2%	331.362	17,3%
Fondos para la Vivienda	1.111	0,1%	0	0,0%
Intermediarios de Valores	95.904	5,6%	96.503	5,0%
Sistema	1.705.055	100,0%	1.918.272	100,0%

Fuente: Informe Diciembre 2017 SP, CMF y SBIF.

En el cuadro N° 2 se puede observar el saldo acumulado de ahorro previsional voluntario en los dos regímenes tributarios a diciembre de 2017, cuya suma llega a \$ 6.788.794 millones, equivalente a USD \$ 11.035 millones, con un crecimiento de 11,1% en doce meses. Las AFP administran el 52,8% del ahorro. Les siguen las compañías de seguros con un 21,3%, los fondos mutuos con un 14,8% y los intermediarios de valores con el 11,1% de los fondos.

A diciembre de 2017, el 89,4% del APV es realizado bajo la modalidad tributaria de la letra b) del artículo 20 L del D.L. 3.500 y sólo un 10,6% bajo la modalidad de la letra a), el cual es apto para afiliados de rentas medias y bajas. Esta diferencia se debe a que la modalidad tributaria de la letra a) se creó recientemente, en la reforma de 2008, lo que explica los menores saldos relativos. No obstante lo anterior, en doce meses, los saldos de la letra a) crecieron un 25% y los de la letra b) un 9,6%.

Cuadro N° 2 | Monto Total Acumulado de Ahorro Previsional Voluntario por Industria (Diciembre 2016 y Diciembre 2017)

Industria	Saldo acumulado Dic.'16 (MM\$)		% de participación en el sistema	Saldo acumulado Dic.'17 (MM\$)		% de participación en el sistema
	Art. 20L Letra a)	Art. 20L Letra b)		Art. 20L Letra a)	Art. 20L Letra b)	
AFP	275.134	2.907.584	52,1%	348.155	3.239.380	52,8%
Bancos	0	1.319	0,0%	0	1.314	0,0%
Compañías de Seguros	180.603	1.093.761	20,8%	220.938	1.222.550	21,3%
Fondos de Inversión				7	846	0,0%
Fondos Mutuos	78.621	788.514	14,2%	113.594	890.238	14,8%
Fondos para la Vivienda	42	536	0,0%	0	0	0,0%
Intermediarios de Valores	42.864	742.805	12,9%	38.622	713.149	11,1%
Sistema	577.264	5.534.518	100,0%	721.316	6.067.478	100,0%

Fuente: Informe Diciembre 2017 SP, CMF y SBIF.

IV.

Iniciativas de Educación Previsional



Uno de los roles que tiene la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones es informar y realizar seguimiento a las iniciativas de Educación Previsional existentes.

A continuación daremos a conocer el trabajo llevado a cabo en 2017 por las instituciones que realizan acciones tendientes a informar y orientar a la población sobre el funcionamiento del Sistema de Pensiones chileno, entre ellas la Subsecretaría de Previsión Social, la Asociación de AFP, el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Pensiones.

Subsecretaría de Previsión Social: a través de la Unidad de Educación Previsional ejecuta el Programa Nacional de Educación Previsional para contribuir en la superación de las carencias de conocimiento e información que existen en dicho ámbito.

Este plan es ejecutado por la Unidad de Educación Previsional (UEP), dependiente de la dirección del mismo nombre. A continuación se describen las actividades desarrolladas en 2017.

- **Charlas e instancias informativas:** en las 15 regiones del país se realizaron charlas dirigidas a diferentes grupos objetivos, entre ellos asociados a sindicatos, federaciones, asociaciones de funcionarios, colegios profesionales, independientes, organizaciones de mujeres, líderes sociales, estudiantes y población migrante.

Entre otras temáticas vinculadas de manera directa con el sistema de previsión chileno, las materias abordadas en las acciones territoriales se concentraron en el Sistema de Pensiones, la situación previsional de la población migrante, la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores a honorarios, además de otros aspectos de la seguridad social.

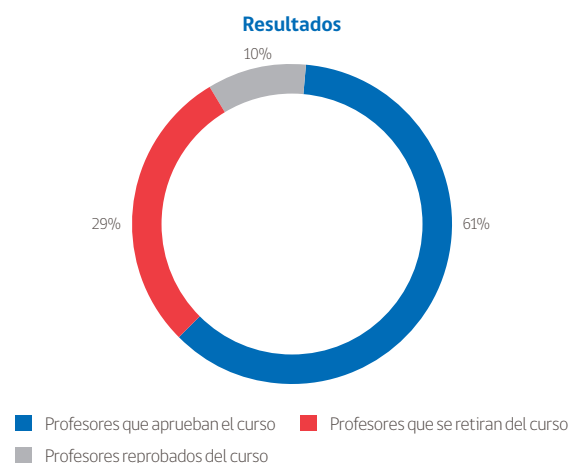
Estas actividades se complementaron con la entrega de material educativo e informativo, entre los cuales destacan los siguientes: guía para dirigentes sindicales, guía de contenidos para mujeres, nueve dípticos informativos sobre el sistema previsional chileno, manual de contenidos para el FEP, fichas de beneficios previsionales y cartillas del Pilar Solidario.

Acciones realizadas en el marco de convenios y alianzas estratégicas:

- **Acuerdo de colaboración y cooperación con el Mineduc:** junto a un equipo técnico de la Universidad de Santiago (Usach), la UEP colaboró y aportó los contenidos de previsión social para un curso B-Learning (semipresencial) dirigido a 400 docentes de LTP de todo el país, con el fin de que esos conocimientos sean traspasados a los estudiantes. La instancia tuvo un ciclo en 2017 y contempla un segundo para 2018.

El curso es producto de un convenio con el Ministerio de Educación (Mineduc), cuyo objetivo es avanzar en la instalación de la Educación Previsional en los módulos transversales de la formación técnico-profesional. El aporte de contenido se expresó en el Módulo Empleabilidad y Emprendimiento, el cual fue finalizado por los docentes a través de un modelo de aplicación práctica en el aula.

Las temáticas del curso abarcan desde las primeras expresiones de la seguridad y previsión social a nivel nacional hasta el sistema previsional actual. De este modo, se tratan el antiguo sistema de pensiones de reparto y el actual de capitalización individual, además de otros aspectos de la seguridad social. Entre los resultados del ciclo 2017 destaca la aprobación de 110 profesores que elaboraron materiales para el trabajo de aula para 2018, de un total de 366 matriculados.



- **Acuerdo de colaboración y cooperación con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis):** en el marco del convenio de colaboración conjunta entre el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis), la UEP aportó con contenidos para la capacitación de los profesionales que participan de la iniciativa Apoyos Familiares Integrales, perteneciente al Programa Familias del Fosis.

La instancia formadora consistió de un módulo E-Learning (a distancia) para todos los profesionales del programa, además de actividades territoriales específicas en el nivel comunitario.

Los contenidos integrados a la dimensión “Trabajo y seguridad social” se orientaron a las cuatro grandes áreas del sistema previsional chileno: Sistema de Pensiones, Seguro de Cesantía, Sistema de Salud y Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

- **Acuerdo de colaboración y cooperación con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) en dos campos de acción:**

a) Equipos regionales, emprendedores/ejecutores y relatores para programas Sence

En el marco del convenio que está vigente con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), en junio de 2017 se inició un nuevo ciclo de capacitaciones con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre seguridad y previsión social de los beneficiarios de los programas +Capaz Mujer Emprendedora y Capacitación en Oficinas.

Se realizaron jornadas de capacitación para los profesionales que son relatores en los organismos que se adjudican los recursos de los programas citados, quienes, a su vez, deben enseñar posteriormente estos contenidos a los beneficiarios directos, que en su mayoría son mujeres, jóvenes y trabajadores independientes que se encuentran entre el 60% de la población vulnerable del país.

Las organizaciones que ejecutan los programas del Sence son, principalmente, OTECs, fundaciones, institutos técnicos y liceos técnicos profesionales.

b) Programa +Capaz

En el marco del convenio con el Sence, en 2017 se incorporaron los contenidos sobre seguridad social de manera formal en sus bases de licitación. El equipo de la UEP está a cargo de la actualización de los contenidos de los diferentes materiales utilizados por los ejecutores.

- **Acuerdo de colaboración y cooperación con la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM):** En el marco del convenio con la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) se generó un programa para implementar estrategias educativas en el ámbito local y municipal, para fortalecer la formación sobre seguridad y previsión social mediante el mejoramiento de la planificación y gestión territorial de los municipios.

Se implementó un programa de capacitación para el fortalecimiento municipal en educación previsional en siete regiones del país, con funcionarios de las alcaldías y de las gobernaciones provinciales.

El curso dura 20 horas pedagógicas, distribuidas en dos jornadas completas, y está dirigido a funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario (Dideco) de los municipios, corporaciones municipales y funcionarios que difunden y desarrollan programas sociales en las gobernaciones provinciales.

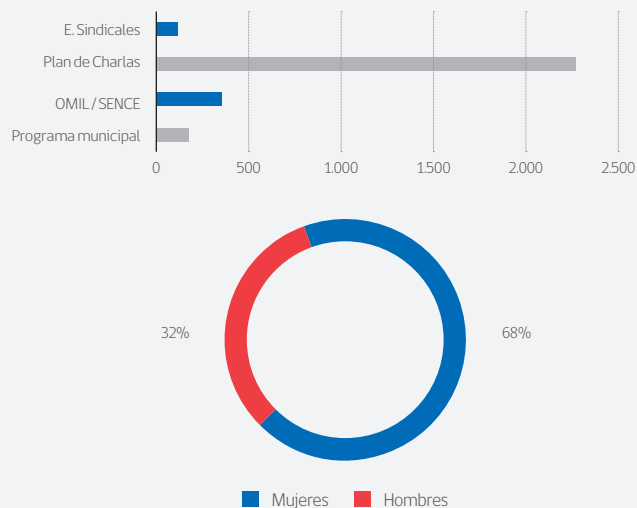
Las comunas que participaron del programa el año 2017 son:

Región	Provincia	Comunas
XIII Metropolitana	Santiago	La Granja, Macul, San Joaquín, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, San Ramón, El Bosque, La Cisterna, San Miguel.
I Tarapacá	Iquique	Iquique, Alto Hospicio.
III Atacama	Copiapó	Caldera, Copiapó.
IV Coquimbo	Choapa	Illapel, Canela, Los Vilos, Salamanca, Combarbalá.
V Valparaíso	Valparaíso	Valparaíso, Viña del Mar, Casablanca, Juan Fernández.
VII Maule	Curicó	Curicó, Hualañé, Licantén, Molina, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Teno, Vichuquén.
VIII Biobío	Concepción	Concepción, Coronel, Chiguayante, Florida, Hualpén, Hualqui, Lota, Penco, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Talcahuano, Tomé.

Resultados totales de las actividades de la Unidad de Educación Previsional en 2017:

Nº	Nombre del Programa	Total general	Mujeres	Hombres
1	Programa municipal	171	142	29
2	OMIL/SENCE	355	224	131
3	Plan de charlas	2.258	1.562	691
4	E. sindicales	123	48	80
Total		2.907	1.976	931

Participantes por tipo de programa



- **Fondo para la Educación Previsional 2017:** el Fondo para la Educación Previsional es administrado por la Subsecretaría de Previsión Social y se rige por las normas establecidas en la Ley N° 20.255 del año 2008 que reforma el Sistema de Pensiones; por el Decreto Supremo (DS) N° 78 de 2008 y sus modificaciones, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y por las respectivas bases y sus anexos. Fue creado con el objetivo de apoyar financieramente proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del sistema de pensiones.

Entre los años 2009 y 2017 se han realizado 9 concursos públicos del Fondo para la Educación Previsional, alcanzando un total de 1.770.495 personas informadas sobre el sistema de pensiones chileno, a través de 345 iniciativas.

- **X Concurso del Fondo para la Educación Previsional 2017:** a través de la Resolución Exenta N° 60, del 18 de abril de 2017, se adjudicaron 50 proyectos. Atendido que

uno de los adjudicados manifestó formalmente su deseo de no ejecutar el proyecto postulado, se procedió a re-adjudicar los fondos disponibles conforme a las bases del concurso, según consta en la Resolución Exenta N°120, de 2017, quedando un total de 51 proyectos a ejecutar.

Cumpliendo con lo establecido en el reglamento del Fondo que establece que al menos el 60% de los recursos que se asignen anualmente deben destinarse a proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del sistema de pensiones, dirigidos a beneficiarios que no residan en la Región Metropolitana, el 77,3% de los recursos fueron destinados a beneficiarios fuera de la Región Metropolitana. En este concurso participaron personas naturales y organizaciones públicas y privadas, cuya actividad laboral, social o cultural o finalidad está relacionada con el ámbito académico, educacional o de difusión de programas o políticas sociales, según el siguiente detalle:

Cantidad de proyectos por año, según tipo de ejecutor

Tipo de ejecutor	Año de ejecución									Total
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Persona natural	0	3	3	3	3	3	5	9	11	40
Organización social	0	10	0	1	0	0	0	2	2	15
Asociación gremial	11	6	3	5	4	4	3	3	3	42
Fundación y ONG	2	6	3	3	3	4	8	10	11	50
Institución privada	3	20	8	7	8	15	23	14	18	116
Institución pública	3	2	1	0	0	1	1	1	1	10
Sindicato y organización de trabajadores	14	11	2	4	2	1	2	4	3	43
Universidades y centros de formación	1	7	3	6	4	2	2	2	2	29
Total	34	65	23	29	24	30	44	45	51	345

De acuerdo a los compromisos establecidos en cuanto a promover la descentralización y desconcentración, las entidades adjudicatarias en un 40% correspondieron a ejecutores de la Región Metropolitana y las restantes iniciativas a ejecutores de otras regiones (60% = 30 iniciativas de ejecutores de otras regiones).

En este concurso se efectuaron tres tipos de proyectos. Así, los montos máximos a los que pudieron postular las entidades participantes fueron de hasta \$60.000.000 para los proyectos de tipo nacional; hasta \$40.000.000 para aquellos de tipo regional; y hasta \$20.000.000 para los de tipo comunal. Las personas naturales, las organizaciones reguladas por la Ley N° 19.418 y las comunidades indígenas reguladas por la Ley N° 19.253 solo pudieron postular a un monto máximo de recursos de \$20.000.000.

Resultados de la ejecución de las 51 iniciativas

Las iniciativas ejecutadas promovieron una cultura activa y participativa sobre los derechos previsionales y de seguridad social, dando cuenta de los énfasis que tuvo este concurso en su génesis en lo que respecta a territorialidad e inclusión. En la totalidad de los proyectos ejecutados se alcanzó una cobertura total y final de 42.430 beneficiarios directos, cerca de un 13% más del total planificado (37.650). De este total, un 66% son mujeres (28.077) y un 34% hombres (14.353).

Los 42.430 beneficiarios directos alcanzados se distribuyeron en las regiones de la siguiente forma:

Beneficiarios/as directos alcanzados por región - 10° Concurso FEP 2017					
N° de región	Región	N° de beneficiarios/as planificados	Total de beneficiarios alcanzados	Mujeres	Hombres
XV	Región de Arica y Parinacota	1.210	1.276	991	285
I	Región de Tarapacá	1.704	1.802	1.263	539
II	Región de Antofagasta ¹	1.000	595	388	207
III	Región de Atacama	369	376	227	149
IV	Región de Coquimbo	1.810	1.982	1.063	919
V	Región de Valparaíso	4.270	4.958	3.452	1.506
VI	Región de O'Higgins	4.080	4.744	3.020	1.724
VII	Región del Maule	2.485	2.799	2.126	673
VIII	Región del Bío Bío	6.731	7.502	5.370	2.132
IX	Región de La Araucanía	1.880	2.167	1.554	613
X	Región de Los Lagos	2.514	3.038	1.877	1.161
XIV	Región de Los Ríos	230	270	137	133
XIII	Región de Aysén	80	81	45	36
XII	Región de Magallanes	750	1.009	561	448
XIII	Región Metropolitana	8.537	9.831	6.003	3.828
Totales		37.650	42.430	28.077	14.353

1 Sólo en la Región de Antofagasta no se cumplió con la cobertura establecida, ya que un proyecto no llegó a término por situación de fuerza mayor, lo cual originó el cierre anticipado del proyecto por mutuo acuerdo, lo que consta en la Resolución Exenta N° 188 del 30 de noviembre de 2017.

Los grupos objetivos a los cuales estuvieron dirigidos los proyectos seleccionados para implementar las acciones de formación e información en previsión social fueron los siguientes, alcanzando la cobertura que se detalla en el cuadro siguiente:

Grupos objetivos	Total programado	Total alcanzado en 2017	%
Grupos objetivos centrales - 81%			
Trabajadores/as dependientes entre 18 y 65 años	6.035	7.092	17
Integrantes de organizaciones territoriales y/o funcionales, sindicales y/o gremiales	14.606	15.698	37
Trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios y por cuenta propia	3.914	4.589	11
Mujeres trabajadoras de bajos ingresos y/o bajo nivel educacional, preferentemente entre 18 y 60 años, que se desempeñen en actividades laborales formales o informales	6.469	6.788	16
Grupos objetivos complementarios - 19%			
Jóvenes entre 15 y 24 años que se desempeñen en actividades laborales formales o informales y estudiantes de liceos técnicos, instituciones de educación superior y/o técnico profesional	5.268	6.698	15
Niños, niñas y adolescentes entre 6 y 14 años, involucrando a la comunidad a la que pertenecen, padres y/o tutores responsables	340	408	1
Adultos mayores preferentemente vulnerables o potenciales usuarios del Pilar Solidario y grupos de trabajadores/as que desarrollan actividades productivas sin haberse jubilado o complementarias a su jubilación	1.018	1.157	3
Total	37.650	42.430	100

Se superó la meta comprometida por los ejecutores para cada uno de estos grupos.

- **Participación ciudadana:** el énfasis en este aspecto que dio el 10º Concurso del Fondo responde al lineamiento gubernamental en cuanto a generar estrategias de vinculación entre el Estado y la sociedad civil, particularmente en las temáticas de interés de la ciudadanía como lo es el Sistema de Pensiones chileno en el marco de la seguridad social.

En total se realizaron 61 diálogos participativos, con la

participación de autoridades gubernamentales del territorio vinculadas al sector trabajo.

El seguimiento y supervisión de los proyectos se realizó a través de visitas presenciales en terreno por el equipo de supervisores del Fondo y mediante una plataforma tecnológica implementada para estos efectos, con acceso a ejecutores, supervisores de proyectos y áreas de la Subsecretaría de Previsión Social que se vinculan a la ejecución del Fondo, herramienta que permitió llevar a cabo la gestión y los procedimientos administrativos y financieros en forma ordenada y transparente. La ejecución presupuestaria del 10º Concurso del Fondo para la Educación Previsional fue de M\$ 1.652.073 del presupuesto vigente a diciembre de 2017 de M\$ 1.726.868, es decir, un 96%.

Finalmente, el 77,8% de los recursos fueron destinados a beneficiarios que no son de la Región Metropolitana.

Instituto de Previsión Social: es uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, orientado a la administración y entrega de beneficios de seguridad social del Estado. En 2017 tuvo más de 32 millones de contactos con la ciudadanía mediante sus canales de atención presenciales y no presenciales, que componen su red de atención ChileAtiende.

En línea con el objetivo institucional de acercar los beneficios de seguridad social a las personas, el IPS también contribuye a la Educación Previsional, a través de diversas actividades enfocadas en la información y orientación a las personas. Algunas de estas iniciativas son:

- **Atención de público en materias previsionales, sociales y otros trámites del Estado:** las actividades de interacción con la comunidad se realizan con un estándar de servicio dirigido a satisfacer principalmente las necesidades de orientación de las personas. Para ello, los funcionarios del IPS cuentan con un programa de formación permanente (programa "Alma") y sistemas de apoyo para el conocimiento de los trámites y servicios. El año 2017, la red ChileAtiende del IPS realizó más de 7 millones de atenciones en sus canales presenciales.
- **Modelo inclusivo para la atención de personas:** En 2017 el IPS implementó 20 centros de atención inclusivos que incorporan un conjunto de espacios de inclusión social, como módulos de video-interpretación para personas sordas y traducción en línea para migrantes que hablan creole (haitiano) e inglés; espacios para niños; salas de lactancia; accesos para personas con movilidad reducida; entre otros. Dichos centros de atención se basan en un modelo inclusivo que incluye flujos de atención y protocolos orientados a satisfacer

las necesidades de atención de públicos diversos, como representantes de la diversidad sexual, representantes de pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, madres que concurren a ser atendidas con sus hijos, entre muchos otros grupos.

- **Campañas territoriales de difusión:** estas actividades promueven el acercamiento a la comunidad mediante acciones de despliegue territorial impulsadas por las respectivas direcciones regionales, por cuenta propia o en conjunto con otros servicios públicos y autoridades del gobierno local, con el objetivo de que más personas conozcan los beneficios sociales y previsionales del Estado y sepan si tienen derecho a ellos, además de informar, orientar y gestionar trámites requeridos por la comunidad. Estas acciones abarcan, también, a los residentes en el exterior, como ocurre con la participación en Gobiernos en Terreno, principalmente en localidades de Argentina, con fuerte presencia de ciudadanos chilenos. Durante el año 2017, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), entre los meses de marzo y junio se efectuaron nueve Gobiernos en Terreno en el país trasandino: dos en Bariloche, uno en Buenos Aires, uno en Comodoro Rivadavia, uno en Neuquén, uno en Ushuaia, uno en Río Gallegos, uno en Bahía Blanca y uno en Mar del Plata. Estas actividades contaron con la participación de ejecutivos de atención de las direcciones regionales del IPS más cercanas (Los Lagos, Magallanes, Aysén y Metropolitana). En total se atendió a 558 ciudadanos chilenos.
- **Campañas nacionales de avisaje y contenidos en medios:** estas acciones buscan difundir los beneficios de alto impacto en la ciudadanía, como el Pilar Solidario del Sistema de Pensiones y al Aporte Familiar Permanente.
- **Difusión de contenidos en programa radial (Radio Cooperativa):** con el objetivo de orientar y dar a conocer materias y beneficios previsionales y de seguridad social, de manera entretenida y cercana, se desarrolló el año 2017 un programa de radio misceláneo, con entrevistas sobre asuntos de interés para la familia, a través de la difusión de temas de servicio definidos por el IPS (sobre beneficios de seguridad social y otros). El público del programa estaba compuesto por beneficiarios directos como otros potenciales y sus familias, empleadores, pensionados y trabajadores.
- **Material impreso de difusión:** dirigido a segmentos específicos de personas, como adultos mayores, trabajadores jóvenes, madres, entre otros. Con la elaboración de este material se busca apoyar la información sobre beneficios y servicios del Estado. De esta manera

se garantiza que las direcciones regionales mantengan siempre una cantidad suficiente para exhibir y distribuir, tanto a través de la red de atención ChileAtiende como de actividades en terreno.

- **Información mediante redes sociales y portales web de la institución:** en línea con el eje de modernización del Estado, que busca potenciar los canales digitales para llegar a la mayor cantidad de usuarios con oportunidad, pertinencia y menores costos, el IPS ha desarrollado una serie de plataformas digitales para la difusión y orientación a la población en materias previsionales y de seguridad social:
- **Canales digitales:**
 - www.ips.gob.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios previsionales y sociales.
 - Plataforma de atención digital "IPS en línea", con 15 trámites disponibles en su versión web y módulos de autoatención.
 - www.chileatiende.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
 - www.aportefamiliar.cl para consultas sobre el beneficio del Aporte Familiar Permanente (ex Bono marzo).
 - Redes sociales (ChileAtiende e IPS) para la difusión y orientación acerca de beneficios, trámites y servicios previsionales y sociales administrados por el IPS y por otras instituciones del Estado.

A lo anterior se suman recientemente otros proyectos con alcance más allá de la red presencial, como el desarrollo de servicios de orientación a través de tecnología web a chilenos en el extranjero y a mujeres desde el portal ChileAtiende.

- **Contenidos audiovisuales en los centros de atención previsional:** otro canal de difusión y orientación disponible para la ciudadanía en los centros de atención de la red ChileAtiende son las pantallas de emisión de contenidos sobre diversas materias previsionales y de seguridad social para diferentes segmentos de la población.
- **Difusión de contenidos a organizaciones, a través del Consejo Nacional para la Sociedad Civil del IPS:** con el fin de contribuir a que el Estado y la ciudadanía construyan juntos mejores políticas públicas, el IPS, por medio de su Unidad de Participación Ciudadana y los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc) de cada región, entrega permanente información, orientación y capacitación a organizaciones y representantes de la socie-

dad civil sobre materias previsionales y de seguridad social.

- **Talleres de “Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad”:** son talleres de orientación previsional y de seguridad social por región, dirigidos a mujeres de sectores rurales. En sus tres primeros años de funcionamiento (2014-2017) han asistido más de dos mil participantes, pertenecientes a 352 lugares de difícil conectividad. Un aspecto destacado del programa es la importante y activa participación de mujeres pertenecientes a diferentes etnias a lo largo del país.

Los principales contenidos en materia de educación previsional abordados por el IPS en 2017 fueron los siguientes: Pilar Solidario del Sistema de Pensiones (Pensión Básica Solidaria y Aporte Previsional Solidario), pago de cotizaciones previsionales, Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes (STJ), exención a la cotización de salud para pensionados y prestaciones previsionales de las ex cajas de previsión. Asimismo, se gestionó el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono marzo) y de asignaciones familiares.

- **IPS en línea:** en el esfuerzo permanente por simplificar la relación del Estado con las personas, desde el año 2014 el IPS impulsó su plataforma tecnológica “IPS en línea”, que incorporó inicialmente algunos trámites como la Pensión Básica Solidaria y la entrega de ciertos certificados. Hoy son 15 las transacciones que pueden realizar tanto personas naturales como empresas.

El sitio www.ipsenlinea.cl permite a las personas acceder desde cualquier dispositivo a diversos trámites con su Clave Única del Estado. Considera la solicitud del Aporte Previsional Solidario de Vejez, o del Subsidio al Trabajador (Contratación y Cotización), el Saldo a Favor del Empleador (Safem) y el beneficio de la Asignación por Muerte (beneficio por fallecimiento que se paga a familiares) para recibir el posterior pago vía electrónica, entre otros. El crecimiento y utilización de la Clave Única ha resultado un factor fundamental, ya que en poco tiempo aumentaron en más de un millón estas contraseñas activas, pasando de 1,5 a 2,5 millones.

“IPS en línea” es el primer sitio web que permite a una persona conocer si es potencial beneficiaria del Aporte Previsional Solidario de Vejez, el cual permite complementar las pensiones de menor monto para las personas pertenecientes al 60% de la población de menores ingresos.

El sitio www.ipsenlinea.cl recibió el año 2017 más de 770.000 consultas y permitió más de 23 trámites de usuarios que optaron por esta herramienta.

Asociación de AFP: mediante su programa Previsión Para Todos, la gerencia de Educación Previsional de la Asociación de AFP diseña y ejecuta iniciativas para informar sobre el Sistema de Pensiones chileno y, al mismo tiempo, sensibilizar a la población acerca de la importancia del ahorro para la vejez. Al 2017 han sido abordadas más de 120.000 personas, a través de charlas, talleres de capacitación, cursos presenciales y online.

La gerencia de Educación Previsional genera instancias y productos diferenciados según público objetivo y establece alianzas con diversas instituciones de educación, empresas y agrupaciones sindicales.

Iniciativas de formación:

- **Curso de Inclusión Laboral:** es realizado por Universia Chile en 23 instituciones de Educación Superior, con el fin de preparar a los futuros trabajadores para la inserción laboral, con énfasis en los derechos y deberes en materia de seguridad social. El curso, que se ejecuta en un semestre, consta de 8 módulos, uno de ellos llamado “Ahorro para el Futuro: Factores Clave”. Hasta el año 2017 lo cursaron 62.500 estudiantes.
- **Curso “Ahorra desde Ahora”:** diseñado por la Asociación de AFP, es un curso online gratuito que complementa la entrega de conocimientos en materia previsional de estudiantes técnico-profesionales a nivel nacional. Consta de 6 módulos: Cuanto antes mejor, Los 3 pilares del Sistema de Pensiones, Beneficios de cotizar, Mi primera AFP, Multifondos y Afiliación voluntaria. Al 2017 lo han ejecutado 21.104 estudiantes.
- **Curso de Especialización en Sistemas de Pensiones:** por segundo año consecutivo, la AG desarrolló el Curso de Especialización en Sistemas de Pensiones con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI), dirigido a medios de comunicación, trabajadores, áreas de recursos humanos de empresas y dirigentes sindicales. Al 2017 han participado en este programa presencial más de 100 personas.

Iniciativas de información y difusión:

- **Charlas y talleres de capacitación:** son actividades para estudiantes técnico-profesionales y trabajadores, con el fin de difundir el Sistema de Pensiones, sus beneficios e incentivos para el ahorro. Al 2017 participaron más de 20.000 estudiantes y trabajadores a nivel nacional.
- **Programa radial “Ahora es Hora” en Radio Cooperativa:** es un espacio en el que se abordan temas de educación financiera y previsional, a través de entre-

vistas a expertos, autoridades y representantes de la sociedad civil. Desde el año 2016 se han emitido más de 100 programas.

- **Portal de Educación Previsional:** el sitio web www.previsionparatodos.cl entrega información, orientación y respuesta a los afiliados y pensionados (trabajadores dependientes e independientes y migrantes) en un lenguaje cercano y sencillo. Además se realizan campañas masivas con el objetivo de invitar a la comunidad a informarse.
- **Charlas motivacionales sobre ahorro y previsión:** son actividades dirigidas a los jóvenes con el fin de sensibilizarlos sobre la importancia del ahorro y la previsión a través de juegos, magia e interacción. Las charlas están a cargo del mago Aldo Duce y han llegado a más de 5.000 estudiantes.

A estas iniciativas se suman actividades y estrategias en Educación Previsional de las AFP, las cuales han incorporado distintos mecanismos de información personalizada para sus afiliados, como la entrega de orientación personalizada vía correo electrónico, simuladores de pensión, programas de capacitación y formación a segmentos definidos, entre otras.

Superintendencia de Pensiones: La Superintendencia de Pensiones (SP) dispone de:

- **Canales de atención:** la SP posee 4 canales: presencial, telefónico, postal e internet.
 - **Presencial:** consta de una red nacional de 14 oficinas de atención donde se canalizan las consultas y los requerimientos de los afiliados y usuarios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía. Están dotados de personal especializado en la temática previsional, el cual realiza charlas de educación y formación previsional en regiones.
 - **Telefónico:** opera a través del número 600 831 2012, de lunes a viernes, de 9 a 18 horas.
 - **Postal:** funciona mediante la recepción de correo en la dirección postal de la oficina de partes de la Superintendencia de Pensiones, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 2, local 8, Santiago de Chile.
 - **Internet:** se desarrolla por medio del sitio web institucional www.spensiones.cl.

Durante 2017, el 44% de las consultas y requerimientos se recibió a través del canal telefónico, el 38% a través del canal presencial, el 13% a través de internet (sitio web) y el 5% mediante el canal postal. Del total de consultas, el 44% fueron desde regiones. El tiempo

de respuesta por consulta o requerimiento en los canales de internet, postal y presencial fue de 10,4 días en promedio, mientras que un 71,8% de los usuarios presenciales esperaron menos de 10 minutos para ser atendidos.

- **Atención de usuarios: el primer nexo con la ciudadanía**

Durante 2017 se registraron 102.794 consultas atendidas y resueltas, un 5% menos que en 2016, siendo el canal presencial el único que aumentó su nivel de atención en un 5%. Los otros tres canales disminuyeron su actividad: internet, un 22%; postal, un 18%, y telefónico, un 5%.

En su mayoría fueron consultas, representando un 88% del total. Le siguieron otros temas, con un 5%; solicitudes, con un 4%, y reclamos, con un 3%. Comparado con el año anterior, aumenta la proporción de consultas en dos puntos porcentuales, disminuyendo la proporción de reclamos en dos puntos porcentuales.

Las atenciones fueron requeridas principalmente por parte de usuarios de la Región Metropolitana, seguido de las regiones Libertador Bernardo O'Higgins, Valparaíso, Bío-Bío, La Araucanía, Coquimbo, Los Lagos, Arica y Antofagasta. En conjunto, éstas representan un 90,8% del total de las atenciones. Por regiones, el mayor aumento de atenciones se constató en la proporción de la Región Metropolitana (que pasó de 49,8% a 55,6%, un alza de 5,8 puntos porcentuales), seguido de la Región de Atacama (que pasó de 1,7% a 1,8%, con un aumento de 0,1 punto porcentual). En tanto, la mayor disminución se observó en la Región del Bío-Bío (que pasó de 7,4% a 5,4%, con una baja de 2 puntos porcentuales), seguido de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins (que pasó de 7,1% a 6,1%, con una baja de 1 punto porcentual).

- **Rol informativo y educativo del sitio web**

El sitio web institucional www.spensiones.cl opera como un canal efectivo e inmediato de comunicación e información sobre el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía en materias relacionadas con el funcionamiento, regulación y normativa, informes, estadísticas y orientación, siendo actualizado permanentemente.

La oferta variada de contenidos y en permanente actualización refleja el compromiso y objetivo que se ha trazado la SP como un actor relevante en la tarea de fomentar y contribuir en educación y formación previsional, promoviendo y generando conocimiento de calidad para la ciudadanía. Esto se ve reflejado en las

diversas aplicaciones y herramientas con que cuenta el sitio web institucional, las cuales buscan acercar a la población a las temáticas previsionales, entre las que destacan el simulador de pensiones <http://www.sensiones.cl/apps/simuladorPensiones>.

Tanto de manera presencial como a través del sitio web, los usuarios pueden consultar, utilizando diversas herramientas, en qué AFP se encuentran afiliados, si están cotizando, obtener certificados de afiliación y de cotizaciones, consultar sobre deuda previsional, conocer la comisión que pagan, los costos previsionales y el valor de las cuotas y fondos, entre otros temas. También pueden ingresar consultas, solicitudes, requerimientos y reclamos en la sección “Atención Usuarios” mediante los canales de acceso directo: “Servicios”, “Trámites” y “Perfiles de Usuarios”, los que son respondidos directamente por analistas de la Superintendencia de Pensiones.

El sitio web cuenta con un canal especial de Educación Previsional, dotado de contenidos educativos, informativos y formativos en el ámbito del Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía. A través de éste también es posible acceder a servicios, trámites, preguntas frecuentes, normativa y regulación.

Lo anterior es complementado con más de 20 servicios y trámites de disposición inmediata, junto a una variada oferta de contenidos actualizados y atinentes al ámbito en que se enmarca la labor de la Super-

intendencia de Pensiones y sus objetivos estratégicos. En este sitio también hay información disponible sobre el antiguo Sistema de Reparto y el Seguro de Cesantía.

- **Nueva aplicación web “Infórmate y decide”**

Como una forma de brindar más y mejor información sobre el sistema, a fines de 2016 se implementó la aplicación web “Infórmate y decide”, que entrega datos comparados de las distintas AFPs en temas como comisiones, rentabilidad de los multifondos, tiempos de atención en sucursales, respuestas a reclamos, entrega de antecedentes para tramitar una pensión, formas de pago de pensiones, multas y tramitación de deuda no pagada. Esta plataforma se rediseñó y perfeccionó en su oferta de contenidos durante la segunda mitad de 2017, para comenzar a operar con un nuevo formato, más amplio y efectivo en su presentación y respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

- **Actividades en terreno**

Realiza una serie de actividades en terreno, como participación en ferias educativas, charlas a distintos grupos de interés (trabajadores, adultos mayores, jóvenes, entre otros) y exposición en seminarios. Durante 2017 se realizaron 69 charlas para 2.207 asistentes, el 70% de ellas en regiones. El Superintendente de Pensiones, Osvaldo Macías, junto a otras autoridades de la institución participaron como expositores en 56 foros, seminarios y congresos.



V.

**Entrevistas
y reuniones
institucionales
durante el año
2017**

Reunión con la Superintendencia de Pensiones y la AFP PlanVital

Durante abril de 2017, la Comisión de Usuarios solicita una reunión con la Superintendencia de Pensiones y la AFP PlanVital, con el fin de que expongan acerca del cierre de 15 sucursales y 3 centros de servicios de PlanVital.

Respecto de la presentación de la Superintendencia de Pensiones:

Exponen los señores:

- Andrés Culagovski – Fiscal Institucional
- Rodrigo Márquez – Fiscal

Aclaran que las sucursales y los centros no se han cerrado todavía y que existe un recurso de protección del cual la Corte no ha dado fallo.

Exponen que la principal preocupación por parte de la Superintendencia de Pensiones es que no se vulneren las garantías constitucionales o se presenten fallas de servicio a los usuarios. Igualmente es preocupante para la SP que zonas geográficas muy grandes se queden sin atención presencial.



Explican que la AFP PlanVital ha ganado las dos últimas licitaciones de nuevos afiliados, por eso su cartera de afiliados es constituida en gran porcentaje por población joven, pero hay que tener en cuenta que PlanVital viene de una fusión

de AFPs, por lo que existe un grupo de personas de mayor edad próximas a jubilar o afiliados declarados inválidos, los cuales tienen que gestionar su pensión ante la AFP.

Por todo lo anterior, la SP ha solicitado a PlanVital abstenerse a la restructuración hasta que garantice no vulnerar los derechos de sus afiliados. Por último, resaltan que el cierre de las sucursales se habría podido hacer de manera paulatina, pero hasta el día de hoy la AFP PlanVital no ha propuesto ninguna medida de mitigación en la implementación.

Respecto de la presentación de la AFP PlanVital:

Exponen los señores:

- Alex Poblete Corthorn – Gerente General
- Jose Joaquín Pratt – Subgerente General & Fiscal
- Rodrigo Díaz Valdés – Abogado

Las personas individualizadas anteriormente exponen sobre el plan de modernización que implementó PlanVital.

Situación actual de la AFP: informan que la AFP PlanVital ha ganado las dos últimas licitaciones de nuevos afiliados, pasando de agosto de 2014 a julio de 2016 con una comisión de 0,47%, y de agosto de 2016 a julio de 2018 con una comisión de 0,41%, por lo que esperan concluir con una cantidad de afiliados aproximada de 1.500.000.

Señalan que actualmente más del 80% de sus clientes son menores de 35 años y que estas personas tienen la renta promedio más baja del sistema, pero un alto potencial de crecimiento. Detallan que en total tienen 32.035 personas entre los 60 y 65 años, que constituyen el 2,75% del total de afiliados, y 57.995 entre 55 y 60 años, que representan el 4,99%.

Planes de la AFP entre los años 2017-2019:

- Para los clientes menores de 35 años, enfocarse en servicios remotos y centros urbanos.
- Ofrecer nuevas parrillas de servicios de entrada e innovación en servicio.

- Implementación de nuevo sitio web.
- Fortalecimiento de sistemas en tecnologías de la información
- Implementación de IVR (intelligence voice response).
- Módulos de auto-atención.
- Fortalecimiento en la capacitación de los recursos humanos.
- Entre otras.

PlanVital argumenta que es la segunda AFP con más sucursales. La primera es Provida con 82 sucursales y 3.142.115 afiliados, y luego vienen PlanVital, con 41 sucursales y 1.161.224 afiliados, y Capital, con 36 sucursales y 1.712.740 afiliados.

Finalmente afirman que, según estadísticas, se incrementó el número de afiliados pero disminuyó el número de visitas a las sucursales.

Respecto de la presentación, las señoras María Eugenia Montt y Romanina Morales sugieren a la AFP implementar un proceso paulatino para el cierre de las sucursales y cambiarse de un canal presencial a uno no presencial, lo cual se debería hacer con gradualidad para que las personas no se vean afectadas.

En la misma línea, la Sra. Romanina Morales explica el proceso de mitigación que realizó el IPS para el cierre de algunos centros de atención esporádicos en el año 2014.



Reunión con la Dirección de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social

Durante agosto de 2017, la Comisión de Usuarios se reunió con la Dirección de Educación Previsional, con el fin de dar a conocer las acciones realizadas por esta dirección durante el último año:

Exponen los señores:

- Galia Godoy – Jefa de la Dirección de Educación Previsional
- Rodrigo Pérez – Jefe de la Unidad de Educación Previsional
- Se presentan los materiales de difusión e información, aclarando que los mismos se encuentran a disposición en la página web.

- Se identifica la población objetivo central y complementaria, a las cuales se han dirigido acciones de capacitación del Sistema de Seguridad Social.
- Los principales enfoques tenidos en cuenta para las acciones de Educación Previsional son: género, pueblos originarios, población migrante y braille.
- La Unidad de Educación Previsional realiza acciones con el Ministerio de Educación, con la Asociación Chilena de Municipalidades, SENCE, FOSIS y Banco de Previsión Social de Uruguay, entre otros.

La Dirección de Educación entrega material de difusión, juegos e informe del Fondo para la Educación Previsional 2017.

Reunión con Ministra del Trabajo y Previsión Social, Ministra General de Gobierno, Ministro de Hacienda y Subsecretaria de Previsión Social

Durante agosto de 2017, la Comisión de Usuarios fue llamada a reunirse con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, Ministra General de Gobierno, Ministro de Hacienda y Subsecretaria de Previsión Social, con el objetivo de dar a conocer el Proyecto de Ley de Nuevo Ahorro Colectivo, propuesta orientada a mejorar las pensiones para los actuales y futuros pensionados de Chile. La propuesta se basa en la incorporación del Nuevo Ahorro Colectivo y la creación del Consejo de Ahorro Colectivo. El proyecto incorpora un aporte de los empleadores al ahorro de los trabajadores, equivalente al 5% de su sueldo. De ese 5%, el 3% va a una cuenta de ahorro personal heredable del trabajador. Bajo una lógica de solidaridad, el otro 2% aportará a:

- Mejorar las pensiones de los actuales jubilados.
- Mejorar las pensiones futuras de todos los trabajadores.
- Crear un fondo de incentivo para las mujeres que decidan voluntariamente postergar su edad de jubilación.

La propuesta también incluye el fortalecimiento de las facultades de la Comisión de Usuarios, en línea con aquellas que tiene la Comisión del Seguro de Cesantía:

- Se faculta a la comisión para conocer y ser informada por las AFP sobre distintas materias y en general sobre las medidas, instrumentos y procedimientos destinados al adecuado ejercicio de las funciones que la ley asigna a las AFP.
- Los miembros de la comisión podrán concurrir a las juntas de accionistas de las sociedades, con derecho a voz.
- La comisión deberá emitir cada año un informe que contenga los resultados y conclusiones de sus observaciones.
- Se incorporan dos nuevos miembros con perfil técnico.
- Se iguala la dieta de los miembros de la comisión a la dieta que actualmente reciben los miembros de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.



VI.

Estudio del año 2017



El estudio del año 2017 fue encargado por la Subsecretaría de Previsión Social a solicitud de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (CU). Este documento fue adjudicado mediante licitación pública a la Corporación CIEDESS y recibió el nombre “Estudio comparado de experiencia internacional respecto de la adhesión de los trabajadores al sistema de pensiones, estrategias de ahorro previsional y entes que representan a los afiliados en los sistemas de pensiones”. El estudio abarcó dos grandes temas de análisis a nivel internacional, siendo el primero la incorporación de los trabajadores afiliados al sistema de pensiones y estrategias de ahorro previsional, y el segundo, cómo actúan los entes que representan a los afiliados en el sistema de pensiones.

Este apartado resume las estrategias de incorporación y ahorro de los trabajadores al sistema de pensiones de cada uno de los países analizados y emite su opinión respecto de la propuesta de modificación de la comisión realizada por el centro de estudios CIEDESS.

A. Resumen del estudio

Experiencia internacional respecto de la adhesión de los trabajadores al sistema de pensiones y estrategias de ahorro previsional

Introducción

Uno de los objetivos de este estudio fue describir y analizar la manera en la que operan a nivel internacional los entes encargados de promover la incorporación de los trabajadores al sistema de pensiones y revisar las estrategias de promoción del ahorro previsional.

La muestra se compuso de diez países sobre la base de dos fundamentos complementarios. El primero, ser países que presenten características cercanas a la realidad chilena: **Australia, Canadá, Francia, México, Suecia y Uruguay**; y el segundo, ser consideradas experiencias exitosas: **Reino Unido, Singapur, Nueva Zelanda y los Países Bajos**.

Las seis temáticas claves tomadas en consideración para el análisis fueron: la formalización del mercado laboral; la relación entre el sistema formal y el sistema tributario de cada país; la estructura del sistema de pensiones; las medidas para abordar los periodos sin ingresos de las personas; las diferencias en la carrera laboral según el sexo y los mecanismos de administración del sistema de pensiones.

Análisis de resultados

En términos generales, los resultados del estudio permiten afirmar que los países analizados que integran la



Mancomunidad de Naciones¹ (Canadá, Australia y Nueva Zelanda) comparten importantes rasgos en sus sistemas, con una fuerte presencia de mecanismos de capitalización, mientras que el Reino Unido aún mantiene rasgos propios de un sistema de reparto clásico -sistema similar a las antiguas Cajas de Previsión que existieron en Chile²-, en el cual los aportes de los actuales cotizantes son utilizados para financiar las pensiones. En los países analizados existe una transición progresiva de los mecanismos de generación de prestaciones, desde los esquemas previsionales de beneficio definido a esquemas de contribución definida³.

A nivel del Pilar Contributivo obligatorio, en países como Uruguay, Suecia y Francia se observa la introducción de beneficios (aumento de la pensión) asociados al retiro diferido, contemplando incentivos para que las personas pospongan la edad efectiva de jubilación, así como desincentivos (disminución del beneficio final de retiro) si éste se anticipa de manera injustificada. Por su parte, Francia y Suecia comparten la existencia adicional de un importante pilar cuasi-obligatorio a través de pensiones ocupacionales que son creadas en el marco de la propia empresa.



Finalmente, se identifica un grupo de países latinoamericanos con grandes desafíos para la formalización de su mercado laboral, es decir, para enfrentar el problema de que existan personas que trabajan pero que por algún factor no cotizan en la seguridad social. Según este elemento, es posible distinguir dos grupos entre los países analizados: uno que corresponde a aquellos con un bajo grado de informalidad del trabajo abarcando en torno al 10% de la población económicamente activa⁴ (Australia, Canadá, Francia

y Suecia), casos en los cuales no cuentan con estrategias importantes de incorporación al sistema de pensiones, sino que concentran sus esfuerzos en la generación de empleo; y un segundo grupo que corresponde a aquellos países que tienen niveles significativos de informalidad (Uruguay y México, con 30% a más de 50% respectivamente), donde el trabajo no implica directamente la incorporación al sistema previsional, lo que conlleva una mayor variedad en los mecanismos de incorporación con que cuentan. Chile, por su parte, no posee un mercado laboral altamente formalizado, sino que presenta una informalidad laboral en torno al 20% de la población⁵ económicamente activa, representada principalmente por los trabajadores independientes, razón por la cual se ha incorporado en el segundo grupo de países.

Entre las estrategias utilizadas para incorporar a los trabajadores independientes destaca el modelo de Monotributo presente en Uruguay, el cual agrupa tanto las cotizaciones como los impuestos en un único pago, calculado sobre una base ficticia, facilitando el cumplimiento de ambos. El caso de México resalta por el uso de vías no tradicionales para el cumplimiento de las obligaciones previsionales (tiendas o teléfono celular) y la realización de ahorro voluntario (con planes ocupacionales o no, ambos sujetos a exención tributaria).

Otras estrategias utilizadas para incentivar la incorporación de los trabajadores a los sistemas de ahorro previsional dependen de las particularidades de cada sistema de pensiones, pero debe destacarse que predominan los incentivos y beneficios de tipo tributario, salvo en los países que tienen afiliación obligatoria al sistema previsional, tales como Francia, Suecia y Canadá. En estos casos, el beneficio tributario está asociado al ahorro previsional voluntario, como en Francia por ejemplo, donde el público objetivo son todos los trabajadores particulares y las agrupaciones profesionales, ya que el ahorro voluntario puede ser colectivo o individual. A continuación se detallan algunos aspectos interesantes de las experiencias de cada país, relacionados con las particularidades de cada uno:

1 La Mancomunidad de Naciones o Commonwealth es una organización internacional de 52 países que comparten lazos históricos con el Reino Unido, con la Reina Isabel II como cabeza de la organización.

2 Como por ejemplo la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas o la Caja de Previsión de Empleados Particulares.

3 En los sistemas estructurados bajo el modelo de "beneficios definidos" se busca la entrega de una pensión de un monto predeterminado, siendo las otras variables, tales como el monto de la imposición, la edad de pensión y por ende la regla de cálculo de los beneficios, las que se ajustan a la necesidad de financiamiento del sistema. El modelo de "contribuciones definidas", en cambio, mantiene fijo el monto de las cotizaciones y los beneficios se calculan respecto de variables que pueden cambiar (tasa de interés, expectativas de vida y grupo familiar).

4 En general, los países con un alto grado de formalidad del trabajo no disponen de estadísticas propias respecto al nivel de informalidad, sino que solamente cuentan con estimaciones de la misma.

5 Esta cifra considera solamente a los trabajadores dependientes con contratos no escriturados (Boletín de Informalidad Laboral, junio de 2017, Ciedess).

Australia

Se destaca por la flexibilidad de sus pilares II y III y por ser uno de los pocos países donde los aportes se encuentran afectos a impuestos. En tanto, la combinación de tasas preferenciales y castigos tributarios por el incumplimiento previsional facilitan la mantención de un alto grado de formalidad. Por otra parte, los Superannuation combinan en sí mismos las características de un mecanismo previsional nacional (con tasas, requisitos y beneficios mínimos generales) y uno ocupacional (con elementos específicos para la empresa en particular).

Es en esta articulación que cobran valor los incentivos para cotizar, para lo cual debe recordarse que en este país las cotizaciones pagan un impuesto de 15%. Los incentivos consideran la posibilidad de realizar aportes adicionales antes de impuestos, en cuyo caso pueden desplazar las contribuciones de los empleadores; o después de impuestos, con un tope máximo anual. Para los trabajadores con baja renta (ligeramente superior al ingreso mínimo) existe un pareo fiscal 1:05. Los planes ocupacionales pueden tener beneficios adicionales.

Esta flexibilidad contiene sus propios desafíos, particularmente en la focalización de los recursos aportados como incentivos, lo que ha llevado a numerosas modificaciones respecto a los límites y montos con los que se puede acceder a los mismos, realizados en cada ley de presupuesto. Su mayor debilidad se ve por el lado de la administración, puesto que al contar con unidades administrativas para los fondos previsionales particularmente pequeñas (4 miembros), lo que resulta positivo desde el punto de vista de la representatividad de los afiliados, imposibilita aprovechar economías de escala, lo cual los enfrenta a costos administrativos relativamente altos.

Canadá

Destaca la importancia de sus pilares I y II en la conformación de los ingresos de retiro, así como que el pilar II (contributivo) es obligatorio tanto para dependientes como independientes. Asimismo, la evolución a la baja de la cobertura del tercer pilar (voluntario) ha generado un desarrollo en el estudio de experiencias de educación financiera y una reforma al Canadian Pension Plan (CPP) para revertir la baja de cobertura. Fuera de los mecanismos obligatorios, que confían en la estructura institucional tributaria, los incentivos se encuentran en los beneficios tributarios (exención de impuestos) sujetos a un tope, ya sea de ingresos o de remuneraciones.

Francia

Existe una variedad de sistemas y planes previsionales, toda vez que tanto los mecanismos obligatorios como voluntarios están condicionados por las categorías socio-pro-

fesionales, lo cual tiene la ventaja de incorporar el ahorro previsional a asociaciones de los diferentes sectores del mercado laboral y también a los sectores de trabajadores independientes. A nivel colectivo se contemplan planes previsionales ocupacionales, producto de negociaciones colectivas entre empleadores y grupos de trabajadores.

Entre los incentivos tributarios vinculados a las cotizaciones destacan los aportes por grupos de personas sujetos a una única declaración de impuestos y un sistema para rentas excepcionales, así como diversos beneficios tributarios asociados a los planes voluntarios de contribuciones al ahorro previsional de empleados y empleadores.

Suecia

La alta formalidad de su mercado laboral posibilita que el Estado sueco busque que la pensión mínima sea garantizada. Cabe destacar que, además, un 90% de los trabajadores del país cuenta con algún tipo de previsión ocupacional acordada en el marco de su actividad laboral (Andersen, 2015), con beneficios tributarios tanto para el trabajador como para el empleador, con exenciones tributarias y tasas impositivas preferenciales (15%), así como un crédito tributario especial para individuos de 65 años y más.

En relación al pilar contributivo, Suecia logró transitar exitosamente a un régimen mixto asegurando su sostenibilidad en el tiempo, a través de la introducción de cuentas nocionales con montos de pensión dependientes de la contribución, en paralelo a una cuenta de capitalización individual financiada por el trabajador y el empleador.

México

El sistema mexicano enfrenta el problema de un bajo nivel de cobertura de su segundo pilar, lo cual lo convierte en fuertemente dependiente de su primer pilar, tanto federal como estatal. Las dificultades que enfrenta el sistema mexicano de seguridad social estimulan su inventiva en cuanto al establecimiento de soluciones a los problemas de acceso, mediante vías no tradicionales para el cumplimiento de las obligaciones previsionales y la realización de ahorro voluntario.

Uruguay

El sistema previsional uruguayo presenta un alto nivel de cobertura de los trabajadores formales, con incentivos en la forma de exenciones tributarias que se consideran de difícil acceso por requerir declaraciones juradas y ser afectos a un fin previsional. Dentro de los incentivos al ahorro previsional para trabajadores informales se destaca el sistema de Monotributo, que engloba en un solo pago las aportaciones de seguridad social y otros impues-

tos, facilitando el cumplimiento de los mismos a cuenta de subsidiar algunos de sus componentes.

Chile

El sistema chileno mantiene un desafío pendiente en la incorporación de los trabajadores independientes al sistema previsional. Por esta razón varios de los incentivos existentes operan sobre la empleabilidad de los afiliados, ya sea reduciendo su costo de contratación (subsidio previsional al empleo joven, subsidio al empleo joven, subsidio al empleo de la mujer) o generando un ingreso cuando las circunstancias alejan al sujeto del mercado laboral (bono por hijo).

Singapur

En Singapur, el mercado laboral cuenta con un componente extranjero importante, cercano al 40% de la fuerza de trabajo¹ total. En este tipo de contexto, la incorporación al sistema previsional efectivamente constituye un asunto relevante, puesto que sin esfuerzos especiales para obtener la incorporación y la fiscalización de las obligaciones, existe el riesgo de generar un núcleo de personas que no cuenten con protección social. Su modelo previsional, respondiendo a la temática emergente de las cotizaciones previsionales y la psicología del comportamiento, se mantiene sobre una estrategia no previsional, basándose en un interés más inmediato de su población como es el acceso a la vivienda.

Al igual que Chile, el fuerte de los recursos del sistema de Singapur se encuentra concentrado en el segundo pilar, pero el diseño del ahorro en las entidades administradoras, que es obligatorio, contempla cuentas de ahorro para la vivienda, la salud y el retiro. La tasa de contribución es relativamente alta, alcanzando el 37% de los ingresos, pero repartida en un aporte del trabajador de 20% y un 17% del empleador. Los fondos de ahorro se destinan a las cuentas de forma dinámica en el tiempo. A inicios de la vida laboral, la mayor parte se destina a un fondo de compra de vivienda, cuestión de alta relevancia social. No obstante, a medida que se envejece y la propiedad es pagada, no se reduce la cotización sino que ésta se redirige al fondo pensiones, manteniendo constante el costo de vida del afiliado. Al llegar a la edad de jubilación, los saldos no utilizados en las otras cuentas se traspasan a la de retiro para constituir pensión. La capacidad de modular el destino de las cotizaciones conforme el ciclo vital del afiliado es el mayor atractivo de este modelo.

Nueva Zelanda

El sistema de Kiwisaver, instaurado en 2007, es un mecanismo de ahorro voluntario caracterizado por operar bajo una inclusión por defecto, con posibilidad de optar por la exclusión y beneficios tributarios a los aportes, pareos de contribuciones y aportes iniciales del Estado. La inclusión automática en los mecanismos voluntarios, sumado a los aportes iniciales del Estado, ha sido una característica largamente destacada del sistema neozelandés.

Al no existir el segundo pilar contributivo, el modelo neozelandés es fuertemente dependiente de las prestaciones de su primer pilar, el cual entrega beneficios sobre la base de residencia, sin contar con una prueba de activos o similar, sino que es propiamente universal, con una prestación de 270 USD por semana, cerca de la mitad del salario mínimo.

Reino Unido

El sistema británico de pensiones destaca por la coexistencia de pensiones de beneficio plano y de beneficios relacionados a los ingresos, lo cual facilita la incorporación de los trabajadores independientes.

Mantiene un segundo pilar que se basa en un sistema de reparto y existe un beneficio general establecido para aquellas circunstancias en que una persona no pueda realizar aportes al sistema de pensiones, los National Insurance Credits, los cuales pueden ser de dos tipos: clase 1, en el cual cuentan con pensión estatal y otros beneficios asociados, o clase 3, donde solo son aplicables a la pensión estatal. Ello permite generar aportes en situaciones de desempleo (clase 1), enfermedad (clase 1), maternidad (clase 1), cuidado infantil (clase 3), cuidado de adultos (clase 1 o 3 según las circunstancias), jurado (clase 1) o injustamente en prisión (clase 1).

Países Bajos

La base del sistema está compuesta por una pensión básica legal de carácter universal para todas las personas que trabajan y residen en el país, financiada a través de los impuestos a los ingresos sumados a otras transferencias del fisco.

El segundo pilar es de tipo ocupacional, negociado por las partes en un contrato tarifario (empleadores y empleados). Sin embargo, un noventa por ciento de los trabajadores ahorran para su previsión a través de este mecanismo, en el cual tanto empleadores como empleados contribuyen de manera obligatoria una vez definido el plan de ahorro previsional.

¹ Conforme a las estadísticas publicadas por el Ministerio del Trabajo de Singapur (Ministry of Manpower), la fuerza de trabajo total en 2016 fue de 3.672.800 personas, de las cuales 1.374.900 no eran residentes.

El tercer pilar de ahorro privado voluntario no tiene un rol protagónico para quienes se acogen a un contrato de ahorro previsional ocupacional, pero sí para quienes no cuentan con este tipo de mecanismo, especialmente para los trabajadores independientes.

Con respecto a la relación entre el sistema previsional y el sistema tributario, en los países analizados se observa la importancia de la interacción entre ambos. En la totalidad de los países existen condiciones tributarias especiales como beneficio básico a la cotización voluntaria, principalmente en la forma de exención de impuestos por los

Estrategias de incorporación al sistema previsional y promoción del ahorro previsional

País	Trabajadores independientes	Jóvenes	Mujeres	Promoción del ahorro previsional
Australia	Tasa tributaria preferencial por aportes previsionales.	Pareo fiscal a las aportaciones voluntarias en caso de bajos ingresos.	Pareo fiscal a las aportaciones voluntarias en caso de bajos ingresos. Aportaciones de la pareja con beneficios tributarios.	Tasa tributaria preferencial por aportes previsionales. Flexibilidad en los mecanismos administrativos. Flexibilidad de los mecanismos de entrega de beneficios. Posibilidad de autoadministración.
Canadá	No aplica (afiliación obligatoria).	Exclusión de periodos para el cálculo de las prestaciones del sistema contributivo hasta por el 17% del tiempo donde cuentan con menores ingresos.	Exclusión de periodos para el cálculo de las prestaciones del sistema contributivo hasta por el 17% del tiempo donde cuentan con menores ingresos.	Beneficios tributarios a los aportes voluntarios con tope. Flexibilidad en las opciones de administración.
Chile	Afiliación obligatoria a partir de 2018. Base imponible reducida. Exención tributaria por aportes.	Subsidio a la contratación de trabajadores. Subsidio de la cotización previsional de los trabajadores (excluyente con el anterior).	Subsidio a la contratación de trabajadoras. Bono por hijo nacido vivo.	Beneficios tributarios con tope. Diferentes regímenes tributarios según características del afiliado.
Francia	No aplica (afiliación obligatoria).	Políticas de empleo joven: subsidios a la contratación y capacitación.	Crédito de contribuciones previsionales por cada hijo.	Incentivos tributarios al ahorro previsional voluntario. Aumento o descuento de la jubilación contributiva obligatoria según edad del retiro.
México	Afiliación voluntaria sin incentivos a la misma, salvo exención tributaria.	Sin beneficios conocidos.	Sin beneficios conocidos.	Exención tributaria por aportes voluntarios.
Suecia	No aplica (afiliación obligatoria).	Políticas de empleo joven: subsidios a la contratación y capacitación.	Crédito de contribuciones por cada hijo.	Incentivos tributarios. Aumento o descuento de la jubilación contributiva obligatoria según edad del retiro.
Uruguay	Monotributo	Políticas de empleo joven: subsidios a la contratación.	Crédito de contribuciones por cada hijo.	Incentivos tributarios al ahorro previsional voluntario. Aumento de jubilación por retiro con más años de servicio que los requeridos.

Fuente: Estudio CIEDESS.

aportes realizados¹. Este rasgo se potencia con la presencia de un mercado de trabajo formal, al facilitar la fiscalización de las obligaciones tributarias, pero es dependiente del nivel de tributación efectivo de los individuos para generar un incentivo real. Mientras más alto el nivel de impuestos, mayor es el incentivo que se genera.

Recomendaciones para el caso chileno

Acerca de la formalidad del mercado de trabajo, la realidad chilena tiene sus particularidades, explicadas principalmente por las diversas realidades que enfrentan los trabajadores independientes, según las cuales pueden identificarse:

- un importante grupo de ellos que se encuentra formalizado en lo tributario.
- otro segmento corresponde a contratos simulados en los que debería existir una relación dependiente.
- un componente importante corresponde a trabajadores completamente informales.
- un subconjunto corresponde a personas que, pudiendo ser calificadas como independientes en lo laboral, no reúnen los requisitos tributarios para ello, por desarrollar actividades con preponderancia de bienes de capital

En aquellos segmentos (de independientes) formalizados, que son por lo mismo de fácil identificación, el estudio indica que debería aplicarse la obligatoriedad de cotización establecida por la Ley N° 20.255², incorporando la flexibilización de los requisitos de pago de las cotizaciones como una condición fundamental para obtener impacto en mejorar la cobertura. La capacidad de adaptar el periodo de pago no existe a nivel nacional, mientras que internacionalmente se observa que estos pagos están asociados a los ciclos de declaración tributaria de las empresas, siendo trimestrales o cuatrimestrales.

Los segmentos restantes presentan mayores dificultades, pero es posible acceder parcialmente a ellos por medio de la figura del Monotributo, entendido ya no como un subsidio a las cotizaciones/impuestos, sino como un canal simplificado y expedito para el pago de éstos, reduciéndose así el costo administrativo de su cumplimiento. Ello requiere extender la figura del afiliado voluntario para contemplar la posibilidad de realizar aportes por una base declarada a los cuales se les reconozca el carácter previsional, contando con el correspondiente beneficio tributario.

Por último, el estudio plantea incrementar la visibilidad de los efectos previsionales entregando a los afiliados infor-

mación personalizada respecto a tales efectos, tanto de corto como de largo plazo, que tiene el enterar o no las cotizaciones, para lo cual debiesen estar disponibles de forma automática elementos como la renta promedio por la cual se ha cotizado (en los últimos 10 años o durante toda la vida), la parte de los fondos que no corresponde a rentabilidad, la base de cálculo de las prestaciones de otros regímenes, el cálculo automático de la base de cotizaciones de los independientes, etc. En el caso de Suecia, los afiliados reciben información anual a través del "Sobre Naranja", en el cual se detalla la evolución de sus pensiones, de los fondos en general e informaciones sobre aspectos claves del sistema previsional.

En cuanto a la relación entre el sistema previsional y el sistema tributario, existe espacio para utilizar la vía tributaria como canal de recaudación de las cotizaciones previsionales, tanto a nivel nacional (como se aplicaría a los independientes) como municipal (para las actividades registradas), toda vez que la formalidad tributaria es mayor que la laboral. Existe un importante potencial sancionatorio en esta vía, cuya mayor expresión se da en la experiencia de Australia, donde la falta de cumplimiento oportuno de la obligación de cotizar implica, además del cobro de los montos adeudados, la pérdida de la exención tributaria por los costos administrativos (la comisión) necesarios para realizar el pago.

Por otra parte, al considerar la estructura de los sistemas de pensiones, se observa que una circunstancia predominante en los países analizados es que las prestaciones del componente no contributivo del régimen guardan una correlación con el tiempo de residencia en el país, los ingresos promedio y la interacción con el resto del sistema previsional, usualmente a través de la existencia de límites de ingresos y/o activos, entre los cuales se consideran las pensiones. Chile cuenta, hasta cierto punto, con una experiencia similar en la aplicación de los aportes previsionales solidarios, sin embargo, la forma de calcular los mismos es compleja de explicar y entender por parte de los usuarios, no solo por su determinación inicial, sino también por su relación con la mantención de ingresos laborales (lo que incentiva la informalidad). Dicho mecanismo debiese ser simplificado con la aplicación de una regla matemática más sencilla que permita a los afiliados predecir los efectos de un aumento o disminución en sus ingresos en la pensión.

Por último, en lo que respecta a las medidas para abordar periodos sin ingresos de las personas, así como las diferencias en la carrera laboral según sexo, se plantea que, comparativamente al conjunto de prestaciones existentes en el país, la experiencia internacional suma la cobertura del

1 Con un límite máximo anual.

2 Cuya vigencia es a partir del 1 de enero de 2018.

cuidado infantil y de personas no autovalentes, pero su inserción en el sistema previsional no es pareja. Esto significa que puede influir tanto en el pilar no contributivo como en el pilar contributivo obligatorio, lo cual queda restringido por la capacidad de financiar tales opciones. Una alternativa a la acción directa del Estado es aplicar un régimen de aportes previsionales similar al ahorro previsional voluntario (APV), en cuanto a ser voluntario y contar con beneficios tributarios, respecto de las personas que califiquen en las situaciones predefinidas por los aportes que terceros realicen en su favor, con un tope.

Para conocer mayores antecedentes del estudio, visitar la siguiente página web: <https://www.comisionusuarios.cl/publicaciones/estudios-informes-reglamentos-y-leyes/>.

B. Análisis de la Comisión de Usuarios

Considerando la discusión actual sobre la reforma al sistema de pensiones y el anuncio del Gobierno de que enviaría un proyecto en el mes de septiembre, es necesario referirse a las propuestas de modificación de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones para optimizar su funcionamiento.

a. Seguimiento de actividades y resultados

Se concuerda que hay un déficit en la continuidad de las propuestas de la CU, no existiendo un cierre de las mismas e inclusive replanteándolas sin entregar antecedentes detallados. Se considera indispensable construir un cuadro de seguimiento de las propuestas para, entre otras cosas, medir el estado actual del sistema, el grado de incidencia de la CU y la necesidad de respaldar lo pendiente y que se considere indispensable.

Sobre la receptividad del poder político para concretar las recomendaciones, se está estudiando realizar reuniones con las

comisiones parlamentarias abocadas a estos temas para entregar de forma directa las consideraciones de la CU.

b. Integrantes de la Comisión de Usuarios

Se considera muy conveniente la propuesta de ampliar la representación de usuarios en la comisión y además incorporar el principio del tripartismo, es decir, la representación de trabajadores, empleadores y Gobierno. Así, la Comisión de Usuarios estaría integrada por:

- Un académico.
- Un representante de los trabajadores.
- Un representante pensionado del Pilar Solidario (IPS o AFP).
- Un representante de los pensionados del Sistema de Capitalización.
- Un miembro de las instituciones públicas (IPS).
- Un representante de las instituciones privadas (AAFP).
- Un representante de los empleadores de Pymes.
- Un representante de los empleadores de grandes empresas.
- Un representante del Estado en su calidad de empleador.



De esta forma, la comisión quedaría integrada, en términos gruesos, por tres segmentos de representantes: trabajadores, tanto activos como pasivos, con tres miembros; empleadores públicos y privados (3); e institucionales (2), al que se suma un académico.

La incorporación de los empleadores se justificaría en el entendido que una de las propuestas de modificación al actual sistema de pensiones considera incluir el aporte de 4% por parte del empleador. Además, se debe tener en cuenta que las pequeñas y grandes empresas no se representan necesariamente entre sí.

La elección de la representación de los trabajadores, tanto activos como pasivos, debe ser cuidadosa para definir bien quiénes del sector pasivo serán escogidos y cómo, ya que el actual sistema privado de pensiones no facilita la asociatividad y solidaridad entre sus pares.

La Comisión de Usuarios opina que dada la función consultiva que le caracteriza, los actuales requisitos que establece la normativa que la regula son suficientes para cumplir los objetivos que le encomienda la ley.

c. Elección de los integrantes

Tanto la elección de los miembros de la comisión como asegurar un adecuado nivel de participación son aspectos muy importantes. El procedimiento actual, es decir la selección por la entidad más representativa de cada una de estas categorías, puede seguir en aplicación ya que se ajusta al Convenio 144 de la OIT sobre tripartismo.

Se concuerda plenamente que la renovación de sus miembros se produzca de forma alternada por grupos de participantes, para así mantener la continuidad y evitar problemas de funcionamiento de la comisión.

d. Institucionalidad y estructura del sistema

Muchos de los inconvenientes detectados por la comisión y la no solución de los problemas se deben al grado de incidencia y falta de atribuciones de la entidad de representación de los usuarios del sistema de pensiones.

e. Funcionamiento general de la comisión

La comisión ya inició reuniones periódicas con representantes de federaciones de trabajadores y pensionados que no están representados para escuchar sus planteamientos y necesidades, tanto de capacitación como de fiscalización de sus respectivos sectores.

La influencia de la Comisión de Usuarios en el Fondo de Educación Previsional se limita a la participación de uno de los miembros –quien presida en la oportunidad– en el comité evaluador del FEP. Se han realizado propuestas sobre el tema en los informes anuales, pero su aplicación no se ve reflejada en los cambios de enfoque de las distintas llamadas a participar en el concurso del FEP. En efecto, la comisión opina que se debería tener en el ámbito de la Educación Previsional una mayor participación en los dos principales aspectos que le preocupan: como primer paso, el establecimiento de la temática requerida en un determinado momento, la forma de plantear el llamado a concurso en cada caso y los requisitos preestablecidos para la selección de los postulantes, y en segundo lugar, las pautas a seguir y su participación en la selección de proyectos.

Este es el impacto que quisiéramos generar, pero mayoritariamente solo somos informados de hechos concretos y decisiones ya tomadas, desconociendo nuestra cercanía con los grupos representados y el poder de difusión de información y gestión de materiales entregados.

VII.

Opinión sobre una modificación **laboral y previsional**

Por María Eugenia Montt

Es a partir del reconocimiento de la figura del trabajador dependiente que realiza una determinada labor para otro que debe cumplir con la obligación de compensar el resultado obtenido, que nacen los cuerpos legales que han venido a regular la prestación de servicios, estableciendo los derechos y obligaciones que a cada parte de esa relación laboral corresponde cumplir o acatar, siendo el derecho de uno la obligación del otro, concretándose lo que ya en la época del derecho romano se regulaba pretendiendo conseguir un equilibrio entre los derechos y obligaciones de los intervinientes, mediante las figuras del **"do ut des"** (doy para que des), **"do ut facias"** (doy para que hagas), **"facio ut des"** (hago para que des) y **"facio ut facias"** (hago para que hagas).

La primera modalidad indicada se puede tener como base de un contrato de compraventa, en el cual doy el monto a pagar y recibo el bien adquirido, lo que constituye un acto instantáneo, por regla general sin perjuicio de las diferentes modalidades que se han producido con el devenir del comercio. Por su parte, la cuarta refleja el vínculo entre sujetos que se obligan para realizar labores básicas o complementarias, en aras de obtener un beneficio para ambos, lo que ocurre con las sociedades.

En cambio, la segunda y la tercera reflejan claramente la relación que se genera entre trabajador y empleador, atendido que este último paga una remuneración por el servicio prestado por el trabajador y éste realiza la labor convenida con el dador del trabajo.

Lo importante de la mirada a una normativa de tan antigua data y que da comienzo a la regulación jurídica de este tipo de vida en comunidad, con el esfuerzo de todos los ya llamados ciudadanos, es que la forma como se plantea demuestra el fin perseguido, que no es otro que el equilibrio que debe haber entre las prestaciones de quienes contratan.

Esta prestación de servicios ha permitido a los sujetos mantener a su familia, en todas las épocas de la evolución, requiriendo paulatinamente la creación de diversas instituciones que los protejan y prevengan de eventos que les impidan realizar con normalidad las funciones a que se obligan y también que se regulen los sistemas y se establezcan las organizaciones que los administren.

De esta manera, como cuestión básica se cuenta con una normativa laboral que regula la prestación de servicios personales de los individuos, estableciendo los derechos y obligaciones de las partes, las sanciones a imponer en caso de incumplimientos, las vías de protección frente a las contingencias que puedan afectar a los dependientes y la regulación de un sistema de terminación de contrato, evitando el rompimiento del pacto por la mera voluntad de una de las partes y, en caso de poder hacerlo, los efectos que de dicho actuar se generan.

Esa normativa también regula las relaciones colectivas del trabajo, reconociendo la existencia de los sujetos colectivos, a todos los cuales se les regula la forma de actuar en la vida laboral, en beneficio de sus representados, y los requisitos y procesos que permiten a las partes del vínculo negociar y convenir nuevos beneficios y asumir nuevas obligaciones a través de la suscripción de instrumentos colectivos que producen efecto de ley para los que lo acuerdan.

Para conocer los conflictos especiales en estas materias, y resolverlos conforme a sus características también especiales, se crean organismos con competencia en el plano laboral, donde ejercen sus funciones magistrados especializados que, aplicando también una normativa especializada, resuelven los problemas que puedan generarse.

Junto con lo referido, también se van creando y estableciendo los organismos de la seguridad social que, de conformidad con la normativa especial que los regula, administra, otorga, califica, etc. las contingencias, prestaciones y todo cuanto sea necesario para prevenir, reparar, rehabilitar y adoptar las medidas que sean procedentes para volver al individuo a la situación anterior al momento en que lo afectó la contingencia y lo restablezca a la situación anterior a la ocurrencia del evento que afectó sus facultades laborales.

Por su parte, la necesidad de contar con órganos jurisdiccionales especiales para conocer y resolver los conflictos del ámbito laboral en su totalidad, con sus respectivos cuerpos legales, llevó al establecimiento de tribunales especiales con una normativa acorde al conflicto a resolver, que, tanto desde el ámbito laboral como previsional, requieren celeridad por la naturaleza del bien protegido y los sujetos a quienes afecta.

Pero para que todo lo señalado pueda producir los efectos deseados por el legislador y especialmente por quienes prestan los servicios, se requiere que se otorguen las herramientas legales para permitir mayor eficacia en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones en esta área del derecho.

Lo someramente planteado lleva consigo la necesidad de adecuar la normativa, permitiendo entregar nuevas herramientas como consecuencia de la permanente evolución de la prestación de servicios, el avance de la técnica que reemplaza preocupantemente a la mano de obra humana y la simplificación y/o eliminación de fuentes de trabajo.

Una propuesta necesaria

Para permitir el cumplimiento y complemento de lo referido precedentemente, resulta necesario:

1. Plantear con mayor fuerza y precisión la aplicación de lo que ordena el artículo 1º del Código del Trabajo, disposición que establece el ámbito de aplicación de su articulado y si bien señala expresamente a quienes no les son aplicables sus disposiciones, no obstante, impone que a falta de norma expresa en los cuerpos legales que regulen la prestación de servicios de dichos excluidos, se aplicará supletoriamente la normativa de este código.
2. Revisar cuerpos legales que permiten la contratación de trabajadores al amparo del Código Laboral y al margen de su propia normativa, generando figuras que los dejan en situación de desmedro frente a los funcionarios que sí están amparados, en su totalidad, por el respectivo cuerpo legal que los regula.
3. Incorporar, a los mismos cuerpos legales referidos en el punto anterior, la norma que establezca que "a falta de norma expresa, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en el Código del Trabajo".
4. Entregar a los Tribunales del Trabajo, o que tengan competencia en materia laboral, toda demanda o conflicto jurídico que se genere en el ámbito de la prestación de servicios o en las áreas complementarias del mismo. Entiéndase como problemática de salud en general las prestaciones de seguridad social, aspectos previsionales de todo dependiente sin distinción del órgano, entidad o institución empleadora. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia de los organismos administrativos.
5. Si todo lo anterior no se estimare suficiente para evitar la discriminación y existencia de dependientes de diferentes categorías, pero cuya obligación contraída es de igual naturaleza, resultaría necesario estudiar y plantear un Código del Trabajo Público que contenga una normativa uniforme para la totalidad de los trabajadores de ese sector.



VIII.

Historia del movimiento de los pensionados en Chile

Por José Troncoso Cisterna

El movimiento de los pensionados empieza a generarse como organización sindical a comienzos de 1938, al ver que este sector necesitaba de una herramienta que levantara y luchara por sus justas reivindicaciones. El movimiento sindical, hasta ese momento, no había considerado los planteamientos más urgentes de los pensionados.

El 1º de agosto de 1938 nace la primera organización de pensionados, cuyos integrantes pertenecían fundamentalmente al Servicio de Seguro Social, hoy conocido como ACHIPEM, levantando las reivindicaciones de su sector con las banderas muy en alto.

El año 1963 se funda la UNAP por el compañero Clotario Blest Riffo y Tucapel Jiménez, entre otros, agrupando principalmente a los ex trabajadores del Estado, más conocidos como la administración pública, y a ex empleados particulares de la UNAP, la cual sigue funcionando atendiendo a sus afiliados a través de todo el país.

Posteriormente vino la fundación de la CUPEMCHI, en noviembre de 1990. Así, tres de las organizaciones más representativas de los jubilados, pensionados y montepiados se reunieron en la sede de la ANEF y acordaron hacer un llamado en conjunto a todas las entidades del sector pasivo, con el fin de tener un gran organismo que representara, luchara y trabajara sin descanso por el logro de sus justas aspiraciones. Durante los días 9, 10, y 11 de septiembre se efectuó el Congreso Constituyente, cuyo éxito aparte de su gran organización culminó en un acto sin precedentes.



Al término del Congreso Constituyente, el compañero Humberto Saavedra Chandía fue elegido como el primer presidente de la Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiados de Chile.

El 9 de septiembre de 1991, a las 16 horas, se dio comienzo al acto inaugural del Congreso Constituyente de los Jubilados, Pensionados y Montepiados del todo el país. El evento se realizó en el auditorium Don Bosco de Santiago. Entre las personas invitadas estuvo el Ministro del Trabajo Señor René Cortázar Sanz, el Subsecretario de Previsión Social Señor Martín Manterola, el Director Nacional del IPS Señor Marcos Lima Aravena y Monseñor Alfonso Baeza Donoso, Vicario de la Pastoral Obrera.

Actualmente, y desde el 10 de noviembre de 2010, el Sr. José Troncoso es el presidente de la CUPEMCHI. Nacido el 24 de septiembre de 1943, fue dirigente de la Asociación de Funcionarios Municipales de Santiago durante 10 años. Su principal misión en CUPEMCHI es velar por el buen funcionamiento orgánico de la institución y por las bases en regiones.



The background of the entire page is an aerial photograph of a rugged mountain range. The mountains are covered in sparse vegetation and have a blue color overlay applied to them. The sky is a clear, bright blue. The text 'IX.' is positioned in the upper left quadrant of the page, set against the blue sky background.

IX.

Modelo de atención ciudadana del IPS

El Instituto de Previsión Social (IPS), uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, está orientado a la entrega de beneficios previsionales y de seguridad social. Se relaciona con el Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Entre sus funciones tiene a su cargo la administración del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, que establece beneficios para el 60% más vulnerable de la población que no ha podido tener acceso a una pensión previsional o que recibe pensiones de bajo monto. También administra las pensiones y beneficios previsionales de las personas que se mantienen en el Sistema de Reparto Solidario.

Además, el IPS administra otros beneficios previsionales y sociales pagados por el Estado, como la entrega de bonos especiales para apoyar a diferentes grupos vulnerables de la población, el pago de un subsidio para apoyar a las familias de menores ingresos en marzo de cada año (Aporte Familiar Permanente), un aporte para mejorar el ahorro previsional de las madres (Bono por Hijo Nacido Vivo), un subsidio para incrementar el ahorro previsional de los trabajadores y trabajadoras jóvenes, entre otras prestaciones.

Cabe destacar que, aprovechando su cobertura en todo el país, el IPS también se ha constituido en una red multicanal-multiservicios, denominada ChileAtiende, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites en distintas instituciones públicas, así como orientación sobre diversos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a las personas, especialmente en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

Una de las características más relevantes de la cultura institucional del IPS es la adaptación permanente de sus trabajadores y trabajadoras a situaciones de cambio. Desde su nacimiento en los años 80, la institución ha experimentado modificaciones relevantes: primero, hacerse cargo de administrar los beneficios del sistema previsional de reparto, administrado por las antiguas cajas de previsión que se integraron al Instituto de Normalización Previsional, ex INP, antecesor del actual IPS; después, ampliar su rango de acción a funciones como la administración de un seguro de accidentes y enfermedades laborales y la entrega de servicios sociales complementarios al pago de pensiones para adultos mayores; posteriormente, hacerse cargo de

los beneficios de una reforma previsional implementada el año 2008 (a partir de lo cual pasaría a llamarse Instituto de Previsión Social o IPS); y en el año 2012, ampliar su labor al constituirse como una red multicanal-multiservicios del Estado que atiende trámites de otras instituciones públicas, además de los propios, y que orienta acerca de los diversos servicios del Estado. Esta historia de cambios y la práctica de adaptaciones permanentes han sido factores determinantes para instaurar una cultura de innovación que está en la base de la estrategia de inclusión social para la entrega de servicios del Estado, que se describe en esta ponencia.

Territorialmente, el IPS se distribuye en todas las regiones de Chile, a través de un nivel central, 15 direcciones regionales (una por cada región en que se divide administrativamente el país), más de 190 centros para atender trámites y entregar orientación, una red subcontratada para el pago de beneficios, oficinas móviles y convenios de colaboración con otras instituciones, como municipalidades, para recibir solicitudes de beneficios. Además, administra diversos canales no presenciales de atención: sitios web, centros de llamado, canal postal, módulos de auto-atención del Estado y redes sociales.

De la satisfacción de “Usuarios” hacia el compromiso con las “Personas”

La percepción sobre la calidad del servicio del Estado es un aspecto que, tradicionalmente, refleja brechas a superar. Una de las dimensiones a abordar en esta materia son las mejoras en el acceso a servicios, desde la perspectiva de identificar al Estado como efectivamente cercano a la ciudadanía. Marshall y Waissbluth (2007: 36) plantean, por ejemplo, que “un Estado enfocado a satisfacer necesidades de los ciudadanos se enfrenta a que cada organismo establece sus propios canales de atención. En esta monocanalidad cada programa es una ventanilla, lo que en muchos casos dificulta una atención digna, personalizada y con rutas múltiples de acceso a los servicios públicos. Vinculado a lo anterior, experimentamos una excesiva fragmentación y descoordinación de programas. Esto solo se resuelve con un Estado que funciona en red, en lugar de un Estado de ventanilla”.

Si bien lo anterior se centra en la dispersión de canales de acceso y en la fragmentada manera de relacionarse con las personas, esta visión también empalma con la necesidad de

generar espacios de mejora en otras brechas, como calidad de atención, conectividad territorial, género, discapacidad, vivienda, migración, procedencia de pueblos originarios, diversidad sexual, nivel de conocimiento de los beneficios del Estado, entre otras dimensiones.

Más allá de esto y de los avances en materia de cobertura territorial, aún se identificaba un enfoque centrado preferentemente en la satisfacción usuaria en términos generales (orientación transaccional), por lo que se requería avanzar hacia una profundización en la relación con las personas a las que atendía el instituto, así como en incorporar más plenamente a nuevos grupos en la entrega de servicios del Estado, entendiendo de mejor manera sus particularidades. Es decir, pasar desde una noción de “usuarios” (más indiferenciada y genérica) a una de “personas”, con mayor foco en las condiciones y características de quienes se relacionan con el servicio público. A poco andar se identificaron, mediante estudios, talleres e iniciativas de acercamiento hacia la comunidad, espacios de mejora en la atención en distintos grupos de la sociedad donde todavía persistían brechas, barreras e inequidades en el acceso a beneficios y trámites del Estado.

Cabe señalar que el IPS, como muchos servicios públicos en Chile, desde hace varios años implementa diversas políticas públicas que tienen por objetivo crear las bases de un desarrollo sostenible e inclusivo que, entre otros propósitos, permita avanzar hacia la erradicación de la pobreza.

En consecuencia, el esfuerzo del IPS –como uno de los organismos clave en materia de seguridad social en el país, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social– está puesto en garantizar el acceso a los beneficios sociales y previsionales del Estado a quienes más lo necesiten, derribando barreras que atenten contra este objetivo, con una mirada de largo plazo.

En su ámbito de acción, y en el plano concreto de las políticas aplicadas, el Instituto de Previsión Social se propuso implementar una Estrategia de Inclusión Social en el Modelo de Atención del Estado, hacia la cual ha orientado gran parte de su gestión estratégica.

El propósito fue instaurar un modelo de atención inclusivo, sustentable y escalable –hoy en proceso de maduración– donde las mejoras en materia de servicio surgen de los estudios e iniciativas presentadas por diversas áreas del IPS, orientadas a la inclusión social de grupos excluidos o afectados por diversos tipos de brechas en la atención, tales como migrantes, personas en situación de discapacidad, representantes de la diversidad sexual, mujeres rurales, pueblos originarios y otros.

Para materializar lo anterior, y a partir de la identificación

de la necesidad de profundizar en el acceso igualitario a los servicios y beneficios del Estado, se definieron los siguientes componentes de dicha estrategia:

Organización: se creó una Mesa de Inclusión, integrada por el nivel directivo de la organización, que ha ido ampliando el alcance de sus funciones desde las personas en situación de discapacidad hasta diversos grupos sociales, como migrantes y pueblos originarios. Además, desde el punto de vista organizacional, se formalizaron las instancias que promueven la innovación entre los funcionarios y funcionarias, y se integró la estrategia al ámbito de discusiones del Comité Directivo institucional.

Personas: se implementó un modelo de formación dirigido a la certificación de expertos en atención ciudadana y seguridad social; se generó un proceso de participación en las definiciones orientadas a los funcionarios y funcionarias, con presencia permanente de los representantes de los trabajadores; se modernizó y actualizó la política de personas, tomando como eje la satisfacción laboral; se creó un programa permanente enfocado en la innovación por parte de los integrantes de la institución, fuertemente vinculado con el reconocimiento y la sensibilización interna en materia de relación con la ciudadanía.

Procesos: se fomentaron estudios sobre grupos diversos de la población, como migrantes y mujeres de territorios rurales. Además se trabajó en el diseño de nuevos protocolos de atención y flujos de servicio, para considerar la inclusión de estos grupos.

Tecnología: se desarrollaron plataformas digitales basadas en una mirada amplia de inclusión, considerando formas de acceso y enfoque de contenidos (dificultades visuales y orientación a grupos específicos como mujeres y chilenos fuera del territorio nacional, entre otras); además, a partir de prácticas de innovación se han implementado soluciones de atención y servicio, como un sistema de video-interpretación para atender directamente a personas sordas, migrantes haitianos (que se han incorporado de manera creciente al país en los últimos años) y personas que hablan la lengua mapuche.

Infraestructura: se han realizado diversas mejoras y adecuaciones de infraestructura para facilitar el acceso universal, además de desarrollarse el diseño de un proyecto de centros de atención inclusivos que consideran características y condiciones de relacionamiento de diversos grupos de personas, no solo desde la acotada mirada de la discapacidad.

Modelo de Atención Inclusivo

Con la estrategia descrita, el IPS se ha abocado al desarrollo de un modelo de atención a través del cual diversos integrantes de la sociedad crecientemente están siendo incluidos de manera más personalizada, con un alto nivel de empatía y dignidad, en el acceso a los servicios públicos, dados sus diversos niveles de situación desventajosa. De esta forma se ha incrementado el nivel de credibilidad en el rol del Estado, lo que aumenta la confianza, seguridad y participación como ciudadanos. En este camino, la institución actúa bajo el convencimiento de que este modelo contribuye fuertemente a disminuir o evitar el abuso, la exclusión y la discriminación.

En los últimos años nuestro país ha vivido profundas transformaciones que han pavimentado el camino para aprobar una serie de cuerpos legales que han permitido promover una sociedad menos discriminadora y un Estado más acogedor. Es el caso, por ejemplo, de la llamada "Ley Zamudio" (Ley N° 20.609), que establece como discriminación arbitraria "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes".

Las expectativas de la ciudadanía se presentan cada vez más segmentadas en lo social y cultural, y probablemente esto determinará las modalidades de demandas por servicios de mayor excelencia y, concretamente, más efectivos de acuerdo a la necesidad de cada persona.

El IPS incorporó una Estrategia de Inclusión Social en el Modelo de Atención del Estado que agrega valor social al considerar a diferentes grupos excluidos en el ejercicio de sus derechos previsionales y sociales. Con ello se aspira a mejorar la calidad de vida de las personas, propendiendo a la eliminación de las barreras de acceso a los beneficios y servicios públicos del país.

Las etapas de desarrollo de esta estrategia han sido las siguientes, desde un enfoque inicial centrado en situaciones de discapacidad física, para evolucionar hacia un modelo de inclusión social:

- 2014: Definición del desafío: ¿cómo disminuir barreras de acceso a servicios previsionales y sociales por parte de la población en situación de discapacidad?
- 2015: Ideación, diseño, prototipado e implementaciones piloto: búsqueda de creación de valor junto a per-

sonas de la comunidad sordomuda, proveedores y funcionarios y funcionarias.

- 2016: Ampliación del alcance: se incorpora, a través de un programa de innovación pública, a otros usuarios socialmente vulnerables (personas ciegas, migrantes, mujeres rurales, etnias, diversidad sexual y otros).
- 2017: Consolidación de la Estrategia de Inclusión: implementación de iniciativas que reducen barreras de acceso para diversos grupos de usuarios, originando además el diseño de centros de atención inclusivos.

Como se aprecia en las dos primeras fases antes descritas, el enfoque tuvo un impulso inicial importante a partir del trabajo que se realizó en primera instancia con personas en situación de discapacidad. Esa instancia trabajó en la elaboración de modelos de atención inclusivos para los usuarios.

En los últimos años, el instituto ha desarrollado su Estrategia de Inclusión Social en el Modelo de Atención del Estado.

De acuerdo con la Real Academia Española, la palabra inclusión, derivada del latín, tiene dos acepciones: "acción y efecto de incluir", además de "conexión o amistad de alguien con otra persona". En sintonía con esta última acepción, en el IPS se trabaja sobre la base de la visión de las Naciones Unidas en cuanto a que la inclusión "implica reconocer en los grupos sociales distintos el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad y el reconocimiento de un tercero vulnerable con necesidades específicas que deben ser saciadas para que pueda estar en condiciones de igualdad y gozar de sus derechos fundamentales".

Según el modelo de Jesper Christiansen (jefe de Programas de Capacidades para Innovar, Nesta, Reino Unido) y Francoise Waintrop (jefa adjunta del Servicio de Estrategias de Modernización Interministerial, Francia), que han planteado en Chile en discusiones públicas, es de importancia central conocer los comportamientos de las personas, no solo lo que declaren. En un encuentro propiciado por el Laboratorio de Gobierno y la OCDE (2016), argumentan lo anterior con el objetivo "de idear en función de las particularidades de cada población, entendiendo que para que las innovaciones sean exitosas deben hacerse a la medida de sus beneficiarios". Consideraciones de este tipo están en la base de la Estrategia de Inclusión Social en el Modelo de Atención del Estado que ha desarrollado el IPS, con aprendizajes que se han ido incorporando a través de la relación con distintos grupos de beneficiarios y usuarios.

En la actualidad, desde el punto de vista de diversos grupos de personas, los ejes en que está trabajando el IPS para implementar su modelo de servicio derivado de la estrategia son los siguientes:

Personas en situación de discapacidad auditiva

Sobre la base de metodologías de innovación, el Instituto de Previsión Social ha trabajado en conjunto con personas de la comunidad sorda, tanto para determinar mejoras en el protocolo de atención, como en la implementación de soluciones que permitan una interacción adecuada a sus necesidades de comunicación al momento de requerir un servicio del Estado. Derivado de esto último se ha implementado un sistema de video-interpretación para atender a personas en situación de discapacidad auditiva, para así entregarles información y facilitarles el acceso a trámites de seguridad social como a otros beneficios del Estado. A través de esta tecnología, un funcionario del IPS se conecta con un intérprete en lengua de señas, quien intermedia entre él y la persona en situación de discapacidad auditiva que requiere la atención. Los funcionarios han sido capacitados en usabilidad del sistema y en lengua de señas para manejar los conceptos básicos, por ejemplo en el saludo a los usuarios cuando se les recibe.

El IPS está entre los primeros organismos públicos que implementa esta tecnología, la cual ha sido muy bien recibida por la comunidad de personas sordas a lo largo del país.

Personas en situación de discapacidad visual total o parcial

El Instituto de Previsión Social ha impulsado un proyecto de impresión en sistema Braille (escritura táctil), incluyendo información del Sistema de Pensiones. Lo anterior se ha concretado mediante la entrega de folletos-cuadernillos impresos con este sistema, para facilitar la accesibilidad a personas en situación de discapacidad de origen visual total o parcial.

Asimismo, la iniciativa considera encuentros con organizaciones de personas en situación de discapacidad visual, a fin de informar sobre los beneficios previsionales y sociales a los cuales estas personas pueden acceder.

Atención inclusiva a la población migrante

Entre sus ejes principales de acción, el Estado busca fortalecer la adecuada atención a personas de diversos países que llegan a Chile, ya sea para buscar distintas oportunidades de desarrollo o por otros motivos.

La gestión en materia migratoria prevista para 2014-2018 tiene como propósito fundamental el respeto de los derechos humanos y la inclusión de los extranjeros en el marco de una migración segura. Cabe tomar en cuenta que la migración de extranjeros hacia Chile ha pasado de alrededor de 83 mil personas en 1982 a 411 mil en 2014 (abordando solo la permanencia definitiva), de acuerdo con datos del

Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2016).

En el año 2016, el IPS llevó a cabo el estudio “Situación de seguridad social y previsional de la población migrante en Chile”, para recabar su conocimiento sobre materias previsionales y sociales, además de proponer algunos caminos de acción. La conclusión principal sostiene que “el fenómeno migratorio demanda, y lo hará con mayor peso en el futuro debido a la contingencia internacional, respuestas que requieren un esfuerzo transversal de todos los estamentos que componen la sociedad y, desde el punto de vista del Estado, nuevas leyes, normativas y trabajo coordinado, transversal y multisectorial, tanto desde el gobierno central como desde instancias descentralizadas, desconcentradas y gobiernos locales”.

En la población migrante con la cual se ha trabajado se coincide en el desconocimiento y percepción de complejidad del sistema previsional chileno. Entre las materias en que se ha orientado a este grupo de la población destacan, además de trámites de migración, postulaciones a vivienda y entrega de beneficios previsionales.

Un elemento especial a abordar, tras las experiencias obtenidas y descritas por las personas migrantes que participaron en este estudio, es el nivel de desconocimiento por parte de este grupo sobre cómo hacer las cosas una vez en el país, principalmente en la relación con las instituciones públicas y privadas. Lo anterior, de acuerdo con el estudio citado, “ha sido detectado de forma transversal y, por tanto, es aquí donde existe una inmediata posibilidad de mejora desde el punto de vista de la gestión en la información, su distribución, alcance y comprensión por la población migrante, en cuyo caso deben ser las instituciones públicas quienes den coherencia, contenido y distribución a la amplia gama de instancias que podrían ayudar a estas personas en su estadía en Chile”.

Frente a esto, las recomendaciones de este estudio se resumen en las siguientes acciones que pueden ser impulsadas desde las instituciones públicas: visibilizar la migración, mediante la integración y desarrollo de información rigurosa, constante y transversal; participación con los migrantes, a través de la integración e incentivo de organizaciones civiles atingentes en temática migrante, por medio de mecanismos institucionalizados vigentes (por la Ley N° 20.500 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública); desarrollo de instancias de estudio y cuestionamiento continuo de la relación población migrante-quehacer institucional, en el marco del esfuerzo permanente por acercar cada institución a las necesidades de la población.

En el caso del IPS, ha incorporado entre sus ejes como servicio inclusivo el fortalecimiento de la atención de la po-

blación migrante. Entre las acciones que ha desarrollado destaca una alianza con el Departamento de Extranjería y Migración, gracias a la cual, desde 2016, funcionarios y funcionarias de diversas sucursales del Instituto de Previsión Social se capacitaron en la atención de trámites migratorios relacionados con las solicitudes de visa y permanencia en el país.

En materia de modalidades de atención, dado el éxito del sistema de video-interpretación en línea para personas sordas, en lengua de señas, en 2017 se amplió este servicio a la atención en creole haitiano, inglés e incluso a lengua mapudungun hablada por un grupo de pueblos originarios en Chile. Ello, con el fin de reducir barreras de comunicación, entendiendo que no resulta fácil la capacitación masiva en estas lenguas para las personas que atienden público en el Estado. Lo anterior, independientemente de que, para aspectos básicos de comunicación y de manera complementaria, también se ha capacitado a funcionarios y funcionarias del IPS en lengua originaria mapudungun y lengua criolla haitiana (creole).

Atención intercultural para pueblos originarios

De acuerdo con el Censo Nacional de 2002 en Chile, el 4,6% de la población total se identificó como integrante de algún pueblo originario. Los principales son los mapuches, en la Región de La Araucanía, en el sur del país, seguidos por los aymaras, en el extremo norte del territorio (Estadísticas sociales de los pueblos indígenas en Chile, Censo 2002, Instituto Nacional de Estadísticas en convenio con Mideplan y BID para su programa Orígenes).

Con el objetivo de acercar los beneficios de seguridad social a todas las personas que lo requieran, en especial las más vulnerables como las provenientes de pueblos originarios, el IPS abrirá próximamente una serie de sucursales interculturales que incluirán prácticas propias de la manera de relacionarse de algunos pueblos originarios. De esta forma se espera aportar al desarrollo territorial y social de diversas regiones, fortaleciendo la cobertura y el acceso a diferentes beneficios y trámites del Estado.

Junto con lo anterior se han realizado capacitaciones a los funcionarios sobre la cosmovisión de la cultura mapuche y el acercamiento a su idioma.

Atención para la población proveniente de la diversidad sexual

Como Estado se ha planteado una agenda concreta en materia de diversidad sexual. Entre los logros alcanzados en los últimos años destacan la aprobación del Acuerdo de Unión Civil (AUC); el avance en el Congreso del proyecto de ley que reconoce la identidad de género como un derecho;

el compromiso con el envío de un proyecto de ley sobre matrimonio igualitario, y el reconocimiento hecho por el Ministerio de Educación de niñas y niños transgénero en el mundo escolar.

Con el mismo espíritu y el objetivo de generar un acercamiento inclusivo, en este caso en los servicios del Estado, el IPS ha iniciado un programa de fortalecimiento de la atención de personas independientemente de su orientación sexual.

El IPS, frente a la legalización del Acuerdo de Unión Civil en el año 2015, comenzó a recibir más consultas respecto de los beneficios que se derivan de dicho acuerdo, entre otras materias. En ese escenario se presentó un programa de fortalecimiento de la atención de personas provenientes de la diversidad sexual, a través de la capacitación a funcionarios y funcionarias que atienden público sobre cómo garantizar una atención cálida y excelente en un marco de diversidad de orientaciones e identidades sexuales, lo que consideró también el desarrollo de un protocolo de atención para dicho efecto. Entre las iniciativas que se implementarán en programas pilotos –diseñadas por los propios funcionarios y funcionarias de la institución, a través de talleres de innovación– está la incorporación del “nombre social” de las personas (por ejemplo, aunque su cédula de identidad señale que la persona se llama Juan, se ingresará el nombre María, que es con el cual se presenta). Además, se sostendrá un trabajo continuo con organizaciones de la diversidad sexual para identificar necesidades y requerimientos en materia de modalidades de atención.

Promoción de derechos previsionales y sociales para mujeres de territorios rurales de baja conectividad

En el año 2015, el IPS desarrolló el proyecto denominado “Programa Social – Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres rurales en zonas de difícil conectividad”, el cual se gestó a partir de los diferentes compromisos asumidos en materia de género entre el entonces Servicio Nacional de la Mujer (Sernam, hoy Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género) y los ministerios del Trabajo y Previsión Social (Mintrab) y de Desarrollo Social (Minds). El objetivo de la iniciativa –actualmente en aplicación– es contribuir a la igualdad de derechos entre las mujeres de los distintos territorios rurales del país, con la finalidad de mejorar su situación previsional y de seguridad social, basándose en instancias para compartir conocimientos acerca de estos temas, mediante el desarrollo de talleres de difusión, orientación y promoción de derechos en dicho ámbito.

Lo anterior ha sido acompañado por jornadas de capacitación a funcionarios y funcionarias del IPS en materia de género, como “Enfoque de género y políticas públicas” y “Lenguaje inclusivo”.

De forma complementaria, en 2016 el IPS realizó el estudio “Determinación de la situación previsional y de seguridad social de mujeres rurales, con enfoque de género y derechos”. El análisis reveló la “falta de conocimiento e información de las mujeres rurales y, en especial, las indígenas sobre los derechos y beneficios de la seguridad social”. Además se confirmó que “el sistema previsional y las condiciones del mercado laboral actual configuran inequidades, brechas y barreras hacia las mujeres rurales”, y que “la situación previsional de las mujeres rurales es peor que la de las mujeres urbanas, debido a la informalidad del mercado laboral y al sistema de capitalización individual”. En esa línea, en general estas mujeres se ven directamente beneficiadas por el Pilar Solidario del Sistema de Pensiones implementado en Chile, “al ser la única vía de acceso a beneficios previsionales”. Esta situación se explica, en parte, por la centralización de las instituciones de seguridad social que se concentran en las urbes. Como contraparte, “la cobertura en información y acceso a derechos previsionales y de seguridad social se hace efectiva cuando la institucionalidad propicia dicha situación”.

Con todos estos elementos, poco a poco el IPS ha ido avanzando en el desarrollo de una estrategia para la institucionalización de la perspectiva de género en la entrega de atenciones y servicios.

Este modelo fue uno de los factores considerados para que el IPS obtuviera, el año 2018, el Premio Anual por Excelencia Institucional, que se entrega a los servicios públicos más destacados por su calidad de servicio, entre otros aspectos.

Superando las distancias: chilenos en el exterior

El enfoque inclusivo ha generado una línea de trabajo para fomentar la selección de información orientadora, a través de medios digitales, para chilenos y chilenas que viven fuera del país. Una expresión concreta de este trabajo es la plataforma web “ChileAtiende en el exterior”, presentada en enero del año 2017 y dirigida específicamente a estas personas.

Centros de atención inclusivos

Tradicionalmente, la inclusión en recintos de atención de público, en instalaciones del Estado, ha estado muy vinculada a la adecuación de espacios para resolver brechas de desplazamiento físico. Desde el año 2016, la estrategia de inclusión asumida por el IPS comenzó a considerar una mirada más amplia también en sus recintos para la atención de público, integrando diversas soluciones antes mencionadas. Por ello se diseñó un proyecto de centros de atención inclusivos, donde ha jugado un papel fundamental la metodología de innovación, que en la búsqueda de una solución incorpora a los funcionarios y funcionarias del instituto, así como a las propias personas atendidas, a los proveedores y otros stakeholders (grupos de interés). Es decir, un trabajo de co-creación que en este caso se expresará en sucursales que contemplen espacios para facilitar el servicio a las madres con niños pequeños (espacios para niños mientras las madres son atendidas, tales como mudadores); módulos de video-interpretación para atender a migrantes, personas de pueblos originarios y personas con dificultades auditivas; material en sistema Braille para personas ciegas; protocolos de atención para considerar la diversidad sexual; entre una serie de otras mejoras. El propósito, en las principales regiones del país, es transformar las sucursales existentes en espacios donde la inclusión social sea el eje del modelo de atención.

Anexos

Sesiones y actividades realizadas durante 2017

A continuación se presentan las sesiones realizadas durante 2017 por la Comisión de Usuarios. Para una revisión específica de los temas desarrollados por esta comisión, puede encontrar las actas de sus sesiones en la siguiente página: <http://www.comisionusuarios.cl/documentos-de-funcionamiento/actas/>.

Sesiones ordinarias

Nº 82: Enero
Nº 83: Febrero
Nº 84: Marzo
Nº 85: Abril
Nº 86: Mayo
Nº 87: Junio
Nº 88: Julio
Nº 89: Agosto
Nº 90: Septiembre
Nº 91: Octubre
Nº 92: Noviembre
Nº 93: Diciembre

Sesiones extraordinarias

Nº 84: Enero
Nº 85: Marzo
Nº 86: Abril
Nº 87: Mayo
Nº 88: Junio
Nº 89: Julio
Nº 90: Agosto
Nº 91: Septiembre
Nº 92: Octubre
Nº 93: Noviembre
Nº 94: Diciembre



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**