



**ACTA**  
**7° SESIÓN ORDINARIA**  
**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES**

Convocada por : Superintendencia de Pensiones  
 Modalidad : Presencial - Salón Superintendencia de Pensiones  
 Fecha : 10/09/2025  
 Hora : 10:00 - 12:00 horas

| TABLA |  |
|-------|--|
| 1.    | Aprobación del acta de la sesión ordinaria anterior (14 de agosto)   |
| 2.    | Régimen de inversiones. Expone: Daniella Gutiérrez, jefa Departamento de AFP y Fondos de Pensiones - División de Desarrollo Normativo - SP |
| 3.    | Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Expone: Marcial Fernández, jefe División de Atención y Servicios a Usuarios/as - SP  |
| 4.    | Otros temas de funcionamiento del Consejo  |

| CONSEJEROS/AS TITULARES Y SUPLENTE PARTICIPANTES |                 |  |
|--|-----------------|--|
| N°   | Nombre          | Organización que representa  |
| 1  | Erika Fernández | Asociación de AFP (AAFP)   |
| 2  | James Murray    | Asociación de Aseguradores de Chile A.G.                               |
| 3  | Roberto Fuentes | Asociación de AFP (AAFP)   |
| 4  | Felipe Casale   | Asociación de Aseguradores de Chile A.G.                               |
| 5  | Felipe Gormaz   | Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)                    |
| 6  | Patricio Molina | Corporación Alianza para la Innovación y el Desarrollo Rural (CALIDER) |
| 7  | Sergio Castro   | Central Unitaria de Trabajadores (CUT)                                 |
| 8  | Yasmir Fariña   | ANACPEN  |

| CONSEJEROS/AS TITULARES Y SUPLENTE QUE SE EXCUSAN |                 |  |
|---|-----------------|--|
| N°  | Nombre          | Organización que representa  |
| 1   | Ann Clark       | Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)                    |
| 2   | Patricia Farrán | Corporación Alianza para la Innovación y el Desarrollo Rural (CALIDER) |
| 3   | Juan Riquelme   | Central Unitaria de Trabajadores (CUT)                                 |
| 4   | Claudio Astorga | Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA                           |
| 5   | Cristina Tapia  | ANACPEN  |
| 6   | Cristian Mora   | Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA                           |

| OTROS/AS PARTICIPANTES |                    |   |
|------------------------|--------------------|---|
| N°                     | Nombre             | Cargo/Organización que representa                         |
| 1                      | Daniella Gutiérrez | Jefa Departamento de AFP y Fondos de Pensiones - DDN - SP |
| 2                      | Marcial Fernández  | Jefe División de Atención y Servicios a Usuarios/as - SP  |
| 3                      | Pamela Jimeno      | Jefa Unidad de Comunicaciones - SP                        |
| 4                      | Hugo Cabrera       | Secretario Ejecutivo COSOC SP                             |
| 5                      | Sigal Mardones     | Analista de Gestión y Análisis de Datos - DASU - SP       |

|   |                  |  |
|---|------------------|--|
| 6 | Mónica Contreras | Secretaria (s) de Actas COSOC SP             |
| 7 | Jaime Jammet     | Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA |

## SE EXPONE

### 1. Inicio

El secretario ejecutivo del Consejo (COSOC), Hugo Cabrera, da la bienvenida, agradece la participación de consejeros y consejeras, menciona las excusas de integrantes no presentes, y revisa la tabla de la sesión. A continuación, propone dar por aprobado el acta de la sesión del pasado 14 de agosto de 2025, lo que es refrendado.

### 2. Régimen de inversiones

Daniella Gutiérrez, jefa del Departamento de AFP y Fondos de Pensiones, presenta sobre el régimen de inversión y la transición de los multifondos a los fondos generacionales establecidos en la reforma de pensiones. Explica que la reforma reemplaza los cinco multifondos actuales por fondos generacionales que se activarán en abril de 2027. Estos fondos permiten a las y los afiliados permanecer en un solo fondo a lo largo de su vida previsional, con ajustes en la inversión según su etapa de vida, lo que facilita la gestión de riesgos y optimiza el retorno a largo plazo.

Detalla que los fondos generacionales agruparán a las personas en cohortes de cinco años y que su estrategia de inversión evolucionará a medida que las primeras se acerquen a la edad de pensión. Algunos/as consejeros/as preguntan sobre si se podría permitir a las y los afiliados elegir fondos adyacentes para ajustar su perfil de riesgo, a lo que la profesional responde que la ley limita esta opción a los fondos correspondientes a cada generación, sin perjuicio que autoriza a que los ahorros voluntarios se puedan ubicar en los fondos que la persona elija.

Daniella Gutiérrez detalla que la ley actual impone variados límites obligatorios, muchos de los cuales deben ser fijados en el régimen de inversión. Al respecto, la reforma mantiene 2 límites globales (para el total de fondos de una AFP) que deben ser fijados por el Banco Central: un límite global para inversiones en el extranjero y uno para inversiones en instrumentos estatales. Además, se mantiene en la ley el límite específico para las acciones de emisores nacionales del 7%, mientras que no hay un límite establecido para instrumentos de deuda.

Se produce un diálogo sobre la heterogeneidad de personas afiliadas y carteras de referencia. Se aborda la variabilidad en los objetivos para afiliadas/os de diferentes perfiles económicos y demográficos, sugiriendo que esto podría influir en la evaluación de parámetros por parte del regulador. Se responde que el esquema de fondos generacionales permite a las AFP adaptar sus carteras de referencia, lo que podría mejorar la diferenciación entre ellas. Además, se discute la relación entre la flexibilidad en las carteras y el llamado sistema de "premios y castigos".

Se explica además que el régimen de inversión establecerá carteras de referencia y márgenes de desviación máxima, mediante un proceso con un enfoque en la transparencia y la consulta con entidades involucradas. Se abordan los cambios en las comisiones y la regulación de la información sobre comisiones indirectas, además de detallar el proceso de consultoría que comenzó en septiembre y su cronograma hasta 2026. Con posterioridad, se abordan los plazos para la implementación de los fondos generacionales. Se añade que la Superintendencia publicará la propuesta del régimen para consulta pública entre marzo y abril de 2026.

Consejeros y consejeras agradecen a Daniella Gutiérrez su presentación y esta manifiesta su disposición para futuras presentaciones.

### 3. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Superintendencia

Marcial Fernández y Sigal Mardones, de la División de Atención y Servicios a Usuario/as (DASU), presentan las versiones preliminares de un par de documentos enviados previamente asociados al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Superintendencia: la Política de Calidad de Servicio y el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, este último con horizonte de tres años. Se enfatiza la importancia de la participación de consejeras y consejeros en la discusión de la política y de las acciones propuestas.

Con respecto a la Política, se enfatiza la relevancia de la omnicanalidad y cómo las instituciones más antiguas enfrentan desafíos para implementarla. Se presentan sus principios, como la transparencia, la integridad y la eficiencia, así como los objetivos institucionales relacionados con la mejora de la accesibilidad y la educación previsional. También se menciona la importancia de la capacitación del funcionariado de la Superintendencia.

La consejera Erika Fernández destaca la importancia de la presencia regional de la Superintendencia para la atención usuaria. Marcial Fernández explica que la presencia de la institución sólo en las capitales regionales se debe en parte a la baja demanda en varias de ellas. Con todo, releva que se han implementado *servicios de atención telefónica y de video para mejorar el acceso. Al respecto, el consejero Patricio Molina subraya la falta de conectividad en áreas rurales, lo que dificulta el acceso a servicios y la importancia de que la Superintendencia lo considere para sus servicios.*

Se conversa sobre los desafíos en la participación de personas afiliadas antiguas. Al respecto, se destaca la necesidad de atención de dichas personas, advirtiendo sobre la falta de información que podría afectar a muchas de ellas en el contexto de los cambios que trae la reforma de pensiones. Se responde que se están utilizando herramientas tecnológicas para absorber la demanda, especialmente a través de canales telefónicos y soluciones automatizadas. También se evalúa inteligencia artificial.

Se explica que la política de calidad de servicio incluye cinco directrices, entre ellas, la capacitación del funcionariado y la mejora de la comunicación con las personas usuarias. Se menciona la importancia de la omnicanalidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Se invita a dar opiniones sobre la política.

Se presenta además el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que busca fortalecer la atención a las personas usuarias en la Superintendencia de Pensiones, enfocándose en la mejora de la claridad de la información entregada, perfeccionando el modelo de atención a través de la omnicanalidad y resolviendo los requerimientos dentro de los plazos establecidos.

Entre los objetivos específicos están fortalecer la integración de los canales de atención para ofrecer una experiencia unificada y coherente, y promover la claridad en la información mediante mejores respuestas y actividades de educación previsional que faciliten la comprensión e interacción con las y los usuarios.

Se menciona que el Plan utiliza varios indicadores para medir su efectividad: el porcentaje de transacciones gestionadas fuera del plazo esperado, porcentajes de reclamos y solicitudes de información respondidas durante el año en curso, y dos índices de satisfacción usuaria basados en encuestas de canales de atención (MESU y resultado de encuestas internas).

Se describe que las actividades principales que conlleva el Plan se organizan según cada objetivo específico, incluyendo implementación de mejoras en omnicanalidad, revisión de materiales educativos con enfoque de género y lenguaje claro, programas de aprendizaje continuo para funcionarios/as, creación de *dashboards* automatizados para el control de tiempos de respuesta, y sistemas de monitoreo continuo de

la percepción usuaria. Se destaca que el Plan tiene una proyección temporal que se extiende hasta 2028, con actividades escalonadas que permiten implementar mejoras progresivas en la calidad del servicio.

Se destaca la importancia de adaptar los materiales de educación previsional para que sean más accesibles y relevantes, especialmente en regiones más pequeñas. Se planea implementar un programa de aprendizaje continuo para funcionarios/as, incorporando la reforma previsional y promoviendo el intercambio de experiencias entre equipos. Además, se busca evaluar la posibilidad del uso de inteligencia artificial para medir la calidad de las respuestas a los requerimientos de las personas usuarias. Adicionalmente, se habla de estrategias para abordar la conectividad en regiones.

Consejeras y consejeros valoran ambos documentos y se acuerda que nuevos comentarios sobre el contenido de los documentos podrían hacerse llegar a la Superintendencia mediante el secretario ejecutivo del Consejo, preliminarmente, hasta el 11 de septiembre.

#### 4. Cierre

Se da por terminada la sesión, al cumplirse las 2 horas, dejando para la siguiente sesión temas de la sección "Otros" de la tabla.

#### ACUERDOS

1. Daniella Gutiérrez queda disponible para nuevas presentaciones ante el COSOC sobre temas de su competencia.
2. Se podrán enviar observaciones adicionales sobre Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, preliminarmente, hasta el 11 de septiembre.
3. Se recuerda que la próxima sesión se realizará el 2 de octubre de 2025.

#### PRÓXIMA SESIÓN

2 de octubre de 2025

#### Firmas Consejeros/as

Erika Fernández, Asociación de AFP (AAFP)



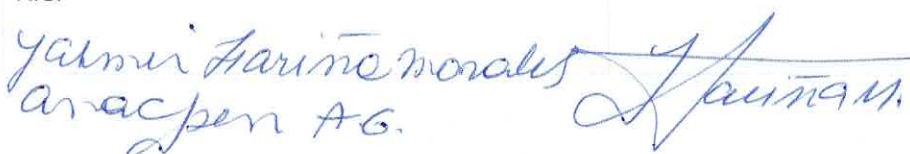
James Murray, Asociación de Aseguradores de Chile A.G.



Roberto Fuentes, Asociación de AFP (AAFP)



Felipe Casale, Asociación de Aseguradores de Chile A.G.



Yalmeri Farinero Morales  
Anacopen A.G.

Felipe Gormaz, Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)

Patricio Molina, Corporación Alianza para la Innovación y el Desarrollo Rural (CALIDER)

Sergio Castro, Central Unitaria de Trabajadores (CUT)



**Hugo Cabrera**

Encargado de Participación Ciudadana y Género  
Secretario Ejecutivo - Consejo de la Sociedad Civil  
Superintendencia de Pensiones



**Mónica Contreras**

Secretaria (s) de Actas - Consejo de la Sociedad Civil  
Superintendencia de Pensiones