

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2019 Y LINEAMIENTOS 2020

Oswaldo Macías Muñoz
Superintendente de Pensiones

Santiago, 26 de mayo de 2020.

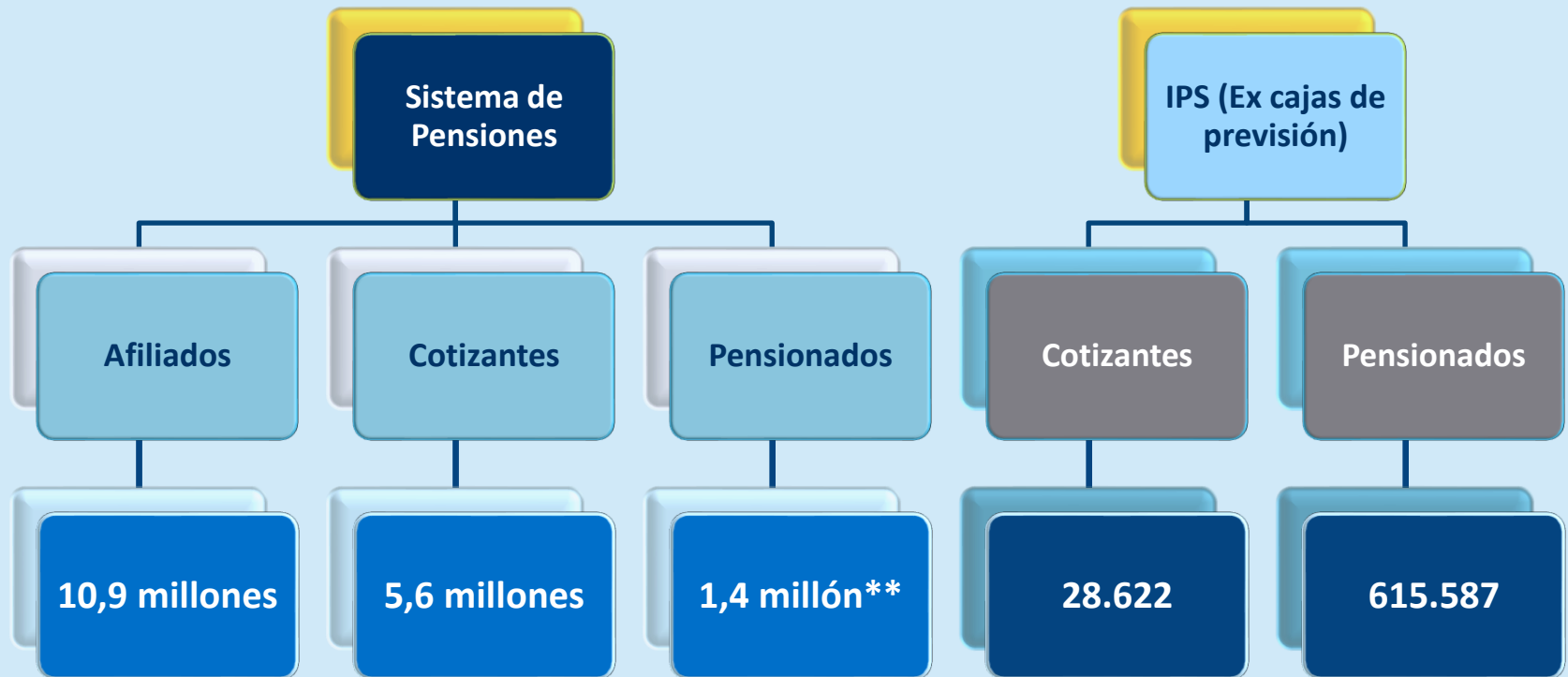
- Rol de la SP
- Gestión 2019
- Plan de contingencia post 18 octubre
- La SP por dentro
- Lineamientos 2020
- Contingencia COVID-19



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA
GESTIÓN 2019

NUESTRA MISIÓN INSTITUCIONAL

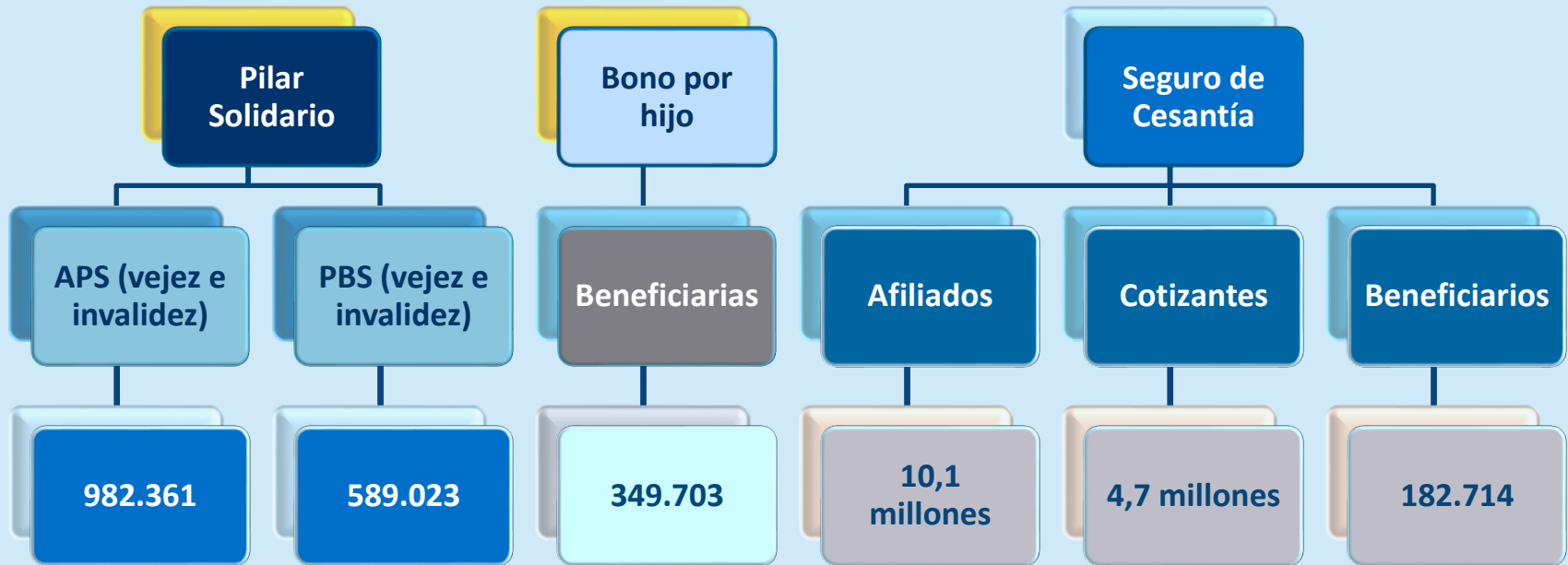
RESGUARDAR los intereses de
USUARIAS y USUARIOS del
Sistema de PENSIONES
y del Seguro de CESANTÍA.



** Cifras a diciembre 2019.*

***Vejez, invalidez y sobrevivencia.*

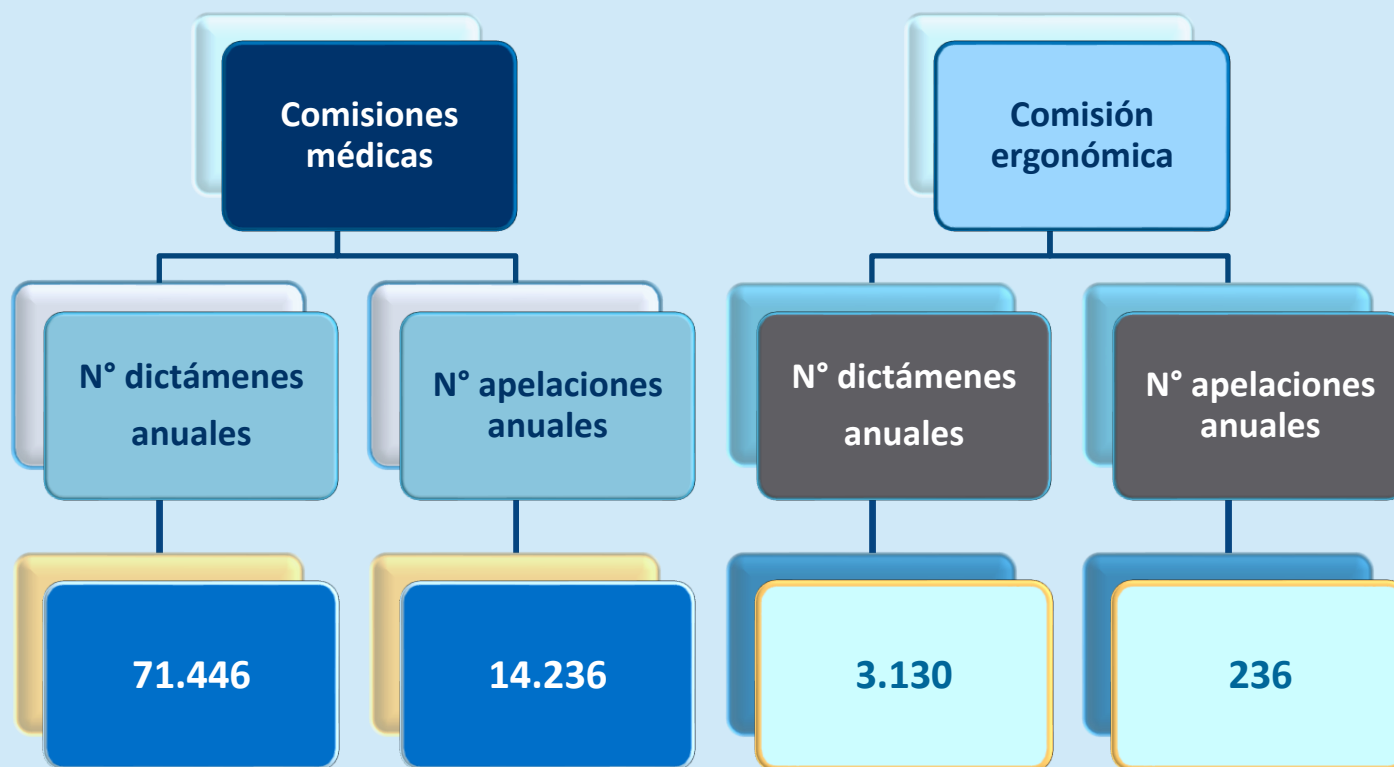
Fuente: SP



** Cifras a diciembre 2019.*

*** Beneficiarios del seguro de cesantía en el mes de diciembre 2019.*

Fuente: SP



** Cifras a diciembre 2019.*

Fuente: SP



**US\$ 215.373 MM
en Fondos de
Pensiones**

81,2%
del PIB



**US\$ 12.629
MM en
Fondos de
Cesantía**

4,7%
del PIB

- *Fondos de Pensiones: \$ 160.371.375 MM*
- *Fondos de Cesantía: \$ 9.403.979 MM*

Fuente: SP

7

**Administradoras
de Fondos de
Pensiones**

611

**Asesores
Previsionales**

21

**Comisiones
Médicas**

1

**Comisión
Ergonómica
Nacional**

1

**Instituto de
Previsión Social**

1

SCOMP

1

**Administradora
de Fondos de
Cesantía**

FISCALIZAMOS PARA QUE USUARIAS Y USUARIOS...

- Reciban una adecuada rentabilidad y seguridad de los recursos que, por ley, deben administrar las AFP y la AFC.
- Cuenten con una administración prolija y detallada de sus cuentas individuales y que se les entregue información fidedigna.
- Accedan oportunamente a información y asesoría de calidad para contribuir a una correcta toma de decisiones.
- Accedan a un proceso de calificación de invalidez y ergonómico expedito y técnicamente bien realizado, justo e imparcial.
- Accedan a las pensiones, prestaciones del seguro de cesantía y beneficios del Pilar Solidario en forma correcta y oportuna.



Regulación

Fiscalización

Atención de
Usuarios

Información y
Educación
Previsional

Relacionamiento
Interno y
Externo

Gestión Interna



SP
Superintendencia de
Pensiones

❖ **ÁMBITOS DE ACCIÓN**

➤ **Gestión 2019**

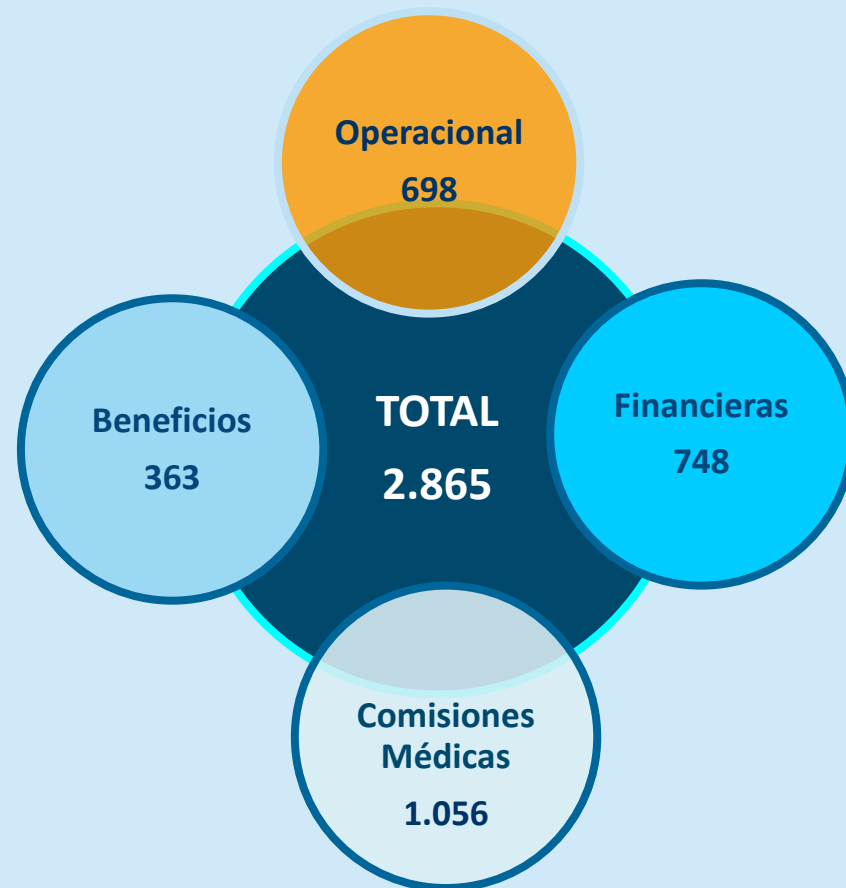


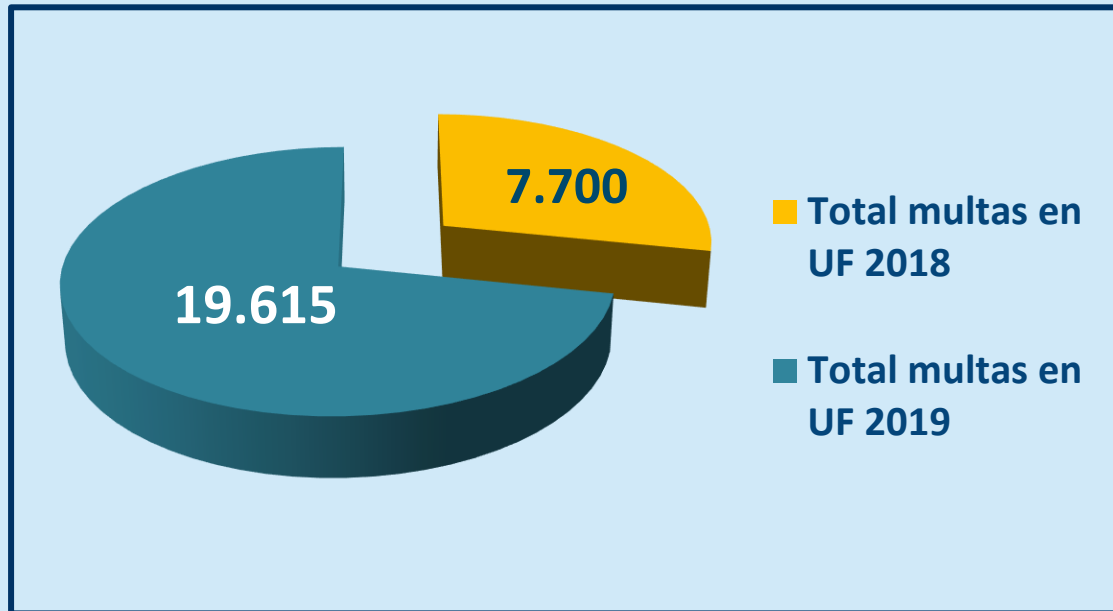
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA
GESTIÓN 2019

Para cumplir con su rol como organismo fiscalizador, la Superintendencia de Pensiones (SP) utiliza y aplica un modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

Este modelo consiste en identificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos más críticos que enfrentan las entidades fiscalizadas, a través de la evaluación de la gestión de los procesos involucrados.

De este modo, la SP orienta las actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición, optimizando de esta manera el uso de sus recursos.





Total sanciones* 2018	Total sanciones* 2019
19	43

**Sanciones incluyen a AFP, AFC, IPS, asesores previsionales y directores de AFP.*

MATERIA DE LA SANCIÓN

- Financiera (10)
- Beneficios previsionales (3)
- Operativas (12)
- Asesorías previsionales (18)

29 normas emitidas para las entidades reguladas: AFP (14), AFC (8) e IPS (7)

- **Administración de Cuentas:** rezagos y devolución de pagos indebidos.
- **Servicios:** traspaso electrónico de saldos.
- **Inversiones:** activos alternativos y lanzamiento de opciones cubiertas.
- **Beneficios:** Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), migrantes.
- **Pilar Solidario:** Puntaje de Focalización Previsional (PFP), notificaciones Pilar Solidario (PS), mejores y nuevos beneficios en el Sistema de Pensiones Solidarias (Ley N° 21.190).
- **Trabajadores Independientes:** Normas para implementación de la Ley N° 21.133.

❖ DEVOLUCIÓN DE PAGOS ERRÓNEOS AL SEGURO DE CESANTÍA

Se emitió la Norma de Carácter General (NCG) N° 67, el 19 de diciembre de 2019, que facilita y hace más expedita la devolución a trabajadores y empleadores de aquellas cotizaciones pagadas erróneamente al seguro de cesantía.

Específicamente, estos pagos erróneos corresponden a los siguientes tipos :

- Trabajadores pensionados.
- Trabajadores cuya relación laboral con el mismo empleador es superior a los 11 años.
- Trabajadores de casa particular.
- Trabajadores menores de 18 años.
- Trabajadores independientes.

❖ NORMA LANZAMIENTO DE OPCIONES AFP/AFC

- Se emitieron dos Normas de Carácter General (NCG): AFP N° 242 y AFC N° 61, que permiten el lanzamiento de opciones call cubiertas sobre monedas, tasas de interés, acciones e índices, tanto en el mercado local como en el extranjero.
- Esto implica un cambio en el régimen de inversiones de los fondos de pensiones y de cesantía, ampliando el portafolio de instrumentos de derivados.
- La modificación da espacio para que los fondos de pensiones obtengan puntos adicionales de rentabilidad, con un riesgo acotado.

❖ ACTIVOS ALTERNATIVOS AFP/AFC

- Se emitieron dos Normas de Carácter General (NCG): AFP N° 256 y AFC N° 68, las cuales introducen perfeccionamientos y precisiones a los compendios de normas respecto de la inversión en activos alternativos por parte de los fondos de pensiones y de cesantía.
- Estas normas amplían el universo de posibilidades de inversión para los fondos de pensiones y los fondos de cesantía, permitiendo mejores combinaciones entre riesgo y retorno.

❖ NORMA CENTROS DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL (CAPRI)

En enero de 2019 se dictó la Norma de Carácter General (NCG) N° 236 que instruye al IPS sobre el servicio de pago de beneficios que puede ser subcontratado con los CAPRI.

❖ MIGRANTES (AFC/AFP)

Se emite regulación para que desde febrero de 2020, las y los trabajadores migrantes que no tengan cédula de identidad para extranjeros, puedan acceder a las prestaciones del seguro de cesantía con su pasaporte o documento identificadorio oficial de su país de origen.

❖ NORMA MISCELÁNEA

En enero de 2019 se dictó la Norma de Carácter General (NCG) N° 238, para las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y el Instituto de Previsión Social (IPS), con adecuaciones relativas a los siguientes aspectos:

- Aporte Previsional Solidario (APS) de invalidez.
- Puntaje de Focalización Previsional (PFP) administrativo.
- Beneficios solidarios para personas con pensiones de leyes especiales.
- Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE).

❖ NORMA GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)

En julio de 2019 se dictó la Norma de Carácter General (NCG) N° 246 para el Instituto de Previsión Social (IPS), mediante la cual se establecen buenas prácticas para la gestión de sus riesgos operativos.

❖ NORMA POTENCIALES BENEFICIARIOS

En octubre de 2019 se dictó la Norma de Carácter General (NCG) N° 249, impartiendo instrucciones a las AFP y el IPS para mejorar la efectividad de las notificaciones a los potenciales beneficiarios del Pilar Solidario.

❖ **RESOLUCIÓN SOBRE
SUPERVISIÓN BASADA
EN RIESGO PARA LAS
COMISIONES MÉDICAS**

En octubre de 2019 se emitió la Resolución N° 153 para aplicar el modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) a las Comisiones Médicas Regionales y Comisión Médica Central.

Lo anterior permitirá evaluar la calidad de la gestión de riesgos de las Comisiones Médicas, definiendo con ello una actitud que orientará las actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición, optimizando de este modo el uso de los recursos de la Superintendencia de Pensiones (SP).

❖ LEY N° 21.133 COTIZANTES INDEPENDIENTES VÍA OPERACIÓN RENTA

- En febrero de 2019 se publicó la Ley 21.133 que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social.
- La ley estableció una gradualidad para el aumento de la tasa de retención de impuestos, de forma que al año 2028 cubra el total de las cotizaciones de seguros (SIS, ATEP y SANNA), salud y pensión.
- Durante la transición, los trabajadores independientes pueden elegir cotizar para salud y pensión por una menor base imponible (5% el primer año), obteniendo cobertura parcial.
- Se cotiza por la totalidad del SIS y otros seguros desde el primer año.

❖ REGULACIONES QUE PERMITIERON IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N° 21.133

Durante 2019 se emitieron cuatro normas de carácter general (NCG) y un Decreto Supremo (D.S.) para la implementación de la ley que **incorpora a las y los trabajadores que emiten boletas de honorarios a la protección social.**

Desde su entrada en vigencia, la nueva ley benefició a más de 600 mil trabajadores independientes. **La ley establece lo siguiente:**

- La obligatoriedad de cotizar para las y los trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios por un monto bruto anual igual o mayor a cinco ingresos mínimos mensuales, excepto hombres de 55 años o más y mujeres de 50 años o más, al 1 de enero de 2018.
- Obligtoriedad de pago de cotizaciones a través de la Declaración de Impuesto a la Renta anual, con cargo a la retención del 10% de impuestos. Esto otorgará cobertura en todos los regímenes de seguridad social.
- En los primeros nueve años de aplicación de la ley, los trabajadores podrán optar entre cobertura completa o parcial, según el total de su retención de impuestos destinada al pago de cotizaciones. Podrán alternarla cada año.

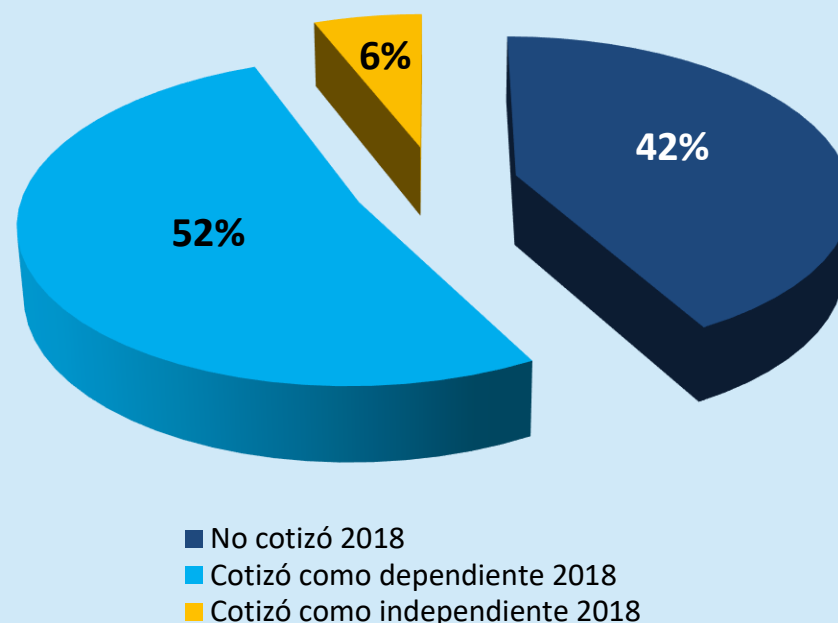
544.784 cotizantes

independientes durante
Operación Renta 2019, por rentas
generadas en 2018.

- En promedio, 258.721 trabajadores independientes cotizaron vía Operación Renta entre 2013 y 2018. A partir de la nueva ley, este número aumentó a más del doble.
- Además de la cotización para ahorro previsional, estas y estos trabajadores independientes tienen cobertura del salud, del seguro de accidentes laborales, de la Ley SANNA y del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).
- Sin embargo, el 85% de las y los cotizantes independientes optó por cobertura parcial el año tributario 2019.
- En nueve años la cobertura será total para todas las y los trabajadores independientes que emiten boleta de honorarios.

- El número de cotizantes independientes vía Operación Renta 2019 fue de **544.784**, el doble del promedio de cotizantes entre los procesos de Operación Renta 2013 y 2018.
- Pero el 85% de los cotizantes independientes optó por cobertura parcial el año tributario 2019.
- Un 42% de los cotizantes independientes no había cotizado como dependiente durante 2018, por lo que se extendió la cobertura de seguridad social y pensiones a este grupo.

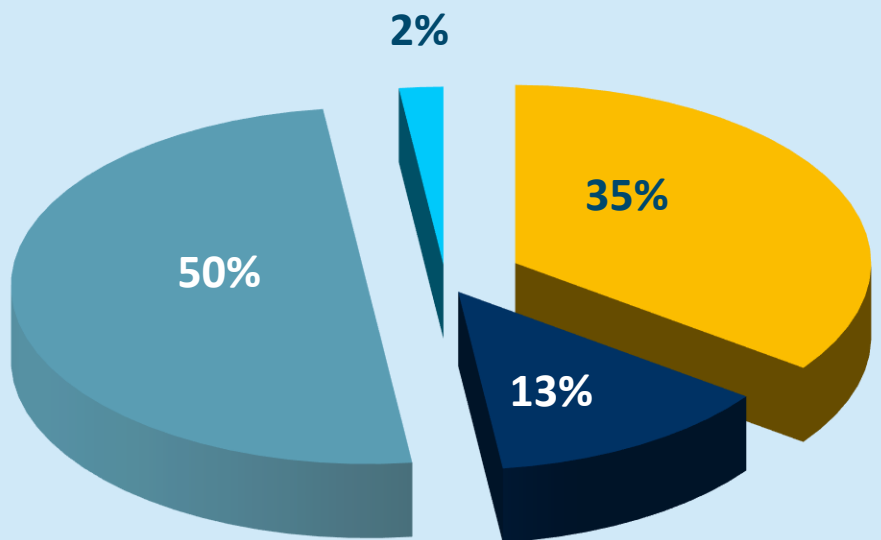
Otras cotizaciones de trabajadores independientes vía Operación Renta 2019



Fuente: Servicio de Impuestos Internos y Superintendencia de Pensiones.

❖ INICIO OPERACIONES AFP UNO

- El 26 de marzo de 2019, mediante licitación pública AFP UNO se adjudicó la administración de los fondos de pensiones de la cartera de nuevos afiliados y afiliadas al sistema de pensiones.
- La administradora ofertó una comisión de 0,69% de la renta imponible de los trabajadores, la comisión más baja vigente del sistema.
- De este modo, a partir del 1 de octubre de 2019 quienes ingresen por primera vez como afiliados o afiliadas al sistema de pensiones tendrán que incorporarse obligatoriamente a AFP UNO y mantener una permanencia de dos años, hasta el 30 de septiembre de 2021.
- Los trabajadores a honorarios obligados a cotizar, que a partir del 1 de octubre de 2019 emitieran su primera boleta de honorarios y no estuviesen afiliados a otra AFP, fueron incorporados automáticamente a AFP UNO, pero a contar de la Operación Renta de abril de 2020.



■ Presencial ■ Web ■ Call Center ■ Postal

% de consultas por canal sobre total de 140.317 atenciones realizadas en 2019.

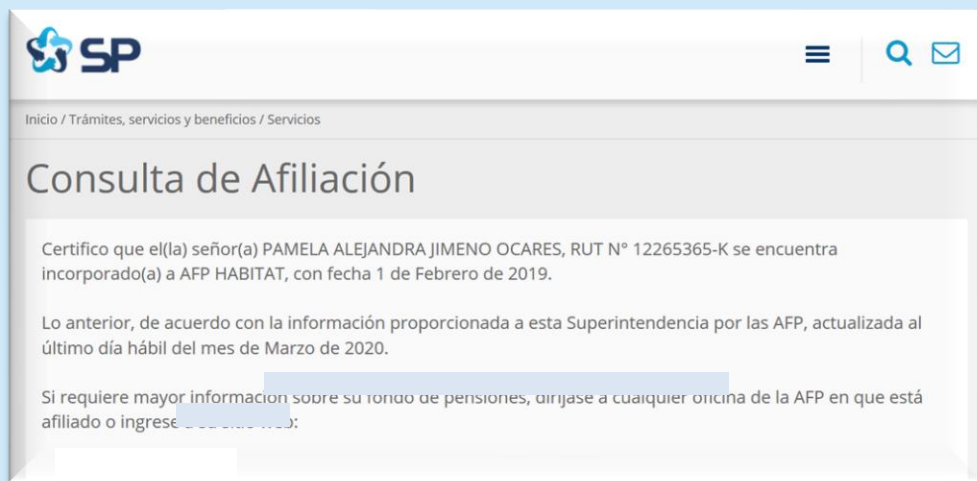
❖ 140.317 CONSULTAS ATENDIDAS EN 2019:

- **Ocho días**, en promedio, en responder a consultas recibidas por los canales web, postal y presencial.
- Un **81,9%** de los usuarios presenciales esperaron menos de **10 minutos** para ser atendidos en oficina de Santiago.
- **54,4%** de la atención presencial fue en regiones.

❖ ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

- Para 2019, la Superintendencia de Pensiones implementó una nueva forma de medición: satisfacción neta basada en la última visita. Este tipo de medición permite comparabilidad, por cuanto es usada en otros servicios públicos.
- En cuanto a los resultados, un **63%** de los usuarios se manifestó satisfecho con el servicio recibido. Lo calificó con **nota 6 ó 7 (N=1.881)**.

❖ TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA



✓ 6.970 TRÁMITES NUEVOS 2019

- El **19%** de los nuevos trámites realizados el año pasado fueron **solicitudes de pensión**.
- Otro **17%** corresponde a la emisión de **certificados de supervivencia**.
- Un **34%** de los trámites fue recepción de certificados de trabajadores desplazados a Chile desde otro país.

- ❖ En 2019 se realizaron **70** charlas y exposiciones, con un total de **2.479** asistentes. El **90,2%** se hizo en **regiones**.



- ❖ Se realizaron **dos jornadas** de atención virtual internacional, con **Estados Unidos y Ecuador**. Además, se realizaron charlas internacionales en **Bolivia, Uruguay e Inglaterra**.





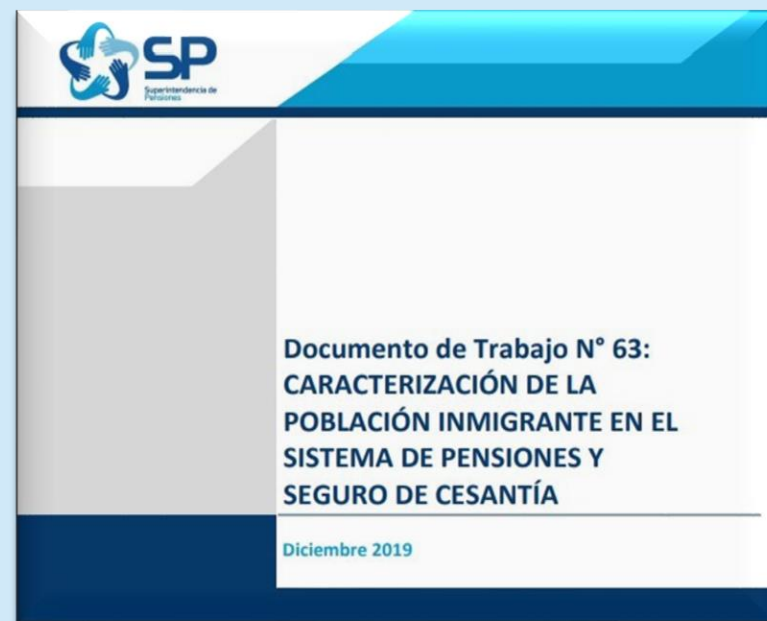
- ❖ El año pasado, la SP participó activamente en cinco ferias de educación financiera y previsional.

❖ ESTUDIOS Y PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

En 2019, el equipo de la SP elaboró los siguientes *Documentos de Trabajo*:

- “Factores que afectan la decisión de cambiarse de AFP: el caso chileno”.
- “Caracterización de la Población Inmigrante en el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía”.
- “Formatos y métricas en selección de ofertas de pensión: experimento sobre reducción de errores de elección”.
- “Chilean Annuity Market: Annuity choice in a segmented pension market”.

También la Nota Técnica: *“Metodología de Cálculo de tasa de interés técnica de Retiro Programado y Rentas Temporales”*.



❖ CONTRAPARTE TÉCNICA

La Superintendencia de Pensiones es contraparte técnica en proyectos relacionados con el Laboratorio de Ahorro para el Retiro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuyo objetivo es fomentar el Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC).

- ❖ Mayor transparencia para fomentar un debate informado respecto del funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.
- ❖ Más y mejor información disponible para la comunidad, sin distinciones: académicos, diseñadores de políticas públicas, sociedad civil, estudiantes y medios de comunicación.
- ❖ Un importante y diverso flujo de publicación de bases de datos, estadísticas e informes.

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

❖ **BASES DE DATOS**

- Base de cambios de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
- Base de datos Historia Previsional de Afiliados (HPA), incluye actualización y remuestreo.
- Muestra de datos de empleadores del seguro de cesantía.

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

❖ ESTADÍSTICAS

- Publicación de nuevas estadísticas por sexo del Seguro de Cesantía, Pilar Solidario, Ahorro Previsional Voluntario (APV) y Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).
- Publicación de estadísticas de afiliados y cotizantes extranjeros a marzo y septiembre de 2019.
- Incorporación de estadísticas y datos relevantes de AFP UNO en indicadores del minisitio “Infórmate y Decide”.

BASES DE DATOS

ESTADÍSTICAS

INFORMES

❖ NUEVOS INFORMES

- Caracterización de los Cotizantes del Seguro de Cesantía – **marzo 2019**
- Informe Mensual de Cotizantes del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía – **desde marzo 2019**
- Segundo Informe de Género del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía – **diciembre 2019**
- Informe SCOMP, con más información desagregada por sexo.
- Informe “A 10 años de la Reforma de Pensiones 2008”.
- Informe de Funcionamiento de Carteras de Referencia de los Fondos de Cesantía.

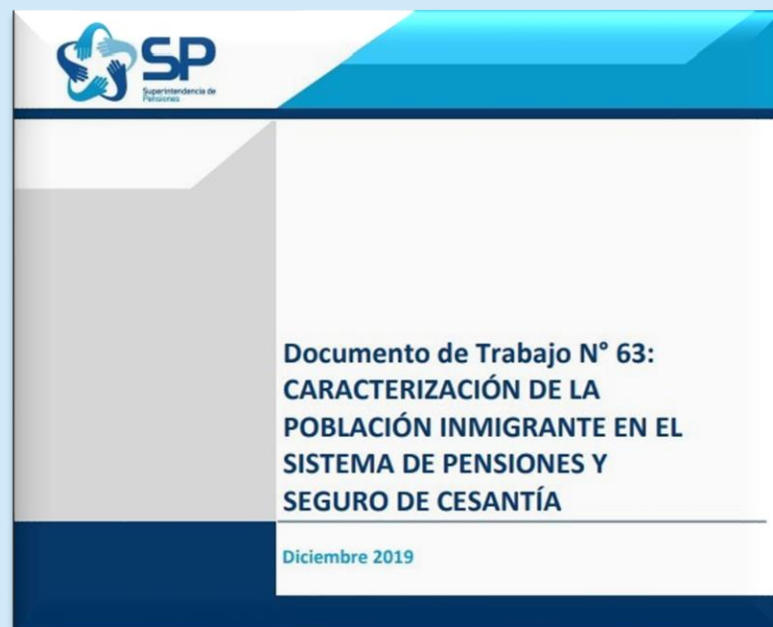
❖ En octubre de 2019, la Superintendencia de Pensiones (SP) lanzó en su sitio web la sección ***Información para ciudadanas y ciudadanos extranjeros***.



❖ En un esfuerzo por entregar información de calidad y educativa respecto del sistema de pensiones chileno, la SP publica en este apartado contenidos relativos a trámites, servicios y normativas en relación con la población extranjera en nuestro país.

❖ **¿Cómo acceder?**

En la página web www.spensiones.cl ir al banner ubicado en la página de inicio. En diciembre 2019, se publica el Documento de Trabajo N° 63: ***“Caracterización de la población inmigrante en el Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía”***.



Escalización y Regulación Estadísticas e Informes

Educación previsional

[> Ir a Educación previsional](#)



Los migrantes y el sistema de pensiones

Chilenas y chilenos que trabajan en el exterior o lo hicieron en el pasado, pero también personas extranjeras que trabajan o trabajaron en Chile, e incluso pensionados que cotizaron en algún país con el cual el Estado chileno haya suscrito un convenio de seguridad social. Todos están integrados al sistema previsional chileno en forma igualitaria y pueden acceder a sus distintas prestaciones. La Superintendencia de Pensiones es el organismo regulador y fiscalizador encargado de velar por que aquello se cumpla.

Escalización y Regulación Estadísticas e Informes

Las personas conocen y consultan sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado.



[> Participación Ciudadana](#)

+A

-A



Compromisos de Gestión Institucional

Centro de llamadas
831-2012

Desde celulares o el extranjero marque
562 2386 3872



- En 2019, la SP emitió 48 comunicados de prensa.
- También se realizaron 37 entrevistas, además de notas informativas y reportajes relacionados con el ámbito de la Superintendencia de Pensiones en medios escritos, radio y televisión.
- Tuvimos cobertura en medios regionales a través de actividades presenciales y comunicación en línea.
- Posicionamiento de temas relevantes para la SP en medios de comunicación y plataformas digitales de información.

EL MERCURIO *Inversiones*



❖ Nuestro sitio web www.spensiones.cl



❖ Nuestro twitter [@spensiones](https://twitter.com/spensiones)



- Comité de Estabilidad Financiera.
 - Grupo de Continuidad Operacional
 - Comité de Superintendentes del Sector Financiero.
 - Comité de Migraciones, presidido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 - Comisión Asesora para la Inclusión Financiera, presidida por el Ministerio de Hacienda.
 - Comisión Clasificadora de Riesgo.
 - Mesa de trabajo en materia de estadísticas con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).
 - Participación en el Consejo de Servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
 - Mesas de trabajo para la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos (ALA) y Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT).
- Asistencia periódica a comisiones en el Congreso Nacional.
 - Participación del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas en la Mesa de Género del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y en la Mesa de Género de Seremi Metropolitana.
 - Implementación de convenios de intercambio de información: INE, Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría del Trabajo - Programa Proempleo y Servicio de Registro Civil e Identificación.
 - Relacionamiento permanente con:
 - Consejo Técnico de Inversiones.
 - Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.
 - Consejo Consultivo Previsional.
 - Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.
 - Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) para la Seguridad Social.

- Vicepresidencia de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) período 2019-2021.
 - Vicepresidencia de la Organización Internacional de Supervisores de Pensión (IOPS) período 2017-2021.
 - Acuerdo de Cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
 - Organismo de enlace para convenios internacionales de seguridad social.
- Participación en los grupos de trabajo sobre pensiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS), la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
 - Visita de delegaciones extranjeras para entregar y recibir apoyo técnico en diversas materias.
 - Participación y organización de seminarios internacionales.

- **Plan contingencia
movilizaciones
post 18 de
octubre**



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA
GESTIÓN 2019

❖ MEDIDAS DE CONTINGENCIA PROCESO DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ

Tras la movilizaciones nacionales, iniciadas en octubre de 2019, se adoptaron una serie de medidas para garantizar el proceso de calificación de invalidez de los afiliados y solicitantes de esas pensiones. Entre ellas destacan:

- Habilitación de box de atención en dependencias distintas, especialmente en aquellas comisiones médicas cuyo entorno no permitió el acceso oportuno de las y los usuarios.
- Habilitación de salas de sesiones diferentes a las habituales, con el objetivo de garantizar la sesión semanal por parte de los médicos asignados.

- Posibilidad de traslado para atención en otras ciudades.
- Reforzamiento del proceso de citación y coordinación, tanto de atención como interconsultas, de modo de privilegiar la atención durante las mañanas o los días sábados.
- Garantizar el proceso de apelación de los dictámenes mediante la incorporación de criterios que daban cuenta de situaciones de fuerza mayor en el cumplimiento de los plazos de apelación.
- Mejorar la coordinación administrativa entre las comisiones médicas y las administradoras, con el objetivo de facilitar el traslado de los solicitantes.

❖ MEDIDAS DE CONTINGENCIA SERVICIOS Y OPERACIONES

A partir de la crisis social de octubre 2019, la División Control de Instituciones intensificó las actividades de monitoreo y fiscalización que realiza de forma permanente en las instituciones supervisadas. La medida se enfocó principalmente a los siguientes temas:

- ✓ Redes de atención presencial.
- ✓ Contact Center.
- ✓ Atención web y móvil.
- ✓ Redes Sociales.
- ✓ Medios de comunicación.
- ✓ Procesos operacionales, en particular cambios de fondos de pensiones.
- ✓ Continuidad operacional de los servicios.
- ✓ Activación y operación de los planes de contingencia.

- Todas estas actividades se desarrollan en forma diaria, por medio de sistemas de monitoreo e información que reportan las instituciones. Esto permite anticipar y detectar situaciones que puedan afectar la continuidad del servicio, permitiendo tomar acciones correctivas o de mitigación, según corresponda.
- Este monitoreo también permite generar información actualizada diariamente, la que es puesta a disposición de las autoridades y de otras instituciones del Estado para apoyar la toma de decisiones en relación a la contingencia.
- **El monitoreo intensificado se mantiene hasta la fecha.**

❖ MEDIDAS DE CONTINGENCIA EN EL PROCESO DE INVERSIONES

- Generación de presentaciones al Comité de Estabilidad Financiera (CEF) relacionados con rentabilidad, transacciones, liquidez de los fondos y montos de traspasos.
- Entrega de informes semanales detallados a autoridades económicas.
- Se intensifica el monitoreo al funcionamiento del sistema de pensiones, con fuerte acento en la correcta y oportuna entrega de servicios por parte de las administradoras y la comunicación directa con cada equipo de inversión.
- Se refuerza la coordinación con las otras entidades financieras del Ejecutivo y el Banco Central. **El conjunto de estas medidas se mantienen vigentes.**

❖ **MEDIDAS DE CONTINGENCIA ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO SP**

- **Canales de Atención:** se constató un aumento sostenido de las atenciones desde octubre de 2019, principalmente en el canal web.

Crecimiento atenciones respecto de 10/2019			Crecimiento web respecto de 10/2019		
Período	N° atenciones	Crecimiento	Período	N° atenciones	Crecimiento
oct-19	11.781		oct-19	1.387	
nov-19	14.503	23,10	nov-19	2.520	81,69
dic-19	13.802	17,15	dic-19	2.668	92,36

- **Web:** asignación de analistas adicionales para cubrir la demanda, habilitación de notebooks para implementar teletrabajo.
- **Call Center:** reforzamiento de la atención en horario normal, habilitación de notebooks para implementar teletrabajo.
- **Presencial Santiago:** apoyo de los analistas back a través del calendario mensual de contingencia y de analistas del área de Convenios Internacionales.
- **Presencial Regional:** Convenio con SUSESO y con ChileAtiende, y habilitación de notebook para teletrabajo.

❖ **MEJORES Y NUEVOS
BENEFICIOS EN EL PILAR
SOLIDARIO**

- Apoyo técnico y legal para la Ley N° 21.190 que mejora y establece nuevos beneficios en el Sistema de Pensiones Solidarias.
- La nueva ley beneficia a más de 1,5 millón de pensionadas y pensionados desde diciembre de 2019.

❖ **NUEVO PROGRAMA
TRANSITORIO DE
PROTECCIÓN AL EMPLEO**

- Apoyo técnico y legal al proyecto de ley que modifica de manera transitoria los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía y crea un programa transitorio de protección al empleo.

❖ **NORMAS LEY N° 21.190
AUMENTA Y CREA
NUEVOS BENEFICIOS
EN EL PILAR SOLIDARIO**

- En diciembre de 2019 se emitió la Norma de Carácter General (NCG) N° 252 para las administradoras de fondos de pensiones e Instituto de Previsión Social (IPS), con el objetivo de regular lo establecido en la Ley N° 21.190 que mejora y crea nuevos beneficios en el Sistema de Pensiones Solidarias. Esta nueva ley modifica la Ley N° 20.255 que es la que estableció el llamado Pilar Solidario.
- También en diciembre de 2019 se emitió la NCG N° 253, conjunta con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), para el IPS, las mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744 y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en consideración a los incrementos de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS), dispuestos en la Ley N° 21.190.
- Se emitió la NCG N° 254, conjunta con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), para las compañías de seguros de vida, en consideración con los incrementos de la PBS y la PMAS, dispuestos en la Ley N° 21.190, y con la finalidad de mejorar la efectividad de las notificaciones a los potenciales beneficiarios del pilar solidario.

❖ AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS

La Ley N° 21.190 estableció una mejora en los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a partir de diciembre de 2019.

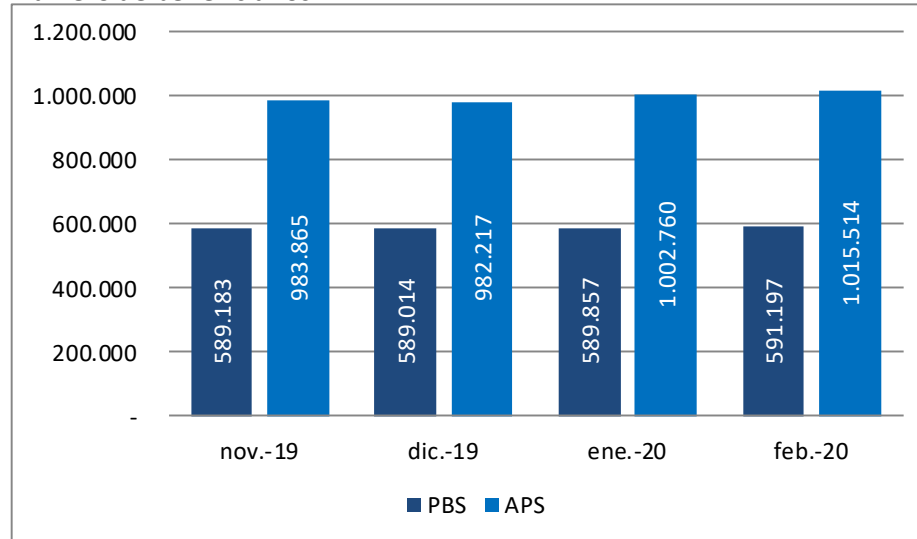
Fecha	Tramo Edad	PBS (*)	PMAS (*)
jul-19	Mayor de 65	\$ 110.201	\$ 325.646
dic-19	De 65 a 74	\$ 137.751	\$ 407.058
dic-19	De 75 a 79	\$ 143.261	\$ 423.340
dic-19	Mayor de 80	\$ 165.302	\$ 488.469
ene-21	De 65 a 74	\$ 154.281	\$ 455.904
ene-21	De 75 a 79	\$ 165.302	\$ 488.469
ene-21	Mayor de 80	\$ 165.302	\$ 488.469
ene-22	De 65 a 74	\$ 165.302	\$ 488.469
ene-22	De 75 a 79	\$ 165.302	\$ 488.469
ene-22	Mayor de 80	\$ 165.302	\$ 488.469

() Valores serán reajustados en julio de cada año, según la variación del IPC de los últimos 12 meses contados desde el último reajuste.*

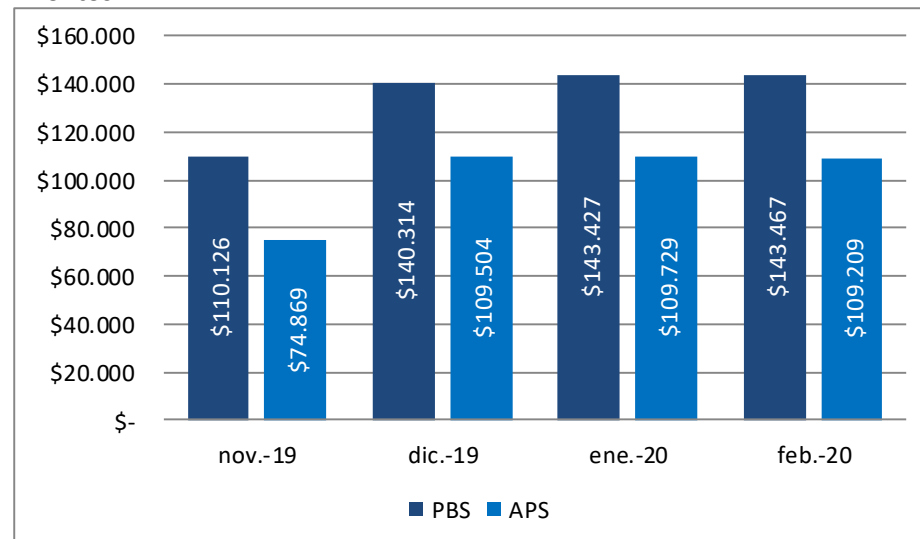
❖ AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS

Número de beneficiarios y montos promedio pagados de Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS)

Número de beneficiarios



Montos



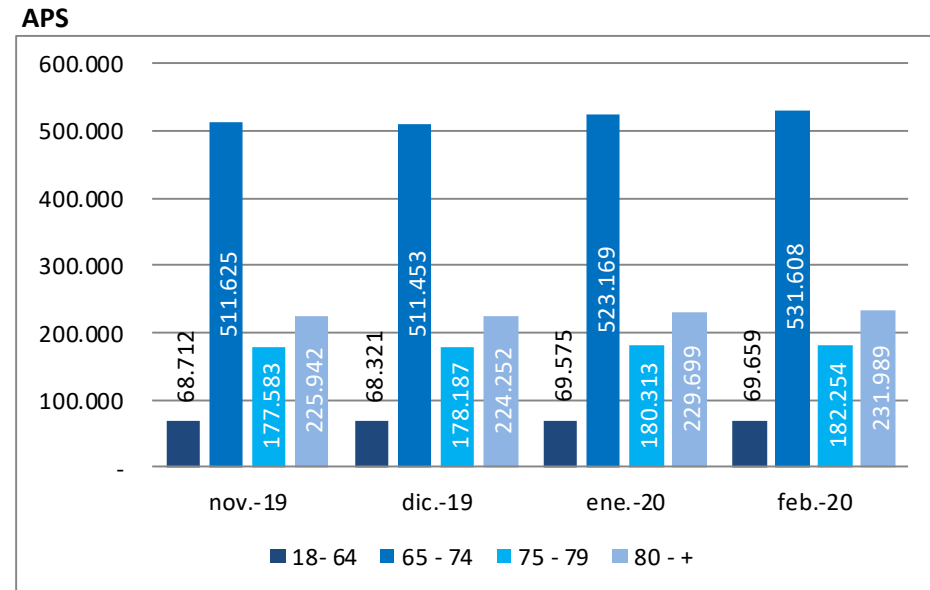
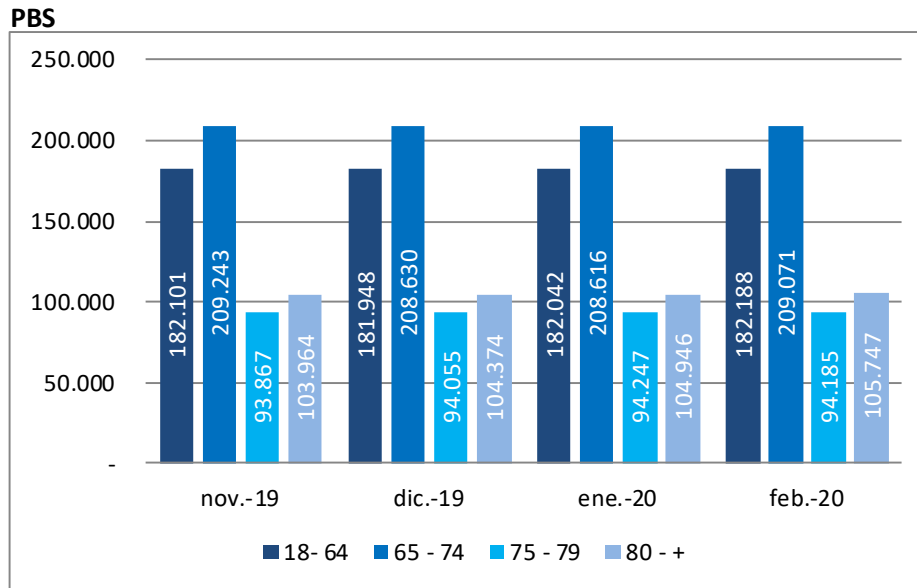
Fuente: Superintendencia de Pensiones

Entre noviembre 2019 y febrero 2020:

- El número de PBS aumentó en 0,3% / El número de APS aumentó en 3,2%.
- La PBS aumentó un 30%, en promedio / El APS aumentó un 46%, en promedio.

❖ AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS

Número de beneficiarios de Pensión Básica Solidaria (PBS) y de Aporte Previsional Solidario (APS), según tramo de edad



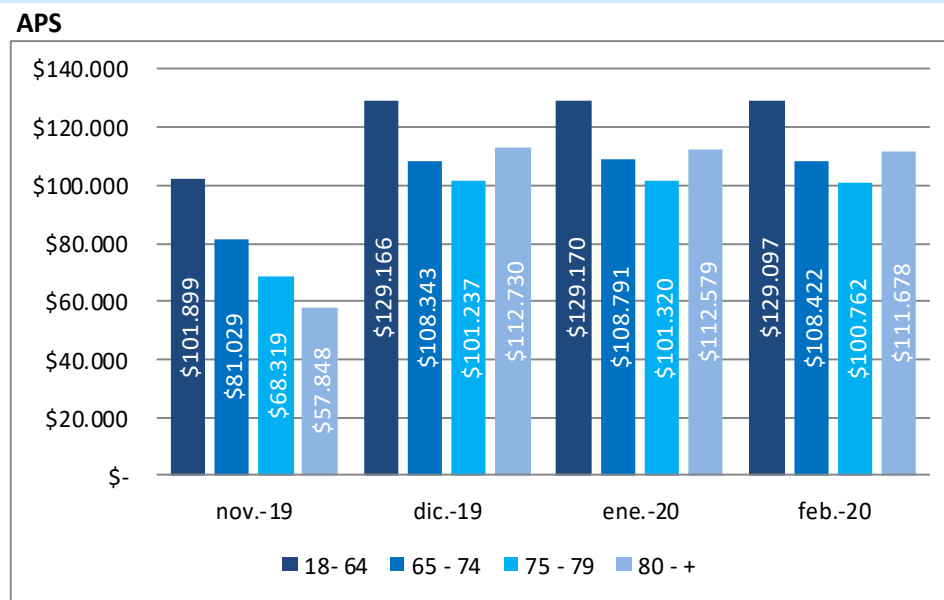
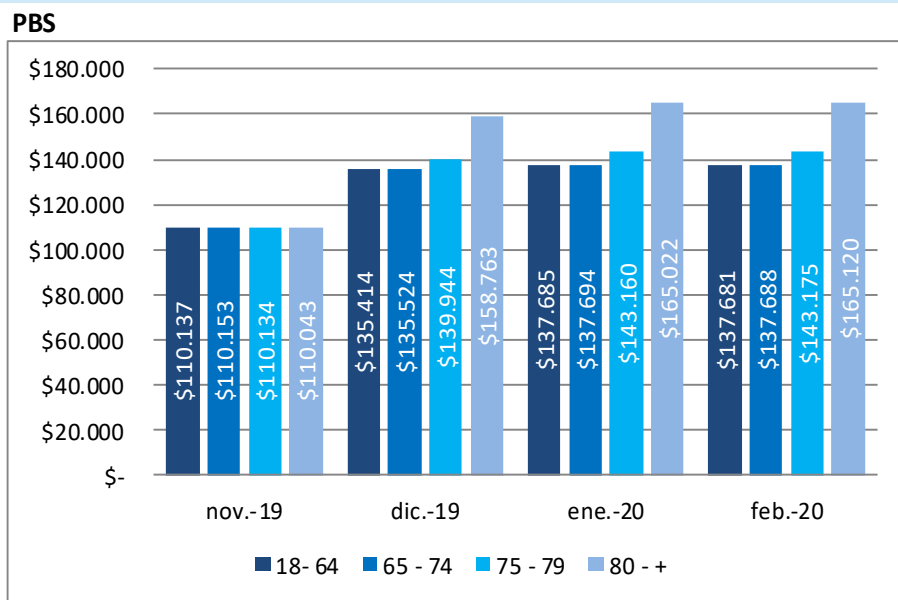
Nota: Tramo de edad "18 - 64" corresponde a beneficios de invalidez, el resto de los tramos a beneficios de vejez

Fuente: Superintendencia de Pensiones

- *Los mayores aumentos de beneficiarios se dan en APS para tramos de 65 – 74 años y de 80 - + años.*

❖ AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS

Monto promedio de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS), según tramo de edad



Nota: Tramo de edad "18 - 64" corresponde a beneficios de invalidez, el resto de los tramos a beneficios de vejez

Fuente: Superintendencia de Pensiones

- **El aumento del monto de las PBS en febrero 2020 respecto de lo pagado en noviembre 2019 fue de 25% para los tramos de edad 18-64 y 65-74; de 30% para el tramo 75-79 y de 50% para el tramo 80 - +.**
- **De igual forma, el aumento del monto de las APS fue de 27% para el tramo de edad 18-64; de 34% para el tramo 65-74; de 48% para el tramo 75-79 y de 95% para el tramo 80 - +.**

❖ **AUMENTO EN BENEFICIOS
SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS**

BENEFICIO ARTÍCULO 9 BIS

- En el artículo 9° bis de la Ley N° 20.255 se establece un beneficio para los pensionados por vejez en retiro programado, que tengan una pensión base mayor o igual a la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS) que corresponda a su edad.
- El pensionado tendrá derecho al citado beneficio cuando el monto o suma de las pensiones que perciba sea un monto inferior a la Pensión Básica Solidaria (PBS) de vejez que corresponda a su edad y siempre que cumpla con los requisitos de edad, focalización y residencia que señala el artículo 3° de la Ley N° 20.255.

❖ **AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS**

*Número de beneficiarios y montos promedio pagados
del Artículo 9 bis*

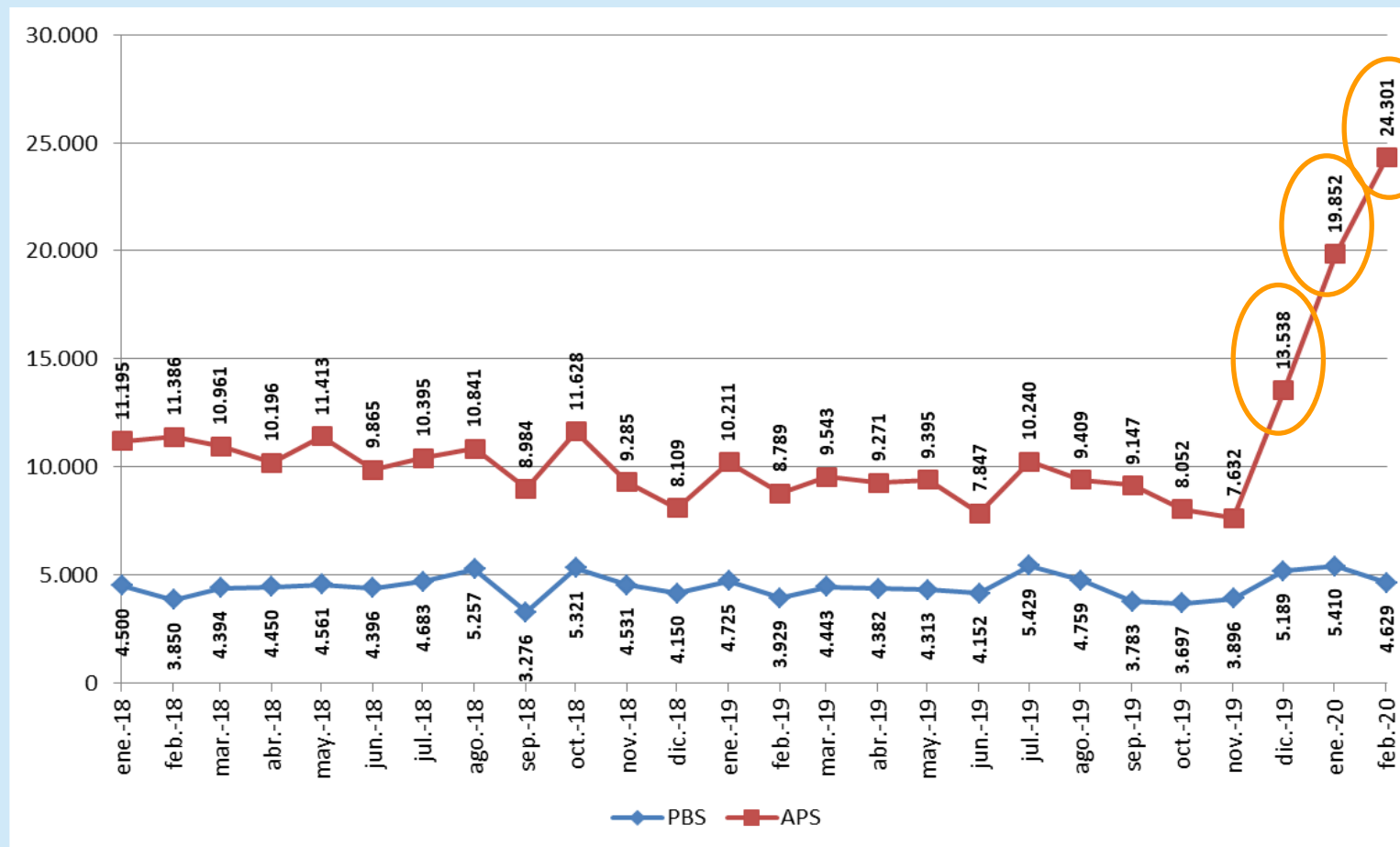
Mes devengamiento	Número beneficios	Monto promedio (\$)
ene-20	1	24.732
feb-20*	1	15.660

** El beneficio solidario de este beneficiario disminuyó en febrero respecto de enero, debido a que el monto de su pensión en retiro programado aumentó.*

El pago de beneficios del artículo 9 bis comenzó en febrero 2020, con pagos retroactivos de enero 2020.

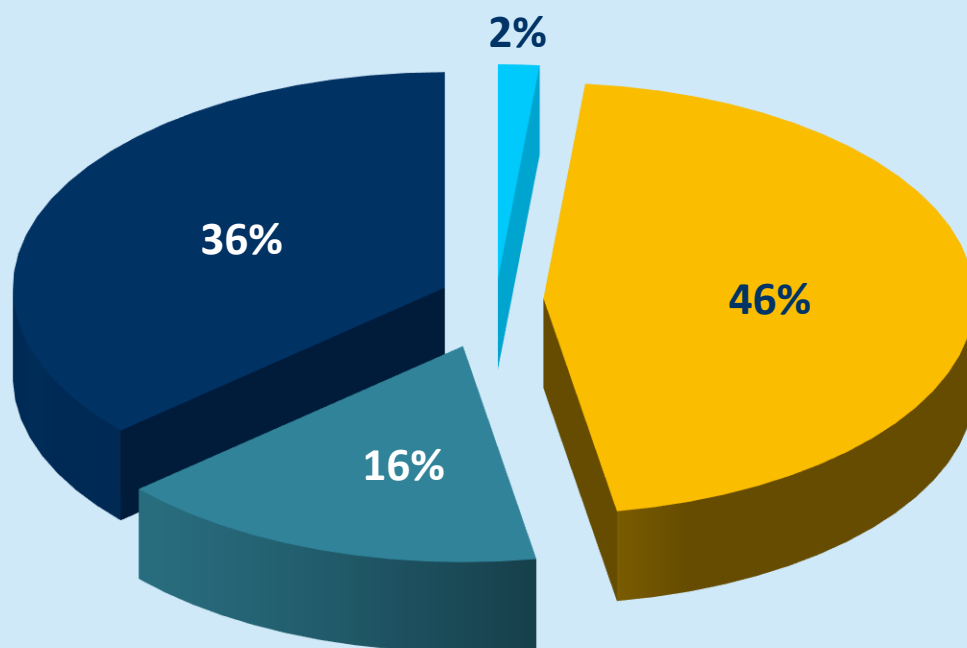
❖ AUMENTO EN BENEFICIOS SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS

*Solicitudes de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS)
y de Aporte Previsional Solidario (APS)*



❖ IMPACTO POTENCIAL BENEFICIARIO APS

Nuevos potenciales beneficiarios a diciembre 2019, por tramo de edad



- El 1 de diciembre 2019 entraron en vigencia los nuevos valores de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS).
- Estos aumentos impactaron en los potenciales beneficiarios de Aporte Previsional Solidario (APS), generándose un total de **82.143** nuevos beneficiarios.

Fuente: Instituto de Previsión Social (IPS)

■ Mayor o igual a 65 años ■ De 65 a 79 años ■ De 75 a 79 años ■ Mayor o igual a 80

Noviembre 2019	Se mantienen	Nuevos	Dejan de ser potenciales	Diciembre 2019
94.951	86.591	82.143	8.359	168.735

➤ **Lineamientos
2020**



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA
GESTIÓN 2019

- ❖ Durante 2019, la Superintendencia de Pensiones prestó apoyo técnico permanente respecto del proyecto de ley de reforma previsional. La iniciativa legal se encuentra en el Senado, en su segundo trámite legislativo.
- ❖ La reforma previsional tiene como principales objetivos:
 - Mejorar en forma equitativa y sustentable las pensiones, especialmente de los pensionados de menores ingresos, de la clase media y de las mujeres.
 - Garantizar que ningún chileno o chilena mayor de 65 años quede bajo la línea de la pobreza.
 - Garantizar que ningún chileno o chilena que haya cotizado por 30 años o más, reciba una pensión total inferior al monto del salario mínimo actual.
 - Mejorar el funcionamiento del sistema de ahorro individual, asegurando la adecuada representación de los intereses de afiliados y afiliadas en las decisiones de las administradoras que son relevantes para su pensión.
 - Asegurar que las administradoras compartan con sus afiliados y afiliados los resultados de su gestión.

EL SISTEMA PRE Y POST REFORMA PREVISIONAL

Pilares	Pilar Solidario		Pilar Ahorro Obligatorio		Pilar Ahorro Colectivo Solidario	Pilar Ahorro Voluntario
	Sistema de Pensiones Solidarias	Subsidio de dependencia	Sistema Capitalización Individual	Cuentas personales administradas por el CASS	Fondo Solidario administrado por el CASS	APV y APVC
Objetivo	Aliviar pobreza en la vejez e invalidez Pensiones sobre línea de pobreza	Complemento de pensión para personas en situación de dependencia severa	Suavizar consumo entre etapa activa y pasiva Mayor participación de afiliados Mayor competencia		Mecanismo solidario Entregar un piso mínimo de beneficio a los pensionados	Complementar ahorro para mejorar la pensión Mejorar la pensión de los beneficiarios legales
Financiamiento	Impuestos generales		Ahorro individual financiado por el trabajador Cotización 10% Cotización al SIS	Ahorro individual financiado por el empleador Cotización 3%	Cotización adicional de 3% financiado por el empleador Cotización al seguro de dependencia Financiamiento estatal en la transición	Ahorro individual con incentivos tributarios
Beneficios	PBS y APS (60% más pobre)	Monto depende del nivel de pobreza (focalizado para el 60% más pobre)	Vejez: dependen del monto ahorrado Invalidez y sobrevivencia: dependen del monto ahorrado + SIS		Complemento de pensión por años cotizados diferenciados por sexo Beneficio por año cotizado Garantía de pensión mínima	Dependen del monto ahorrado

❖ En azul, antes de la Reforma Previsional. En naranja, después de la RP.

❖ MEJORAMIENTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Emisión normas de ciberseguridad y seguridad de la información para las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), con el objetivo de establecer prácticas sanas para una adecuada gestión de los riesgos por parte de estas entidades.
- Implementación de un modelo de supervisión para asegurar el correcto uso de la información en el sistema.

❖ MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (AFP)

- Emisión de norma sobre estándares de calidad de servicio e implementación de un modelo de supervisión de servicios, con el objetivo de asegurar una mejor atención a las y los afiliados al sistema de pensiones.

❖ RECUPERACIÓN DE REZAGOS

- Monitorear el proceso de aclaración de cotizaciones en rezago por parte de las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC).

❖ FONDOS NO COBRADOS

- Herencias
- Pensiones de sobrevivencia

❖ COBRANZA DE DEUDA PREVISIONAL

- Emisión de norma para aumentar eficiencia del proceso de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas.

❖ ÁMBITO BENEFICIOS

- Fortalecer la gestión del Pilar Solidario, mejorar los procesos relacionados a trámite de pensión de invalidez y cálculo de beneficios.

❖ FORTALECER MODELO DE SUPERVISIÓN BASADO EN RIESGOS (SBR)

- Impulsar a las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) a incluir en sus objetivos estratégicos también los objetivos del modelo de SBR de la Superintendencia de Pensiones:
 - ✓ Calidad y oportunidad de los beneficios.
 - ✓ Calidad y oportunidad de la información y del servicio al usuario.
 - ✓ Rentabilidad y seguridad de los fondos de pensiones y de los fondos de cesantía.
 - ✓ Adecuada administración de las cuentas individuales.
- Incorporar la evaluación de carácter transversal de riesgo neto por proceso y AFP.

❖ ÁMBITO OPERACIONES, SERVICIOS Y COMERCIALIZACIÓN

- Fortalecer la gestión de seguridad de la información en las administradoras de fondos de pensiones (AFP).
- Fortalecer la calidad de servicio en el sistema.
- Supervisar nueva norma de traspasos.
- Fortalecer la supervisión de los servicios que las AFP externalizan.
- Aumentar la eficiencia del proceso de cobranza de cotizaciones.
- Fortalecer el proceso de recuperación de rezagos.

❖ MODIFICACIÓN CARTERA DE REFERENCIA FONDO DE CESANTÍA CIC

- Modificaciones al Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía por eventual incorporación de renta variable en cartera de referencia del Fondo de Cesantía (CIC).

❖ LICITACIÓN SEGURO CESANTÍA EN AÑO 2021

- Formulación de las nuevas Bases de Licitación del Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728. Se debe llamar a licitación y adjudicar durante el año 2021.

❖ REGULACIÓN PROYECTO DE LEY SOBRE PROTECCIÓN AL EMPLEO

- Preparativos e implementación normativa del proyecto de ley sobre protección al empleo y fortalecimiento del Seguro de Cesantía.

❖ EMISIÓN DE NORMATIVA FINANZAS VERDES

- Emisión de la Norma de Carácter General (NCG) para incluir el riesgo climático y asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en políticas de inversión de los Fondos de Pensiones.

❖ IMPLEMENTACIÓN PROPUESTAS EN MATERIA DE INVERSIONES

- Modificaciones al Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones y Régimen de Inversión de los Fondos de Cesantía.
- Emisión de nuevas normas complementarias para las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) que recojan distintas propuestas en materia de inversiones (inversión en oro, cobertura de saldos en cuentas corrientes y otros).

❖ COMPROMISO CON LA ATENCIÓN DE CALIDAD

- Continuar con la Certificación ISO 9001 del proceso de atención de usuarios, con el objetivo de actualizarla a la versión ISO 9001:2015.
- Continuar mejorando la atención a nuestras usuarias y usuarios a través de la entrega de información de calidad y oportuna para contribuir a una mejor toma de decisiones.

❖ LA SP ELABORARÁ LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS ESTE AÑO

Estudios

- Estudio sobre efecto de pares en el uso del Fondo de Cesantía Solidario.
- Análisis de aumento de solicitudes Calificación de Invalidez.
- Estudio sobre brecha de género en el sistema de pensiones.

Informes

- Nuevo Informe de reclamos.
- Nuevo Informe regional del sistema de pensiones.

❖ LA SP PUBLICARÁ NUEVAS ESTADÍSTICAS ESTE AÑO

- Traspasos de fondos considerando AFP de origen.
- Cotizantes Dependientes, incluyendo pagos atrasados.
- Cotizantes Independientes.
- Pensiones pagadas según edad actual.
- Nuevos pensionados de invalidez y sobrevivencia según edad.

- Implementar reestructuración de la División de Informática; creación de Equipo de Seguridad Local y de nuevas unidades en el Departamento de Desarrollo de Sistemas. Esto, con el objetivo de mejorar la gestión de planificación y la calidad y seguridad del software.
- Definir lineamientos que permitan evaluar la factibilidad de facilitar el trabajo fuera de la oficina (teletrabajo).
- Preparar a la institución en el ámbito de “accesibilidad de entornos”.

❖ SISTEMAS

- Integración Sistema de Gestión Documental (SGD) con plataforma de la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) para transferencia electrónica de documentos entre instituciones del Estado.
- Instructivo de Transformación Digital: automatización de solicitudes de cometidos y comisiones de servicio nacionales; Permisos con goce de remuneraciones; Formulario de solicitudes de gas; Solicitudes de feriados legales y Permisos administrativos para los médicos de las CMR.

❖ SEGURIDAD

- Implementación de un sistema automatizado para el control y gestión de contratos, facturas y boletas de garantía.
- Elaborar un protocolo de acceso a las dependencias de la Superintendencia de Pensiones.
- Reforzar y fortalecer aplicación de estándares de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Actualizar el plan de recuperación ante desastres de la Superintendencia de Pensiones.

➤ **Contingencia
COVID-19**



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
CUENTA PÚBLICA
GESTIÓN 2019

❖ OFICIOS SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES A AFP Y AFC

- Para reducir la presencia de público a las sucursales de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), el 24 de marzo de 2020 la SP instruye a la entidad implementar medidas para que todos los trámites de solicitud y pago del beneficio de seguro de cesantía se puedan realizar vía online. Esto entró en vigencia el 1 de abril de 2020.
- Con el mismo objetivo, el 26 de marzo de 2020 la SP oficia a la AFC mantener operativas todas sus sucursales de atención de público del país, incluyendo las ubicadas en las comunas que iniciaban la primera cuarentena total. Para eso, estableció, además, la obligación de la AFC de garantizar el cumplimiento total de las medidas de resguardo sanitario dispuestas por la autoridad sanitaria tanto para su personal como para el público.
- El 26 de marzo, la SP instruye a las AFP reforzar las medidas de atención para los afiliados y en especial de los servicios críticos mediante sus canales presenciales y remotos. También dispuso generar nuevos mecanismos de comunicación a los afiliados y la entrega de información detallada sobre la evolución de sus respectivos fondos de pensiones.
- El 8 de abril, la SP envía dos oficios a la AFC donde establece el procedimiento y los plazos en la tramitación y entrega de los beneficios extraordinarios del seguro de cesantía según la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo.
- El 30 de abril, la SP instruye a la AFC para que active el pago de dos giros adicionales del seguro de cesantía para quienes están recibiendo el beneficio con financiamiento desde el Fondo de Cesantía Solidario (FCS).

❖ NUEVAS NORMAS DE CARÁCTER GENERAL DE LA SP

- El 31 de marzo pasado, la Superintendencia de Pensiones publica la Norma de Carácter General (NCG) N° 261 que eleva el estándar de exigencias para los servicios que entregan las AFP para mejorar su calidad en beneficio de la ciudadanía, especialmente de los afiliados con problemas de movilidad y de edad avanzada. Para esto, la norma establece:
 - ✓ Nuevas directrices a la atención que entregan las AFP para responder a las necesidades de los usuarios del sistema, en consideración a su etapa del ciclo de vida previsional y las dificultades de acceso a los servicios.
 - ✓ Un servicio prioritario y diferenciado para afiliados con problemas de movilidad que considera la atención domiciliaria para personas de edad avanzada.
- El 8 de abril de 2020, la SP emite la Norma de Carácter General (NCG) N° 263 que instruye a las AFP el procedimiento para que los trabajadores de casa particular (TCP) puedan acogerse al beneficio de retirar fondos desde su cuenta de ahorro de indemnización. La medida es parte de los beneficios contemplados en la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo. El primer retiro es por el equivalente al 70% de la remuneración mensual imponible del trabajador.
- El 21 de abril pasado, la SP emite la Norma de Carácter General (NCG) N° 264 que permite que quienes están en trámite de pensión puedan transferir sus ahorros previsionales hacia una cuenta corriente de los fondos de pensiones y así evitar que sus recursos sean afectados por las variaciones en la rentabilidad de las inversiones. La norma está en vigencia desde el 1 de mayo de este año.

❖ LEY N° 21.227 DE PROTECCIÓN AL EMPLEO

- El pasado 6 de abril entró en vigencia la Ley N° 21.227 de Protección al Empleo que permite a los trabajadores acceder a prestaciones del seguro de cesantía sin haber sido finiquitados, dado que su finalidad es la de proteger los ingresos de esas personas en la actual contingencia.
- El objetivo principal de la ley es apoyar a los trabajadores que resulten afectados por la paralización o reducción de actividades en sus respectivas empresas, debido a la crisis sanitaria y económica. Para esto, la ley contempla tres opciones para empleadores y trabajadores:
 - ✓ Pacto de reducción temporal de la jornada laboral entre empleador y trabajador, por hasta un 50% de la jornada normal y con el pago de la remuneración correspondiente a la nueva jornada acordada.
 - ✓ Acuerdo de suspensión temporal del contrato de trabajo por acto de la autoridad: por ejemplo, cuarentena, cierre temporal de la empresa o faena.
 - ✓ Pacto de suspensión temporal del contrato entre empleador y trabajador.
- En los dos últimos casos, los trabajadores deben tener tres cotizaciones continuas en los últimos tres meses con el mismo empleador, o seis cotizaciones continuas o discontinuas en los últimos 12 meses y las dos últimas con el mismo empleador.

❖ BENEFICIOS LEY N° 21.227 DE PROTECCIÓN AL EMPLEO

- Los trabajadores con suspensión de sus contratos laborales, tanto por acuerdo por acto de la autoridad o por pacto de suspensión, podrán acceder al pago, en el primer mes del seguro, de un monto equivalente al 70% de su remuneración, cuando su contrato es indefinido. En los pagos siguientes, el porcentaje baja gradualmente, siguiendo el esquema habitual del seguro de cesantía.
- El empleador deberá seguir pagando la totalidad de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores, tomando como base imponible el 50% de la remuneración. No podrá despedir trabajadores por razones de fuerza mayor.
- Los trabajadores con reducción temporal de la jornada pactada con el empleador, podrán complementar sus menores ingresos accediendo al seguro de cesantía, por hasta un 25% de la remuneración original, con un tope de \$ 225.000. Estos pactos se podrán acordar solo durante los 10 meses siguientes a la entrada en vigencia de la ley.

❖ PRIMEROS RESULTADOS PRELIMINARES LEY N° 21.227

- Al 23 de abril de 2020, **66.573 las empresas** han solicitado acogerse a la normativa que permite suspender el contrato de sus trabajadores. Esto equivale a un grupo de **516.826 trabajadores**.
- Del total de trabajadores que se encuentran con sus contratos laborales suspendidos, el 27% pertenece a una micro empresa (141.670) y otro 26,5% trabaja en una pequeña empresa (137.348). El 15,5% se desempeña en una mediana empresa (80.582), el 29% (151.568) lo hace en una empresa grande y el restante 1% (5.658) no ha sido identificada.
- El desglose por regiones revela que la Región Metropolitana acumula al 63,3% de los trabajadores beneficiarios de la nueva ley. Le siguen las regiones de Valparaíso, Biobío y La Araucanía.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2019 Y LINEAMIENTOS 2020

Oswaldo Macías Muñoz
Superintendente de Pensiones

Santiago, 26 de mayo de 2020.