



SP

Superintendencia de
Pensiones

GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PAGOS DE RETIROS DE FONDOS PREVISIONALES 1 Y 2

Superintendencia de Pensiones

Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
de la Cámara de Diputados

Santiago, 3 de marzo de 2021

- I. Pagos efectuados por retiros
- II. Pagos pendientes por retiros
- III. Pagos pendientes por casuísticas
- IV. Pensiones de alimentos
- V. Acciones de la Superintendencia de Pensiones para agilizar los pagos pendientes

I. PAGOS EFECTUADOS POR RETIRO

CONCEPTO	RETIRO 1	RETIRO 2	PROMEDIO RETIRO 1	PROMEDIO RETIRO 2
Número de Pagos	10.357.412	7.247.784	1.385.703	1.466.165
Monto pagado MM\$	14.352.298	10.626.444		
Monto pagado MMUS\$	20.272	14.923		

Número de pagos	17.605.196
Monto pagado total MM \$	24.978.742
Monto pagado total MM US\$	35.194

II. PAGOS PENDIENTES POR RETIRO, FUERA DE PLAZO 10 DÍAS

Número de pagos pendientes por retiro y causal

CAUSAL	RETIRO 1	RETIRO 2	TOTAL GENERAL	% DE LOS CASOS
MEDIDA CAUTELAR	81.773	117.166	198.939	97,8%
OTROS	1.344	2.667	4.011	2,0%
PAGO AL EXTRANJERO	234	111	345	0,2%
PROBLEMA BANCARIO	81		81	0,0%
TOTAL GENERAL	83.432	119.944	203.376	100,0%

Número de pagos pendientes por retiro y causal como porcentaje del total de pagos

CAUSAL	RETIRO 1	RETIRO 2	TOTAL GENERAL
MEDIDA CAUTELAR	0,79%	1,62%	1,13%
OTROS	0,01%	0,04%	0,02%
PAGO AL EXTRANJERO	0,00%	0,00%	0,00%
PROBLEMA BANCARIO	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL GENERAL	0,81%	1,65%	1,16%



III. PAGOS PENDIENTES CASUÍSTICAS: MEDIDAS CAUTELARES

INSTITUCIÓN/CAUSAL	RETIRO 1	RETIRO 2	TOTAL GENERAL
ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES	7.132	3.642	10.774
Autodeclarado sin notificación de medida cautelar	3.055	1.300	4.355
En análisis	915	1.238	2.153
En consulta al Poder Judicial	817	17	834
En proceso de pago	2.345	1.087	3.432
PODER JUDICIAL	74.641	113.524	188.165
Liquidación pendiente	44.969	102.406	147.375
Múltiples medidas cautelares/liquidaciones	17.228	3.090	20.318
Pendiente revocación de la medida cautelar	12.444	8.028	20.472
TOTAL GENERAL	81.773	117.166	198.939

IV. PAGOS LIQUIDACIONES PENSIONES DE ALIMENTOS

RECIBIDAS DE TRIBUNALES	PAGADAS	MONTO PAGADO \$	MONTO PAGADO US\$
235.192	169.694	194.106.129.018	273.489.668
% LIQUIDACIONES PAGADAS SOBRE TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS POR RUT		MONTO PROMEDIO POR LIQUIDACIÓN	
72,2%		\$ 1.143.860	

ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES PARA AGILIZAR LOS PAGOS PENDIENTES

V.1. TRABAJO CON LA CÁMARA DE DIPUTADOS - SP

- Durante 2020, la Superintendencia de Pensiones fue requerida en diversas ocasiones por el Congreso Nacional para exponer sobre diversos temas, de las cuales la mayor parte tuvo como foco central la reforma constitucional que autorizó un primer retiro excepcional de fondos de pensiones y la Ley N° 21.295 que permitió un segundo retiro de fondos, entre otras materias.
- En ese marco, desde septiembre de 2020 la SP participó en una Mesa de Trabajo instalada por la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados para revisar el proceso de ambos retiros de fondos, buscar mecanismos más expeditos para llevarlo a buen término y encontrar soluciones a casos específicos expuestos por el Parlamento.
- Entre el 25 de septiembre de 2020 y hasta el 8 de enero de 2021, la Mesa Trabajo se reunió en seis ocasiones, instancias en las que han participado el superintendente de Pensiones, el intendente de Fiscalización y la jefa de Gabinete de la SP.
- Desde la creación de esta Mesa de Trabajo, la Superintendencia ha recibido **127 oficios y solicitudes desde el Congreso**, lo que incluye un total de **2.299 casos** que han sido gestionados por la institución. Esto, en el contexto que se han gestionado **17.605.196 pagos entre el retiro 1 y 2 de fondos**.

V.2. PAGO DE DEUDAS POR PENSIONES DE ALIMENTOS

- Como parte de ambos procesos de retiros de fondos de pensiones, el sistema enfrentó una situación excepcional e inédita que derivó en diversas problemáticas, siendo el pago de pensiones alimenticias uno de los temas que ha concentrado las principales dificultades.
- Son los tribunales de familia y las administradoras de fondos de pensiones las entidades competentes para gestionar y resolver el pago de liquidaciones por deudas de pensión de alimentos, con cargo a los fondos retirados desde las cuentas de capitalización individual obligatoria. La Superintendencia de Pensiones carece de atribuciones jurídicas para instruir a los tribunales de justicia, los cuales tienen autonomía constitucional.
- En este contexto, a partir de ambos retiros se han pagado 169.694 liquidaciones por concepto de deudas de pensión de alimentos, **movilizando recursos por US\$ 273 millones**. Al 26 de febrero de 2021, las administradoras habían recibido **235.192 notificaciones de liquidaciones** por parte de los tribunales de familia, de las cuales el **72,2% ya se encuentran pagadas**.

V.2. PAGO DE DEUDAS POR PENSIONES DE ALIMENTOS

- Para agilizar el pago de deudas por pensión de alimentos, la SP realizó las siguientes gestiones:
- ✓ Coordinar la suscripción de un convenio entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) y las administradoras para implementar un sistema centralizado de intercambio de información. La finalidad de este esquema es agilizar la gestión de resoluciones judiciales, retenciones y el pago de deudas por alimentos.
- ✓ Que las administradoras efectúen el pago inmediato de pensiones de alimentos con el solo mérito del listado enviado por la CAPJ, previo acuerdo con esa entidad. Así, la SP instruyó a las administradoras los pagos usando dicho listado, sin más trámite, lo que ha posibilitado destrabar el proceso.
- ✓ Acciones preventivas para mejorar la eficacia de las medidas cautelares sobre afiliados al sistema con deudas de pensión alimenticia.
- ✓ Gestión de información de casos con múltiples cautelares.
- ✓ Reuniones permanentes entre la SP y la CAPJ y entre la SP, la CAPJ y las administradoras.

V.2. PAGO DE DEUDAS POR PENSIONES DE ALIMENTOS

- Adicionalmente, la Superintendencia está trabajando en el proceso de gestión de reclamos por pago de deudas por pensión de alimentos, con la finalidad de continuar apoyando el pago de las liquidaciones.
- Entre el 3 de agosto de 2020 y el 26 de febrero de 2021, a la Superintendencia de Pensiones ingresaron **3.088 requerimientos provenientes de tribunales de familia**, los que han requerido acciones de fiscalización inmediata.
- Para atender estos requerimientos, la Fiscalía de la Superintendencia de Pensiones ha asignado a siete abogados y dos asistentes técnicos con dedicación exclusiva para la elaboración de comunicaciones a las administradoras de fondos de pensiones, análisis de las respuestas y preparación de los informes requeridos por los tribunales.

V.3. SUPERVISIÓN DE LOS PAGOS DE RETIROS 1 Y 2

- El 30 de julio de 2020, fecha en que comenzó a regir la reforma constitucional que permitió el primer retiro de fondos, la SP emitió **21 órdenes de fiscalización por el tema.**
- El 10 de diciembre de 2020, fecha en que comenzó a regir el segundo retiro de fondos, se emitieron otras **21 órdenes de fiscalización.**
- Ambas medidas contemplaron fiscalizar las siguientes materias:
 - ✓ Canales de atención: sitios web, contact center, red de agencias, redes sociales y medios de comunicación.
 - ✓ Implementación de los procesos de ingreso, análisis, aceptación de solicitudes, pagos y administración de las cuentas.
 - ✓ Supervisión del trabajo efectuado por las áreas de riesgo y auditoría de las administradoras en el proceso de pagos.
 - ✓ Se han emitido más de **180 oficios a las administradoras** con instrucciones, observaciones, correcciones y hallazgos en los diferentes tema fiscalizados.

V.3. SUPERVISIÓN DE LOS PAGOS DE RETIROS 1 Y 2

- En el ámbito de los beneficios previsionales se efectuaron diversas fiscalizaciones para verificar la correcta aplicación del proceso de retiro en función de los beneficios que percibía o se encontraba tramitando el afiliado al efectuar su retiro.
- Los beneficios fiscalizados fueron:
 - **Beneficios Solidarios:** para los pensionados que perciben Aporte Previsional Solidario (APS) se fiscalizó su pago, los recálculos que correspondieran y los flujos de información entre el IPS y las AFP, con el objeto de garantizar la continuidad del pago de estos beneficios y los montos que correspondieran.
 - **Beneficios Contributivos:** para los afiliados pensionados o en trámite de pensión se fiscalizó el monto del retiro como también el monto de los beneficios previsionales posteriores al retiro de fondos.
- Respecto de las fiscalizaciones anteriores, se han emitido más de **78 oficios a los regulados** con instrucciones, observaciones y hallazgos en los diferentes temas fiscalizados.

V.4. SUPERVISIÓN RETIROS 1 Y 2 SOLICITADOS DESDE EL EXTERIOR

- El proceso comenzó en julio de 2020 con el primer retiro de fondos sólo a través de los consulados de Chile.
- Desde diciembre de 2020, las administradoras disponen de diversas alternativas para la recepción, validación y pago de retiros de fondos solicitados desde el exterior.
- Lo anterior se resolvió en un trabajo conjunto con el Departamento de Previsión Social de la Dirección de Servicios Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores, en el cual se identificaron las dificultades más frecuentes y se perfilaron alternativas.
- La solicitudes pendientes están siendo gestionadas por las administradoras y los resultados son monitoreados por la Superintendencia.
- Se realizaron jornadas de atención virtual a afiliados residentes en el exterior, las cuales fueron coordinadas con la Dirección para las Comunidades Chilenas en el Exterior de la Cancillería.
- Hasta enero de 2021 se habían recibido 17.659 solicitudes de retiro desde el exterior. De ellas, el 74% (13.152) están pagadas, un 14% (2.440) fueron rechazadas o bien los afiliados desistieron, y el 12% restante (2.067) se encuentran pendientes.

V.5. DIFUSIÓN Y COMUNICACIONES

- Dado el alcance social y el interés ciudadano sobre los dos procesos de retiros de fondos aprobados por el Congreso en 2020, la Superintendencia de Pensiones ha desplegado una estrategia de difusión y entrega de información permanente a través de diversos canales de comunicación. La estrategia se despliega en:
 - ✓ 61 comunicado de prensa en 2020 y 15 comunicados en lo que va de este año publicados en el sitio web de la Superintendencia y difundidos a través de prensa escrita, radios, plataformas online, televisión y redes sociales (Twitter y LinkedIn).
 - ✓ 54 entrevistas en medios de comunicación: TV-24 horas, Canal 13, Mega, CNN-CHV, Portavoz Noticias (red de 26 canales de televisión regionales), Radio Cooperativa, Radio Bio Bio, Radio ADN, Radio Agricultura, Radio Usach, Radio Futuro, Radio Sonar, Radio Infinita, Radio Pauta, Radio Chiloé, El Mercurio y Pulso.
 - ✓ Elaboración de un manual de apoyo a las y los usuarios para facilitar el proceso de retiro de fondos: fue publicado el 29 de julio de 2020 y difundido en medios de comunicación, redes sociales y plataformas de información online hasta la fecha.
 - ✓ Implementación de un banner sobre retiro 1 (desde julio 2020) y otro de sobre retiro 2 (diciembre 2020) en el sitio web www.spensiones.cl, el cual contempla del orden de 100 preguntas frecuentes, además de las leyes respectivas para consulta.
 - ✓ Difusión continua de información en redes sociales en lenguaje ciudadano: 25 publicaciones generales en LinkedIn y 124 publicaciones en la cuenta oficial de la SP en Twitter con información simple y concreta sobre la ley, plazos, requisitos y alcance de ambos procesos.

V.6. ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO

Consultas y Reclamos por primer y segundo retiro de fondos Período del 30-07-2020 al 28-02-2021

Canal	2020						2021		Total por canal
	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	
Telefonico	1.291	15.140	3.984	2.322	2.670	3.585	2.384	2.298	33.674
Postal	21	440	605	490	473	273	470	399	3.171
Presencial	9	632	716	769	930	1.234	1.117	1.048	6.455
Web	2.423	65.180	14.330	9.440	12.262	18.411	14.091	9.527	145.664
Total por mes	3.744	81.392	19.635	13.021	16.335	23.503	18.062	13.272	188.964

- **71%** de las consultas web corresponde a retiro **10%**.
- **41%** corresponde a retiro **10%**.
- **383.839** consultas atendidas en **2020**.



SP

Superintendencia de
Pensiones

GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PAGOS DE RETIROS DE FONDOS PREVISIONALES 1 Y 2

Superintendencia de Pensiones

Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
de la Cámara de Diputados

Santiago, 3 de marzo de 2021