



ACTA
2° SESIÓN EXTRAORDINARIA
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Convocada por : Superintendencia de Pensiones
Modalidad : Remota (Zoom)
Fecha : 04/12/2025
Hora : 10:00 - 11:30 horas

TABLA

1. Aprobación del acta de sesión ordinaria anterior (6 de noviembre)
2. Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria SP. Expone: Marcial Fernández, jefe División de Atención y Servicio al Usuario/a SP
3. Fecha próxima sesión

CONSEJEROS/AS TITULARES Y SUPLENTE PARTICIPANTES

N°	Nombre	Organización que representa
1	Yasmir Fariña	Asociación Gremial Nacional de Pensionados y Pensionadas del Sistema Privado de Pensiones A.G. (ANACPEN)
2	Erika Fernández	Asociación de AFP (AAFP)
3	James Murray	Asociación de Aseguradores de Chile A.G.
4	Ann Clark	Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)
5	Patricia Farrán	Corporación Alianza para la Innovación y el Desarrollo Rural (CALIDER)
6	Juan Riquelme	Central Unitaria de Trabajadores (CUT)
7	Boris Garrido	Fundación Más Directores LGBTQI+ANB+
8	Claudio Astorga	Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA
9	Cristina Tapia	Asociación Gremial Nacional de Pensionados y Pensionadas del Sistema Privado de Pensiones A.G. (ANACPEN)
10	Roberto Fuentes	Asociación de AFP (AAFP)
11	Felipe Gormaz	Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)
12	Cristian Mora	Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA

CONSEJEROS/AS TITULARES Y SUPLENTE QUE SE EXCUSAN

N°	Nombre	Organización que representa
-	-	-

OTROS/AS PARTICIPANTES

N°	Nombre	Cargo / Organización que representa
1	Marcial Fernández	Jefe División de Atención y Servicio al Usuario SP
2	Consuelo Sáenz-Villarreal	Jefa de Gabinete SP
3	Hugo Cabrera	Secretario Ejecutivo COSOC SP
4	Mónica Contreras	Secretaria (s) de Actas COSOC SP
5	Sigal Mardones	Analista División de Atención y Servicio al Usuario SP

SE EXPONE

1. Inicio

Se inicia la sesión agradeciendo la participación de las y los miembros del COSOC. A continuación, se da por aprobada el acta de sesión ordinaria anterior (6 de noviembre).

2. Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría SP

El jefe de la División de Atención y Servicio al Usuario (DASU), Marcial Fernández, presenta la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, contextualizándola dentro de los objetivos estratégicos institucionales. Destaca que la Superintendencia está comprometida con ofrecer una atención de alta calidad, basada en un modelo omnicanal que permita responder oportunamente, con lenguaje claro y con enfoque de género. Junto con ello, se relevan los objetivos institucionales vinculados a la educación previsional y a la mejora continua de los procesos internos, enfatizando la importancia de la innovación y de la gestión transparente hacia la ciudadanía.

La exposición detalla los objetivos específicos de la Política, que abarcan desde mejorar la accesibilidad de los distintos canales de atención y elevar la satisfacción usuaria, hasta fortalecer las capacidades de las personas funcionarias y asegurar mayor claridad y resolutivez en las respuestas entregadas. También se presentaron los principios orientadores del modelo, como omnicanalidad, transparencia, integridad, empatía, eficiencia, excelencia, confidencialidad y no discriminación, y se describen los actores institucionales que participan tanto en la entrega de servicios como en la gobernanza, monitoreo y difusión de la política, incluyendo el rol del COSOC como instancia relevante de retroalimentación.

Posteriormente, se exponen las líneas de acción que guían la implementación de la Política: un plan robusto de capacitación para funcionarios y funcionarias; la promoción del lenguaje claro en todas las interacciones; el fortalecimiento de los canales de atención para asegurar la omnicanalidad; el seguimiento sistemático de los tiempos de respuesta; y la incorporación de mecanismos de retroalimentación continua desde la ciudadanía.

En una segunda parte de la presentación, la jefatura de la DASU muestra el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y la Experiencia Usuaría, correspondiente al período 2026-2028. Explica que el objetivo general es fortalecer la atención a las personas usuarias mejorando la claridad de la información, potenciando el modelo omnicanal, garantizando el cumplimiento de los plazos legales y consolidando la percepción usuaria como insumo clave de gestión. Entre los objetivos específicos se destacan el aumento de la integración de canales, la mejora en la satisfacción usuaria vinculada a la claridad de las respuestas, el fortalecimiento de competencias de las personas funcionarias ante el contexto de Reforma Previsional, y el incremento del monitoreo a reclamos y trámites relevantes.

Asimismo, se presentan los indicadores de desempeño que permitirán monitorear los avances del plan, tales como la reducción de consultas reiteradas, la calidad de las respuestas evaluadas, los resultados de las pruebas de conocimiento de las personas funcionarias, el cumplimiento de plazos en trámites importantes y los niveles de satisfacción usuaria en distintos ámbitos.

Finalmente, se comparte el detalle de las actividades programadas, organizadas según cada objetivo estratégico. Entre ellas destacan la consolidación de una plataforma única de registro de interacciones, la creación de catálogos de respuestas en lenguaje claro, la incorporación progresiva de herramientas de inteligencia artificial, el desarrollo de programas de formación continua y aprendizaje entre pares, la implementación de *dashboards* automatizados para el control de tiempos de respuesta, el aumento de la

periodicidad de las encuestas de satisfacción y el fortalecimiento de los programas de educación previsional, incluyendo contenidos específicos para la reforma y para públicos jóvenes.

Tras la exposición, se abre un espacio de conversación para que las y los consejeros del COSOC planteen dudas, comentarios y recomendaciones. Varios consejeros y consejeras valoran la presentación y los documentos mostrados, destacando por ejemplo la relevancia de la formación previsional y la disposición de distintos actores, especialmente del ámbito sindical, para generar iniciativas conjuntas relacionadas. Se dice que es importante “llegar a la base” (a las personas) y, para ello, sería crucial trabajar con dirigencias sindicales. También se habla de la importancia de la formación previsional en el currículum educativo. Además, se destaca la importancia crítica de la preparación efectiva del funcionariado de la Superintendencia en temas previsionales y Reforma de Pensiones, pero también de aquel que, más allá de la institución, atiende a las personas en materias previsionales, como Chile Atiende o el IPS. También algunos consejeros y consejeras inquieran detalles sobre la coordinación existente entre la Superintendencia y los órganos regulados y fiscalizados en pro de resolver casos o reclamos, y cómo se hace el seguimiento necesario para que las personas requirentes vean resueltas sus inquietudes o necesidades. A su vez, se consulta si las personas dedicadas a la asesoría previsional están consideradas como destinatarias de la oferta de educación previsional mostrada, entendiendo que están cercanas a usuarias y usuarios del sistema.

El jefe de la DASU refiere buenas experiencias trabajando en materias de educación previsional impulsadas en conjunto con organizaciones sindicales (la mayoría “a solicitud”), y expresa su ánimo de perseverar en ello. Dice que en ellas se ha puesto particular énfasis en la protección y formalización del trabajo, la relevancia de la seguridad social, los beneficios, etc. Sobre la capacitación al interior de la Superintendencia, explica que se está en un proceso continuo de perfeccionamiento entre funcionarios y funcionarias, el que considera también la coordinación con otras entidades e instituciones formativas. Sobre el modelo de atención, explica que en muchos casos las personas acuden a la Superintendencia porque no han obtenido respuesta satisfactoria en las AFP y piden orientación o exigen que se revise el cumplimiento de la institución regulada. Explica que Atención al Usuario/a es el canal de entrada, y después el requerimiento es gestionado, muchas veces solicitando información, y resuelto; y además sirve de insumo para la fiscalización y regulación del sector. Se espera que en el mediano plazo se habilite un nuevo Portal de Atención Ciudadana que facilitará todo lo anterior. El jefe de la DASU además indica que una de las maneras de facilitar la labor las y los asesores previsionales en su rol de orientación previsional es poner a disposición información relevante (el secretario Ejecutivo compromete entregar datos de contacto al consejero Felipe Gormaz). También aclara que los requerimientos más frecuentes tienen son “consultas” (más que “reclamos”) y sobre pensiones de vejez.

Por último, una consejera hace presente la disposición de las y los asesores previsionales para ampliar la oferta de formación previsional a las personas, en complemento de los esfuerzos de la Superintendencia. También pide aclarar si los nuevos estándares mostrados en materia de atención usuaria comprometen tiempos específicos y acotados de respuesta y resolutivez (por parte de la Superintendencia). Sobre esto último, el directivo de la Superintendencia afirma que la propensión a la demora en la resolución de los casos complejos está siendo abordada con la derivación a las instancias de fiscalización. Con todo, asegura que la Superintendencia busca las maneras de acelerar la respuesta oportuna intentando superar lo establecido por la normativa.

3. Fecha próxima sesión

El secretario Ejecutivo del COSOC propone como fecha de la próxima sesión jueves 15 de enero de 2026, la que es refrendada.




ACUERDOS

1. Aprobar el acta de la sesión ordinaria anterior, correspondiente al 6 de noviembre de 2025.
2. Entregar datos de contacto de jefatura de la DASU a AGAP para conversar sobre facilitar la labor las y los asesores previsionales en su rol de orientación previsional poniendo a disposición información relevante.
3. Acordar que la próxima sesión del COSOC se realizará el jueves 15 de enero de 2026, según la propuesta y validación.

PRÓXIMA SESIÓN

15 de enero de 2026

Firmas Consejeros/as

1	Yasmir Fariña, Asociación Gremial Nacional de Pensionados y Pensionadas del Sistema Privado de Pensiones A.G. (ANACPEN)	
2	Erika Fernández, Asociación de AFP (AAFP)	
3	James Murray, Asociación de Aseguradores de Chile A.G.	
4	Ann Clark, Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)	
5	Patricia Farrán, Corporación Alianza para la Innovación y el Desarrollo Rural (CALIDER)	
6	Juan Riquelme, Central Unitaria de Trabajadores (CUT)	
7	Boris Garrido, Fundación Más Directores LGBTIQANB+	

8	Claudio Astorga, Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA	
9	Cristina Tapia, Asociación Gremial Nacional de Pensionados y Pensionadas del Sistema Privado de Pensiones A.G. (ANACPEN)	
10	Roberto Fuentes, Asociación de AFP (AAFP)	
11	Felipe Gormaz, Asociación Gremial de Asesores Previsionales (AGAP)	
12	Cristian Mora, Sindicato Nacional de Trabajadores de FEPASA	



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