COMISIÓN de USUARIOS
SISTEMA DE PENSIONES

ACTA DE REUNIÓN

Tipo de Reunión	Extraordinaria N°209				
Fecha	16-10-2025	Hora	15:00 – 16:20 horas	Lugar	Auditorio, edificio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

NÓMINA DE ASISTENTES

Nombre	**Institución / Cargo**
Rafael Pizarro Rodríguez	Presidente Comisión - Académico
José Manuel Díaz Zavala	Representante de los trabajadores - CUT
Amalia Pereira Campos	Representante de los trabajadores - CUT (s)
Cristina Tapia Poblete	Representante de los Pensionados y Pensionadas. Asociación Gremial Nacional de pensionados del Sistema Privado de Pensiones de Chile - ANACPEN
Roberto Fuentes Silva	Representante Inst. Privadas – AAFP (s)
Viviana Ituarte Valderrama	Representante Inst. Públicas - IPS (s)
Francesca Simonetti Macaya	Secretaria Técnica CU
Roxana Valdebenito Montenegro	Jefa de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales
Nadia Tobar Manosalva	Profesional de la Dirección de Estudios Previsionales
Gonzalo Cid Vega	Jefe 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 3 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 presencial.
Previo a la reunión se excusan las comisionadas Constanza Bollmann de la AAFP y Silvia Aguilar de ANACPEN.

Temas que se trataron durante la reunión:

1. **Presentación del producto 3 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).

El estudio se efectuó según lo previsto en las bases de licitación y conforme requerimiento de la Comisión de Usuarios. La metodología de investigación cualitativa utilizada fueron Focus Group en Regiones, Entrevistas a Asesores Previsionales y Talleres en Municipalidades.

Respecto de los resultados cuantitativos, se destaca:

- Disminución sostenida del tiempo total de cotización de las nuevas cohortes, considerando el aumento de años dedicados a la formación antes de comenzar a trabajar.
- Brecha significativa en saldos de cuentas: hombres 52,2 millones vs. mujeres 21,6 millones (comparación al año 2024).
- Densidad de cotización desigual: 67,6% de mujeres con densidad menor al 20% frente a 45,6% de hombres.
- Impacto del número de hijos en la densidad de cotización femenina (descenso del 77% con 0 hijos al 57% con 6 o más).

Ideas fuerza respecto de los resultados cualitativos, se destaca:

- Comprensión del proceso: heterogénea; el primer punto de contacto institucional define la percepción global.
- Conocimiento previo: bajo; las personas se informan al momento de iniciar el trámite.
- Presentación de la información: se valora la claridad, pero más aún la confianza en quien entrega la información.
- Elementos fáciles y difíciles: lo operativo es percibido como simple; lo complejo es comparar y elegir entre alternativas.
- Evaluación general: al evaluar el trámite de pensionarse tiende a valorarse en primera instancia el monto de la pensión recibida, y no el proceso en sí mismo; tras un encuadre metodológico que separe el proceso del resultado, emergen valoraciones positivas, intermedias y negativas del trámite, consolidando la imagen de un proceso heterogéneo en cuanto a experiencias.
- Viaje del usuario: experiencias diferenciadas según trayectorias laborales, nivel educativo y acceso a apoyo familiar o institucional.

El viaje del usuario queda compuesto por diferentes 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

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

1.- El más Informado
2.- Acompañado en redes personalizado
3.- Confundido o vulnerable.
4.-Crítico
5.- Cuidadoras con bajas expectativas
6.- Desconectado (vive en zona rural).

Ideas fuerza sobre conclusiones y recomendaciones del estudio:

- Conclusión: El proceso de jubilación en Chile es una experiencia estratificada (distintos perfiles y niveles de experiencia usuaria), donde la autonomía y la confianza dependen de la interacción entre factores personales, sociales, institucionales y territoriales.
- Recomendaciones: Se proponen líneas de investigación antes que planes de acción, cuyo propósito es orientar la generación de conocimiento y el diseño de posibles intervenciones que apunten a mejorar la experiencia de las personas en el proceso de pensionarse.
- Tanto conclusiones como recomendaciones se elaboran a partir del número y tipo de participantes en el estudio.
- Se plantea una advertencia transversal para la comprensión del informe y evitar confusiones: reconocer la diferencia entre acompañamiento institucional, redes personales y asesoría profesional para orientar mejoras. Una cosa es el acompañamiento institucional (gremios, empresas, sector público, etc.), otra es el apoyo de las redes de familiares/cercanos, y otra la asesoría profesional (asesores/as previsionales).
- Mensajes: se exponen piezas gráficas de difusión, explicando el foco utilizado y la dinámica que tendrían los “carruseles” en redes sociales.

Se propone el desarrollo de líneas de investigación en las siguientes áreas:
- 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.

Consultas o Comentarios:

El representante de Asociación de AFP destaca la calidad del estudio realizado, precisa que, la Superintendencia de Pensiones regula el protocolo o procedimiento de solicitud de pensión, por consiguiente, el nivel de mayor o menor conocimiento del proceso por parte del usuario también genera mayor o menor confianza en el mismo.

La Jefa de Unidad de Análisis de Políticas Previsionales de la Dirección de Estudios Previsionales de la Subsecretaría de Previsión Social destaca la relevancia del estudio efectuado y las propuestas de estudios para que la Comisión de Usuarios realice a futuro.

La representante de Asociación Nacional de Pensionados concuerda en que la Comisión tiene como tareas el desarrollo de propuestas al Ministerio del Trabajo y Previsión Social a través de la Subsecretaría de Previsión Social para que la información llegue de mejor forma a los usuarios, por lo que este estudio es muy importante.

La representante de la Central Única de Trabajadores además de agradecer el estudio requiere aclaración sobre perfil del usuario, puesto que, en su análisis, estaría vinculado al nivel socioeconómico del usuario, a la trayectoria laboral, puesto que, la población de escasos recursos o rural está más expuesta a menor información.

El Presidente de la Comisión de Usuarios, además, de reconocer la relevancia del estudio destaca la importancia del primer contacto y la necesidad de reforzar con propuestas gráficas.

Finalmente, la Secretaría técnica informa que el Informe Final (Producto 3) del estudio y documentos anexos a él, han sido enviados a los correos electrónicos de los comisionados para sus comentarios. El plazo de revisión vence el lunes 20 de octubre a las 13:00 horas.

2. OTROS

- La secretaria técnica recuerda que el plazo del envío de las Minutas de las reuniones de seguimiento de la reforma vence el viernes 24 de octubre de 2025.

- Se recuerda que la próxima sesión es el viernes 24 de octubre de 2025, a las 13:30 horas, presencial, en sede de la CUT.

Como respaldo se cuenta con la lista de asistencia 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 noviembre de 2025