



Tipo de Reunión	Extraordinaria N°205			
Fecha	29-07-2025	Hora	15:00 – 16:05 horas	Lugar
NÓMINA DE ASISTENTES				
Nombre		Institución / Cargo		
Rafael Pizarro Rodríguez		Presidente Comisión – Académico		
José Manuel Díaz Zavala		Representante de los trabajadores - CUT		
María Amalia Pereira Campos		Representante de los trabajadores – CUT (s)		
Silvia Aguilar Torres		Representante de los Pensionados y Pensionadas. Asociación Gremial Nacional de pensionados del Sistema Privado de Pensiones de Chile – ANACPEN (s)		
Constanza Bollmann Schele		Representante Inst. Privadas – AAFP		
Roberto Fuentes Silva		Representante Inst. Privadas – AAFP (s)		
Viviana Ituarte Valderrama		Representante Inst. Públicas – IPS (s)		
Bárbara Navarrete Antinao		Secretaría Técnica CU (S)		
Roxana Valdebenito Montenegro		Jefa de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales		
Gonzalo Cid Vega		Jefe de la Dirección de Estudios Previsionales - Subsecretaría de Previsión Social		

TABLA	
Nro.	TEMA
1.	Presentación Consultora Socialis sobre avance objetivo 1 y 2 del estudio “Evaluación de la Experiencia Usuaria al Pensionarse por Vejez”.
2.	Otros

Se realiza la sesión de manera virtual.

Previamente se excusan de asistir a la sesión la comisionada titular representante de ANACPEN, Cristina Tapia.

Temas que se trataron durante la reunión:

- Presentación del Estado de Avance del objetivo 3 del Estudio de Socialis “Evaluación de la Experiencia Usuaria al Pensionarse por Vejez”.**

Desde la consultora Sociales, están presentes el jefe de Proyecto, Rubén Pino y su equipo de trabajo, Juan Vila, Elisa Fernández y Patricia Grundstron.

El jefe de proyecto presenta los avances realizados sobre el desarrollo del objetivo 3 (Producto 2 del estudio).



1.1. Sobre la realización de los focus group (FG) comenta:

- Se han realizado ya los de Arica y La Serena. En el primero, los participantes se habrían concentrado en una crítica al sistema de pensiones más que en la experiencia usuaria al momento de pensionarse. A partir de esta experiencia se modifica la metodología inicial de trabajo, lo que aportó a que en el segundo FG la conversación fuera más fluida y focalizada en el tema del estudio.
- Respecto de los FG del sur, la consultora les solicita apoyo a los comisionados para la convocatoria en Puerto Montt y Punta Arenas.

1.2. Sobre los primeros hallazgos comenta:

- En cuanto a la experiencia general y el primer punto de contacto

Se evidencia una experiencia heterogénea en la solicitud de pensión, lo que varía persona a persona. De esta forma se vislumbra la complejidad de abordar este desafío desde una única mirada o forma.

En algunos casos predomina la desorientación respecto de cómo se hizo el trámite, y en otros se evidencia mayor conocimiento del proceso.

El primer punto de contacto institucional se reconoce como uno clave, de forma presencial.

Las personas que manejan más información suelen tener más confianza con el “sistema”.

- En cuanto al conocimiento previo o circunstancias que motivan el inicio del proceso previsional

El proceso de pensión ocurre, en la mayoría de los casos, sin preparación previa y como respuesta a eventos externos más que a una planificación individual.

En general, se observa una ausencia de educación previsional (poca información sobre cómo funciona el trámite de pensionarse).

- Presentación de la información y tiempo disponible para la toma de decisiones

La información clara no es necesariamente confiable

El formulario SCOMP es poco amigable.

La confianza se asocia más al origen institucional de la información.

Se identifica contar con un tiempo limitado para decidir.

La decisión final termina siendo abordada en una conversación con terceros cercanos, donde sí se reconoce confianza.

- Identificación de elementos del proceso que las personas consideran sencillos o complejos

En general, se observan dudas y alta complejidad en la decisión de la modalidad de pensión y las consecuencias económicas que esto podría acarrear.

Se observa que las personas con mayor manejo digital y más redes de apoyo, contribuyen a percibir el trámite como más amigable y expedito.

El SCOMP se menciona poco, desconociendo su utilidad.

- Algunas primeras conclusiones

Existe una percepción extendida de que el sistema está diseñado más para las instituciones que para los beneficiarios o la persona usuaria.



1.3. Sobre la identificación del perfil de personas usuarias:

- Personas con alta dependencia familiar o institucional
- Personas que delegan parcialmente, pero intentan comprender
- Personas solventes, con capacidad crítica y mayor autonomía

Luego de la presentación se procede a los comentarios de los comisionados.

- La jefa de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales, Roxana, puntualiza en la importancia de particularizar el estudio para obtener los resultados esperados. Comenta además la importancia de describir más detalladamente los perfiles y puntualizar sobre el rol de las redes de apoyo, identificando el cómo este rol podría "oficializarse" en la tramitación de pensión. Adicionalmente, ahondar en cuáles son los instrumentos o medios necesarios para mejorar la información disponible con el objetivo de acompañar el proceso de pensión, en miras de aumentar la confianza (un canal único, dónde está alojado el canal, quién administra el canal).
- El comisionado de la AAFP, Roberto, hace referencia a que la presentación se relaciona bastante con la que realizó en su momento la Asociación de Asesores Previsionales. Indica que la reforma aborda el proceso de pensión en función de las recomendaciones de la Fiscalía Nacional Económica.
- El jefe de proyecto comenta sobre experiencias del focus, por ejemplo, en cuanto a la disposición de la misma infraestructura previsional y cómo ello condiciona la experiencia usuaria. Por ejemplo, que la AFP tenga o no oficina en el territorio, o las metas institucionales de quienes realizan el trámite, o la "obligación" de firmar por conveniencia de la institución y no del beneficiario.
Chile Atiende y el IPS se reconocen como instituciones confiables. En cuanto a las AFP, depende mucho de la ejecutiva que atienda el trámite.
- La comisionada representante de los pensionados, Silvia Aguilar, comenta estar de acuerdo con los comentarios de la jefa de la Unidad, respecto al canal de consulta única que facilite el trámite de pensión y reduzca las barreras de información. Comenta que hace falta información en los lugares de trabajo, desde departamentos de recursos humanos (por ejemplo), que acerquen la información a las y los trabajadores en etapas previas a la jubilación. Adicionalmente, puntualiza en la información con la que cuentan los asesores previsionales, quienes comienzan a "llamar sin tener autorización de tener los datos personales".
- La comisionada representante de las instituciones públicas, Viviana Ituarte, comenta que, dados los comentarios y experiencias, existe un espacio para implementar políticas públicas institucionales, tales como acompañamiento en el proceso de jubilación desde las empresas. Esta política podría ampliarse de forma general, a partir de generar instrumentos de acompañamiento para el retiro que se ponga a disposición de las empresas, promoviendo el acompañamiento y la información centralizada y "confiable".

2. Otros:

- Se les recuerda a los comisionados que las próximas sesiones serán el 13, 18 y 27 de agosto.

Como respaldo se cuenta con las fotografías de la sesión. La aprobación de esta acta se da vía correo electrónico

Acta elaborada por:

Bárbara Navarrete Antinao

Validada por:

Rafael Pizarro Rodríguez

Fecha

06 de agosto de 2025