

ACTA SESIÓN ORDINARIA N° 113 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ADMINISTRADOR DEL FONDO AUTÓNOMO DE PROTECCIÓN PREVISIONAL

En Santiago, a 9 de junio de 2026, siendo las 11:00 horas, se celebró la sesión ordinaria del Consejo Directivo (en adelante, el "Consejo") del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional (en adelante, el "Fondo Autónomo"), en dependencias de su sede ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 7, oficina 81 (Santiago Downtown).

Presidió la sesión don Enrique Marshall. Participaron, además, los consejeros doña Rosario Celedón, don Rodrigo Caputo y doña Soledad Huerta.

Participaron como invitados los señores Sergio Soto, director ejecutivo; Diego Kother, director Jurídico, actuando como secretario de actas y ministro de fe y Diego Pérez, abogado senior de la Dirección Jurídica y de Asuntos Institucionales.

Se deja constancia de que la sesión se celebró de manera híbrida, utilizando una plataforma de videoconferencia que garantizó la comunicación simultánea e interactiva entre los consejeros e invitados convocados, permitiéndoles deliberar y votar en tiempo real.

Tabla. -

1. Convocatoria y quórum para sesionar.
2. Modelo de Atención a Cotizantes y Beneficiarios. Colaboración ChileAtiende – Administrador del Fondo Autónomo.
3. Comunicación estratégica.

1. Convocatoria y quórum para sesionar. -

El presidente informó del cumplimiento de todos los procedimientos previos de convocatoria para la celebración de la presente sesión.

Habiendo quórum suficiente de los consejeros, se inició la sesión.

2. Modelo de Atención a Cotizantes y Beneficiarios. Colaboración ChileAtiende – Administrador del Fondo Autónomo.-

Para dar inicio a la sesión, el Presidente otorgó la palabra a don Matías Morales, director de Tecnología y Datos y a doña María José Marcos, subgerente de Canales, quienes presentaron al Consejo el avance en el desarrollo e

implementación del Modelo de Atención a Cotizantes y Beneficiarios que pondrá en marcha el Administrador, bajo un modelo de atención omnicanal con capacidades de atención diferenciadas según canal y tipo de requerimiento. Indicó que el trabajo se está desarrollando bajo un esquema de colaboración con otros actores del sistema previsional y en particular con ChileAtiende-IPS, cuyo objetivo es permitir que los usuarios accedan a los distintos servicios y trámites del Administrador a través del canal de atención de su preferencia, resguardando una experiencia integrada y consistente. Sobre el particular se destacó la disposición manifestada por los equipos de trabajo de ChileAtiende, lo que permitirá al Administrador apoyarse en la capilaridad de puntos de atención presencial y redes de atención remota y digital con que cuenta actualmente esa institución y a través de los cuales ya se gestionan solicitudes y trámites vinculados a los beneficios del Seguro Social Previsional y otros beneficios previsionales.

En primer término, explicaron las distintas categorías de requerimientos que pueden formular cotizantes (Cotización con Rentabilidad Protegida) y beneficiarios de las prestaciones que financia el Fondo Autónomo los cuales podrán ser gestionadas mediante el modelo de atención, distinguiendo entre consultas y orientación, emisión de certificados, reclamos y solicitudes o trámites específicos. Asimismo, describieron los canales considerados para la atención de esos requerimientos, incluyendo el sitio web institucional del Administrador, los canales presenciales, remotos y digitales de ChileAtiende, señalando que cada uno contará con capacidades de atención diferenciadas según la naturaleza de la gestión requerida.

A continuación, se refirieron a certificados que serán puestos a disposición de los usuarios, indicando que se ajustarán a los formatos y contenidos definidos por la normativa impartida por la Superintendencia de Pensiones. En este contexto, se señala que los modelos de certificados se encuentran regulados por dicha autoridad y que su emisión deberá adecuarse a los estándares establecidos en la respectiva normativa. Ante consulta de los Consejeros, se hizo presente que los cotizantes también recibirán información sobre estos conceptos a través de las cartolas cuatrimestrales que deben remitirles las Administradoras de Fondos de Pensiones a sus afiliados.

Posteriormente, expusieron el flujo operativo integrado del modelo de atención, señalando que éste contempla que las personas puedan ingresar sus requerimientos por cualquiera de los canales habilitados, recibiendo atención, orientación o derivación según las capacidades de cada canal. Además, se agregó que todas las interacciones quedarán registradas en una plataforma

común, permitiendo mantener trazabilidad completa de las gestiones realizadas y efectuar el seguimiento de los casos hasta su resolución.

El Consejo Directivo debatió sobre experiencia de usuario y de la distribución esperada de las consultas entre los distintos canales de atención. Sobre esta materia, se consultó acerca de los antecedentes disponibles respecto de la utilización de los distintos canales administrados por ChileAtiende, señalándose que dicha información será analizada a medida que avance la implementación del modelo.

Sobre el particular se abordaron preguntas de los Consejeros en relación a mecanismos de atención para personas que presenten brechas digitales o residan en lugares con conectividad reducida. Al respecto, se indicó que la estrategia de omnicanalidad considera estándares de acceso inclusivo y una variedad de canales de atención acorde a necesidades de atención diferenciadas, que permitirán combinar opciones de atención presencial en las distintas regiones del país, con esquemas de apoyo remoto y tramitación digital.

Asimismo, se destacó que el diseño propuesto busca privilegiar el uso de herramientas digitales, considerando que la mayor parte de los potenciales usuarios del Administrador corresponde a cotizantes activos, sin perjuicio de mantener alternativas presenciales y remotas para quienes las requieran. En este contexto, se comentó la importancia de que el sitio web institucional constituya el principal punto de acceso a los servicios del Fondo, permitiendo consolidar progresivamente una experiencia propia para los usuarios.

Luego, se abordó la coordinación desarrollada con ChileAtiende respecto de la navegación y derivación de usuarios entre plataformas, señalándose que los trámites y servicios asociados al Fondo serán canalizados hacia el sitio web institucional cuando corresponda, manteniendo una experiencia integrada dentro del ecosistema de atención. Ante preguntas de los Consejeros, se explicó que el modelo de atención permitirá facilitar distintos canales de ingresos de las solicitudes o requerimientos de las personas, los cuales serán gestionados por los equipos del Administrador, desde la subgerencia de Canales, pero requiriendo apoyo de la Dirección de Administración y Operaciones y la Dirección Jurídica, en consideración a la naturaleza del requerimiento.

Se destacó la relevancia de mantener una adecuada coordinación con la Dirección de Asuntos Institucionales respecto de los aspectos comunicacionales y campaña de información y difusión a la ciudadanía acerca de la Cotización con Rentabilidad Protegida y la implementación del modelo de atención propuesto, así como la necesidad de desarrollar material explicativo que facilite la comprensión de los certificados que serán emitidos por parte de los usuarios.

Finalmente, se presentaron los próximos pasos contemplados para la implementación del modelo de atención, entre los cuales se consideran la formalización de instancias de gobernanza con ChileAtiende, la definición de requerimientos técnicos y operativos, el diseño de los recorridos de usuario y el desarrollo de las capacidades necesarias para su puesta en marcha, señalando que se espera contar con la infraestructura requerida durante el mes de septiembre de 2026.

3. Comunicación Estratégica. -

Concurren doña Catalina Coddou, Directora de Asuntos Institucionales y don Julio Pizarro, Jefe de Comunicaciones, y presentaron al Consejo Directivo las principales actividades desarrolladas en materia de comunicación estratégica y relacionamiento institucional.

En primer término, se refirieron a las acciones de comunicaciones externas y gestión de prensa efectuadas desde el inicio de funciones del Administrador en agosto de 2025 hasta el mes de mayo de 2026, destacando la evolución observada desde una etapa inicial centrada en dar a conocer a la institución y generar instancias de relacionamiento, y dar respuesta a contingencias hacia una estrategia más proactiva, orientada a posicionar temas de interés institucional y dar a conocer los principales hitos asociados al funcionamiento del Administrador.

En este contexto, se revisaron las gestiones efectuadas con medios de comunicación, entrevistas, columnas de opinión y actividades vinculadas al proceso de instalación institucional, proceso de licitación de gestión de inversiones y otros proyectos institucionales relevantes.

A continuación, expusieron los resultados obtenidos en los canales digitales institucionales, particularmente en *LinkedIn*, señalando que dicha plataforma concentra principalmente audiencias vinculadas al sector financiero, tecnológico y de servicios profesionales. Asimismo, se indicó que las publicaciones de carácter informativo y pedagógico han mostrado una

recepción favorable, destacando especialmente aquellas relacionadas con los procesos de licitación de inversiones y otras materias propias de la administración del Fondo.

Posteriormente, se presentó el trabajo desarrollado en materia de comunicaciones internas, incluyendo la implementación del boletín institucional, campañas informativas sobre políticas y procedimientos internos, difusión de contenidos de interés para los trabajadores y mecanismos permanentes de comunicación organizacional que contribuyen al desarrollo de una cultura institucional y alineamiento acorde al mandato y funciones del Administrador del Fondo Autónomo.

Luego, se refirieron a las actividades de relacionamiento institucional desarrolladas durante el período, incluyendo la elaboración y difusión de la memoria institucional, reuniones sostenidas con diversos organismos públicos y la participación en instancias vinculadas al Congreso Nacional. Sobre esta materia, el Consejo planteó la conveniencia de ampliar el universo de actores considerados dentro de la estrategia de relacionamiento institucional, incorporando universidades, centros de estudios y otras entidades relevantes, locales e internacionales, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, se discutió respecto de la necesidad de profundizar la segmentación de públicos objetivos y definir estrategias diferenciadas de relacionamiento y contenidos para cada grupo de interés, con el objeto de fortalecer el posicionamiento institucional del Administrador y mejorar la efectividad de sus acciones de comunicación.

Finalmente, se revisaron las principales actividades previstas para los próximos meses, incluyendo iniciativas asociadas al cierre de la licitación de carteras de inversión, la incorporación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia al Seguro Social Previsional y el inicio de la recaudación de la cotización con rentabilidad protegida y emisión de bonos de seguridad previsional, a contar de agosto próximo, la difusión de políticas y procedimientos institucionales, el desarrollo de nuevas acciones de relacionamiento y las actividades vinculadas a la conmemoración del primer año de funcionamiento del Fondo y su Administrador.

Constancia. -

Se deja constancia de que la sesión se celebró de manera híbrida, utilizando una plataforma de videoconferencia que garantizó la comunicación simultánea

e interactiva entre los consejeros e invitados convocados, permitiéndoles deliberar y votar en tiempo real.

No habiendo otros asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 13:00 horas, firmando al pie los consejeros asistentes y la secretaria abogada del Consejo.

Enrique Marshall R.
Presidente

Rosario Celedón F.
Vicepresidenta

Rodrigo Caputo G.
Consejero

Soledad Huerta C.
Consejera

Diego Kother K.
Secretario y ministro de fe

