



NOVENO INFORME ANUAL

# Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

AÑO 2018

**Informe anual de la Comisión de Usuarios  
del Sistema de Pensiones 2018**

Subsecretaría de Previsión Social  
Huérfanos 1273, Santiago, Región Metropolitana

Fotografías de portada e interior

**Ignacio Ceruti Mahn**

Diseño gráfico

**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.



**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).



**Roberto  
Fuentes Silva**

Representante de las  
instituciones privadas del  
sistema de pensiones.

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

## Miembros suplentes



**María Carolina  
Vargas Viancos**

Presidenta suplente.

Académica.



**Lenia  
Pizarro Sierra**

Representante de las  
instituciones públicas del  
sistema de pensiones.

Instituto de  
Previsión Social (IPS).  
Profesora.



**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).

## Glosario

AACP:	Administradora de Ahorro Complementario de Pensiones
AFP:	Administradora de Fondo de Pensiones
APS:	Aporte Previsional Solidario
APSI:	Aporte Previsional Solidario Invalidez
APSV:	Aporte Previsional Solidario Vejez
APV:	Ahorro Previsional Voluntario
APVC:	Ahorro Previsional Voluntario Colectivo
CMR:	Comisión Médica Regional
FCS:	Fondo de Cesantía Solidario
FEP:	Fondo de Educación Previsional
IPS:	Instituto de Previsión Social
PBS:	Pensión Básica Solidaria
PBSV:	Pensión Básica Solidaria Vejez
PBSI:	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PMAS:	Pensión Máxima con Aporte Solidario
SCOMP:	Sistema de Consulta de Monto de Pensión
SD:	Seguro de Dependencia
SIS:	Seguro de Invalidez y Supervivencia
SP:	Superintendencia de Pensiones

## Contenido

1	Palabras de la presidenta de la Comisión de Usuarios	<b>7</b>
2	Pilar Solidario	<b>9</b>
3	Pilar Contributivo Obligatorio	<b>15</b>
4	Pilar Contributivo Voluntario	<b>24</b>
5	Opinión de la Comisión de Usuarios sobre el Proyecto de Ley que Reforma el Sistema de Pensiones	<b>27</b>
6	Propuestas de la Comisión de Usuarios para perfeccionar el Sistema de Pensiones	<b>35</b>
7	Estudio anual Comisión de Usuarios año 2018	<b>43</b>
8	Propuestas de mejora al Sistema de Pensiones realizadas por las AFP	<b>46</b>
9	Encuentros de la Comisión de Usuarios durante el 2018	<b>53</b>
10	Reflexión de la Organización de los Adultos Mayores en Chile	<b>62</b>
11	El IPS y su red de atención ciudadana ChileAtiende	<b>64</b>
	Anexo	<b>69</b>



# 1

**Palabras de la  
presidenta de la  
Comisión de Usuarios**

Siendo este nuestro tercer informe anual que coincide con el término de nuestro período de integración en la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, nos sentimos satisfechos de la labor realizada durante el mismo, con el contenido y los resultados del trabajo de nuestro último año, el cual se refleja en este informe anual que entregamos a conocimiento de la comunidad y, especialmente, a todos quienes formamos parte de los trabajadores de este país.

Complementando los temas que hemos abordado en oportunidades anteriores, en este noveno informe nos hemos abocado al análisis del proyecto de ley que reforma el Sistema de Pensiones, levantamiento de las propuestas históricas y actuales de la Comisión de Usuarios, las cuales fueron enviadas al Ministro del Trabajo, a la Subsecretaría de Previsión Social y al encargado presidencial para la reforma previsional, esperando que fueran consideradas ya que reflejan el sentir de los grupos a los que representamos y con cuyos representantes sostuvimos reuniones durante este presente año, escuchando y analizando sus inquietudes con el objeto de reflejarlas en las propuestas ya señaladas.

Los encuentros con los usuarios durante el año 2018 abarcaron a: la Federación Nacional de Sindicatos y buses, camiones y actividades afines y conexas de Chile (FENASICOCH/SITRACH); la Unión de Funcionarios Municipales de Chile (UFEMUCH); la Asociación Nacional de Pensionados (ANACPEN); la Asociación de Trabajadoras de Casa Particular; la AFP CUPRUM, y la Asociación Mundial de Administradoras de Fondos de Pensiones (ICPM), integrada por representantes de Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Holanda y Sudáfrica. Por último, la Subsecretaría de Previsión Social, presentó a esta Comisión el proyecto de ley de cotizaciones de trabajadores que emite boleta a honorarios y aquel que reforma el Sistema de Pensiones.

Destaco el artículo elaborado por el presidente de la Central Unitaria de Jubilados y Montepiadas de Chile (CUPEMCHI) que se refiere a la organización de este importante grupo de ciudadanos que hasta momento no habían tenido una difusión que les permitiera darse a conocer a la totalidad del mundo laboral.

Dentro de este documento también se encuentra los antecedentes y cifras de los beneficios del sistema de pensiones solidarias, del pilar contributivo obligatorio y voluntario. De igual forma, se incorporan en el citado informe los antecedentes de la red de atención ciudadana ChileAtiende, que ha sido de gran importancia para los usuarios del sistema y de gran ayuda para el adulto mayor.

Cumpliendo con nuestras funciones legales, este año se realizó el estudio denominado "Modificación a la normativa laboral y previsional: Una propuesta de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones para incentivar la formalización de los trabajadores" realizado por CIEDESS, luego de una licitación pública, cuyo objetivo general fue elaborar una propuesta de mejoramiento al sistema normativo laboral y previsional que incentive la formalidad en el mercado laboral y el pago de cotizaciones previsionales.

Por último, agradecemos la confianza que la Subsecretaría de Previsión Social, Sra. María José Zaldivar ha tenido para con esta Comisión y la ha respaldado para llevar adelante el trabajo propuesto durante este último año. De igual forma agradecemos el excelente equipo profesional que nos ha colaborado en el desarrollo de nuestra función por su gran capacidad, sus conocimientos y la forma como se han integrado con los miembros de la comisión, en especial estos agradecimientos sean para la Srta. Ivonne Bueno Velasco, quien nos ha brindado el apoyo técnico a esta Comisión.



**2**

**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 octubre de 2018 se han concedido un total de 1.670.229 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 1.074.297 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.

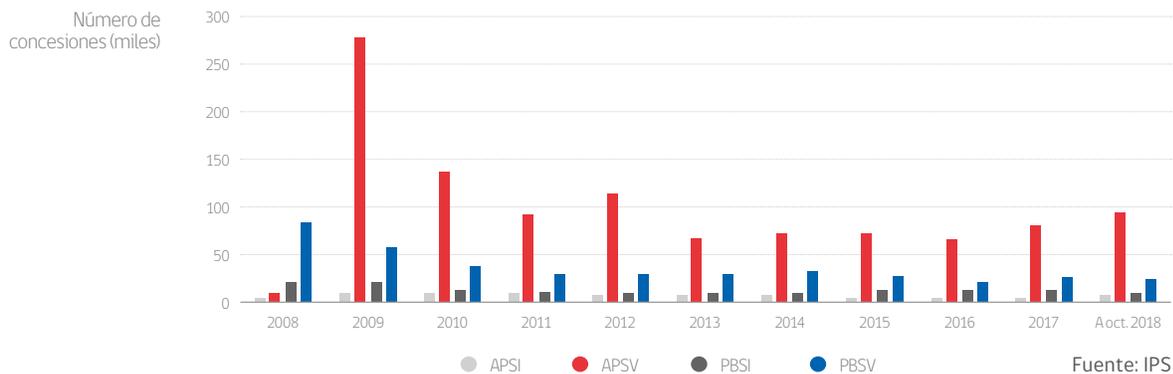
<b>Cuadro N° 1   Número de concesiones anuales por tipo de beneficio   (2008 - octubre 2018)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TIPO DE BENEFICIO</b>				<b>TOTAL</b>
	APSI	APSV	PBSI	PBSV	
2008	1.628	9.666	21.763	83.926	<b>116.983</b>
2009	9.792	277.006	20.961	57.791	<b>365.550</b>
2010	9.911	137.903	13.242	36.098	<b>197.154</b>
2011	8.697	90.244	10.346	29.811	<b>139.098</b>
2012	7.011	113.335	9.891	29.013	<b>159.250</b>
2013	6.049	65.548	8.904	29.558	<b>110.059</b>
2014	5.270	70.037	9.996	32.593	<b>117.896</b>
2015	2.081	71.150	11.688	26.413	<b>111.332</b>
2016	2.200	65.291	11.012	21.796	<b>100.299</b>
2017	2.660	80.480	11.740	25.747	<b>120.627</b>
A oct 2018	5.251	93.637	9.296	23.797	<b>131.981</b>
<b>Total</b>	<b>60.550</b>	<b>1.074.297</b>	<b>138.839</b>	<b>396.543</b>	<b>1.670.229</b>

Fuente: IPS

Gráficamente se puede apreciar que el principal beneficio concedido cada año corresponde al Aporte Previsional de Vejez (APS), con la excepción de lo ocurrido en 2008 cuando

la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBS) fue la que alcanzó el mayor porcentaje de concesiones.

**Gráfico N° 1 | Evolución de las concesiones por tipo de beneficio | (2008 - octubre 2018)**



El universo de beneficiados pagados por concepto de PBS y APS de Vejez e Invalidez en octubre de 2018 alcanzó a un total de 1.493.168 personas, con un monto pagado total de M\$127.982.842, cuyo desglose por tipo de beneficio se aprecia en la siguiente tabla.

Desde una perspectiva regional de los pagos realizados por concepto de PBS y APS de Vejez durante octubre de 2018 se observa que el mayor número de estos beneficios se pagaron en las regiones Metropolitana, Biobío, Valparaíso y La Araucanía, superando el 63%, tal como se aprecia en los cuadros N° 3 y N° 4.

**Cuadro N° 2 | Número y monto total pagado en miles de pesos de beneficios (octubre de 2018)**

Tipo de Beneficio	N°	Monto M\$
PBS de Vejez	403.365	43.250.782
PBS de Invalidez	183.049	19.471.201
APS de Vejez	839.897	58.534.449
APS de Invalidez	66.857	6.636.409
<b>Total</b>	<b>1.493.168</b>	<b>127.892.842</b>

Fuente: IPS

**Cuadro N° 3 | Número y monto pagado en miles de pesos de PBS de Vejez, según género y región | (octubre de 2018)**

REGIÓN	Hombres		Mujeres		Total	
	N° Beneficiarios	Monto M\$	N° Beneficiarias	Monto M\$	Beneficiarios	Monto M\$
Arica y Parinacota	1.109	119.000	3.074	329.763	<b>4.183</b>	<b>448.764</b>
Tarapacá	1.151	123.418	3.123	335.021	<b>4.274</b>	<b>458.439</b>
Antofagasta	1.489	159.598	5.093	546.410	<b>6.582</b>	<b>706.008</b>
Atacama	1.434	153.616	4.297	460.650	<b>5.731</b>	<b>614.265</b>
Coquimbo	5.615	602.334	13.838	1.484.180	<b>19.453</b>	<b>2.086.514</b>
Valparaíso	9.467	1.015.669	28.807	3.089.708	<b>38.274</b>	<b>4.105.377</b>
O'Higgins	5.055	541.888	15.252	1.635.013	<b>20.307</b>	<b>2.176.900</b>
Maule	8.692	932.063	21.544	2.309.358	<b>30.236</b>	<b>3.241.422</b>
Ñuble	5.590	599.740	13.136	1.408.648	<b>18.726</b>	<b>2.008.388</b>
Biobío	9.166	983.192	31.621	3.391.300	<b>40.787</b>	<b>4.374.493</b>
Araucanía	14.383	1.543.071	28.516	3.058.275	<b>42.899</b>	<b>4.601.346</b>
Los Ríos	4.009	429.648	9.383	1.006.477	<b>13.392</b>	<b>1.436.125</b>
Los Lagos	10.283	1.103.051	20.832	2.234.140	<b>31.115</b>	<b>3.337.191</b>
Aysén	930	99.704	1.780	190.912	<b>2.710</b>	<b>290.616</b>
Magallanes	772	82.839	1.991	213.383	<b>2.763</b>	<b>296.222</b>
Metropolitana	27.700	2.970.451	94.233	10.098.262	<b>121.933</b>	<b>13.068.713</b>
<b>Total</b>	<b>106.845</b>	<b>11.459.281</b>	<b>296.520</b>	<b>31.791.501</b>	<b>403.365</b>	<b>43.250.782</b>

Fuente: IPS

**Cuadro N° 4 | Número y monto pagado en miles de pesos de APS de Vejez, según género y región | (octubre de 2018)**

REGIÓN	Hombres		Mujeres		Total	
	N° Beneficiarios	Monto M\$	N° Beneficiarias	Monto M\$	Beneficiarios	Monto M\$
Arica y Parinacota	1.109	119.000	3.074	329.763	<b>4.183</b>	<b>448.764</b>
Tarapacá	1.151	123.418	3.123	335.021	<b>4.274</b>	<b>458.439</b>
Antofagasta	1.489	159.598	5.093	546.410	<b>6.582</b>	<b>706.008</b>
Atacama	1.434	153.616	4.297	460.650	<b>5.731</b>	<b>614.265</b>
Coquimbo	5.615	602.334	13.838	1.484.180	<b>19.453</b>	<b>2.086.514</b>
Valparaíso	9.467	1.015.669	28.807	3.089.708	<b>38.274</b>	<b>4.105.377</b>
O'Higgins	5.055	541.888	15.252	1.635.013	<b>20.307</b>	<b>2.176.900</b>
Maule	8.692	932.063	21.544	2.309.358	<b>30.236</b>	<b>3.241.422</b>
Ñuble	5.590	599.740	13.136	1.408.648	<b>18.726</b>	<b>2.008.388</b>
Biobío	9.166	983.192	31.621	3.391.300	<b>40.787</b>	<b>4.374.493</b>
Araucanía	14.383	1.543.071	28.516	3.058.275	<b>42.899</b>	<b>4.601.346</b>
Los Ríos	4.009	429.648	9.383	1.006.477	<b>13.392</b>	<b>1.436.125</b>
Los Lagos	10.283	1.103.051	20.832	2.234.140	<b>31.115</b>	<b>3.337.191</b>
Aysén	930	99.704	1.780	190.912	<b>2.710</b>	<b>290.616</b>
Magallanes	772	82.839	1.991	213.383	<b>2.763</b>	<b>296.222</b>
Metropolitana	27.700	2.970.451	94.233	10.098.262	<b>121.933</b>	<b>13.068.713</b>
<b>Total</b>	<b>106.845</b>	<b>11.459.281</b>	<b>296.520</b>	<b>31.791.501</b>	<b>403.365</b>	<b>43.250.782</b>

Fuente: IPS

En síntesis, el alcance de los beneficios de Vejez (PBS y APS), de acuerdo a los pagos realizados durante octubre de 2018, corresponde al 59,7% del total de la población con edad

superior a los 65 años. La siguiente tabla muestra las proyecciones de población de 65 años o más para los próximos años.

<b>Cuadro N° 5   Proyección de la población de 65 años y más para los próximos años</b>			
<b>Año</b>	<b>Población total</b>	<b>Población de 65 años y más</b>	<b>Porcentaje de población de 65 años y más</b>
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.

## Bono por Hijo

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 cumplan el requisito de residencia en Chile.

Desde su implementación en el año 2009 a octubre 2018 han sido beneficiarias 564.154 mujeres.

El número y los montos de los pagos referidos al Bono por Hijo durante el 2018 a nivel nacional se muestran a continuación:

<b>Cuadro N° 6   Número de beneficiarias y número de causantes de Bono por Hijo</b>		
<b>Año</b>	<b>Total</b>	
	<b>N° Beneficiarias</b>	<b>N° Hijos</b>
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
2018	55.599	165.532
<b>Total</b>	<b>576.200</b>	<b>1.988.441</b>

Fuente: IPS

<b>Cuadro N° 7   Número y monto pagado en miles de pesos de Bono por Hijo   (consolidado a octubre de 2018)</b>			
<b>Año 2018</b>	<b>Total</b>		
	<b>N° Beneficiarias</b>	<b>N° Hijos</b>	<b>Monto M\$</b>
Enero	5.007	14.611	4.916.204
Febrero	5.360	15.503	5.769.667
Marzo	6.203	18.590	5.257.026
Abril	5.250	15.700	5.323.350
Mayo	5.419	16.142	5.259.329
Junio	5.299	15.843	5.072.740
Julio	5.273	15.692	5.379.531
Agosto	5.742	17.404	5.751.653
Septiembre	6.055	17.855	5.990.402
Octubre	5.991	18.192	6.233.378
<b>Total</b>	<b>55.599</b>	<b>165.532</b>	<b>54.953.280</b>

Fuente: IPS

## Subsidio a la contratación y cotización de trabajadores jóvenes

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".

Revisadas las cifras a octubre de 2018, se observa que se pagaron en promedio mensualmente 1.166 subsidios a la contratación y 20.277 a la cotización. Involucrando un monto pagado de M\$112.997 y M\$2.004.435 contratación y cotización respectivamente.

**Cuadro N° 8 | Número y monto pagado en miles de pesos de subsidios pagados a trabajadores jóvenes en el mes (consolidado a octubre de 2018)**

Año 2018	Subsidio a la Contratación		Subsidio a la Cotización	
	N° Subsidios pagados (1)	Monto M\$	N° Subsidios pagados (1)	Monto M\$
Enero	1.350	13.290	18.570	183.489
Febrero	1.033	9.778	12.624	120.052
Marzo	903	8.464	19.233	189.289
Abril	1.469	14.781	27.469	272.939
Mayo	1.099	10.286	19.923	199.422
Junio	2.917	28.053	33.135	323.791
Julio	638	6.190	16.559	166.932
Agosto	541	4.989	16.468	165.654
Septiembre	541	4.856	20.636	197.680
Octubre	1.165	12.310	18.153	185.186

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

(1) Valores acumulados correspondiente al número de empleadores y trabajadores que al mes informado han recibido alguna vez el subsidio

**Cuadro N° 9 | Número de empleadores y trabajadores por los cuales se ha generado el pago del subsidio (consolidado a octubre de 2018)**

Año 2018	Subsidio a la Contratación				Subsidio a la Cotización	
	Número de empleadores que recibieron pago en el mes (1)	Número de trabajadores por los cuáles se recibió pago de subsidio en el mes (1)	Número de empleadores que han recibido pago de subsidio (2)	Número de trabajadores por los cuáles se ha recibido pago de subsidio (2)	Número de trabajadores que recibieron pago en el mes (1)	Número de trabajadores que han recibido pago de subsidio (2)
Enero	30	1.349	984	98.820	17.515	212.898
Febrero	26	1.032	985	99.072	11.791	213.755
Marzo	42	901	1.002	99.406	18.033	215.465
Abril	53	1.422	1.015	99.838	21.968	217.340
Mayo	44	1.091	1.018	100.160	18.817	219.082
Junio	53	1.743	1.025	100.814	21.904	222.118
Julio	53	635	1.033	100.935	15.656	223.225
Agosto	55	540	1.040	101.032	15.673	224.703
Septiembre	47	535	1.044	101.141	18.433	226.082
Octubre	64	990	1.050	101.511	16.612	227.690

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

(1) Estos valores no son sumables en el tiempo por cuanto un trabajador o empleador puede recibir subsidios en uno o más meses.

(2) Valores acumulados correspondiente al número de empleadores y trabajadores que al mes informado han recibido alguna vez el subsidio.



# 3

## **Pilar Contributivo Obligatorio**

## Régimen de ahorro y capitalización

El régimen de ahorro y capitalización fue creado por el D.L. 3.500 de 1980, el cual incorpora un Sistema de Pensiones de Vejez, de Invalidez y Supervivencia 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 septiembre de 2018 se observó un aumento de 2,9% en el número de afiliados en comparación a septiembre de 2017, pasando de 10.381.248 afiliados a 10.677.938 personas en el régimen de capitalización individual. Los afiliados dependientes muestran un aumento de 3,5%; con un crecimiento de 345.448 personas, mientras que los afiliados independientes y voluntarios muestran una disminución de -8,5% y -3,5% en el periodo analizado, respectivamente. En relación al número total de afiliados al sistema, este aumentó en 296.690 personas.

Cuadro N°1   Número de afiliados según tipo   (diciembre 2016 - septiembre 2018)				
Período	Dependientes	Independientes	Voluntarios	Total
Dic. 2016	9.620.269	543.287	14.881	<b>10.178.437</b>
Dic. 2017	9.867.644	549.760	15.733	<b>10.433.137</b>
Sept. 2017	9.800.427	565.290	15.531	<b>10.381.248</b>
Sept. 2018	10.145.885	517.063	14.990	<b>10.677.938</b>
<b>Var % Sept.18/Sept.17</b>	<b>3,5</b>	<b>-8,5</b>	<b>-3,5</b>	<b>2,9</b>

Fuente: Informe Estadístico Mensual de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones.

El número de cotizantes creció en el mismo periodo en 2,7%, desde 5.227.247 hasta 5.369.731. También se observa una disminución de -6,9% de los cotizantes independientes y -14,6% de los cotizantes voluntarios.

Cuadro N° 2   Número de cotizantes según tipo   (diciembre 2016 - septiembre 2018)				
Período	Dependientes	Independientes	Voluntarios	Total
Dic. 2016	5.139.394	142.385	2.558	<b>5.284.337</b>
Dic. 2017	5.254.918	135.737	2.377	<b>5.393.032</b>
Sept. 2017	5.087.915	137.466	1.866	<b>5.227.247</b>
Sept. 2018	5.240.149	127.988	1.594	<b>5.369.731</b>
<b>Variación Sept.18/ Dic.17</b>	<b>3,0%</b>	<b>-6,9%</b>	<b>-14,6%</b>	<b>2,7%</b>

Fuente: Informe Estadístico Mensual de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones.

**Cuadro N° 3 | Cotizantes Vs. Ocupados | (diciembre 2016 - septiembre 2018, cifras en miles de personas)**

Período	N° Cotizantes del mes	N° Ocupados (ago.18 - oct.18)	Razón cotizantes/ocupados
Dic. 2016	5.284	8.230	64,2%
Dic. 2017	5.391	8.434	63,9%
Sept. 2017	5.227	8.297	64,2%
Sept. 2018	5.370	8.381	64,1%
<b>Variación Sept.18/Sept.17</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>-0,2%</b>

Fuente: Informe Estadístico Mensual de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones e INE

La relación entre cotizantes y población ocupada muestra una evolución estable en doce meses y respecto del año 2016, alcanzando un 64,1% a septiembre de 2018, lo que

refleja que se debe continuar regularizando la situación de muchos trabajadores que todavía no están cotizando<sup>1</sup>.

### Remuneraciones y rentas imponibles

Al analizar la evolución de la renta imponible de los cotizantes a las AFP, vemos que en términos nominales ésta creció 4,8% de septiembre 2017 a 2018, registrando una variación levemente inferior a la registrada en el periodo diciembre de 2016 y 2017, con 5,6% nominal respectivamente.

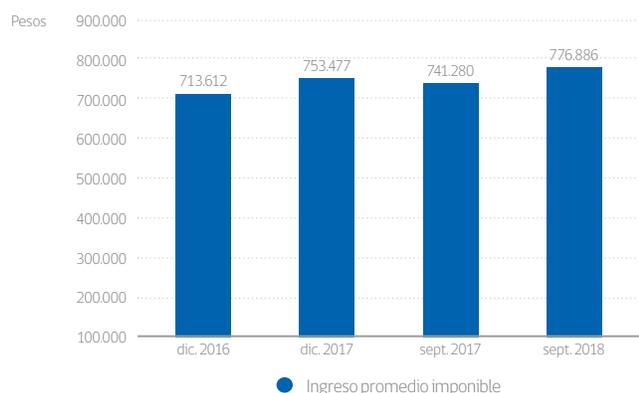
El ingreso promedio sobre el cual los cotizantes en AFP efectuaron sus aportes alcanzó a \$776.886, a septiembre de 2018. El tope imponible era de \$2.142.088 a septiembre de 2018 (UF 78,3) y el ingreso mínimo vigente a igual fecha alcanzó a \$288.000.

imponible cotizada.

En el Gráfico N° 2 (en la página siguiente) se puede observar que el 50% de los trabajadores cotiza por una renta imponible inferior a \$576 mil. Además, un 4,3% cotiza por algún ingreso mínimo, cifra que se eleva a 16,1% de los trabajadores que cotiza por una renta igual o inferior al sueldo mínimo, explicado por trabajos de jornada parcial. A su vez, el 74,3% de los cotizantes no sobrepasa el millón de remuneración.

Por último, un 7,2% de los cotizantes, esto es 388 mil trabajadores, lo hace por la renta tope.

**Gráfico N° 1**  
**Ingreso imponible promedio, pesos de cada fecha**  
(diciembre 2016 - septiembre 2017)

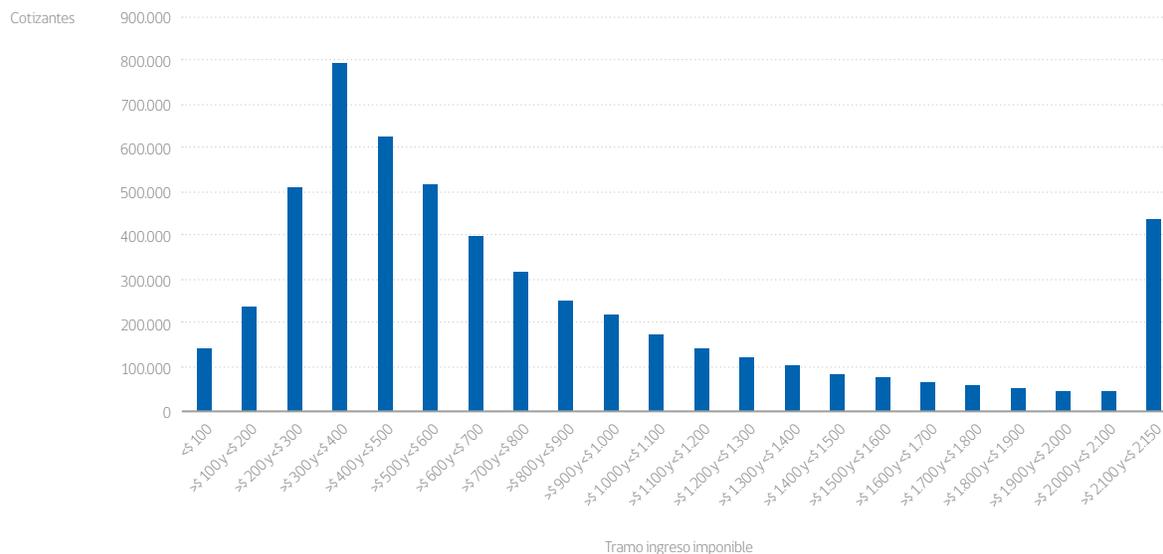


Fuente: Superintendencia de Pensiones.

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

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, por este motivo es preferible utilizar la razón cotizante/ocupados, que a septiembre de 2018 está en 64,1%.

**Gráfico N° 2 | Número de cotizantes por tramo de ingreso imponible, en miles de pesos**  
(septiembre 2018)



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.

El sistema paga 1.327.407 pensiones, de este total, 68,2% corresponden a pensiones de vejez a la edad legal y de vejez anticipada, equivalentes a 905.086 pensiones. El promedio mensual pagado de las pensiones de vejez asciende a 8,6 UF (\$236.856). Cabe considerar que este promedio no incorpora los beneficios del Aporte Previsional Solidario.

Las 675.643 pensiones de vejez a la edad legal son por un valor promedio de 7,40 UF, mientras que las pensiones anticipadas llegan a 229.443 personas con un valor promedio de 12,23 UF.

Las pensiones por invalidez total alcanzan a 119.307 con 8,92 UF; por invalidez parcial a 18.066 con 7,11 UF; 208.816 son pensiones de viudez con un monto promedio de 6,49 UF, y 56.253 son pensiones de orfandad con 2,59 UF de promedio.

**Cuadro N° 4 | Número y monto promedio mensual de las pensiones pagadas en UF, según modalidad y tipo de pensión (consolidado a octubre de 2018)**

Año 2018	Cubierto Seguro (1)		Retiro Programado		Renta Temporal		Renta Vitalicia (2)		Total (3)	
	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF
Vejez Edad	0	0,00	436.506	4,62	31.246	20,58	207.891	11,24	675.643	7,40
Vejez Anticipada	0	0,00	23.395	16,66	2.132	31,61	203.916	11,52	229.443	12,23
Invalidez Total	3.428	11,47	67.200	4,49	6.315	26,89	42.364	13,08	119.307	8,92
Invalidez Parcial	0	0,00	12.105	4,73	682	21,69	5.279	10,70	18.066	7,11
Viudez	7.917	6,75	87.189	5,08	354	22,87	113.356	7,51	208.816	6,49
Orfandad	230	1,68	35.047	2,39	200	7,60	20.776	2,89	56.253	2,59
Otras	564	3,14	9.383	2,43	16	9,87	9.916	4,45	19.879	3,46
<b>Total</b>	<b>12.139</b>	<b>7,82</b>	<b>670.825</b>	<b>4,94</b>	<b>40.945</b>	<b>22,10</b>	<b>603.498</b>	<b>10,36</b>	<b>1.327.407</b>	<b>7,96</b>

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: Comisión para el Mercado Financiero

(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 octubre de 2018 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.

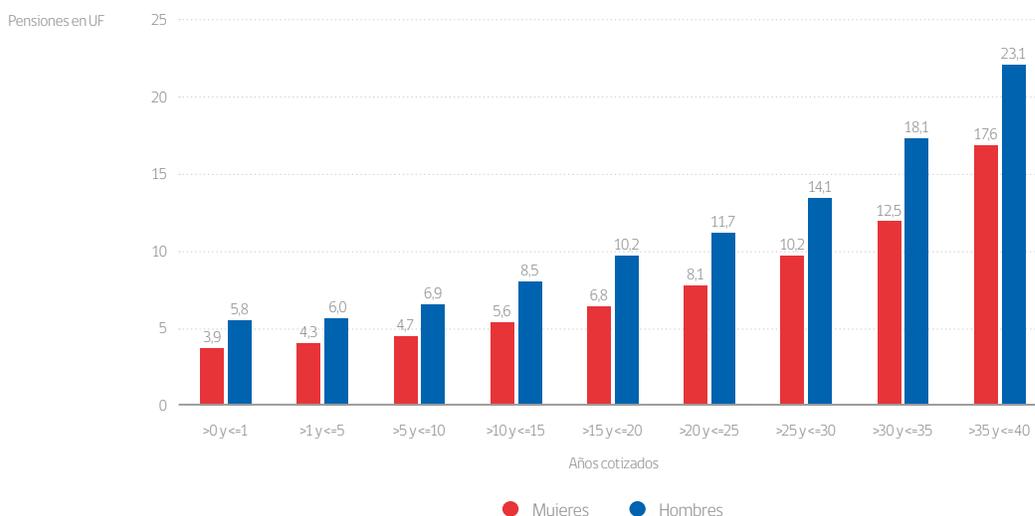
Es así que entre 15 y 20 años cotizados, los hombres reciben una pensión promedio mensual de 10,2 UF y las mujeres de 6,8 UF; entre 25 y 30 años los hombres obtienen 14,1 UF y las mujeres 10,2 UF, y entre 35 y 40 años los hombres reciben 23,1 UF y las mujeres 17,6 UF.

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

pensión un 77,7% y las mujeres un 69% respecto de las rentas imponibles 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 septiembre de 2018 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, fenómeno explicado principalmente por la edad de pensión, en efecto, las mujeres al pensionarse 5 años antes que los hombres (a los 60 años y no a los 65) ahorran menos, por ello, generan una menor rentabilidad y deben financiar más años de pensión al presentar una mayor expectativa de vida que los hombres.

**Gráfico N° 3 | Pensiones promedio de vejez pagadas en UF, según años cotizados y género**  
(octubre 2018)



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 mayor valor de la pensión. En los casos en que una persona reciba pensión a través de una AFP y una Compañía 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 octubre de 2018 se pagaron un total de 39.289 prestaciones por un monto de 6.586.420 UF (USD \$ 261 Millones). Comparado con el año 2017 se observa una disminución en el número de prestaciones (-5,5%) y un aumento en los montos de los beneficios pagados (4,7%).

A octubre de 2018 se otorgaron 7.321 excedentes de libre disposición por un monto de 2.672.804 UF (USD \$106 Millones) con un retiro promedio de \$10 millones por pensionado.

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.

El número de herencias otorgadas fue de 7.910 por un monto total de 3.575.383 UF (USD \$141 Millones) con un promedio de \$12,4 millones.

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 hiciera 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.

A octubre 2018 se entregaron 24.058 cuotas mortuorias por un monto de 338.233 UF (USD \$13,4 Millones), a un promedio de \$386 mil.

**Cuadro N° 5 | Número y monto pagado en UF de otros beneficios | (diciembre 2016 - octubre 2018)**

Período	Excedente Libre Disposición		Herencias		Cuota Mortuoria		Total	
	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF
Dic. 2016	11.188	3.712.602	9.479	3.724.909	24.284	337.004	44.951	7.774.514
Dic. 2017	9.419	3.147.055	9.389	4.037.719	24.361	338.181	43.169	7.522.955
Oct. 2017	7.745	2.552.561	7.869	3.354.930	20.082	278.099	35.696	6.185.590
Oct. 2018	7.321	2.672.804	7.910	3.575.383	24.058	338.233	39.289	6.586.420
<b>Variación Oct. 18/Oct. 17</b>	<b>-5,5%</b>	<b>4,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>19,8%</b>	<b>21,6%</b>	<b>10,1%</b>	<b>6,5%</b>

Fuente: Superintendencia de Pensiones

### Evolución de los fondos de pensiones

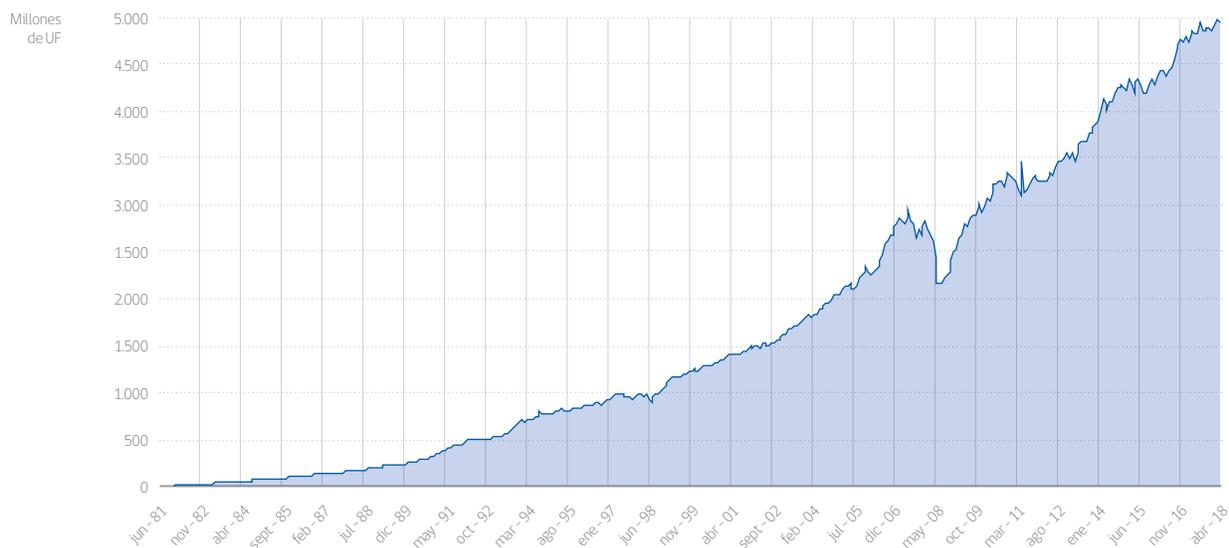
El cuadro N° 6 muestra los fondos de pensiones desde diciembre de 2016 a octubre de 2018. A octubre de 2018 se produce un aumento de 2,6% respecto de 2017.

<b>Cuadro N° 6   Fondos de Pensiones y Rentabilidad, en millones de pesos   (diciembre 2016 - octubre 2018)</b>		
<b>Período</b>	<b>Activo de los fondos de pensiones</b>	<b>Rentabilidad</b>
Dic. 2016	116.364.555	4.834.143
Dic. 2017	129.511.362	10.188.234
Oct. 2017	129.215.689	
Oct. 2018	132.611.797	
<b>Var Oct. 18/Oct. 17</b>	<b>2,6%</b>	

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 período desde junio de 1981 a octubre de 2018. A octubre del presente año los fondos de pensiones llegan a 4.834,2 millones UF y equivalente a USD \$191.273 millones<sup>2</sup>.

**Gráfico N° 4 | Activos de los Fondos de Pensiones, mensual en millones de UF de cada periodo (junio 1981 - octubre 2018)**



Fuente: Elaborado con datos de la Superintendencia de Pensiones

2 Utilizando el dólar observado a fines de octubre 2018 que fue de \$ 693,31.

### Rentabilidad promedio anual de los fondos de pensiones

En sus 38 años de operación – desde 1981 a noviembre de 2018 – el sistema muestra una rentabilidad anual nominal de 17,4% lo que representa una rentabilidad anual real de 7,9%. Esta cifra corresponde al actual Fondo C, continuador del fondo de pensiones único que existía al inicio del sistema de ahorro y capitalización.

El cuadro N° 7 muestra el desempeño de los fondos de pensiones en distintos periodos: tres, diez y dieciséis años a noviembre de 2018. Desde que existen los multifondos la

rentabilidad promedio anual es de 8,1% nominal.

Desde septiembre de 2002, el Fondo A, que invierten hasta un 80% en renta variable, renta 9,4% nominal promedio anual, mientras que el Fondo E, que sólo invierte hasta un 5% en renta variable, renta 7% nominal por año. En términos reales, descontada la variación de la Unidad de Fomento, el Fondo A renta 6% promedio por año y el Fondo E 3,6% promedio anual.

**Cuadro N° 7 | Rentabilidad promedio anualizada nominal y real de los fondos de pensiones (consolidado a noviembre 2018)**

Período	Tipo de fondo					
	Fondos A	Fondos B	Fondos C	Fondos D	Fondos E	Promedio
	Rentabilidad nominal anualizada					
3 años	4,7%	4,9%	4,6%	4,2%	4,7%	<b>4,6%</b>
10 años	10,0%	8,9%	8,1%	7,3%	6,9%	<b>8,2%</b>
16 años (sept. 2002 - nov. 2018)	9,4%	8,5%	8,1%	7,6%	7,0%	<b>8,1%</b>
Rentabilidad real anualizada						
3 años	2,2%	2,4%	2,1%	1,7%	2,2%	<b>2,1%</b>
10 años	7,3%	6,2%	5,5%	4,7%	4,2%	<b>5,5%</b>
16 años (sept. 2002 - nov. 2018)	6,0%	5,1%	4,7%	4,2%	3,6%	<b>4,7%</b>

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 distribución de las inversiones en los sectores Estado, Bancos e Instituciones Financieras, Empresas y en el Extranjero. También presenta la participación la inversión en renta variable, fija y derivados.

Respecto del total de los fondos de pensiones, el 57,1% está invertido en Chile y un 42,9% en el extranjero. Por su parte, el 61% de los ahorros está invertido en títulos de renta fija, un 39,4% en títulos de renta variable y un -0,4% en derivados.

Por tipo de fondos, las carteras de inversión presentan las siguientes 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 79,9% en renta variable y el fondo E, el más conservador, un 4,6%. Respecto a la inversión en instrumentos estatales, el Fondo tipo A posee sólo un 0,4% de la cartera en títulos nacionales del Estado, mientras que el Fondo Tipo E un 35,4%. En cuanto a títulos bancarios, el Fondo A tiene un 2,0% y el Fondo E un 44,4%. En tanto, el Fondo Tipo A posee un 19,1% en el sector empresas y el tipo E un 13,7%.

**Cuadro N° 8 | Distribución de la cartera de inversión de los fondos de pensiones, montos en millones de pesos (consolidado a octubre 2018)**

Cartera	Fondos A	Fondos B	Fondos C	Fondos D	Fondos E	Total
Estado	0,4%	7,0%	21,5%	32,0%	35,4%	<b>20,1%</b>
Bancos e IF	2,0%	12,5%	15,5%	25,0%	44,4%	<b>19,4%</b>
Empresas	19,1%	19,9%	19,0%	15,0%	13,7%	<b>17,6%</b>
Extranjero	78,5%	60,6%	44,0%	28,0%	6,5%	<b>42,9%</b>
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Renta Variable	79,9%	59,2%	39,4%	19,1%	4,6%	<b>39,4%</b>
Renta Fija	20,5%	41,2%	61,0%	81,3%	95,4%	<b>61,0%</b>
Derivados, otros	-0,4%	-0,4%	-0,4%	-0,4%	0,0%	<b>-0,4%</b>
<b>Fondo de Pensiones</b>	<b>19.297.987</b>	<b>21.470.030</b>	<b>47.613.633</b>	<b>22.511.808</b>	<b>21.718.339</b>	<b>132.611.797</b>

Fuente: Cálculos en base a estadísticas de la Superintendencia de Pensiones



# 4

## **Pilar Contributivo Voluntario**

## Ahorro previsional voluntario

En el Ahorro Previsional Voluntario (APV) 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 APV que suman 2.022.279 a junio de 2018, con un crecimiento de 13% en doce meses. Las AFP administran 1.319.503 cuentas, equivalentes al 65,3% de ellas. Siguen los fondos mutuos con 415.098 cuentas (20,5%), las compañías de seguros con 190.869 cuentas (9,4%) e intermediarios de valores con 93.570 cuentas (4,6%). El 2017 se incorpora otra categoría de entidad autorizada a administrar APV, Fondos de Inversión con 116 cuentas actualmente y desaparecen los Fondos para la Vivienda.

**Cuadro N° 1 | Número de Cuentas de Ahorro Previsional Voluntario por industria (junio 2017 y junio 2018)**

Industria	Junio 2017		Junio 2018	
	Número de cuentas	Participación en el sistema	Número de cuentas	Participación en el sistema
AFP	1.232.116	68,9%	1.319.503	65,3%
Bancos	3.146	0,2%	3.123	0,2%
Compañías de Seguros	190.924	10,7%	190.869	9,4%
Fondos de Inversión	2	0,0%	116	0,0%
Fondos Mutuos	264.123	14,7%	415.098	20,5%
Fondos para la Vivienda	376	0,0%	0	0,0%
Intermediarios de Valores	98.476	5,5%	93.570	4,6%
<b>Total</b>	<b>1.789.163</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.022.279</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe junio 2018 SP, CMF y SBIF.

En el cuadro N° 2 se puede observar el saldo acumulado a junio de 2018 de ahorro previsional voluntario en los dos regímenes tributarios cuya suma totaliza \$7.051.583 millones, equivalente a USD \$10.883 millones, con un crecimiento de 6,4% en doce meses. Las AFP administran el 52% del ahorro. Siguen las compañías de seguros con un 21,2%, los fondos mutuos con 14,9% y los intermediarios de valores con el 11,9% de los fondos.

A junio de 2018, el 88,9% del APV es realizado bajo la modalidad tributaria de la letra b) del artículo 20 L del D.L. 3.500 y sólo un 11,1% bajo la modalidad de la letra a), el cual es apto para afiliados de rentas medias y bajas. Esta diferencia se explica porque la modalidad tributaria de la letra a) se creó recientemente, en la reforma de 2008, por lo tanto, presenta menores saldos relativos. No obstante lo anterior, en doce meses, los saldos de la letra a) crecieron un 19,3% y los de la letra b) un 4,9%.

**Cuadro N° 2 | Monto total acumulado de Ahorro Previsional Voluntario por industria, en MM\$ (junio 2017 y junio 2018)**

Industria	Saldo acumulado jun. 2017			Saldo acumulado jun. 2018		
	Art. 20L Letra a)	Art. 20L Letra b)	Participación en el sistema	Art. 20L Letra a)	Art. 20L Letra b)	Participación en el sistema
AFP	316.865	3.148.707	52,3%	379.055	3.292.283	52,0%
Bancos	0	1.334	0,0%	0	1.354	0,0%
Compañías de Seguros	201.214	1.179.959	20,8%	234.485	1.257.871	21,2%
Fondos de Inversión	0	10	0,0%	8	730	0,0%
Fondos Mutuos	98.911	848.067	14,3%	133.978	913.269	14,9%
Fondos para la Vivienda	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Intermediarios de Valores	41.630	792.829	12,6%	38.132	800.419	11,9%
<b>Total</b>	<b>658.619</b>	<b>5.970.906</b>	<b>100,0%</b>	<b>785.657</b>	<b>6.265.926</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe junio 2018 SP, CMF y SBIF.

# 5

**Opinión de la Comisión  
de Usuarios sobre el  
Proyecto de Ley que  
Reforma el Sistema  
de Pensiones**

## Opinión general

La Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones valora el proyecto de ley que reforma el Sistema de Pensiones ingresado por el gobierno a fines de octubre de 2018. No hay duda que es urgente y necesaria una reforma que mejore las pensiones actuales y futuras.

Sin perjuicio de que representa un avance importante, la Comisión considera que la gradualidad de las medidas más significativas para el aumento de las pensiones es muy extensa.

El proyecto consolidaría el financiamiento tripartito de las pensiones, con la cotización del trabajador, del empleador y del Estado. El trabajador aporta un 10% mensual de su remuneración; el empleador un 1,53% para financiar el Seguro de Invalidez y Supervivencia, al que se agregaría un 4% que iría a las cuentas de los trabajadores, y el Fisco aumentaría su aporte al Pilar Solidario y complementaría además las

pensiones de los sectores medios.

La Comisión de Usuarios destaca las medidas dirigidas a lograr una mayor equidad de género, que han estado presentes en forma continuada en las últimas iniciativas legislativas. En lo planteado por el Ejecutivo esto se concreta a través de los aportes a la clase media, el que considera menores exigencias de cotización y un complemento adicional a las mujeres.

A continuación, se analizan algunas de las propuestas contenidas en el proyecto, con el siguiente enfoque: A. Iniciativas que se consideran positivas, B. Las que pese a ser positivas, se podrían mejorar, C. Aquellas en las que no concordamos, D. Puntos que quedaron sin incorporar en el proyecto de ley y algunas iniciativas regulatorias que pueden ser consideradas.

### A. Iniciativas positivas del proyecto de ley

La Comisión de Usuarios considera positivas las medidas que se señalan a continuación:

- i) Aumento del monto de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS)

El monto de la PBS sube un 10% el primer año una vez aprobada la ley, pasando de \$107.304 a \$118.034. A partir del segundo año se distinguirán 5 tramos de edad (65-69 años, 70-74, 75-79, 80-84 y 85 años y más), aumentando en mayor medida las pensiones de los grupos de mayor edad en un periodo de 2 a 5 años, de la siguiente manera:

Tramos etarios	Incremento PBS
Mayores de 65 años y menores de 70 años	10%
Mayores de 70 años y menores de 74 años	19,07%
Mayores de 75 años y menores de 79 años	28,68%
Mayores de 80 años y menores de 84 años	38,87%
Mayores de 85 años	49,65%

Aumento gradual de la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS). La PMAS aumenta en 15% el primer año, pasando de \$317.085 a \$364.648 y en un plazo de 5 años llegará a \$496.099 para los mayores de 85 años. El aumento final de la PMAS por tramo de edad sería el siguiente:

Tramos etarios	Incremento PMAS
Mayores de 65 años y menores de 70 años	15%
Mayores de 70 años y menores de 74 años	24,48%
Mayores de 75 años y menores de 79 años	34,53%
Mayores de 80 años y menores de 84 años	45,18%
Mayores de 85 años	56,46%

El aumento de la PBS y la PMAS incrementa el APS que reciben los pensionados, monto que dependerá de la pensión autofinanciada más otras pensiones que reciba el jubilado y del tramo de edad.

#### Observaciones:

La Comisión de Usuarios considera positivo el aumento de la PBS y el APS por tramos de etario, debido a que a mayor edad el adulto mayor es más vulnerable. Además, producto del aumento de la PMAS, existirán nuevos pensionados beneficiarios del APS.

- ii) Regular las revisiones de focalización de acceso al Pilar Solidario sólo una vez, tres años después de concedido el beneficio. Pasada esta revisión el IPS podrá revisar casos concretos sólo cuando disponga de antecedentes.
- iii) Se mantiene el derecho a PBS o APS de invalidez aun cuando el pensionado reciba ingresos laborales.

#### Observaciones:

La Comisión de Usuarios considera las anteriores dos medidas como positivas, dado que se otorga estabilidad a los beneficios. Es un avance permitir a las personas en situación de discapacidad, que en general son las más vulnerables de la población, que ingresen al mercado laboral sin perder la PBS o el APS de Invalidez.

- iv) Entregar un Subsidio de Dependencia a los Adultos Mayores de 65 años que pertenezcan a los 6 primeros deciles de pobreza que caigan en dependencia funcional severa en el futuro, como aquellos que ya son al momento de implementarse la reforma (monto máximo de beneficio \$80.000).
- v) Entregar un Seguro de Dependencia que proteja a quienes hayan cotizado a este seguro por al menos 4 años (mujeres) y 5 años (hombres), el monto del beneficio será de 0,2 UF por cada 12 meses de cotizaciones, y tendrá un monto mínimo mensual de 3 UF.
- vi) Se establece un Seguro de Lagunas Previsionales en beneficio de trabajadores cesantes, financiado con cargo al Fondo de Cesantía Solidario.

El proyecto propone que las cotizaciones a la cuenta individual, al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) y el Seguro de Dependencia (SD), se paguen en ambos casos con cargo al Fondo de Cesantía Solidario (FCS), sin distinguir entre beneficiarios que acceden al Fondo de Cesantía o no. Las cotizaciones se calcularán sobre el monto del beneficio del seguro y no estarán afectas a comisiones.

- vii) Incentivos para postergar la pensión de vejez.

Se autoriza a quienes sigan trabajando y cotizando después de la edad legal de pensión, para retirar parte del mayor ahorro que acumulen. Específicamente, en la fecha de cumpleaños de cada año después de la edad legal de pensión, quienes hayan seguido cotizando podrán retirar el 50% de la diferencia entre el saldo de ahorro para pensiones que tienen en ese momento y el que necesitan para financiar la misma pensión que habrían obtenido a la edad legal.

Además, todos los pensionados que tengan una pensión inferior a 25 UF al mes, y cumplan con 16 años de cotizaciones las mujeres y 22 años los hombres, recibirán un Aporte Adicional mensual a su pensión, el que será financiado por el Estado. Quienes cumplan con los 16 o 22 años cotizados antes de la edad legal de pensión, y sigan cotizando después de la edad legal, recibirán un reconocimiento especial: el aporte por cada uno de esos años cotizados después de la edad legal de pensión se incrementará en 50% (hasta 0.225 UF para cada año).

- viii) Posibilidad de comisiones más bajas a los afiliados que sigan cotizando después de la edad legal de pensión.
- ix) Mejorar las pensiones de invalidez y sobrevivencia de trabajadores más jóvenes.
- x) Permitir acceso a pensiones de sobrevivencia a personas con estado civil de divorciado.
- xi) Fortalecimiento de la cobranza de cotizaciones. Cuando un empleador adeude cotizaciones previsionales a trabajadores que se encuentren afiliados a una AFP o Administradora de Ahorro Complementario de Pensiones (AACP), éstas podrán demandar el cobro respectivo conjuntamente en un mismo juicio, utilizando un sistema Unificado de Cobranza de cotizaciones Previsionales.
- xii) Regulaciones para promover traspasos informados. Autorizar a la Superintendencia de Pensiones para que, mediante norma de carácter general, imponga un límite máximo al número de traspasos que cada afiliado puede hacer anualmente entre AFP, y para que fijen el plazo de traspasos entre fondos y entre fondos y planes.
- xiii) Selección de multifondos más informada.
- xiv) Obligación de informar comisiones de intermediación y criterios usados en la selección de administradores de activos.

- xv) Mayores facultades fiscalizadoras a la Superintendencia de Pensiones (SP). Entre las que destacan:
- Aumentar las facultades de fiscalización de la SP sobre el Instituto de Previsión Social (IPS).
  - Fortalecer la supervisión de las Comisiones Médicas.
  - Asegurar la adecuada supervisión de las entidades

que administran ahorro complementario y ahorro previsional voluntario, mediante la conformación de un Comité de Coordinación de pensiones, integrado por la SP y la Comisión del Mercado Financiero.

- Mejorar la calidad de la información y asesoría previsional, mediante la creación de un Registro de Agentes de Venta y obligar a estos a acreditar conocimientos periódicamente.

## B. Iniciativas a mejorar del proyecto de ley

La Comisión de Usuarios estima que las siguientes iniciativas pueden ser mejoradas:

- i) Ampliación del Seguro de Longevidad para las pensiones en Retiro Programado beneficiarios del Pilar Solidario.

Los pensionados en Retiro Programado ven caer fuertemente su pensión si viven mucho tiempo. En este caso, para quienes autofinancien una pensión entre la PBS y el APS, reciben actualmente un APS constante, por lo que su Pensión Final (Pensión Base más el APS) decrece junto con el Retiro Programado.

El proyecto propone un "Seguro de Longevidad y rentabilidad" para que reciban pensiones constantes, garantizándoles el pago de la Pensión Final. La pensión final se pagará primero con cargo a la cuenta individual, una vez agotado el saldo, la Pensión Final la pagará el fisco como pensión garantizada.

En caso de fallecimiento de un afiliado sin beneficiarios de pensiones de sobrevivencia, dejará herencia si a esa fecha le quedan fondos remanentes. En caso de que tenga beneficiarios, se garantizará el pago como si el afiliado no hubiese utilizado su saldo para financiar la pensión garantizada.

### Observaciones:

La Comisión de Usuarios considera que esta es una medida muy positiva para los futuros pensionados y cree pertinente estudiar su aplicación a los actuales pensionados de Retiro Programado, evitando así, una discriminación para este grupo de pensionados como consecuencia del momento histórico en que obtuvieron su pensión

- ii) Mejorar las pensiones de la clase media, de las mujeres de la clase media y de aquellos que decidan postergar su jubilación (actuales y futuros pensionados).

Todos los pensionados que tengan una pensión inferior a 25 UF al mes, y cumplan con 16 años de cotizaciones las mujeres y 22 años los hombres, recibirán un Aporte Adicional

mensual a su pensión, el que será financiado por el Estado. El monto del aporte para la Clase Media será de 0,15 UF por cada año cotizado desde los 16 y 22 años respectivamente para hombres y mujeres. Para quienes estén pensionados al momento de aprobarse el proyecto de ley, los Aportes Adicionales tiene un tope de 1 UF en el caso de las mujeres y 0,8 UF en el caso de los hombres.

La pensión más el complemento no podrán ser superiores a 25 UF.

### Observaciones:

La Comisión de Usuarios estima que los aportes mensuales adicionales de pensión para la clase media y mujeres son positivos, pero en la gradualidad establecida en el proyecto de ley para otorgar el beneficio a los futuros pensionados, quedan excluidos aquellos jubilados que habiendo cotizado, en el caso de las mujeres, entre 16 y 19 años y en el caso de los hombres, entre 22 y 25 años.

La norma transitoria eleva en 4 años adicionales el requisito para obtener estos aportes (20 años cotizados para las mujeres y 26 años cotizados para los hombres), y en un plazo de 5 años para las mujeres y 7 años para los hombres van reduciendo los requisitos hasta llegar en régimen a los 16 años las mujeres y 22 años los hombres.

- iii) Aumento de la tasa de cotización del 4%.

### Observaciones:

La Comisión de Usuarios valora el aumento de la cotización, pero estima que la gradualidad es excesiva (8 años). Se ha señalado que en el largo plazo las pensiones aumentarán 40% con esta medida, pero con la gradualidad propuesta habrá que esperar cerca de 50 años para que un trabajador logre dicho aumento. Sugerimos estudiar una reducción de la gradualidad para completar el 4% adicional de cargo del empleador.

Adicionalmente, cabe destacar que la cotización previsional

promedio de los países de la OCDE es alrededor del 18%, por lo que consideramos que es necesario acortar esta brecha.

- iv) Para la administración del 4% se permite la entrada de nuevos actores para la gestión del nuevo ahorro previsional (entidades con y sin fines de lucro, Cajas de Compensación, Asociaciones de Ahorro y Crédito).

#### Observaciones:

La Comisión de Usuarios señala que, si bien es importante una mayor oferta de gestores en la administración del ahorro previsional, el llevar el 4% a un ente distinto a la AFP, ello constituirá un costo adicional para el usuario, debiendo advertirse a los trabajadores de este cobro adicional.

- v) Reducción de las barreras de entrada para formar una AFP:
  - Se reduce el encaje de un 1% a un 0,5%.
  - Se perfeccionan las reglas de licitación de nuevos afiliados a AFP.
  - Se autoriza a las AFP a subcontratar los servicios de trámite de beneficios y atención al público.

### C. Iniciativas del proyecto de ley con las que no concuerda la Comisión de Usuarios

- i) Para incentivar la competencia en la industria de administración de fondos de pensiones, el proyecto propone:
  - Compartir locales de atención al público
  - Se autoriza a la fuerza de ventas de una administradora de APV (individual o colectivo) a vender AFP, y a la fuerza de venta de AFP a vender APV (de una entidad con la que tenga contrato).

#### Observaciones:

El proyecto de ley incorpora a nuevos actores a la administración del 4%. Tratándose de ahorro obligatorio, se debe evitar que los distintos administradores invitados a administrar el 4%, debiliten el Giro Único. Si bien se establece que estas filiales sean de giro único, se permite compartir fuerzas de venta y sucursales.

El Giro único en las AFP ha permitido proteger el ahorro de los trabajadores de conflictos de interés y prácticas comerciales perjudiciales para el monto de la pensión.

#### Observaciones:

La Comisión de Usuarios mira con preocupación la propuesta de disminución del encaje, ya que reduce el respaldo que tienen los afiliados para proteger sus fondos de pensiones cuando éstos renten menos que la “rentabilidad mínima” establecida en la ley.

En cuanto a la autorización a las AFP para subcontratar los servicios de trámite de beneficios y atención al público, nos preocupa que se precarice la situación laboral de los trabajadores de las empresas subcontratistas.

Propuesta de perfeccionamiento en el Sistema de Consulta de Monto de Pensión (SCOMP).

#### Observaciones:

La Comisión de Usuarios evalúa como positivas la reforma al SCOMP, pero propone que se precise la comunicación contenida en la documentación que entrega SCOMP hacia el afiliado próximo a pensionarse, de tal forma de que este no confunda las proyecciones de pensión informadas como una certeza, pues estas están sujetas a las fluctuaciones de variables económicas.

- ii) Se autoriza a las AFP a diferenciar comisiones por permanencia efectiva y tamaño de grupos de afiliados:

Se autoriza a las AFP y a las Administradoras de Ahorro Complementario para Pensión a ofrecer descuentos de comisiones por permanencia efectiva y por afiliación colectiva. Las entidades que opten por ofrecer descuentos deberán informar las comisiones a cobrar según el número de participantes del grupo y el tiempo de permanencia efectiva que da origen al descuento.

La comisión sobre la que se ofrecerá el descuento deberá ser aquella vigente por concepto de cotizaciones periódicas. Los descuentos de comisión se harán efectivos mediante devoluciones mensuales que serán abonadas en la cuenta de ahorro individual de cotizaciones obligatorias.

#### Observaciones:

- Este esquema significará el relanzamiento del sistema, con un alza en los gastos comerciales que realizarán las AFP para lograr una buena participación de mercado. Las AFP podrían verse en la necesidad reafirmación del servicio.

- ▶ Los cotizantes de baja renta podrían sufrir un aumento en la comisión, debido a que al precio que paga un cotizante de renta tope es cerca de 8,5 veces superior al que paga un afiliado de sueldo mínimo, los trabajadores de rentas altas tendrán mayor poder de negociación rebajando el precio logrado y aumentando en algún nivel el precio para las rentas bajas y de empresas Pymes.
  - ▶ Podría aumentar la concentración del sistema dada las economías de escala existentes, donde terminarían triunfando las AFP con menores costos, las que ofrecerán los mejores descuentos.
  - ▶ Los incentivos a la permanencia podrían ser muy altos (limitando los traspasos entre AFP), perjudicando a los afiliados ante una disminución del servicio o rentabilidad de los fondos de pensiones comparativamente inferiores.
  - ▶ El aumento del valor de los traspasos grupales puede generar un aumento de la remuneración de los vendedores y los gastos comerciales, anulando el objetivo buscado.
  - ▶ Se podrían generar malas prácticas en los traspasos de afiliados, los incentivos económicos serán más elevados e impondrá una carga muy alta de controlar. La experiencia de los años '90 debería tomarse en cuenta.
  - ▶ Como comentario final se hace presente que la iniciativa de negociación y comisiones y descuentos por permanencia efectiva fue planteado en otras oportunidades sin que haya prosperado (Proyecto de ley similar fue presentado en 1997 y fue descartado).
- iii) Derogación del Fondo de Educación Previsional y obligación para que las AFP y las Administradoras de Ahorro Complementario para Pensión destinen parte de sus ingresos por comisiones para financiar proyectos y programas de educación previsional.

La iniciativa legal señala que los proyectos podrán ser desarrollados por cada AFP o Administradora de Ahorro Complementario para Pensión (4%), en forma individual, asociados entre sí, o con terceros. Los proyectos deberán ser previamente aprobados por un Comité Técnico de 5 integrantes, designados por la Superintendencia de Pensiones, la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, la Comisión para el Mercado Financiero, la Subsecretaría de Previsión Social, y las AFP en conjunto con las Administradoras de Ahorro Complementario para Pensión. La supervisión de la ejecución de los proyectos estará a cargo de la Superintendencia de Pensiones.

El monto que deberán destinar anualmente las entidades para el financiamiento de los proyectos de educación previsional será al menos de un 0,25% de la recaudación anual de comisiones.

#### Observaciones:

Nos parece negativo que el Estado se desentienda de sus responsabilidades en la educación previsional y se deje que sólo las AFP y AACCP participen en su financiamiento. El Sistema de Pensiones chileno es más amplio que las AFP, y a él deben concurrir también el Estado, el Instituto de Previsión Social, las Instituciones Autorizadas que administran el Ahorro Previsional Voluntario y las Compañías de Seguros que ofrecen la Renta Vitalicia.

Se debe crear una institucionalidad donde participen fondos públicos y privados, con los respectivos controles para evitar el mal uso de estos.

Con respecto a los dos puntos anteriores, la Comisión de Usuarios, considera relevante no debilitar la capacitación y educación previsional, considerando las innumerables decisiones que deben tomar los trabajadores y pensionados para desenvolverse en el sistema de seguridad social. La falta de conocimiento previsional perjudica la buena toma de decisiones.

## D. Lo que le hace falta al proyecto de ley y algunas iniciativas a considerar

- i) Instancia técnica que ajuste los parámetros del sistema, evitando que bajen las pensiones.

ajustar en el tiempo las variables claves, para que las pensiones no bajen de valor.

Dado el diagnóstico que el Presidente de la República, Sr. Sebastián Piñera expuso en el mensaje por cadena nacional; que las bajas pensiones se explican por grandes lagunas de cotizaciones, por el mercado laboral; baja tasa de cotización y aumento de las expectativas de vida, echamos de menos una institucionalidad técnica que permita monitorear y

El poder político tiene reticencia en mover estos parámetros, por los impactos de corto plazo, lo que en muchas ocasiones es impopular y desincentiva su modificación.

La Comisión de Usuarios estima que se debería crear un comité que esté conformado por el Consejo Consultivo

Previsional, la Comisión de Usuarios y un equipo técnico al alero de la Subsecretaría de Previsión Social que efectúe estudios actuariales que proponga cambios a los parámetros del sistema en forma gradual, de corto y largo plazo.

- ii) Modificación de funciones e integrantes de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.

Aumentar legitimidad al sistema perfeccionando la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones. La Comisión de Usuarios ha encargado estudios que incluye una serie de propuestas de perfeccionamiento en esta materia, por ejemplo:

#### **Cambio en la composición y número de miembros de la Comisión**

- ▶ Elevar los miembros representantes en el entendido de que se trata de constituir la entidad de acuerdo al principio de participación tripartita. Así, se plantea aumentar el número de miembros de cinco a nueve, siguiendo un principio de pareo y equilibrio, y donde el representante académico sea el que dirima.
- ▶ Incorporar la participación de empleadores.
- ▶ Incorporar un representante de los pensionados del Sistema de Capitalización Individual o a un beneficiario del Pilar Solidario, independiente del Sistema de Pensiones al cual pertenezca.
- ▶ Incorporar un representante del sector público en su calidad de empleador.
- ▶ Rotación de sus miembros, de modo tal que la renovación se produzca de forma alternada por grupos de participantes, manteniendo la duración de 3 años cada grupo.

#### **Actividades periódicas sugeridas**

- ▶ Con mayor integración de expertos se podría someter a la rendición de cuentas periódicas, en el entendido de que se trataría de una entidad orientada al monitoreo activo de la totalidad del Sistema de Pensiones.

#### **Reconsiderar los requisitos para integrar la Comisión**

- ▶ Establecer competencias mínimas de los participantes (por ejemplo: años de experiencia y/o nivel de estudio en áreas relacionadas).

#### **Carácter y atribuciones de la Comisión**

- ▶ Poseer una Comisión que tenga impacto y dirigirla

hacia un plano más decisorio, buscando la generación de recomendaciones de mayor alcance a través de la especialización. En esta línea, se recomienda otorgarle mayor rol en Educación Previsional, más que solo realizar recomendaciones respecto a la misma, permitiendo, por ejemplo, su participación en la definición de las bases de este concurso público, y/o selección de los postulantes.

- iii) El IPS recomienda para la entrega de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, la iniciativa de la "concesión de oficio" para los APS de Vejez. Los de invalidez requieren de evaluación de las Comisiones Médicas Regionales (CMR).

Esta iniciativa consiste en revisar la situación previsional de los pensionados tanto del IPS como los del DL 3.500 y revisar si cumplen los requisitos para poder acceder al APS, sin que tengan que postular los potenciales beneficiarios.

Dado que uno de los principales insumos para la asignación del beneficio es el cálculo del Puntaje de Focalización Previsional, se propone realizar anticipadamente el pre cálculo, para todas las personas que en principio cumplan los demás requisitos. Esto permitiría contar con toda la información y ejecutar los procesos de Elegibilidad Masivos, de tal forma que quienes sean elegibles, se concedan de Oficio. Serían procesos de cálculos masivos mensuales los que el IPS propone ejecutar.

Los principales beneficios serían:

- ▶ Las personas no tendrían que solicitar el beneficio. Este se garantiza y se pagaría a todos quienes cumplan el requisito y no están supeditados a la solicitud.
- ▶ Eliminación de un Trámite en la red de sucursales (menor destinación de recursos de atención tanto en IPS como en entidades externas y municipalidades). Además, el beneficiario no tiene que desplazarse a la sucursal.
- ▶ Al ser un beneficio de Oficio no existirían lagunas de tiempo entre que la persona cumple con los requisitos, hasta que lo obtiene. Hoy como debe solicitarlo, pueden pasar varios meses en que vaya la persona a la sucursal a pedirlo.
- ▶ Marcaría un precedente en interoperabilidad.
- ▶ Mejora la capacidad de control de la Superintendencia de Pensiones respecto al Pilar Solidario.
- iv) El IPS recomienda mejorar proceso de transferencia de fondos a entidades externas (APS externos).

Se propone que los pagos de los APS Externos hacia las entidades externas (AFP y Compañías de Seguros), se hagan contra reembolso sobre lo efectivamente pagado. Actualmente IPS calcula el monto del APS y traspasa el dinero hacia las entidades externas, siendo ellas finalmente quien por reglamento ejecutan un segundo cálculo actualizado con el monto de la pensión del mes y pagan el monto definitivo. Como pueden producirse diferencias a favor o en contra, dichas diferencias después se deben solicitar o devolver al IPS. Igual situación ocurre con los pagos no cobrados, los cuales deben devolver las entidades externas.

La idea es hacer un proceso más eficiente y pagar contra reembolso lo efectivamente pagado por las entidades externas, evitando por una parte generar procesos duplicados de cálculo, y por otra parte sólo transferir a las entidades externas lo efectivamente pagado.

Los principales beneficios serían:

- Se transfiere lo efectivamente pagado (reembolso)
- El control sería al 100% contra lo efectivamente pagado.
- No existirían iteraciones por discrepancias a favor o en contra.
- Fomenta interoperabilidad.
- Mejora la capacidad de control de la Superintendencia de Pensiones respecto al Pilar Solidario.

v) En relación a los Trabajadores Independientes. En este proyecto de ley no existe ninguna iniciativa o propuesta dirigida a la cotización de los trabajadores independientes y por cuenta propia. En la actualidad está en trámite parlamentario el proyecto de ley que obligación de los trabajadores que emiten boletas a honorarios y que solo son un subconjunto de los independientes. En el mensaje de proyecto de ley se señala con claridad que uno de los principales problemas de las pensiones son las lagunas previsionales y los bajos aportes.

vi) La Comisión de Usuarios encargó este año un estudio para un levantamiento de propuestas para aumentar la formalidad e incentivar las cotizaciones previsionales.

vii) Aumentar incentivo al APV de rentas medias y bajas. En la actualidad los trabajadores de rentas medias y bajas tienen derecho a una bonificación estatal, la que corresponde al 15% del ahorro previsional voluntario efectuado por un trabajador en un año calendario. Este aporte estatal tiene un tope máximo de 6 UTM anuales. La Comisión de Usuarios propone que se aumente a 25% del ahorro y el tope máximo de la bonificación estatal se eleve a 10 UTM para fomentar el ahorro previsional voluntario de trabajadores de rentas medias y bajas.

# 6

**Propuestas de la  
Comisión de Usuarios  
para perfeccionar el  
Sistema de Pensiones**

A continuación se presentan 77 propuestas de mejora al Sistema de Pensiones, las cuales contemplan iniciativas tanto de la actual Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones como de las anteriores Comisiones. Estas propuestas fueron enviadas durante el mes de septiembre a

las autoridades del Sector, Ministro del Trabajo y Previsión Social, Sr. Nicolás Monckeberg; Subsecretaria de Previsión Social, Sra. María José Zaldivar y el encargado presidencial para la reforma previsional, el Sr. Augusto Iglesias.

## A. Pilar Solidario

1. Ampliar los beneficios del Pilar Solidario en función de disponibilidades fiscales: Evaluar la ampliación de la cobertura del Sistema de Pensiones Solidarias por sobre el 60% de los hogares de menores ingresos.
2. Se propone aumentar la Pensión Máxima con Aporte Solidario PMAS, a objeto de que accedan a ella afiliados con pensiones que superen el monto actual de \$317.085.
3. Analizar la condición de borde en la obtención o pérdida de los beneficios del pilar solidario, para evitar que incrementos muy marginales de ingresos afecten la mantención de un beneficio. Para lo anterior se debe establecer un mecanismo que haga una disminución gradual de la Pensión Básica Solidaria PBS y el Aporte Previsional Solidario APS. Por ello se propone generar un nuevo tramo, con aportes del Estado paulatinamente decrecientes: En la actualidad acceden a los beneficios del Pilar Solidario aquellas personas que pertenecen al 60% más pobre de la población en términos absolutos, es decir, con 100% aquellos que pertenecen al señalado grupo y en 0% aquellas que pertenecen a los sectores no integrantes del 60% de la población, lo que no parece justo, ya que las personas que están próximas a dicho porcentaje tienen ingresos superiores a los que estaban levemente sobre el 60% (incluidos los beneficios del Pilar Solidario). Esta propuesta debe aplicarse sólo a los que consiguieron el beneficio y que en un inicio pertenecían al 60% de menores recursos.
4. Se propone ampliar la cobertura de la asignación por muerte a los beneficiarios de Garantía Estatal de Pensión Mínima sin saldo en la cuenta al momento de su fallecimiento, tal cual se aplicó a los beneficiarios de Pensión Básica Solidaria y Aporte Previsional Solidario en la Ley N° 20.864 del 15 de octubre del 2015. También se propone igualar el monto de esta prestación de cargo del Estado entre los beneficiarios del IPS y de las AFP. La cuota mortuoria para afiliados a las AFP es de 15 UF (\$408.156) y el beneficio en el IPS corresponde a \$534.111.- (equivalentes a tres ingresos mínimos para fines no remuneracionales vigentes a la fecha del fallecimiento).
5. Respecto al acceso a las prestaciones: Las autoridades deben garantizar el acceso a los beneficios que tiene derecho la población, especialmente el Aporte Previsional Solidario (APS), recurriendo a la información disponible en las entidades gubernamentales para identificarlos, efectuando las modificaciones normativas que sean pertinentes para garantizar el acceso directo a las prestaciones y beneficios.
6. Congelar el monto de APS a los 65 años de edad, sin que éste disminuya como resultado de un mayor ahorro y cambio de expectativas de vida al atrasar la edad de pensión. Esto evita que el monto del APS disminuya y no desincentiva que los afiliados continúen trabajando y cotizando para su pensión

## B. Subsidio a la cotización y contratación de los jóvenes

7. Realizar una campaña de difusión e información efectiva que facilite el acceso de los jóvenes a este beneficio de manera oportuna. Asimismo, se deberá considerar esta prestación con mayor énfasis en los programas FEP.
8. Las cifras son elocuentes en señalar que este subsidio está subutilizado, el año 2017 se concedieron 18.545 solicitudes al subsidio a la cotización y 107 subsidio a la contratación a empleadores, por lo que se propone potenciar este subsidio por dos vías:
  - a. Incrementando el monto de subsidio del Estado, y
  - b. Dado que las AFP tienen en sus bases de datos quienes son los afiliados que cumplen el requisito para este subsidio, se propone que se modifique la Ley y que el beneficio no sea solicitado por el afiliado joven (que no tiene conocimiento) y se solicite de oficio directamente desde la AFP al IPS mediante transferencia electrónica el universo de beneficiarios y empleadores que contratan trabajadores. Así se evitaría la baja tasa de uso y se asegura una menor carga fiscal futura por su efecto en

la pensión.

9. Que sea de cargo del empleador el pago del Seguro

de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) y no en este caso donde el trabajador beneficiario del subsidio a la cotización lo debe pagar.

### C. Trabajadores independientes, densidad de cotizaciones y afiliados voluntarios

10. Respecto al incentivo al empleo formal: Considerando la fuerte relación entre el mercado de trabajo y la seguridad social, se estima necesario un rol más activo de la autoridad en el desarrollo de políticas públicas que incentiven el empleo formal y, por tanto, la cotización, de forma que el trabajador genere una pensión más acorde con la realidad de sus ingresos.
11. En relación a las medidas para incrementar las cotizaciones de los Independientes que no emiten boletas de honorarios: La Reforma del 2008 estableció la obligación paulatina de cotizar de los independientes, igualando su situación a la de los trabajadores dependientes. No existieron razones de fondo para obligar solo a ese grupo de independientes, sino sólo la mayor facilidad de control en el pago a través de la retención de impuestos. Ahora corresponde estudiar la forma más eficiente y eficaz para proteger a otros grupos de trabajadores independientes, posiblemente con normas particulares por tipo de actividad.
12. Existe vulnerabilidad laboral y previsional en un grupo importante de trabajadores Independientes. Se debe diseñar un plan de acción para mitigar esta situación,
13. Difundir entre los empleadores y trabajadores por cuenta propia, en términos simples y concretos, los deberes y obligaciones de cada parte y los beneficios de estar protegidos.
14. Advertir (comunicar) a la Dirección del Trabajo para que fiscalice.
15. Revisar los incentivos que tienen los trabajadores por cuenta propia para la informalidad y la sub declaración, que en parte se puede deber a una falta de mayor "cruce" de información entre los programas sociales dirigidos a los más pobres y los beneficios a esos sectores de trabajadores. Más aún, hay una línea de cruce entre las prestaciones específicamente de protección social (por ejemplo, otros subsidios estatales) y las de seguridad social, que corresponde revisar.
16. Los afiliados voluntarios son muy escasos. Falta una mayor difusión junto con incentivos específicos.
17. Las prestaciones mensuales que se otorguen a los cesantes con cargo a las cuentas individuales del seguro de cesantía deben ser impositivas para pensiones, siendo su entero de cargo del Fondo Solidario de Cesantía.
18. La permanencia de los afiliados en el mercado de trabajo debe ser fomentada. Los incentivos deben orientarse a permitir que las personas se mantengan laboralmente activas más allá de la edad legal de jubilación.
19. Todos los ingresos deben ser impositivos: Se propone establecer que todos los componentes que forman parte de los ingresos de los trabajadores sean impositivos, con excepción de la asignación de colación y de movilización (por montos razonables), de modo que la futura pensión se relacione con una cuantía lo más cercana la remuneración obtenida durante la vida laboral.

### D. Inversiones y Multifondos

20. Incentivar una mayor cultura previsional y educación financiera, para que los usuarios puedan elegir cómo invertir sus ahorros y la posibilidad de elegir Multifondos.
21. En relación a la Rentabilidad de los fondos y comisiones: Corresponde que la autoridad atienda a la demanda de los usuarios para que exista una correlación mayor a la actual, entre los resultados de las rentabilidades de los fondos de pensiones y los ingresos por comisiones de las AFP. Lo anterior en base a la
- sensación de inseguridad que causa todo esquema de rentabilidad de los fondos, asociado a su inversión y la variabilidad consustancial a ese régimen. En esto último influyen fuertemente las crisis financieras.
22. Respecto a las Políticas de Inversión y Solución de Conflicto de Interés de los Fondos de Pensiones, la Comisión considera que estos documentos deben poseer una traducción ciudadana, es decir, cuanto impactan a los usuarios el efecto esperado de un buen funcionamiento del sistema de AFP, traducido en

mejores rentabilidades y seguridad de las inversiones. Por consiguiente, el rol que compete a la Superintendencia de Pensiones al respecto es altamente relevante y se recomienda que a futuro exista cooperación técnica específica de ese ente supervisor a la Comisión, mediante la producción de un informe anual sobre las observaciones que efectúe a tales políticas y su aplicación, para que de esa forma ellas puedan ser ponderadas en las evaluaciones que procede efectuar del régimen.

23. Proponemos modificar el DL. 3.500 y la Ley de la

## E. Cobranza de cotizaciones previsionales

25. Es fundamental que el trabajador asuma un rol fiscalizador de sus ahorros previsionales, revisando periódicamente el pago de sus cotizaciones, a través de la "cartola cuatrimestral"; directamente en las oficinas de su administradora, y hoy, a través de internet. Adicionalmente, un aviso oportuno facilita la recuperación de sus cotizaciones.

26. Informar al afiliado vía e-mail o mensajes de texto cada vez que se genere una DNP o una DNPA en el sistema de AFP, de modo de hacerlo partícipe de esta anomalía. Así el trabajador puede colaborar en las aclaraciones o en el proceso de pago de las cotizaciones declaradas DNP o DNPA y ser el primer fiscalizador de sus ahorros previsionales.

27. Realizar campaña de difusión e información a empleadores y trabajadores (DNP).

28. Mayor fiscalización del Estado en el pago oportuno de las cotizaciones previsionales: De acuerdo al estudio encargado por la Comisión y el Consejo Consultivo Previsional presenta una serie de medidas para evitar la evasión y elusión en el pago de cotizaciones que impacta negativamente en el monto de las pensiones de los trabajadores. El 20% de los trabajadores dependientes no cotiza y los sectores que concentran mayor nivel de evasión son agricultura, comercio y construcción.

29. La Dirección del Trabajo (DT) y el Servicio de Impuestos Internos (SII) debieran ser actores relevantes en el ámbito de la fiscalización del pago de las cotizaciones previsionales, situación que en la práctica no ha ocurrido en todos estos años.

30. El proceso judicial de cobranza amerita un mejoramiento sustantivo en sus diferentes aspectos, toda vez que el estudio identifica una serie de "cuellos de

Renta a fin de autorizar a los Fondos de Pensiones a recuperar anualmente el crédito por impuesto de primera categoría, proveniente de los dividendos que las empresas pagan a sus accionistas, permitiendo por esta vía incrementar los ahorros previsionales y las pensiones de millones de chilenos.

24. En relación a los Multifondos: Cuando el afiliado escoja un fondo distinto al "fondo de trayectoria" (B, C y D según tramo etario), cada 2 o 3 años los fondos del afiliado vuelvan al fondo según edad, salvo que ratifique formalmente su decisión.

botella", un número importante de ellos están relacionados directa e indirectamente con dicho proceso. Así como se informa, tal procedimiento laboral ha obtenido importantes éxitos, en el ámbito de la cobranza judicial es necesario introducir adecuaciones que agilicen el procedimiento, entre en otros aspectos.

31. Promover que los tribunales permitan demandas conjuntas entre AFP, de modo de evitar una sobrecarga excesiva en tribunales y lograr una mayor eficiencia y eficacia del proceso. En la actualidad existen muchas demandas que implican a su vez una multiplicidad de notificaciones al empleador que adeuda cotizaciones previsionales. La interposición de demandas unificadas a un mismo empleador y la recaudación electrónica de pagos son iniciativas deseables para mejorar la gestión de cobranza de cotizaciones previsionales de AFP.

32. Uso de notificaciones electrónicas: Acorde a las nuevas tecnologías que permiten modernizar y dar agilidad al proceso de cobranza, se requiere avanzar en la notificación electrónica de empleadores.

33. Ampliación de las alternativas de notificación: Se requiere facultar al Tribunal para que notifique según el artículo 437 del Código del Trabajo, el cual permite realizar esta acción con personas adultas cuando no es posible realizar la notificación directamente con el empleador. Esta disposición agilizaría el proceso de notificación a empleadores, permitiendo notificar en los casos que la notificación electrónica no sea posible.

34. Notificación tácita: Se solicita autorizar la notificación tácita para efectos de la retención del Artículo N° 25 bis de la Ley N° 17.322. Esta medida permitiría acreditar en las cuentas individuales de los afiliados un porcentaje importante de los montos retenidos

por la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio de Impuestos Internos (SII). En el mismo sentido, es fundamental permitir y facilitar la transferencia electrónica de estos dineros a las AFP.

35. Intercambio de Información con Instituciones Públicas: Se debe incluir a la SBI, al Registro Civil, SII, AFC, Dirección del Trabajo y entidades recaudadoras, entre las Instituciones que proporcionan información a las Administradoras para gestionar la tramitación judicial.

## F. Ahorro Previsional Voluntario

37. Ahorro Previsional Voluntario Colectivo: Deben revisarse las causas del escaso avance de este tipo de ahorro previsional, atendida su importancia en la consolidación del tercer pilar, herramienta que podría contribuir a incrementar las pensiones de un sector no menor de afiliados.
38. Aumentar los límites del APV según variación real de las remuneraciones y potenciar el incentivo del APV para las rentas medias y bajas: En la actualidad los límites del APV están fijos y no se actualizan de acuerdo al crecimiento de las remuneraciones, por lo que

36. Desjudicialización de la DNPA: Actualmente, se desvían recursos operativos importantes en demandar las DNPA, que en la práctica es una deuda presunta y que en su mayoría corresponde a movimientos de personal no informados correctamente por el empleador. Que se judicialice la DNPA sólo cuando existan antecedentes que permitan concluir que se trata de una deuda cierta, evitando atochar los tribunales laborales.

con el transcurrir de los años, al igual como sucedió con el límite imponible (por mucho tiempo fijo en UF 60), será muy restringido. Se propone aumentar el límite de la bonificación estatal de 6 UTM a 10 UTM, considerando que esto incentiva a las rentas medias y bajas.

39. Aumentar topes del APV en incentivos tributarios y bonificación estatal para cubrir "lagunas previsionales". Afiliados que registren lagunas previsionales, podrán ampliar los límites anuales (UF 600 y 6 UTM) en función de las lagunas previsionales que registren.

## G. Problemas de grupo de trabajadores

40. Bono reparatorio que corrija el valor del Bono de Reconocimiento y las cotizaciones en las AFP, por el hecho que el Estado en su condición de empleador cotizó solo por una parte de las remuneraciones de sus trabajadores: las pensiones que está pagando el régimen de AFP a jubilados del sector público es muy inferior en promedio a la tasa de reemplazo neta de 71% que obtiene el universo de pensionados del IPS.
41. La situación de los funcionarios públicos a honorarios requiere una especial consideración, ya que, aunque se incorporen obligatoriamente al Sistema de Pensiones, su situación previsional seguirá siendo desmedrada respecto del resto de los trabajadores.

42. La no incorporación de los funcionarios públicos al seguro de cesantía es una inequidad, en particular para los que tienen la calidad de contrata, que debe ser motivo de estudio, no sólo en relación con el desempleo sino por su relación con el saldo para la cuenta individual de pensiones.

43. En el sector público existen una serie de bonos que no son imponibles. Todos los componentes de la remuneración deben ser imponibles, con la sola excepción de la asignación de colación y la de movilización (por un monto razonable), de modo que la futura pensión guarde relación con los reales ingresos que tuvieron durante su vida laboral.

## H. Beneficios

44. Cuantía de la Pensión: Avanzar a que los afiliados que cotizan con regularidad accedan a través de los aportes obligatorios, voluntarios y el aporte previsional solidario, a una pensión adecuada según el promedio de las remuneraciones actualizadas de su vida laboral, el cual debe incluir todas las retribuciones de los

trabajadores que califican como imponibles.

45. El área de beneficios y sus procesos de las diversas entidades relacionadas, debieran ser revisado por las autoridades y gestores del régimen, para modificarlos y perfeccionarlos de manera que los futuros

pensionados, que crecen progresivamente en cantidad, puedan abordar su proceso de jubilación con información oportuna, amigable, comprensible, teniendo como prioridad a los menos preparados.

46. Cotizaciones de salud: Se sugiere extender al resto de los pensionados la exención de la cotización del 7% de salud, lo cual incrementaría la cuantía de sus pensiones, sin que se afecten en nada las condiciones actuales de acceso a las prestaciones de salud como consecuencia de la supresión de la cotización. No hay que olvidar que los pensionados, al no requerir subsidios por incapacidad laboral transitoria, no generan costo por dicho concepto al sistema de salud.
47. Realizar esfuerzos adicionales por reducir los tiempos de respuesta en la calificación de invalideces y en favorecer la participación de los médicos asesores en tal proceso. Resulta de importancia que se informe a los usuarios sobre la existencia de estos mecanismos, teniendo especialmente presente que todo proceso de calificación de invalidez crea en el afectado una situación que requiere atención especial.
48. En el régimen de reparto y en el de pensiones solidarias, ambos administrados por el IPS, las prestaciones se conceden en pesos y se reajustan anualmente

## I. Problemas de género

52. Analizar suficiencia de las medidas para reducir los problemas de género del Sistema de Pensiones.
53. Mejorar el subsidio del bono por hijo, que en la actualidad está en 10% de 18 sueldos mínimos y eliminar la discriminación de no tener derecho a este beneficio a las madres afiliadas a una AFP que obtuvieron su pensión antes del 1º de julio de 2009.
54. El pago del Bono por Hijo debe realizarse al momento del nacimiento de los hijos, esto permitiría un ahorro fiscal, ya que hoy el bono por hijo se genera con el nacimiento del hijo y se paga a los 65 años de la madre, reajustado en la rentabilidad promedio del fondo C. Hoy la rentabilidad es un costo del Estado, quien no invirtió el dinero para general la rentabilidad.
55. Que las pensionadas de sobrevivencia, sin derecho a APS, puedan solicitar el Bono por Hijo directamente en el IPS, sin necesidad de recurrir a la figura de afiliación voluntaria con una cotización única en una AFP, con el solo fin de configurar la calidad previsional habilitante para obtener el bono.
56. Reconocer el trabajo doméstico, estableciendo la obligación del cónyuge trabajador de cotizar por ambos con beneficios tributarios y cumpliendo requisitos de remuneración. Esto evita que ante una ruptura matrimonial se compense hasta el 50% del Fondo de Pensiones en beneficio del cónyuge menos favorecido.
57. Incentivar la formalización (cuenta propia) ampliando el bono al trabajo de la mujer que se creó con el Ingreso ético familiar (hoy solo se entrega al 35% de los hogares más pobres y por 48 meses).
58. Incentivar el retraso de la edad de pensión ampliando a los 65 años el bono al trabajo de la mujer (hoy solo beneficia a las que tienen entre 25 y 59 años).
59. Cuenta recién nacido: que las AFP abran una cuenta por cada hijo recién nacido de sus afiliados, depositando un monto de dinero que le permita tener un ahorro previo para la jubilación. Este ahorro puede ser financiado por el Estado o por los padres con beneficios tributarios.

conforme con la variación positiva del IPC. Al respecto, la Comisión considera necesario que se establezca que todas las pensiones, sean o no previsionales, sean pagadas mensualmente en UF. La actual fórmula de reajuste afecta el poder adquisitivo de las pensiones, las que sufren un deterioro efectivo, dado su actual mecanismo de reajuste, en comparación con cómo se incrementan las pensiones del régimen de AFP y los salarios, lo cual corresponde corregir.

49. Establecer mayores beneficios tarifarios en el transporte público para los adultos mayores pensionados, considerando franjas horarias mayores a las hoy vigentes, que en la actualidad son muy restrictivas en cuanto a las horas en que ellos pueden hacer uso de este medio.
50. Aumentar la tasa de cotización de trabajos pesados y semipesados, de tal forma que al adelantar la pensión ésta quede en rangos similares al régimen general.

51. Asociar el número de años cotizados a la obtención de algún beneficio: Que todos los afiliados que completen 35 años de cotización puedan en forma voluntaria pensionarse anticipadamente sin cumplir los requisitos de la ley, con excepción de autofinanciar una pensión superior a la PBS (\$107.304).

## J. Cambios paramétricos

60. Aumento de la tasa de cotización obligatoria en forma gradual en 8% de la renta imponible, igualándola al promedio de los países de la OCDE y cercana a la que existe en las Antiguas Cajas de Previsión: La actual tasa de cotización es una de las más bajas del mundo y no es compatible con la situación demográfica chilena (aumento de las expectativas de vida), por lo que se hace necesario incrementarla, aumento que, en opinión de esta Comisión, debiera ser de cargo del empleador.
61. Aumentar el tope imponible que está creciendo gradualmente, de forma que ello sea más acelerado hasta igualarlo con el tope que se aplica al Seguro de Cesantía.
62. Incentivar la postergación voluntaria de la edad de jubilación: La Comisión de Usuarios junto al Consejo Consultivo Previsional encargaron un estudio que analizó la empleabilidad y la situación de salud, entre otros aspectos, de los trabajadores a esa edad.
63. Revisión periódica de tasas de cotización y requisitos de pensión: Evitar que los parámetros del sistema de pensiones permanezcan estáticos por muchos años, a pesar de los importantes cambios en las variables demográficas y en el mercado laboral. Se propone que estos ajustes no se efectúen por cambio legal, sino que sean definidos por una comisión técnica y respaldados con estudios actuariales.

## K. Educación

64. Acordar con el Ministerio de Educación, mecanismos para la formación de los jóvenes, futuros afiliados al Sistema de Pensiones. Se propone formar un equipo técnico, multidisciplinario, que incluya a miembros de esta Comisión, para que estudie y proponga un plan al respecto.
65. Producto de este acuerdo debiere diseñarse y ejecutarse la política de educación previsional y financiera desde la base educacional y desde los primeros años del ciclo escolar, dada la eficacia que puede lograr la puesta en práctica en los primeros años de la escolaridad o en ámbitos de la formación profesional y técnica. Incluir también y de manera destacada, la importancia creciente del segmento de adultos mayores y de las reglas de convivencia y respeto que dicho segmento requiere.
66. La Educación Previsional iniciada a edades tempranas contribuye a formar una verdadera cultura de responsabilidad sobre su derechos y obligaciones en seguridad social, incluido el ahorro y previsión, pues incorpora en las personas el valor del ahorro para atender y precaverse ante distintas contingencias en la vida, como la adquisición de la vivienda, la educación de los hijos y otras contingencias, incluyendo la decisión de jubilación.
67. Utilizar recursos del Fondo de Educación Previsional (FEP) en proyectos que se dirijan a apoyar a entidades gremiales y asociativas de estos trabajadores, que los orienten en la importancia de la afiliación y refuercen los efectos que ella genera en su situación laboral y previsional.
68. Estimular una actitud más proactiva de las AFP con relación a las necesidades de información de sus afiliados, especialmente al acercarse el momento de pensionarse: No siendo simple la información del sistema, los esfuerzos por hacerla cercana a los usuarios son importantes. Para lo anterior, se requiere hacer más comprensiva para los afiliados y beneficiarios la información que entrega el Sistema de Consulta de Monto de Pensión (SCOMP).
69. Revisar mejoras de la educación previsional para abrir canales que faciliten la recaudación; cobranza y aquellas vinculadas a los trabajadores independientes.
70. Calidad del servicio y buenas prácticas de gestión: Los Indicadores de la calidad de la atención que otorgan las AFP debe considerar también, un mecanismo de medición de satisfacción directa del afiliado por la calidad de servicio recibida. Es importante considerar medidas de mejora de la relación entre el afiliado y las AFP, no sólo en los aspectos de gestión de fondos y otorgamiento de pensión, si no también, de aspectos como acompañamiento del afiliado en el proceso de decisiones asociadas a su vida previsional activa y pasiva.
71. Establecer una política de educación pública en seguridad social, que se base en el diseño de contenidos con foco en la comprensión de derechos y deberes en la materia señalada, en la ejecución de programas en los distintos niveles educacionales y que utilice los medios de comunicación masiva adecuados, de manera complementaria, planificada, sistemática y evaluada, con un plan aprobado por un Consejo u otro

órgano específico. Además, debe incluir una medición de resultados. Se considera relevante buscar mecanismos que permitan llegar a la ciudadanía de manera

directa, con canales de información cercanos y cotidianos, como complemento a programas de educación previsional más focalizados.

## L. Comisión de Usuarios

72. Frente a cambios o adecuaciones del sistema de pensiones, se debe considerar de forma consultiva el parecer que al respecto pueda tener la Comisión de Usuarios.

73. Ajustar la renovación de sus integrantes para que no se produzca un vacío y falta de continuidad debido a la renovación de todos sus integrantes a la vez.

74. 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, representación de Trabajadores, Empleadores y Gobierno.

- 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 empleadores Pymes
- Un representante empleadores 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 (3 miembros); empleadores públicos y privados (3); 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 del empleador. Además, se debe tener en cuenta que pequeñas y grandes empresas no se representan necesariamente entre sí.

75. Elección de los integrantes: La elección de los miembros de la Comisión y asegurar un adecuado nivel de participación es importante. El procedimiento actual, es decir, la selección por la entidad más representativa de cada una de estas categorías puede seguir en aplicación (se ajusta a Convenio 144 de la OIT, sobre dialogo social y tripartismo).

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

76. Institucionalidad y estructura del sistema: Muchos de los problemas 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.

77. Funcionamiento General de la Comisión

La Comisión ya inicio reuniones periódicas con representantes de Federaciones trabajadores y pensionados que no están representados para escuchar sus planteamientos y necesidades, tanto de capacitación y fiscalización de sus respectivos sectores.

En materias de educación previsional, la participación de la Comisión de Usuarios en el Fondo de Educación Previsional se limita a la participación de uno de los miembros, la presidenta, 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 en las distintas llamadas a participar en el concurso del FEP.

Este no 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 poder de difusión de información y gestión de materiales entregados.



7

**Estudio anual Comisión  
de Usuarios año 2018**

El estudio del año 2018 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 **“Modificación a la normativa laboral y previsional: Una propuesta de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones para incentivar la formalización de los trabajadores”**.

A la fecha de elaboración de este informe aún el estudio se encuentra en proceso. Son presentados, a continuación los objetivos perseguidos por el estudio<sup>3</sup>:

### Objetivo General del Estudio

Elaborar una propuesta de mejoramiento al sistema normativo laboral y previsional que incentive a incrementar la formalidad en el mercado laboral y el pago de cotizaciones previsionales.

### Objetivos Específicos del Estudio

#### Objetivo 1

Elaborar un diagnóstico de las características del mercado laboral chileno que dificultan o desincentivan la formalización laboral (tanto para trabajadores dependientes e independientes) y previsional de los trabajadores (pensión, salud de origen común y salud laboral), considerando al menos las siguientes actividades:

- Revisión de estudios<sup>4</sup> que analicen las características del mercado del trabajo relacionadas con la baja cobertura previsional y densidad de cotizaciones previsionales en Chile.
- Revisión de antecedentes recomendados (destacando estudio de la Comisión del año 2017, elaborado por CIEDESS 2017).
- Sistematización y análisis de la documentación revisada y elaboración de Informe de Diagnóstico.

#### Objetivo 2

Conocer la experiencia internacional en relación a la implementación de medidas y/o programas dirigidos a incrementar la formalidad laboral e incentivos a la cotización previsional, considerando al menos las siguientes actividades:

- Revisión documental de experiencias internacionales que muestren evidencia de medidas llevadas

a cabo para incrementar la formalidad laboral y el pago de cotizaciones previsionales

- Sistematización y análisis crítico de la documentación revisada
- Elaboración de Informe de Evidencia de Experiencias Internacionales

#### Objetivo 3

Realizar un análisis crítico del marco normativo chileno y de los procedimientos en materia laboral y previsional<sup>5</sup>, con el fin de levantar propuestas de modificación necesarias para incrementar la formalidad laboral y el pago de cotizaciones previsionales, considerando al menos las siguientes actividades:

- Revisión documental del marco normativo laboral y previsional chileno.
- Revisión de procedimientos actuales para identificar los nudos críticos existentes en materia laboral y previsional.
- Análisis crítico del marco normativo y de procedimiento laboral y previsional chileno.
- Levantamiento de propuestas de modificación normativa y procedimental para incrementar la formalidad laboral y el pago de cotizaciones previsionales.

#### Objetivo 4

Realizar un levantamiento cualitativo que permita conocer la opinión pública o técnica, así como la factibilidad institucional de las propuestas, complementando las propuestas de modificación normativa y procedimental obtenidas en el objetivo 3 (actividad d). Este levantamiento debe incluir, expertos académicos, dirigentes gremiales y/o empresarios, sindicatos, asociaciones y otros actores relevantes, que tengan conocimiento del marco normativo y de los procedimientos en materia laboral y previsional, considerando al menos las siguientes actividades:

- Propuesta y elaboración de instrumentos para levantamiento cualitativo (entrevistas en profundidad y/o grupos focales), los cuales deben ser consensuados con la Comisión.
- Propuesta de actores relevantes claves a entrevistar. Se deben considerar a lo menos las Instituciones relacionadas del sector (Superintendencia de Pensiones, Instituto de Previsión Social, ISL, Superintendencia de Seguridad Social y Dirección del Trabajo “inspección y fiscalización”), y a lo menos

3 El Informe Final se subirá a la página de la Comisión de Usuarios en cuanto esté listo y aprobado.

4 Incluir trabajos teóricos y empíricos.

5 En relación al pago de las cotizaciones previsionales, se solicita considerar los procesos de declaración y no pago y rezagos previsionales.

otros 7 actores sociales, de los grupos antes mencionados, cuidando de incluir al menos a uno de cada grupo.

- c. Aplicación de instrumentos.
- d. Sistematización de resultados.
- e. Elaboración de Informe de Opinión y Propuestas de Actores Relevantes.

#### **Objetivo 5**

Elaborar el Informe Final que integre los diferentes capítulos abordados en el estudio en un lenguaje sencillo que facilite la comprensión del público objetivo de este documento. El Informe Final debe incluir un Resumen Ejecutivo.

# 8

**Propuestas de mejora  
al Sistema de Pensiones  
realizadas por las AFP**

En virtud a la Reforma Previsional, la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, solicitó durante el mes de agosto a cada una de las AFP enviar un documento de diagnóstico y

propuestas que pudieran mejorar el sistema de pensiones, a continuación se presentan:

## A. AFP CAPITAL

### Introducción

Las AFP han sido eficientes en transformar los ahorros de los afiliados en fondos disponibles para financiar pensiones. Las rentabilidades obtenidas por el sistema de AFP para los ahorros de los trabajadores han sido muy superiores a las estimadas en sus inicios y sobresalen al compararlas con las de los países de la OECD. Además, la rentabilidad representa aproximadamente dos tercios del ahorro total de una persona al momento de pensionarse. Sin perjuicio de lo anterior, se debe avanzar en la construcción de mejores pensiones. En este contexto hay tres elementos relevantes que confluyen en la construcción de un diagnóstico de la situación que hoy se analiza:

- Reconocer la informalidad laboral: La reforma de 1981 que dio vida al actual sistema no consideró en el diseño la informalidad inherente al nivel de desarrollo económico del país, situación que es reconocida en la reforma del 2008 cuando se crea el pilar solidario.
- Cautelar la sostenibilidad del sistema: El desarrollo demográfico de la población constituye un elemento crítico en la planificación futura. En este contexto, por definición, el sistema de capitalización individual es sostenible en el tiempo, lo que no ocurre con un sistema de reparto cuando un país envejece y, por lo tanto, la población pasiva aumenta.
- Entender la forma en que se construyen las pensiones: Las pensiones son el resultado del total de años cotizados y del salario promedio aportado, y no del nivel de renta de los últimos años de trabajo. En este

entendido, parte importante de la brecha entre expectativas y realidad pasa por asimilar que las pensiones no constituyen una cifra espejo del último período de remuneración laboral activa.

- A partir de estos elementos del diagnóstico, se pueden inferir tres conclusiones de cara a la elaboración de una reforma previsional:
- El sistema previsional chileno debe considerar el desarrollo del país hacia el año 2050. Reconociendo el desarrollo económico y sus efectos en la formalidad laboral y los cambios demográficos.
- La demografía hace insostenible el sistema de reparto. A 2050 tendremos menos personas activas por pasivas, dada nuestra longevidad y menos nacimientos. Habrá que financiar más años de pensión debido a las expectativas de vida, que tras pensionarse han aumentado 44% para los hombres (de 13,5 a 19,4 años) y 34% para las mujeres (21,6 a 28,9 años).
- El desarrollo económico y su consecuencia en el crecimiento de salarios plantea desafíos. Es necesario ahorrar más, pero igualmente importante, informar y educar para una mayor claridad y alineamiento respecto de las expectativas de tasa de reemplazo.

En este contexto, las administradoras, sin duda, tenemos un rol fundamental a la hora de proponer mecanismos que aumenten el ahorro, y contribuir a que las personas entiendan de mejor manera cómo opera el sistema y qué tienen que hacer para optar a mejores tasas de reemplazo.

A continuación, AFP Capital presenta algunas propuestas concretas de cara a la discusión de la reforma.

### Propuesta 1

Generar un fuerte incentivo al ahorro obligatorio de los trabajadores jóvenes en los primeros 10 años con esquemas tipo 1 + 1.

Con esta propuesta se busca:

- Ampliar el subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes (STJ) desde el actual tope de 24 cotizaciones a 120 cotizaciones (10 años) y por el 100% de la cotización.
- Facultar a las Administradoras a solicitar el beneficio para sus trabajadores afiliados sin mandato, de forma de aumentar la cobertura.

Las cotizaciones hechas durante los primeros 10 años de la vida laboral explican cerca de un 40% de la pensión.

### Propuesta 2

Establecer un seguro con soporte estatal para garantizar una tasa de reemplazo mínima vinculado a un número de años cotizados.

Desarrollar un seguro ya sea privado, o provisto por el Estado, que asegure una tasa de reemplazo determinada en función de los años cotizados y la renta efectiva de cotización. Se podrían definir tasas de reemplazo aseguradas para 10, 15 y 20 años. La certeza de conocer ex ante una tasa de reemplazo asociada a un número de años cotizados, da confianza e incentiva el ahorro, pues define una meta básica y despeja la incertidumbre asociada al futuro.

### Propuesta 3

Fortalecer Ahorro Previsional Voluntario para personas de rentas medias.

Existen dos vías para masificar el APV en los segmentos medios: i) fortalecer el -Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)- ii) y mejorar los subsidios al APV régimen A.

En relación con el APVC, se propone lo siguiente:

- Enrolamiento automático de los trabajadores. En EE.UU., por ejemplo, la tasa de adhesión subió de un 20% a un 75%.
- Ampliación a cuatro años del período mínimo que deben permanecer los trabajadores cotizando en la

empresa para poder hacer suyos los ahorros.

- Diferenciar programas de APVC dentro de la empresa, dependiendo de factores como, por ejemplo, antigüedad y desempeño, entre otros.

En relación con el APV régimen A, se propone:

- Aumentar el subsidio estatal del APV régimen A del 15% al 35%.
- Cambiar las condiciones para el retiro de los fondos, restringiéndolo al 50% de lo ahorrado, no antes de tres años.

### Propuesta 4

Promover activamente la educación y conciencia previsional a través de una alianza público - privada.

Generar mecanismos de alerta que permitan a los afiliados recordar en qué etapa laboral se encuentran y qué deben tener en consideración de cara a su previsión futura. Por ejemplo:

- Incluir un recordatorio en el marco de la renovación de la cédula de identidad
- Crear el "Mes de la Previsión", como una actividad coordinada de las AFP
- Incorporar la materia previsional en la malla de educación escolar

### Propuesta 5

Diseñar una política que incentive la continuidad laboral después de la edad legal de pensión.

Desarrollar una política que permita seguir trabajando en condiciones distintas a las del primer ciclo de trabajo y que estimule al empleador para contar con esta nueva dotación. En este contexto se propone congelar el Aporte Previsional Solidario (APS) a la edad legal de pensión y bajar la tasa de cotización a partir de dicha edad. Asimismo, es imperativo generar incentivos al empleador para contar con este nuevo personal. Por ejemplo:

- Contrato con mayor flexibilidad laboral
- Jornada parcial
- Teletrabajo
- No cotización de salud cuando se está pensionado

- Perfil de riesgo (elección del multifondo correcto)

### Propuesta 6

Potenciar inversiones alternativas en los fondos para mejorar la pensión en hasta un 15%.

Como ya lo mencionamos anteriormente, la rentabilidad

que el sistema ha entregado a los ahorros de los trabajadores ha jugado un papel fundamental en la construcción de las actuales pensiones (aproximadamente 2/3 de los ahorros que tiene el afiliado al momento de pensionarse provienen de la rentabilidad). Por este motivo resulta fundamental analizar nuevas alternativas que permitan generar buenas rentabilidades en el futuro. Hoy el regulador ya ha establecido cambios en esta línea.

## B. AFP CUPRUM

### Introducción

Durante las últimas décadas, la población chilena ha visto importantes cambios demográficos, los cuales se han caracterizado por una disminución de la natalidad y un aumento de la longevidad. Ello supone un desafío enorme para la sociedad en general, y para el Sistema de Pensiones en particular, ya que es necesario generar recursos para una mayor proporción de la población en etapa de retiro, y durante muchos años de sobrevivencia.

Lo anterior, junto con otros factores, tales como un alto porcentaje de la población que no cotiza regularmente y una disminución de los retornos de las inversiones de los Fondos de Pensiones ha llevado a que muchas personas lleguen a su edad de jubilación habiendo acumulado insuficientes recursos para financiarla. Por ello, las pensiones que reciben actualmente, y que recibirán los futuros pensionados, serán probablemente bajas, sobre todo en comparación a las expectativas de las personas.

### Propuestas

De esta manera, se tiene claridad de que el Sistema Previsional requiere mejoras que permitan, como país, enfrentar el envejecimiento con mayor optimismo al que se tiene hoy. Por ello, y aprovechando los llamados a participar en este sentido, AFP Cuprum participó presentando sus propuestas tanto a la Comisión Asesora Presidencial del año 2006 (conocida como "Comisión Marcel"), la Comisión Asesora Presidencial del año 2014 (conocida como "Comisión Bravo") y en el Acuerdo Nacional convocado por la Presidenta Bachelet el año 2016.

Entre ellas podemos destacar las siguientes:

1. Aumentar el ahorro en el Pilar Contributivo Obligatorio igualándolo a los estándares de los países de la OCDE, mediante un alza en la tasa de cotización, actualización del tope imponible, cotizar sobre el total de la renta, una disminución de los incentivos sociales a subcotizar, una mayor fiscalización a la elusión previsional, y el establecimiento de un seguro de lagunas previsionales.
2. Incentivar el ahorro en el Pilar Contributivo Voluntario, tanto individual (APV) como colectivo (APVC).
3. En relación a la propuesta presidencial de aumentar la cotización en un 4 o 5% de cargo del empleador, se plantea que este último pueda optar entre realizar esta contribución individualmente a sus empleados o bien, en contratar un plan de APVC para realizar esa contribución en conjunto a la de sus trabajadores, alcanzándose así un mayor nivel de ahorro.
4. Modificar la estructura de los multifondos convirtiéndolos en fondos con estrategias tipo "ciclo de vida", para facilitar la selección a nuestros afiliados y así ajustar automáticamente el perfil de riesgo de sus inversiones a la etapa en que estén de su vida.
5. Autorizar rescates por enfermedad catastrófica; es decir, permitir que los afiliados retiren parte de sus fondos de la Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria, en caso de enfermedad catastrófica, a fin de cubrir los gastos médicos.
6. Fortalecer el Pilar Solidario.
7. Establecer medidas de reparación, tanto a mujeres por su mayor longevidad como a aquellos empleados públicos a quienes históricamente no se les cotizó por el total de sus rentas.
8. Aumentar la cobertura a trabajadores independientes mediante la obligación de cotizar, y a la clase media, estableciendo incentivos al ahorro voluntario colectivo a través del empleador.
9. Mejorar la competencia en la industria de ahorro previsional a través de facilitar la asesoría integral de ahorro, mejoras a la modalidad y estructura de comisiones o aumentar las atribuciones de la Comisión de Usuarios.

10. Crear un comité técnico que revise periódicamente los parámetros más relevantes, a fin de permitir que ello se produzca en forma gradual a lo largo de muchos años.
11. Cambiar el sistema de cobro de las AFP a comisión sobre saldo ya que esto permite una mejor alineación entre los intereses de los afiliados y de la administradora. De esta forma, en periodos de baja rentabilidad la AFP recibirá menos ingresos y viceversa.

## C. AFP PROVIDA

A continuación, se resumen seis factores importantes a tener en cuenta para mejorar las pensiones.

### Propuesta 1

Es fundamental hacerse cargo de los cambios demográficos y económicos.

- Aumentar la tasa de cotización de manera gradual y con cargo al empleador.
- Traspaso automático a la cuenta de capitalización individual del saldo en la cuenta del seguro de cesantía

al pensionarse para todos los casos.

- Establecer un mecanismo de carácter técnico que evalúe periódicamente los parámetros del sistema.
- Aumentar el tope imponible al menos igualándolo al tope del seguro de cesantía.

### Propuesta 2

Los incentivos son necesarios.

- iv) Incentivos a postergar la edad de la jubilación en forma voluntaria
- Permitir a quienes posterguen el retiro que puedan disponer libremente de un porcentaje del fondo, siempre que financie una pensión mayor a la que obtendría a la edad legal.
- Eliminar el desincentivo a postergar la edad de jubilación congelando el monto de APS a los 65 años de edad.

- Crear un sistema de incentivos para que los empleadores mantengan a sus trabajadores más allá de la edad de pensión e incentivos para la contratación de personas mayores.

v) Incentivos al ahorro voluntario

- Incentivos al APV:
  - Indexar el tope de APV en un esquema similar al del tope imponible.
  - Aumentar la bonificación estatal del APV en rentas medias y bajas.

### Propuesta 3

Para aumentar la cobertura.

- Cotizar durante períodos de desempleo con cargo al seguro de cesantía.

- Cotizar por el total de haberes, incorporando los ítems actualmente no considerados.

### Propuesta 4

Para pensionarse es necesario cotizar durante toda la vida laboral.

Todos deben cotizar, por lo tanto, se deben incorporar a TODOS los independientes:

- Implementar la incorporación a los trabajadores

independientes a honorarios establecidos en la reforma de 2008.

- Incorporar la obligatoriedad de cotizar a todos los trabajadores independientes, no sólo a los que emiten boleta de honorarios.

- Utilizar la Tesorería General de la República para recaudar las cotizaciones de otros trabajadores independientes que pagan impuesto a la renta.
- Aprovechar instancias de formalización para

### Propuesta 5

Eliminar distorsión mercado de capitales que afecta a los trabajadores.

- Terminar con la inequidad tributaria al no devolver a los fondos de pensiones el impuesto de primera categoría por sus inversiones en acciones de empresas chilenas
- Alternativa I: Devolución anual del impuesto a los

### Propuesta 6

Educación Previsional y Transparencia.

- Crear un comité público-privado permanente para

## D. AFP PLANVITAL

Mejorar las pensiones es urgente. Tenemos un gran número de personas con pensiones insuficientes o bajo las expectativas. Son varias las explicaciones del porqué de las bajas pensiones, pero todas ellas apuntan a que debemos aumentar nuestro ahorro.

El éxito que ha tenido Chile en su desarrollo en los últimos 30 años, ha significado un importante y constante aumento en las remuneraciones, y un mejor y más amplio acceso a la educación y a la salud, bondades que, paradójicamente, presionan a nuestro sistema de pensiones. Hoy es frecuente que comencemos nuestra vida laboral a una edad más avanzada que lo que hicieron nuestros padres o nuestros abuelos y que vivamos más años que lo vivieron o vivirán aquellos. Esto significa que pasaremos menos años de nuestras vidas trabajando y ahorrando para nuestra vejez, y más años pensionados. El problema es entonces, cómo logramos ahorrar más durante nuestra vida laboral, para financiar una mejor pensión, que necesitaremos por más tiempo.

Nuestro ahorro actual para pensiones es insuficiente. No todos los trabajadores están ahorrando para su pensión, la gran mayoría de los independientes no lo hace y el mercado laboral sigue teniendo grados de informalidad relevante. Esto explica que, del total de afiliados al sistema de pensiones, poco menos de la mitad de ellos no están cotizando mes a mes. Por su parte, respecto a la mitad de los afiliados

cotizar. Por ejemplo, en actividades que deben pedir permisos municipales.

- Extender efectivamente a los que coticen los beneficios tales como el SIS y Accidentes del Trabajo.

fondos de pensiones.

- Alternativa II: Al pensionarse los afiliados tendrán derecho a utilizar un "Bono Tributario" que reconozca el crédito "acumulado" por el Impuesto de Primera Categoría originado por las utilidades provenientes de la inversión del fondo de pensiones en acciones

recomendar medidas de educación financiera y facilitar información a los afiliados.

que sí está cotizando, lo está haciendo por el 10% de su remuneración, que es casi la mitad de lo que en promedio cotizan los trabajadores de los países más desarrollados.

Nuestro desafío es lograr que coticemos más meses y con un mayor ahorro, para así alcanzar las pensiones deseadas. Para aumentar el ahorro, es necesario que se incremente el porcentaje de cotización y que nos aseguremos que todas las personas coticen cuando tengan ingresos. El porcentaje de cotización no debe ser distinto del promedio de los países desarrollados, que ronda el 19% del salario mensual.

Por otra parte, para aumentar el ahorro, también es necesario poner foco en el ahorro voluntario. Normalmente nos acordamos de las AFP y de cuánto hemos ahorrado cuando estamos cerca de llegar a la edad de la pensión o, muchas veces peor, cuando ya hemos llegado. He aquí el gran desafío de las AFP, donde tienen una gran responsabilidad. Si bien las rentabilidades obtenidas por los fondos de pensiones en sus 37 años de existencia son buenas, si los ahorros sobre los cuales se obtiene esa rentabilidad no son suficientes, el resultado final será pensiones también insuficientes. Las AFP debemos estar trabajando junto a nuestros clientes en el día a día, preocupándonos de sus problemas actuales para construir desde el inicio de la vida laboral el ahorro que se requiere para una buena pensión.

Trabajar en la creación de una cultura de ahorro es una

labor donde las AFP tienen mucho por hacer. Las AFP hoy ofrecen cuentas para ahorro voluntario que podrían ser una buena solución para incrementar los ahorros previsionales, pero que, lamentablemente, son cuentas que tienen poca difusión y muy pocas personas las ocupan.

En esta materia, sería interesante avanzar en la incorporación de las cuentas de ahorro voluntario de las AFP, como una alternativa válida para la administración de ahorro para la vivienda, educación y otros fines que tienen directa relación con la red de protección que tendrá la persona en la etapa final de su vida. Hoy muchos chilenos ahorran para acceder a un subsidio para la vivienda en instituciones distintas de las AFP, que, si lo pudieran hacer en estas últimas, permitiría que las AFP pasen a ser un servicio vinculado al ahorro, con fines de seguridad social, que está presente en el día a día de las personas y que permitiría construir planes de pensión de largo plazo, que hoy no son vistos con la prioridad e importancia que en realidad tienen.

El mayor ahorro nos permitirá una mejor pensión. Pero esa pensión será mayor aún, si postergamos la edad desde la cual comenzamos a necesitarla.

Cuando tenemos una mejor salud, vivimos mejor y por más años. Eso hace que hoy una persona promedio de 65 años,

se encuentre más sana y activa de lo que era una persona promedio de esa misma edad hace 100 años o más, época en la que se definieron los 65 años como edad de jubilación. Esto nos lleva a pensar que hoy es posible que las personas se jubilen más tarde, si tienen salud y vitalidad para mantenerse activos en el mundo laboral.

El problema de la “postergación por ley” de la edad de jubilación es que puede generarse un estado de necesidad –que es lo que el sistema de pensiones debe evitar–, para aquellas personas que llegadas a una determinada edad no pueden volver a insertarse al mercado laboral, porque éste no está preparado o no tiene acogida para ellas. No creemos que el camino sea la extensión forzada de la edad para jubilarse, sino que el camino correcto es la generación de incentivos al mercado del trabajo para que éste acoja y sea atractivo para las personas de mayor edad. Con un buen mercado del trabajo, que se adapte a la realidad de las personas mayores, sería posible pensar en que ellas voluntariamente postergaran su jubilación, con miras a una mejor pensión y a una mejor calidad de vida.

Mejorar las pensiones actuales y futuras es una tarea urgente, que requiere del esfuerzo de la sociedad entera, pero especialmente, de quienes hoy trabajamos en el ámbito de la seguridad social.

# 9

**Encuentros de la  
Comisión de Usuarios  
durante el 2018**

## Introducción

En conformidad con las atribuciones y funciones de la Comisión de Usuarios, se realizaron encuentros con los representantes de distintas organizaciones de diversos sectores.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de las reuniones sostenidas durante el 2018.

### A. Federación Nacional de Sindicatos de Buses, Camiones, Actividades Afines y Conexas de Chile (FENASICOCH/SITRACH)

#### Fecha de reunión

20 de marzo de 2018

#### Características de la instancia

- Representante de la federación que asiste: Sr. José Sandoval.
- La federación representa aproximadamente 4.000 trabajadores, todos dependientes y con contrato de trabajo.

#### Contenido de la presentación

El Sr. José Sandoval expone que él pertenecía a la Caja de Empleados Particulares, a la cual se aportaba como tasa de cotización alrededor del 29% (21% pensión, 7% Fonasa y 0.95% accidentes del trabajo).

Con la entrada en vigencia en el año 1980 del nuevo sistema de pensiones, y con la menor tasa de cotización para pensión (10%), generó interés entre los trabajadores para que se cambiaran de sistema pues iban a tener mayor ingreso en ese momento.

Expone que revisando las cosas en la actualidad, lo más lógico es decir que no están de acuerdo con las AFP, sin embargo afirma que el proyecto de ley del anterior gobierno no es el mejor, pero que ayudaría a resolver el problema de las bajas pensiones. En la misma línea está de acuerdo con la propuesta para la creación del Fondo Solidario y ha decidido comunicarle al actual Ministro de Trabajo y Previsión Social su opinión.

El representante de la federación demuestra un gran conocimiento del sistema de pensiones, específicamente en

todo lo relacionado con el Pilar Solidario, ahorro voluntario, tasa de cotización y comisiones que cobran las AFP (incluidas las ocultas).

Demuestra una gran preocupación en que sus asociados realicen la cotización por la renta efectiva, ya que hay que estar pensando en el futuro y no solamente ver el presente.

#### Problemática de sus asociados

Actualmente las condiciones de los conductores han mejorado bastante en relación a las jornadas de trabajo e ingresos. Informa que en el sector hay poca subcotización, explicando que sus conductores cotizan por renta efectiva y no por renta presunta.

Está de acuerdo que el empleador aporte el 5%, pero que parte de esta cotización (el 2%) vaya dirigido al Fondo Solidario, ya que eso ayudaría a mejorar las actuales pensiones.

Igualmente afirma no estar de acuerdo en que los fondos de rezagos se vayan a repartir entre los pensionados, pues al momento de pensionarse muchas personas pueden identificar que parte de sus fondos no están por algún problema y puedan rescatar los mismos. Y en caso de que no se logrará identificar a las personas está de acuerdo que esos fondos se dirigieran al pilar solidario.

#### Propuesta de mejora al sistema de pensiones

El representante sostiene que las comisiones de las AFP pueden bajar aún más; existe mucho desconocimiento de los multifondos entre los trabajadores, lo que genera que se cambien de fondos perjudicando sus saldos, por último propone, utilizar parte del 5% del aporte del empleador a la creación del fondo solidario.

## B. Unión de Funcionarios Municipales de Chile (UFEMUCH)

### Fecha de reunión

20 de marzo de 2018

### Características de la instancia

- Representante de la federación que asiste la Sra. Teresa Román.
- La Unión representa aproximadamente 10.000 trabajadores agrupados a nivel de confederación y 2.000 a través de la federación en la Región Metropolitana.

### Contenido de la presentación

- La organización posee representación a nivel nacional y tiene gran preocupación por todas aquellas personas que pertenecen a la federación y que están próximas a jubilarse. La Sra. Teresa Román afirma que desde hace algunos años las personas han estado en la lucha de ganarle al Sistema Previsional actual, pero que se han perdido de conocer las virtudes del actual sistema y las cosas positivas hay que conocerlas.
- La representante afirma que de aquí a 10 años más el 50% de los asociados se jubilarán. La renta bruta de sus afiliados es baja por lo que son potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario.
- Respecto de propuestas de modificación al sistema de pensiones, afirma que la agrupación solo ha dado sus puntos de vista, pero no se han hecho propuestas concretas.
- Asimismo se manifiesta que su grupo está muy interesado en postular a los proyectos del Fondo de Educación Previsional (FEP).
- Por último, se menciona que esta es solo una instancia que representa a los empleados municipales, existe otra organización llamada Asociación de Empleados Municipales de Chile ASEMUCH con otra proporción de trabajadores. Afirma que falta realizar un trabajo en conjunto con el fin de tratar de sincronizar ideales.



### C. Asociación Nacional de Pensionados ANAGPEN y con Trabajadoras de Casa Particular

#### Fecha de reunión

25 de abril de 2018

#### Características de la instancia

- ▶ La Comisión de Usuarios recibe a la Asociación Gremial Nacional de Pensionados del Sistema Privado de Pensiones (ANACPEN), cuya representante es la Sra. Cristina Tapia.
- ▶ La asociación fue fundada el año 2012 y la integran aproximadamente 200 asociados en su mayoría ex funcionarios del sector público. Es una Asociación afiliada a la CUPEMCHI y que desde el año 2015 participa en el Consejo de la Sociedad Civil IPS.

#### Contenido de la presentación

Respecto de la opinión de la asociación al sistema de pensiones, se manifiesta que:

- ▶ Dice no estar de acuerdo respecto del mecanismo del cálculo en las pensiones ya que la expectativa de vida es excesivamente alta. Además, sugiere que debería existir solo una tabla de expectativas de vida no diferenciada por sexo. Resalta que este tipo de mecanismos no son utilizados en el sistema antiguo, lo que va en detrimento de las pensiones de los afiliados a las AFP.
- ▶ Adicionalmente, se afirma que deberían reconocer los años de cotización, eso motivaría a los independientes a cotizar.
- ▶ En relación a la cobertura del Sistema de Pensiones Solidarias, la representante declara que debería aplicarse al 80% de la población vulnerable. Es más, la Pensión Básica Solidaria (PBS) constituye un fuerte desincentivo a la cotización y que debería establecerse un sistema mixto financiado con todo o parte de los aportes de los empleados y el estado.
- ▶ El pensionado necesita recibir pensiones justas y dignas, muchos de sus afiliados a pesar de haber cotizado más de 20 años reciben pensiones muy bajas. A pesar que muchos han decidido postergar su jubilación se han dado cuenta que estas últimas cotizaciones no aumentan mucho el monto final de la pensión. Además, ahora hay una baja rentabilidad lo que provoca que los fondos no crezcan lo suficiente.
- ▶ Los pensionados del sistema de Capitalización Individual, no perciben aguinaldos o bonos, solo lo reciben aquellos que perciben algún beneficio del Sistema de Pensiones Solidarias. Además, lo reciben aquellos que están en el régimen antiguo. Se propone que parte de las utilidades de las AFP sean distribuidas entre los pensionados para que se les asignen estos beneficios.

- ▶ Encuentran injusto que se cobren comisiones en la modalidad de pensión con Retiro Programado, además que las pérdidas sean asumidas por los afiliados.
- ▶ Los pensionados no pueden acceder a los beneficios de los servicios de bienestar debido a que las AFP y aseguradoras no hacen descuentos en la liquidación de pago de pensión y al ser considerados como de alto riesgo, por no pago, no pueden acceder a los servicios de bienestar como lo hacen otros pensionados.
- ▶ Respecto del daño previsional de los funcionarios públicos, el monto que reconoce el daño es muy bajo, debería aumentarse en un 100% o por lo menos igualarse a una Pensión Básica Solidaria.

Además, existe problema en la entrega del beneficio, a pesar de cumplir con los requisitos de acceso, una inadecuada tramitación, provoca pérdida del mismo. La ley establece que el trámite de la pensión y la solicitud del bono deben realizarse de manera conjunta. Esto produce que muchos pensionados se encuentren frustrados ya que cumplen con los requisitos, pero no pueden obtener el beneficio.

Por último, la Comisión agradece a los representantes de la institución el haber compartido su visión y preocupación respecto del sistema de pensiones, además quedan de enviar varios documentos y presentaciones que le ayudara a la Asociación a aclarar varios temas del funcionamiento del Sistema de Pensiones.

### Características de la instancia

- ▶ La Comisión de Usuarios recibe a la Sra. Viviana Canales representante de las Trabajadoras de Casa Particular.
- ▶ La representante expone que actualmente, hay alrededor de 500 personas que integran el Sindicato, todas son mujeres a excepción de un hombre. En su gran mayoría son trabajadoras activas, pero también brindan apoyo a sus afiliados pensionados.

### Contenido de la presentación

Respecto de la opinión del Sindicato al sistema de pensiones, expone:

- ▶ El 90% de las trabajadoras ganan actualmente un sueldo mínimo, por lo que tienen muy bajas pensiones. Además, hay que considerar que antes del año 2011, las trabajadoras de casa particular ganaban el 75% del ingreso mínimo y por modificación legal se

transitó al incremento del 100%.

- ▶ Se afirma no estar de acuerdo con el aumento a los 65 años de edad, porque su trabajo es realmente estresante.
- ▶ Exponen que el aumento de los inmigrantes al país ha disminuido mucho los puestos de trabajo, por lo que sus sueldos han bajado demasiado y no tienen la posibilidad de negociar como antes lo hacían.
- ▶ En general negocian para que les cotizan por menos del ingreso real, porque les conviene más el ingreso presente. La Sra. María Eugenia Montt argumenta que tienen que tener presente que en caso de licencias médicas, no les conviene que le coticen por menos ya que recibirán un ingreso menor y pensiones más bajas.
- ▶ El sindicato necesita de mayor capacitación en aspectos previsionales, pero dado su tipo de trabajo es muy difícil reunir los grupos para realizar algún tipo de actividad.
- ▶ Afirman que existen muchos problemas con el pago de sus cotizaciones, los que solo identifican cuando terminan la relación laboral. Explica que existe mucho desconocimiento en el tema legal y hay poca disposición de la Dirección de Trabajo a solucionar estos temas.
- ▶ Encuentran que la cotización previsional debería ser tripartita (empleadores, trabajadores y estado) con el fin de tener una mayor tasa de cotización.
- ▶ Indican que hace poco un gran grupo de trabajadoras de casa particular se afilió al APV con el Banco Estado, con el fin de obtener el 15% de beneficio que entrega el Estado para sus cuentas individuales.
- ▶ Afirman que existe poca fiscalización de la Dirección del Trabajo y tienen bastantes problemas de declaración y no pago, además que muy pocas trabajadoras tienen contrato. Los comisionados afirman que efectivamente hay pocos fiscalizadores, además que tienen rubros específicos, lo cual limita la fiscalización. La Sra. María Eugenia Montt explica que existe la Defensoría Laboral a la que pueden dirigirse en estos casos, la que atiende a las personas de bajas de rentas.

Por último, la Comisión agradece el haber compartido su visión y preocupación respecto del sistema de pensiones.

## D. CUPRUM

### Fecha de reunión

23 de mayo de 2018

### Características de la instancia

La Comisión de Usuarios recibe a la Sra. Daniela Zachetto, Gerente del Sector Corporativo y al Sr. Pedro Atria, Presidente de la AFP CUPRUM.

### Contenido de la presentación

- La Sra. Zachetto explica que AFP CUPRUM está desarrollando iniciativas novedosas en la relación con sus afiliados y les interesa compartirlas con la Comisión de Usuarios.
- El Sr. Atria explica que Principal es el grupo controlador de AFP CUPRUM desde 2012, es una compañía con participación en el área financiera pero nunca antes había participado en ahorro previsional. El ser un competidor de la industria de las AFP les permitió desarrollar una mirada crítica antes de entrar en la misma, lo cual los alentó para modificar su misión, colocando en el centro al afiliado y la forma de cumplir con su labor de administradora de fondos de pensión, principalmente incorporando mecanismos de participación y diálogo con los afiliados que permitan desarrollar su confianza y mejorar la gestión.

Los mecanismos de participación se traducen en:

- Asamblea De Afiliados: Con la idea de un símil a la junta de Accionistas, ya se han convocado dos asambleas anuales, con baja participación presencial, aunque bastante buena acogida virtual, se recogieron 6.000 preguntas vía electrónica. A la primera (2017) se convocaron 1.000 personas y llegaron 7; en la siguiente convocaron 5.000 y llegaron 40. La primera experiencia fue muy difícil porque la gente hacía preguntas sobre el sistema y no estábamos preparados para responder adecuadamente. Ese fue un gran impulso para aprender como dialogar mejor con los afiliados. Entiéndase mejor en lenguaje sencillo, pero técnicamente correcto y consistente.
- Comité De Afiliados: Con el fin de dar cuenta de la gestión financiera de los fondos de pensiones. Se eligieron al azar ante notario 9 participantes representativos de la cartera. El Comité realiza 4 reuniones trimestrales, a los participantes se les paga solo el transporte. En un año de trabajo hemos aprendido mucho de cómo explicar mejor los temas de inversiones. Seis de los participantes decidieron continuar el año próximo. Se publica acta en web.
- Reporte Anual De Afiliados: Tipo memoria anual que recoge las instancias de diálogo con los afiliados.

Los comisionados realizan algunas consultas sobre propuestas de modificación al sistema de pensiones y agradecen a CUPRUM el haber compartido su visión y preocupación al Sistema.



## E. Presentación del Proyecto de Ley de los Independiente por parte de la Subsecretaría de Previsión Social

### Fecha de reunión

23 de agosto de 2018

### Contenido de la presentación

La Subsecretaria de Previsión Social, Sra. María Jose Zaldivar y a la Jefa de la Dirección de Estudios Previsionales, Sra. Ursula Schwarzhaupt realizan presentación respecto del actual proyecto de ley de los independientes y de los principios que se están considerando para la Reforma al Sistema de Pensiones.

Los comisionados realizan comentarios de cada uno de los temas presentados, respecto de la Reforma al Sistema de Pensiones y aclaran la importancia de incluir el tema de la educación previsional, no solo mediante el Fondo de Educación Previsional (FEP) sino también en los colegios, universidades e institutos, además de incorporar alguna medida respecto de la declaración y no pago de las cotizaciones previsionales.



## F. Organización Mundial de Administradoras de Fondos de Pensiones (ICPM)

### Fecha de reunión

28 de agosto de 2018

### Características de la instancia

- ▶ La Comisión de Usuarios se reunió con la Organización Mundial de Administradores de Fondos de Pensiones (International Centre of Pension Management, ICPM).
- ▶ Por parte de la Organización asistieron los señores: Benne Van de Holanda, Bernard Morency y Derek Dobson de Canadá, Jaco Van der Walt de Sudáfrica, David Richardson y Susan Banta de Estados Unidos y Michael Preise de Dinamarca.

### Contenido de la presentación

En esta ocasión la Organización comentó que estaban interesados en estudiar el actual Sistema de Pensiones en Chile, enfatizando la importancia de reunirse con la Comisión, ya que es una mesa en la que se sientan y trabajan actores con diferentes visiones del Sistema. Los Comisionados presentaron cada uno sus opiniones y explicaron los desafíos actuales del Sistema.



## G. Presentación del Proyecto de Ley que Reforma el Sistema de Pensiones por parte de la Subsecretaría de Previsión Social

### Fecha de reunión

21 de noviembre de 2018

### Contenido de la presentación

La Subsecretaria de Previsión Social, Sra. María José Zaldivar, la Asesora Sra. Mónica Titze la Jefa de la Dirección de Estudios Sra. Ursula Schwarzhaupt presentaron el proyecto de ley que Reforma el Sistema de Pensiones.

La Subsecretaria expuso que el proyecto gira en torno a 3 principios generales: Mejorar las pensiones, confianza en el sistema y diálogo y consenso. Por lo anterior, agradece los Comisionados la disposición para para analizar el contenido del proyecto y espera sus comentarios al proyecto.

Continúan con la presentación Ursula y Mónica, presentando el contexto de la Reforma, desafíos, estructura de la propuesta, los 5 focos en que se enfocan la reforma:

- ▶ Mejorar las pensiones actuales y futuros beneficiarios del Pilar Solidario
- ▶ Mejorar las pensiones de la clase media y de aquellos que postergan su jubilación
- ▶ Mayor protección económica a adultos mayores dependientes
- ▶ Mayores pensiones de vejez autofinanciadas
- ▶ Perfeccionar el sistema y apertura de nuevos actores, mejor información y educación previsional, mayor fiscalización.

La Comisión agradece su presentación e informará que mandará sus comentarios en cuanto revise acabadamente el Proyecto de Ley.

# 10

**Reflexión de la  
Organización de los  
Adultos Mayores en Chile**

Cuando se inició la Organización de los Adultos Mayores empezaron a constituirse los Clubes, desde ahí nace la necesidad de que en las comunas del país se constituyeran las Uniones Comunales de los Adultos Mayores (UCAM) obteniendo esta gran masa humana que va creciendo año tras año.

Son una fuerza muy importante desde el punto cívico electoral, por ello que en cada campaña tanto de Concejales como Parlamentarias o Presidenciales, las fuerzas políticas se “acuerdan” de que existen los Adultos Mayores, llegan a visitarlos llevándoles pequeños engaños y a la vez solicitándoles el voto para la elección para sus candidatos y candidatas, es decir, son tomados como un instrumento útil para ese momento, pasó la elección y “si te he visto, no me acuerdo”, es lo que llamamos en nuestro país “el pago de Chile”.

Teniendo en cuenta esta situación y otras similares, resumidas en el olvido de las autoridades Legislativas y Gubernamentales hacia este sector, se buscó una idea importante para aglutinar a esta inmensa cantidad de ciudadanos y ciudadanas, llegando a la conclusión de que debían tener una orgánica superior a las UCAM, para que la orientación llegará a todo el país, y la lograrán compartir con todos y todas. Se les ocurre a los dirigentes miembros de los Consejo de SENAMA, la formación de las Federaciones Regionales y la Confederación Nacional de Adultos Mayores en Chile. Este proceso culminó satisfactoriamente y hasta el día hoy está funcionando regularmente.

En la actualidad, ya existían algunas federaciones regionales y se dieron la tarea “de las tareas” de constituir las “Federaciones Regionales, en todo el País”. Orgánicas que están funcionando regularmente, la información de sus organismos superiores es muy fluida, nadie queda sin ser informado del que hacer de los Adultos Mayores, esto se llama Unidad Monolítica de la organización. En este contexto, la Federación Región Metropolitana fue constituida el 7 de julio del 2016, siendo una gran impulsora por la organización a través del país.

Es así como la Confederación Nacional fue concertada el 13 de septiembre de 2017, que a la fecha ha organizado dos encuentros nacionales con sus pares, entregando la correcta orientación a sus bases. El último encuentro organizado por este organismo nacional fue realizado en Concepción los días 22, 23, 24 de octubre del presente año.

Es esta, y no otra, la finalidad de los organismos regionales y nacionales, más allá de hacer funcionar la organización y alimentarla con la información que entregan a sus organismos intermedios y la misma Confederación Nacional, visibilizar a los Adultos Mayores en el país trabajando con amplios sectores sociales para así sensibilizar a la comunidad.

**José Troncoso Cisterna**

**CUPEMCHI**

# 11

**El IPS y su red de  
atención ciudadana  
ChileAtiende**

El Instituto de Previsión Social (IPS) es uno de los servicios públicos con mayor cobertura en el país, y juega un papel fundamental en acercar los beneficios previsionales y sociales del Estado a las personas. Para ejercer sus funciones, se relaciona directamente con la Subsecretaría de Previsión Social y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Además de administrar los beneficios del sistema de pensiones de las ex cajas previsionales (Sistema de Reparto) para las personas que aún se mantienen en esos regímenes, el IPS gestiona la entrega de beneficios del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, que está orientado al 60% más vulnerable de la población que no ha podido tener acceso a una pensión previsional o que recibe pensiones de bajo monto. La labor del IPS se extiende a otros beneficios previsionales y sociales pagados por el Estado, como los 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 (Subsidio a la Cotización y a la Contratación), entre otras prestaciones.

Más de 600 mil nuevos beneficios previsionales y sociales son concedidos por el IPS cada año, lo que incluye el Pilar

### Del IPS a la red ChileAtiende

Aprovechando su amplia presencia en todo el país, en los últimos seis años el IPS también se ha constituido en una red multicanal-multiservicios, denominada ChileAtiende, en el marco de un proyecto impulsado durante la primera administración del Presidente de la República, Sr. Sebastián Piñera. A través de sus canales de atención presenciales y no presenciales, **ChileAtiende** ofrece acceso a trámites de distintas instituciones públicas, así como orientación sobre diversos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a las personas, lo que genera especial valor en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

Una idea central que subyace al proyecto ChileAtiende es que las personas no tienen que estar obligadas a entender la lógica del Estado para acceder a sus servicios. Al contrario, se aspira a que cada ciudadano pueda acceder fácilmente a los servicios y beneficios de las instituciones públicas, sin importar cómo estos se organizan. Para cumplir con este fin, ChileAtiende ofrece orientación, un servicio cercano, de calidad y en una misma atención a lo largo del país. El trabajo conjunto con otros servicios públicos es fundamental en esta labor.

Tradicionalmente, la ciudadanía ha manifestado disconformidad en la manera cómo el Estado se relaciona con las personas

Solidario del Sistema de Pensiones.

La institución también realiza en total más de 27 millones de pagos anuales de beneficios, por un monto de más de 3 billones de dólares (3.327.886 millones de pesos). Esto, a través de la administración de redes subcontratadas que permiten cubrir el servicio de pago presencial, así como transferencias en cuentas. Aparte de los beneficios que administra directamente, el IPS canaliza pagos de beneficios administrados por otras instituciones, como el Subsidio Familiar (SUF) que gestiona el Ministerio de Desarrollo Social.

Otra de las funciones del instituto es gestionar la recaudación de cotizaciones previsionales de las ex cajas, además de prestar este servicio a Fonasa (recaudación a través de planillas manuales) y al Instituto de Seguridad laboral (Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).

El IPS extiende su quehacer a todas las regiones de Chile, a través de un nivel central, 16 direcciones regionales, 192 centros de atención para atender trámites y entregar orientación, una red subcontratada para el pago de beneficios, 6 oficinas de atención móvil (en Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía, que abarcan 84 localidades) y convenios de colaboración con otras instituciones como municipalidades y compañías de seguro.

y en la calidad de la atención de las instituciones públicas. Un estudio de opinión realizado el año 2011 por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la empresa de investigación de mercados ICCOM, en Chile, dio como resultado que el 65% de la muestra entrevistada consideraba que el Estado era deficiente y burocrático. En el mismo estudio, la evaluación del servicio ofrecido por el Estado –en una escala de 1 a 7– arrojó un resultado promedio de 4,6. Por otra parte, un estudio realizado el año 2014 por la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) reveló que sólo el 19% de los entrevistados (589 personas) creía que el Estado había promovido iniciativas para reducir la burocracia, mientras que un 60% creía que las iniciativas para agilizar los procesos habían sido ineficaces.

Antecedentes como estos permitieron identificar, desde la perspectiva del Estado, espacios de mejora en los sistemas de atención de las instituciones, de manera de incorporar a los distintos integrantes de la sociedad que se encuentran aislados territorialmente o que evidencian brechas en materia de servicios públicos.

Desde una mirada territorial, muchas personas que necesitaban determinados servicios del Estado debían trasladarse a otras localidades –por la falta de oferta de algunos servicios en sus territorios, principalmente alejados de centros

urbanos-, lo que conllevaba costos personales adicionales<sup>6</sup> (tiempo, dinero, permisos laborales); en otros casos, las personas estaban obligadas a recorrer diversos servicios públicos cuando requerían varios trámites, aunque estos estuviesen relacionados entre sí.

ChileAtiende es la primera iniciativa del Estado en integrar, de forma exitosa y con resultados visibles, trámites de distintas instituciones públicas en una sola red de canales de atención. Comienza a tomar forma en el año 2010, de la mano del interés de la Subsecretaría de Previsión Social por desarrollar una ventanilla única laboral y previsional, junto a la intención de aprovechar la infraestructura y cobertura del IPS para sumar otros servicios. Estos propósitos empalmaron con los del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que definió como una iniciativa modernizadora prioritaria acercar a las personas diversos trámites y beneficios del Estado, reuniéndolos en una misma red.

Para ello fue necesario:

- Contar con un modelo de atención que tuviera como centro al ciudadano. Lo anterior se traduciría en más formas de acceso a los servicios, a través de distintos canales, mejor oportunidad en la comunicación, mayor cobertura horaria y protocolos de atención estándar

## Valor para la ciudadanía

Luego de planes pilotos para diversos trámites, la red de atención ChileAtiende fue presentada oficialmente el año 2012, para garantizar a las personas un Estado más cercano y eficiente. En enero de 2014, a dos años del lanzamiento de la iniciativa, se calculó un ahorro para los usuarios de \$18 mil millones en viajes y tiempos de espera<sup>7</sup>, con alto impacto en la calidad de vida de esos ciudadanos.

De la misma forma, el despliegue de oficinas móviles de atención permitió acercar los trámites y beneficios a las personas de sectores de difícil conectividad. Esto ayudó a que las personas en condición de vulnerabilidad no tuvieran que trasladarse para realizar sus trámites del Estado.

Además, se dispuso información sobre más de 2.500 trámites del Estado a través del sitio web [www.chileatiende.gob.cl](http://www.chileatiende.gob.cl) y la entrega de respuestas u orientación a personas que realizaran consultas sobre diversos beneficios del Estado, por medio del Call Center 101 o redes sociales (Facebook, Twitter). Esto permite a la ciudadanía contar con mayor acceso a información al momento de solicitar un beneficio, ya sea para realizar el trámite o para reunir los documentos

- Ampliar la oferta de canales de atención disponibles para los ciudadanos, mediante un Call Center y un portal web
- Aumentar la cobertura física para llegar a más lugares
- Disminuir los costos que genera para el Estado depender de canales externos de atención (servicios externalizados)
- Disminuir los tiempos y mejorar la calidad de la atención.

Los alcances generales que se definieron para el proyecto fueron:

- Una nueva forma de entregar servicios del Estado, accesible, cercana, eficiente, uniforme y centrada en las necesidades del usuario
- Una red de atención multicanal y multiservicios de calidad, distribuida a lo largo del país, con un portal de servicios en línea
- Un modelo de atención centrado en los usuarios, que escucha sus necesidades e intereses, que monitorea y mejora permanentemente la calidad de sus servicios.

necesarios, lo que le evita concurrir más de una vez a un organismo público.

Detrás de la consolidación de la red multicanal-multiservicios destacan varios factores que se han ido ajustando en el tiempo, entre ellos, la reformulación de un modelo de atención que hasta entonces tenía su foco de negocio desde procesos centrados en el back office a otros centrados en la "experiencia" del usuario. En esa línea, se fortaleció el Call Center y se definió una plataforma integral de atención y no segmentada por tipos de trámites, como hasta entonces. Además, el desarrollo del portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) ayudó a ofrecer un acceso fácil y simple a la información y servicios en línea del Estado.

Un soporte fundamental fue el desarrollo de un plan de formación para los ejecutivos de atención y otro de gestión de cambio para potenciar la transformación de una red que estaba tradicionalmente centrada en beneficios previsionales y de seguridad social administrados por el IPS, a otra orientada a múltiples servicios y trámites públicos. Adicionalmente, se han ido incorporando aportes de jefaturas y funcionarios

6 Fuente: Estudio De Ahorros Ciudadanos, MINSEGPRES, <http://datos.gob.cl/dataset/29845>

7 Fuente: Estudio Diagnóstico y Propuesta de ChileAtiende, 2014

para “alimentar” este nuevo modelo de atención con iniciativas que van de la mano con la instalación de una cultura de la excelencia, innovación, planificación estratégica, modernización de la gestión y equipamiento, desarrollo de las personas y, por, sobre todo, el espíritu de servicio que es el sello de las personas del IPS.

En los últimos años, ChileAtiende se ha consolidado, cumpliendo con los desafíos que se planteó al ser diseñada y ampliando su foco más allá de lo dispuesto inicialmente.

Como se ha señalado, desde la perspectiva de la atención presencial, la red cuenta con 192 centros de atención a lo largo del país, de los cuales 21 son inclusivos y otros 18 están en vías de serlo (es decir, incorporan espacios para acoger a diversos tipos de públicos según su condición). Con estas modernas instalaciones, la red de atención puede acercar el Estado a diversos tipos de personas, de manera efectiva, mejorando su experiencia en el lugar. En efecto, además de un sistema de video interpretación en lengua de señas, creole, mapudungun e inglés, quienes llegan a estos lugares encuentran material en Braille o audio sobre

### **Inclusión social: agregando más valor al servicio**

Con ChileAtiende se han logrado notorios avances en materia de cobertura territorial, a través del acceso a diversos trámites en una sola red.

Un siguiente paso fue pasar desde un enfoque centrado preferentemente en la satisfacción usuaria en términos generales (orientación transaccional) hacia una profundización en la relación con las personas a las que atendía el instituto, así como a incorporar más plenamente a nuevos grupos en la entrega de servicios del Estado, entendiendo de mejor manera sus particularidades. Es decir, avanzar 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. Así, 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.

De acuerdo con lo anterior, 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

beneficios previsionales y sociales, accesos para personas con movilidad reducida, espacios para la lactancia, zonas de niños, mudadores en baños inclusivos, entre otros. También, el 100% de los ejecutivos de la plataforma de atención del IPS están preparados para atender a las personas que llegan, independiente de su condición o características.

La oferta de servicios de ChileAtiende se extiende a más localidades fuera del radio urbano, gracias a las 6 oficinas de atención móvil que recorren las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O’Higgins, Biobío y La Araucanía, que abarcan en total 84 localidades.

Cabe mencionar que cerca del 50% de las atenciones en centros ChileAtiende corresponden a servicios que tradicionalmente han estado a cargo del IPS, y el otro 50% a trámites de otras instituciones del Estado.

En total, actualmente mediante los centros presenciales de ChileAtiende se accede a trámites de 28 instituciones públicas, incluido el Instituto de Previsión Social.

gran parte de su gestión estratégica.

Para ello, se trabajó en un modelo de atención inclusivo, sustentable y escalable, 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.

El desarrollo de esta estrategia ha evolucionado desde un enfoque inicial centrado en situaciones de discapacidad física, hacia un modelo de inclusión social.

Hoy en día, los ejes inclusivos en los que trabaja el IPS son los siguientes: personas con discapacidad auditiva; personas con discapacidad visual total o parcial; atención inclusiva a la población migrante; atención intercultural para pueblos indígenas; atención para la población proveniente de la diversidad sexual; promoción de derechos previsionales y sociales para mujeres de territorios rurales de baja conectividad; chilenos en el exterior y los centros de atención inclusivos.

## Una red que se proyecta

En la etapa actual, se está impulsando un mayor posicionamiento de ChileAtiende en relación con los servicios que presta, de manera tal que se aumente el conocimiento de esos servicios y sus canales de atención por parte de la ciudadanía. Un primer desafío es instalar la información en el flujo de los usuarios, en particular de aquellos que están en las zonas más alejadas de los centros urbanos.

Otra tarea prioritaria es continuar ampliando la red de atención, a través de la incorporación de nuevos trámites y servicios relevantes para las personas. Un ejemplo

destacable, este año 2018, es el aporte de ChileAtiende al proceso extraordinario de regularización migratoria: más del 50% de las atenciones de ese proceso fueron realizadas en los centros de atención ChileAtiende a lo largo del país.

Un desafío que hoy está muy presente se relaciona con el eje de modernización del Estado, a través de la transformación digital. Dicha transformación digital debe estar centrada en el ciudadano, a través de nuevas y efectivas maneras de acercar los servicios públicos a la ciudadanía.



# Anexo

## Sesiones y actividades realizadas durante 2018

En este apartado se presentan las sesiones realizadas durante 2018 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	Sesiones extraordinarias
Nº 94: Enero	Nº 95: Enero
Nº 95: Febrero	Nº 96: Marzo
Nº 96: Marzo	Nº 97: Abril
Nº 97: Abril	Nº 98: Mayo
Nº 98: Mayo	Nº 99: Junio
Nº 99: Junio	Nº 101: Agosto
Nº 100: Julio	Nº 102: Agosto
Nº 101: Agosto	Nº 103: Octubre
Nº 102: Septiembre	Nº 104: Noviembre
Nº 103: Octubre	Nº 105: Noviembre
Nº 104: Noviembre	Nº 106: Diciembre
Nº 105: Diciembre	Nº 107: Diciembre

---

## Noveno Informe Anual Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

La Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones tiene como función informar a la Subsecretaría de Previsión Social y a otros organismos públicos del sector, sobre las evaluaciones que sus representados efectúan sobre el funcionamiento del sistema de pensiones y proponer estrategias de educación y difusión.

La Comisión en el ejercicio de sus funciones, recoge las consideraciones que efectúan sus integrantes. Para tal fin, sostienen reuniones periódicas, a las cuáles invita a autoridades, organizaciones de empleadores, trabajadores, pensionados y especialistas, con el objeto de recoger las evaluaciones que tengan respecto del sistema de pensiones.

De las deliberaciones de la Comisión surgen propuestas y observaciones, que son plasmadas en sus informes anuales, las cuales son entregadas a la Subsecretaría y a otras autoridades de seguridad social de nuestro país.



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**