



IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA DE PENSIONES

Instituto de Previsión Social

Ley N°21.735

Juan José Cárcamo Hemmelmann
Instituto de Previsión Social
Mayo 2025

Agenda

- I. Hitos relevantes**
- II. Estructura para la implementación**
- III. Ámbitos de implementación IPS**
- IV. Dónde informarse**

I. Hitos relevantes



Hitos relevantes

2025

2026

2027

Marzo

Agosto

Septiembre

Enero

Agosto

Septiembre

Septiembre

Promulgación
y publicación
Ley.

Inicio de
recaudaciones
de cotizaciones
Seguro Social
Previsional.

Pago aumento
PGU.
(PBSI – APSI
SD)

Aplicación de
nuevas reglas
para solicitud
beneficiarios
Leyes de
Reparación.

GRUPO 1

Inicio pago
Beneficio por
Años Cotizados.

Inicio pago de
Compensación
por Diferencia
de Expectativas
de Vida.

Inicio
recaudación
Cotización
con
Rentabilidad
Protegida

Pago aumento
PGU.

Aplicación de
nuevas reglas para
solicitud
beneficiarios
Leyes de
Reparación.

GRUPO 2

Pago aumento
PGU.

Aplicación de nuevas
reglas para solicitud de
beneficiarios de Leyes
de Reparación y
beneficiarios de
montepío de Dipreca y
Capredena.

GRUPO 3

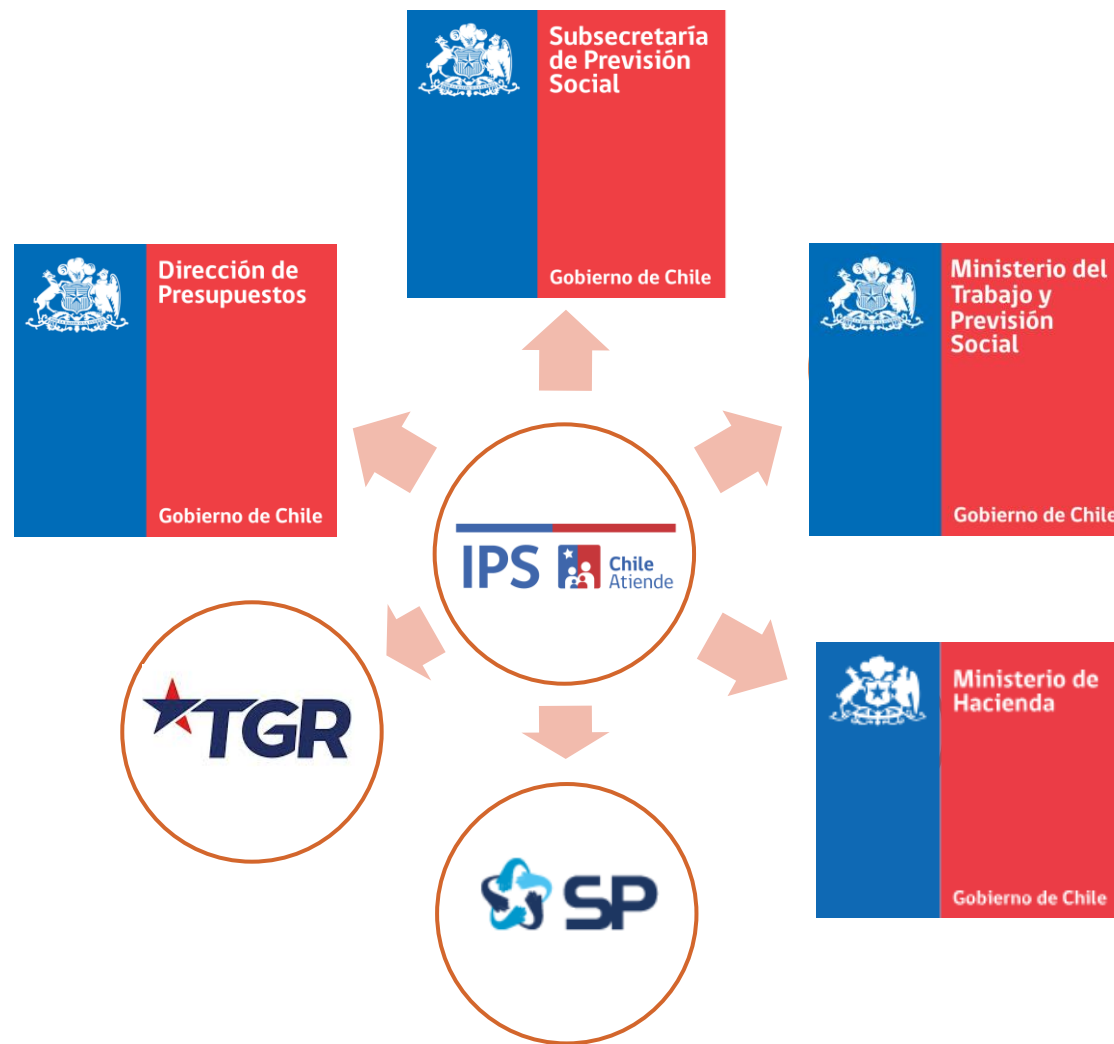
II. Estructura para la implementación



Con quiénes estamos trabajando

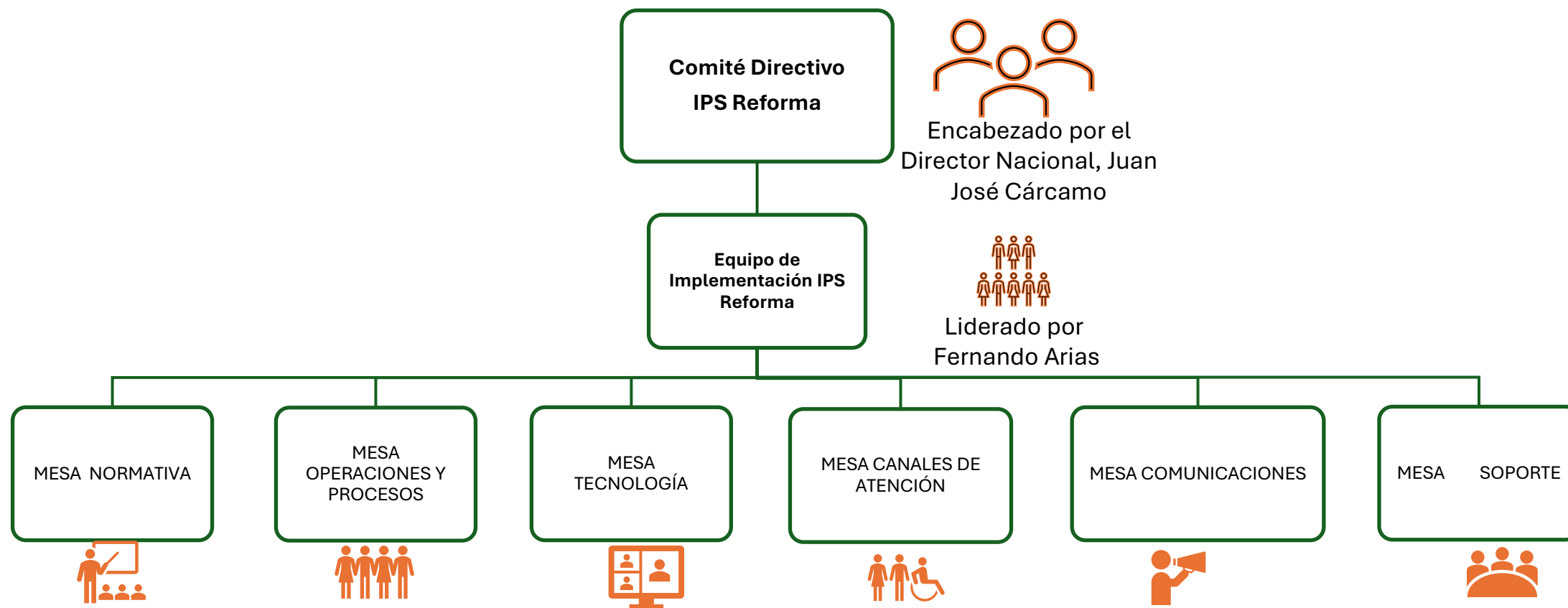
Otros actores:

AFP, compañías de seguros, Dipreca y Capredena y proveedores.





IPS: organización para el proyecto



*** Estructura dinámica según necesidades**



Incremento
monto PGU y
nuevos
beneficiarios

Administración
del
Seguro Social
Previsional

Servicio de
Administración
de Cuentas y
labores de
soporte

QUÉ

Diagnóstico, evaluación y diseño

CÓMO

Marco
Normativo

Diseño
del
Modelo
Operativo

Implementación
Tecnológica

Formación y
capacitación
progresiva

Gestión
del
Cambio

Comunicación
Interna y
Externa

Despliegue
gradual con
monitoreo

**CON
QUÉ**

➤ Aplicación
de
normativas

➤ Modelo de
atención
➤ Procesos
operacionales:
recaudación,
pago, cálculo y
concesión.

➤ Plataformas de
datos.
➤ Flujos de
información,
➤ Diseño de
servicios.

➤ Líderes,
jefaturas,
equipos
➤ Talleres y
Charlas a
nivel nacional

➤ Acompañamiento
, sensibilización,
participación de
los funcionarios.

➤ Difusión de
beneficios.
➤ Acompañamiento
en el proceso de
implementación.

➤ Por cada ámbito
de la Reforma.

Fortalecimiento de capacidades institucionales

Escalamiento de procesos operativos y tecnológicos

III. Ámbitos de implementación IPS



Ámbitos de implementación en el IPS

1



**Administrar el
Seguro Social
Previsional**

2



**Incrementar el
monto de la PGU e
incorporar nuevos
beneficiarios**

3



**Prestar servicios
de administración
de cuentas y
labores de soporte**



1



Administrar el Seguro Social Previsional



1

Seguro Social Previsional: Tareas IPS



- Registrar la incorporación de afiliados al Seguro Social Previsional y administrar información de sus cuentas.
- Conceder y pagar prestaciones del Seguro Social Previsional.
- Contactar, orientar y difundir a empleadores, trabajadores, pensionados y ciudadanos sobre los beneficios.



Beneficios del Seguro Social Previsional

Compensación por expectativas de vida para mujeres

Permite que mujeres y hombres que se jubilan a los 65 años con el mismo ahorro e igual grupo familiar obtengan la misma pensión.

La compensación considera un valor mínimo de **0,25 UF** mensuales (\$9.604).

Mejorará beneficios de actuales pensionados y los que se pensionen en los próximos 30 años.

Beneficio por años cotizados

Requisito de años cotizados:

- **Mujeres:** 10 años
- **Hombres:** 20 años
- Beneficio: **0,1 UF** por año cotizado. Máximo 25 años (2,5 UF).

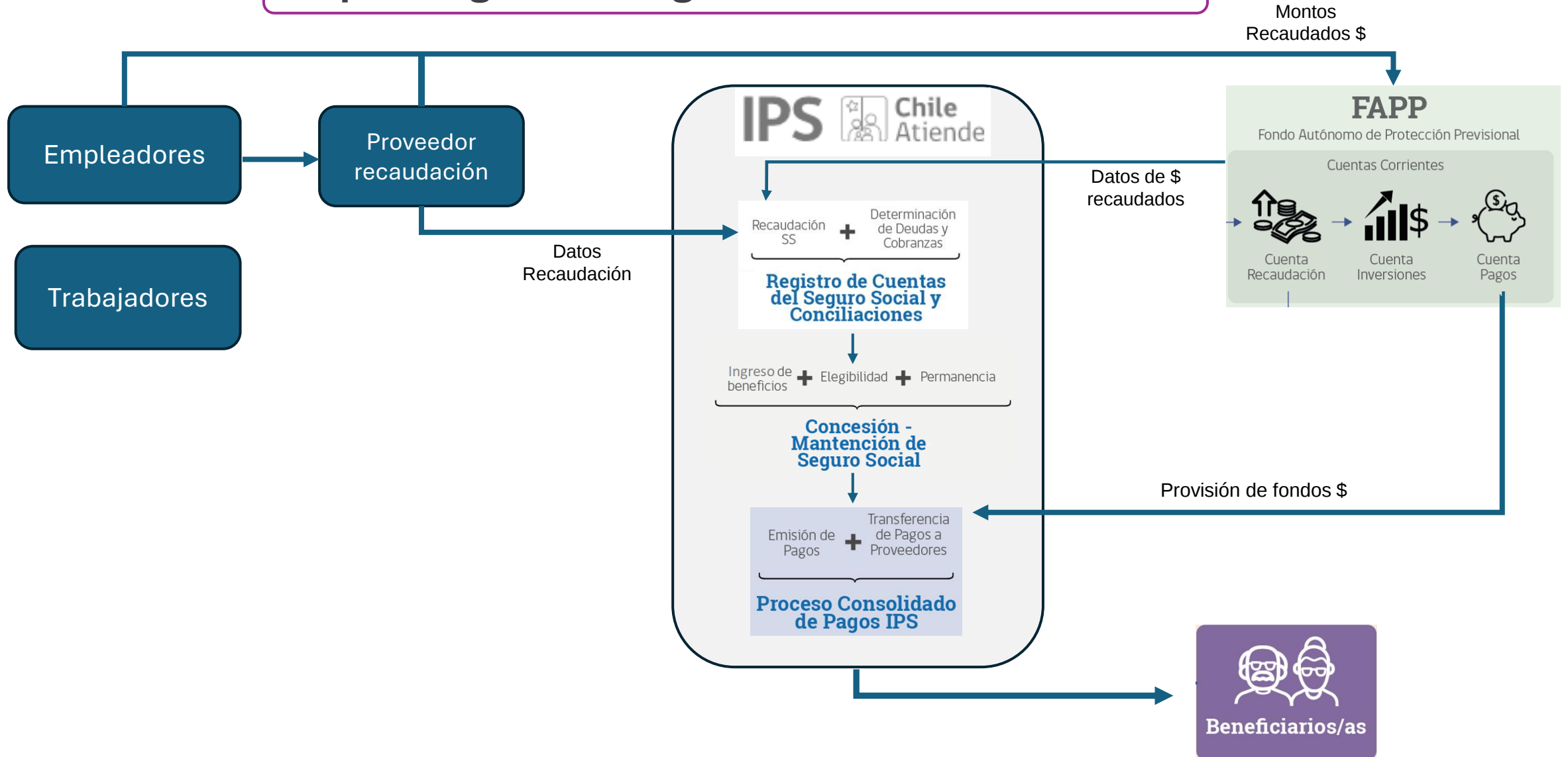


Seguro Social Previsional: en qué estamos



- Diseño de procesos para gestión de registros de **recaudación** y coordinación con el Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP) y la Tesorería General de la República (TGR).
- Preparación de documentación contractual con proveedor de recaudación.
- Gestión de apertura de cuentas corrientes de recaudación del FAPP y definición de plan de cuentas contables para operar con el FAPP.
- Identificación del flujo y registros de información destinados a la **concesión y pago** de beneficios del Seguro Social.

Esquema general Seguro Social Previsional





2



**Incrementar el monto de la PGU
e incorporar nuevos
beneficiarios**

Incremento de la PGU y nuevos beneficiarios



También se incrementarán los montos de los beneficios de invalidez del Pilar Solidario (PBSI, APSI) y Subsidio de Discapacidad.

PRIMER AUMENTO



septiembre 2025

Personas beneficiarias de PGU de **82 años o más**.

Leyes de Reparación: **82 años** y más tendrán derecho a solicitar la PGU a partir de esta fecha.

Incremento monto beneficios solidarios de invalidez y subsidio de discapacidad.

SEGUNDO AUMENTO



septiembre 2026

Personas beneficiarias de PGU de **75 años o más**.

Leyes de Reparación: **75 años y más** tendrán derecho a solicitar la PGU a partir de esta fecha.

TERCER AUMENTO



septiembre 2027

Personas beneficiarias de PGU de **65 años o más**.

Leyes de Reparación: **65 años y más** tendrán derecho a solicitar la PGU a partir de esta fecha.

Personas montepiadas de Dipreca y Capredena sin derecho a pensión en otro régimen, tendrán derecho a acceder a un complemento de la PGU a partir de esta fecha.



Estimación de beneficios a pagar a septiembre de 2025

386.000
PGU
82 o + años



Se incrementa a monto máximo de \$250.000 *

201.000
PBSI



Se incrementa a \$250.000

101.000
APSI



Se incrementa de acuerdo con fórmula de cálculo (Pensión + APSI = \$250.000)

43.000
SD



Se incrementa a \$125.000

16.000 **
Leyes de
Reparación



Elegibles que podrían acceder a PGU de \$250.000**

* Monto es menor a \$250.000 para pensionados cuya pensión base varía entre la pensión inferior y superior
** Elegibles máximos (sin verificación de requisito de residencia). Las personas deben solicitar el beneficio

Distribución regional

Recuento de LUGAR por LUGAR

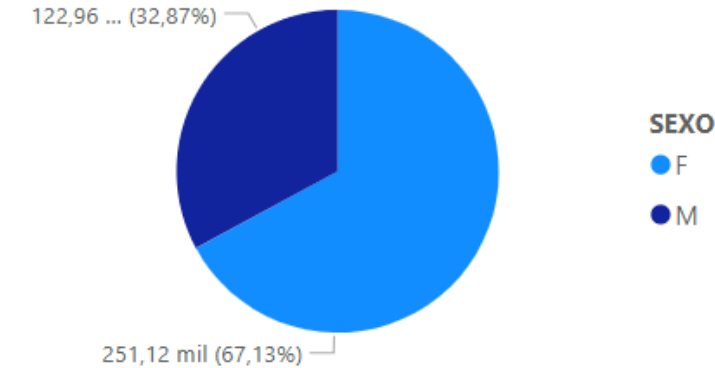


REGION

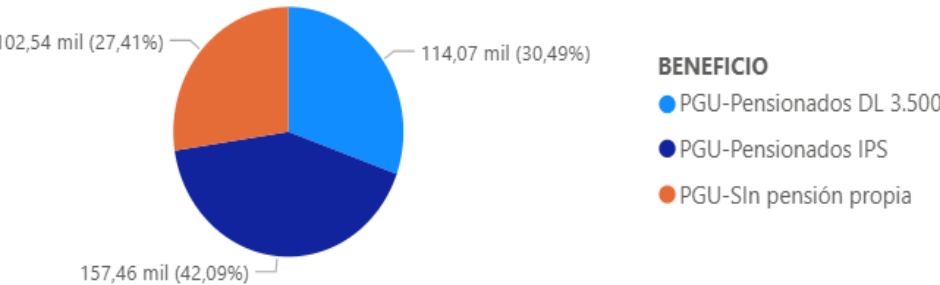
REGION	Recuento de REGION
I TARAPACÁ	3984
II ANTOFAGASTA	7629
III ATACAMA	5721
IV COQUIMBO	18410
IX ARAUCANÍA	24424
V VALPARAÍSO	43655
VI O'HIGGINS	19688
VII MAULE	23478
VIII BIOBÍO	34337
X LOS LAGOS	18514
XI AYSÉN	1906
XII MAGALLANES	3275
XIII METROPOLITANA	143034
XIV LOS RÍOS	9157
XV ARICA Y PARINACOTA	4369
XVI ÑUBLE	12497

FORMA DE PAGO:
80% Depósito
20% Presencial

Distribución por sexo



Distribución tipo de pensión





Incremento de la PGU: En qué estamos



- Modificación de matriz de monto PGU de acuerdo con rangos etarios.
- Modificación de sistema para incremento de PGU y acceso a grupos de Leyes de Reparación con 82 o más años.
- Información en sitio WEB IPS ChileAtiende
- Atenciones de usuarios auto asistida y asistidas
- Transferencias de conocimientos internos, talleres y Webinar
- Estrategia de Atención



Atenciones en Canales de Atención

Atenciones
Asistidas
7.217

Resumen Transacciones registradas en SACH en los distintos Canales de Atención, al 25 de abril de 2025

Canal de atención/ Mes (desde el 31 de enero de 2025)	Ene	Feb	Mar	Abr	Total
Canal Presencial	50	1.254	1.275	3.379	5.958
Canales Remotos	56	270	324	609	1.259
<i>Call Center</i>	53	218	289	527	<i>1.087</i>
<i>Redes Sociales y Formularios Web</i>	3	44	32	54	<i>133</i>
<i>Sucursal Virtual</i>	0	8	3	28	<i>39</i>
Total Canales Atención (asistidos por ejecutivas /os)	106	1.524	1.599	3.988	7.217



Transferencia de Conocimientos

Capacitaciones Línea de Atención y Back Office



- Capacitaciones: **Contenidos generales RP** con participación de experto Ministerial (2) y 2 Webinar masivos DN y Jefe DB.
- Capacitaciones: Principales **cambios en la Reforma, reforzamiento PGU** y herramientas para la atención.



Coordinación con Direcciones Regionales



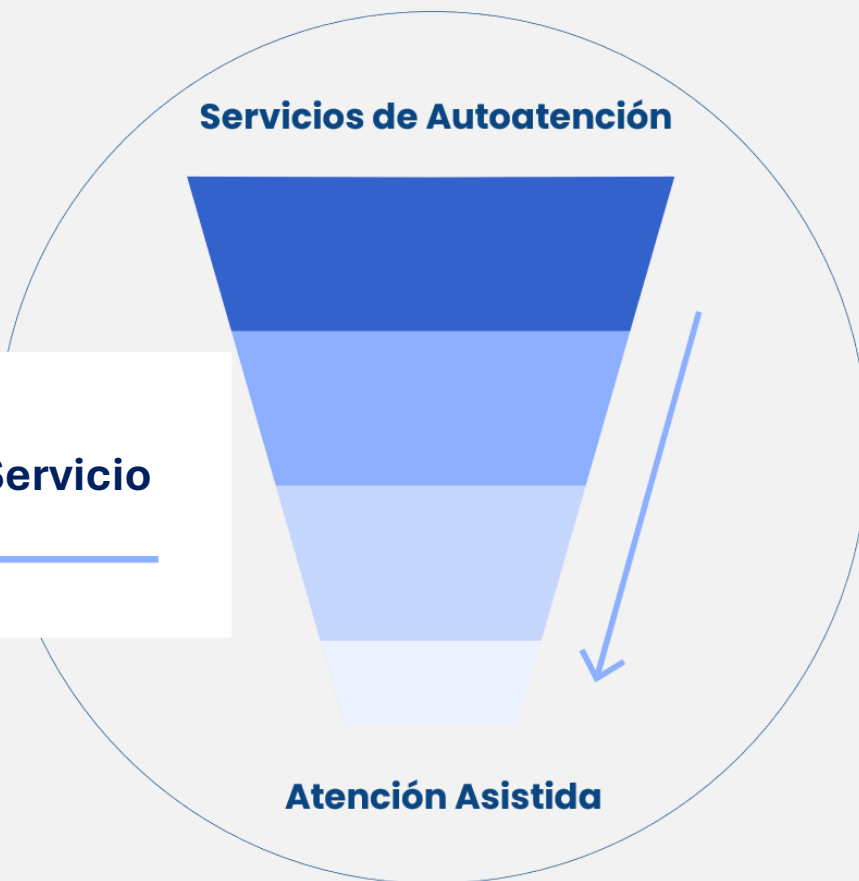
Instancias telemáticas y presenciales desde la aprobación con foco en la entrega de información de contenidos básicos de la reforma y definición de roles del IPS en este periodo de implementación.

Temática	Participantes	Grupo Objetivo
Contenidos Generales Reforma pensiones	918	Equipos centrales de canales 100% canales de atención de todo el país
Reforzamiento PGU y Herramientas de Gestión	1770	Equipos centrales de canales 100% canales de atención de todo el país mas nivel central (back office)
Reforma de Pensiones y Leyes Reparatorias	1595	Equipos centrales de canales 100% canales de atención de todo el país mas nivel central (back office)
Reforma Previsional y DL 3500	1593	Equipos centrales de canales 100% canales de atención de todo el país mas nivel central (back office)



Estrategia de Atención: Enfoque general

Estrategia de Servicio



Objetivo principal:

Implementar iniciativas que permitan **informar de manera efectiva**, sobre el incremento en el monto de los beneficios y los procesos necesarios para que las **personas potencialmente beneficiarias a la PGU** puedan solicitar el beneficio de manera oportuna.

Líneas de acción:

1. Gestión de Demanda
2. Servicios Proactivos



Estrategia de Atención

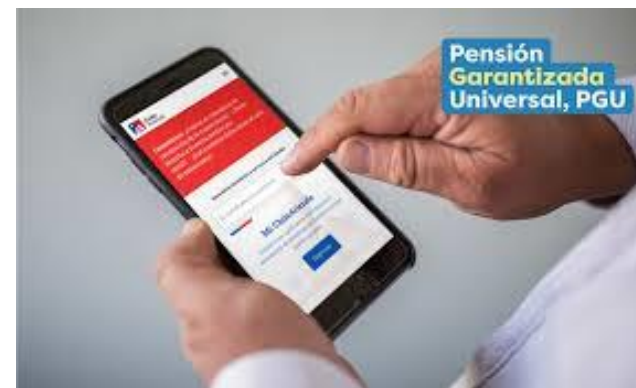
Consulta autoatención Incremento PGU

Servicio automatizado de consulta:
en www.chileatiende.cl, Call Center 101, módulos express

Es un servicio de autoconsulta, con alcance masivo y que responde a la pregunta:

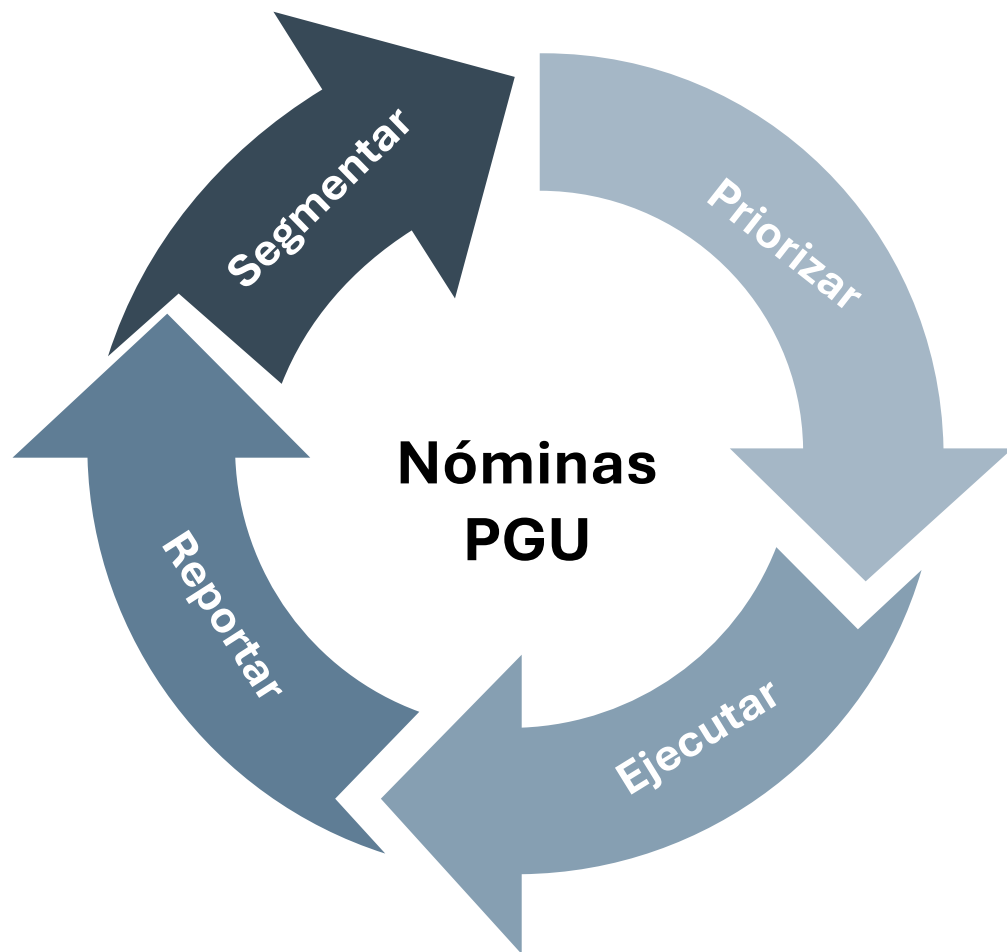
“¿Cuándo me corresponde el aumento de la PGU?”

También entrega información a otros tipos de usuarios, por ejemplo a quienes tienen beneficios solidarios de invalidez o personas que aún no tienen su Registro Social de Hogares.



Estrategia de Atención

Acciones Proactivas: Contactabilidad de actuales y potenciales beneficiarios



Medios de Contacto:

Automatizados:

- a. SMS (Mensajería de texto a celulares)
- b. Emails
- c. Llamados IVR Voz (Celulares y red fija)
- d. Aviso en Liquidación de pago
- e. Visitas domiciliarias (según la capacidad operativa de las regiones)



Asistidos:

- a. Mensaje emergente para funcionarios de canales de atención ChileAtiende y CCAF Los Héroes, al digitar RUN perteneciente a la nómina
 - Cajero Caja Los Héroes: Orientar para consultar en canales IPS ChA.
 - Funcionarios Call center y RRSS ChileAtiende: Orientar.
 - Sucursales (Presencial y Virtual): Orientar y recibir solicitudes.

TOTAL: + 709.000 personas contactadas a la fecha mediante correo electrónico y/o SMS (21 de marzo al 05 de mayo).



**Prestar servicios de
administración de cuentas y
labores de soporte**



IPS: en qué estamos

Prestar servicios de administración de cuentas y labores de soporte



- Inicio de la Etapa de Apertura del proyecto, que definirá plazos y ruta de trabajo.
- Análisis del marco regulatorio del DL 3.500, de la Superintendencia de Pensiones y la CMF.
- Desarrollo de capacidades para administrar información de cuentas individuales.
- Evaluación de macroprocesos y funciones que permitirán evaluar áreas que deben ser reforzadas (**modelo operacional**).

IV. Dónde informarse



Plataformas informativas Reforma de Pensiones

www.ips.gob.cl
www.chileatiende.gob.cl
www.lareformadepensiones.cl

Chile Atiende Menú

Revisa si tienes un Pago por cobrar
→ [Consulta con tu RUN y fecha de nacimiento](#)

Reforma de Pensiones

Conoce los cambios y beneficios de la reforma

Te explicamos las principales modificaciones en el sistema de pensiones y cómo se implementarán los nuevos beneficios.

[Revisa cómo funciona](#)

IPS Chile Atiende INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Menú

REFORMA DE PENSIONES
Conoce más aquí

Implementación de la Reforma de Pensiones
Conoce los beneficios, fechas clave y principales noticias.

Últimas noticias

Consulta en línea cuándo te corresponderá el aumento de la PGU.

Otros canales de contacto e interacción



Sucursales
ChileAtiende



Redes sociales
IPS-ChileAtiende



Video
Atención
ChileAtiende



Call Center



Visitas a
domicilio y
despliegue
territorial:
PGU en tu
barrio



Nuestro foco:
Concretar todas las etapas de **implementación**
en beneficio de las personas

IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA DE PENSIONES

Ley N°21.735

Juan José Cárcamo Hemmelmann
Instituto de Previsión Social
Mayo 2025