



Tipo de Reunión	Ordinaria N°183			
Fecha	12-09-2025	Hora	12:00 – 13:05 horas	Lugar Plataforma Teams
NÓMINA DE ASISTENTES				
Nombre		Institución / Cargo		
Rafael Pizarro Rodríguez		Presidente Comisión - Académico		
Cristina Tapia Poblete		Representante de los Pensionados y Pensionadas. Asociación Gremial Nacional de pensionados del Sistema Privado de Pensiones de Chile - ANACPEN		
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 - AAFFP		
Roberto Fuentes Silva		Representante Inst. Privadas – AAFFP (s)		
Viviana Ituarte Valderrama		Representante Inst. Públicas - IPS (s)		
Francesca Simonetti Macaya		Secretaria Técnica CU		
Gonzalo Cid vega		Jefe de la Dirección de Estudios Previsionales		
Nadia Tobar Manosalva		Profesional de la Dirección de Estudios Previsionales		
Bárbara Navarrete Antinao		Profesional de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales		

TABLA	
Nro.	TEMA
1.	Presentación del producto 2 del estudio de la Comisión: “Evaluación de la experiencia usuaria al pensionarse por vejez”, encargado por la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones
2.	Otros

Se realiza la sesión de manera online.

Temas que se trataron durante la reunión:

1. **Presentación del producto 2 del estudio de la Comisión: “Evaluación de la experiencia usuaria al pensionarse por vejez”, encargado por la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.**

- La presentación es realizada por Rubén Pino, jefe de proyecto, en compañía de su equipo (Juan Vila, Elisa Fernández y Patricia Grundstrong).

En el documento se desarrolla el objetivo específico 3 del estudio, lo que corresponde a aplicar los instrumentos definidos y analizar la experiencia de las personas usuarias durante el proceso de pensionarse por vejez (hasta 5 años hacia atrás) con fondos propios, en el sistema de capitalización individual, considerando perspectivas cualitativas a través de focus group, entrevistas con actores claves y talleres de viaje del usuario/a.



El trabajo de campo consistió en la realización de 5 focus groups, 2 talleres de experiencia usuaria, 5 entrevistas a expertos/as y una entrevista para complementar el focus group de Magallanes.

En términos de contenido, por eje temático, se enfatiza:

- Comprensión del proceso de pensión y evaluación de la información entregada
 - Se refuerza el hallazgo que indica que la información se experimenta como contenido y como interacción, destacando que tiende a cobrar sentido y ser comprendido en un contexto de interacción con otros.
- Conocimiento previo y circunstancias que motivan el inicio del proceso previsional
 - Se destaca que el desconocimiento respecto del proceso es una idea compartida entre los participantes de los FG y las personas expertas entrevistadas.
- Presentación de la información y tiempo disponible para la toma de decisiones
 - Se observa que la idea de “agencia” cobra mayor fuerza analítica al indagar en los diferentes aspectos y partes del proceso de pensionarse, transformándose en un eje transversal.
- Elementos del proceso considerados sencillos o complejos de comprender
 - Se destaca que “lo sencillo” tiende a asociarse con “lo conveniente”. No es sólo información “amigable”, sino que la expectativa es que indique u oriente respecto de qué es lo que más le conviene a las personas.
- Evaluación del proceso experimentado al momento de pensionarse
 - El rol del “trato recibido”, en tanto factor que incide en la valoración del proceso, adquiere mayor realce al momento de realizar el análisis completo de los focus group y entrevistas.

A partir de lo anterior, se puede construir un perfil de personas usuarias:

- 1.- El informado con agencia propia
- 2.- El acompañado por redes
- 3.- El confundido y vulnerable
- 4.- El crítico activo
- 5.- Cuidadora con baja expectativa
- 6.- El desconectado que vive en zona rural

Se construye un viaje del usuario, compuesto por 6 etapas:

- 0.- El inicio o preparación
- 1.- Primer contacto y orientación
- 2.- Solicitud de pensión y Certificado de Saldo
- 3.-SCOMP y recepción de ofertas
- 4.- Decisión y firma
- 5.- Traspaso y primer pago
- 6.- Atención post-jubilación

- En virtud de lo anterior se presentan Conclusiones y posibles líneas de investigación:

Conclusión general: El proceso de jubilación en Chile es una experiencia estratificada, donde la autonomía y la confianza dependen de la interacción entre factores personales, sociales, institucionales y territoriales.



Se proponen las siguientes líneas de investigación:

- Información y comprensión del proceso,
- Acompañamiento en el trámite previsional,
- Accesibilidad y canales de atención,
- Educación previsional orientada al trámite,
- Género formalidad e informalidad,
- Post-jubilación y continuidad en la experiencia,
- Gestión de la experiencia usuaria a lo largo del viaje.

- Observaciones realizadas por la Comisión y la Subsecretaría:

- Considerar en el informe recomendaciones hechas por las personas participantes. Consultora aclara que esas recomendaciones están incorporadas en las recomendaciones de líneas de trabajo presentadas en el informe.
- Resaltar en el informe que la información levantada y procesada en el estudio corresponde a percepciones usuarias sobre el trámite de pensionarse, y que no pretende ser un juicio “objetivo” sobre la información entregada desde las entidades parte del sistema.
- Generar nota técnica sobre el proceso de convocatoria.
- Reforzar la distinción entre perfiles que “entran” al proceso con confusión y emociones negativas, pero que finalmente logran “adaptarse” y modificar su percepción, y perfiles que no modifican su percepción.
- Se destaca la experiencia de exfuncionarios públicos que han tenido daño previsional, y se solicita evaluar en la información disponible sobre la materia, así como al trabajo pesado en el área de salud, como elementos propios de un perfil de participantes y que puede incidir en la experiencia usuaria.
- Considerar el sector público y el acompañamiento o falta de acompañamiento recibido en las instituciones en que trabajan. Esto se indica que está incorporado en el informe (área de recomendaciones).

2. OTROS

- Se recuerda que la próxima reunión de la Comisión será presencial el 24 de septiembre.
- La Secretaría técnica informa que los respectivos documentos que componen el estudio han sido enviados a los correos electrónicos de los comisionados para su conocimiento y formulación de comentarios u observaciones hasta el martes 16 de septiembre a las 13:00 horas.

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

Acta elaborada por: Validada por:	Francesca Simonetti Macaya Rafael Pizarro Rodríguez	Fecha	03 de octubre de 2025
--------------------------------------	--	-------	-----------------------