

## Superintendencia de Pensiones emite norma que establece obligación a las AFP de ofrecer la opción de realizar todos los trámites por vía remota

*Desde el 1 de enero de 2024, las administradoras de fondos de pensiones estarán obligadas a ofrecer a sus usuarias y usuarios la opción de realizar por medios remotos y digitales todos aquellos trámites que antes requerían de presencialidad, ampliando con ello el conjunto de trámites que hoy ya se pueden realizar en forma remota.*

*Con esto, la SP busca que las personas puedan tramitar con mayor facilidad sus requerimientos y la obtención de beneficios previsionales, contemplando medidas de seguridad adecuadas.*

*Esta nueva norma recoge la experiencia en la tramitación de beneficios y la entrega de servicios por parte de las AFP durante la pandemia, donde la Superintendencia de Pensiones debió dictar una serie de disposiciones para que las y los afiliados pudieran realizar sus trámites de manera remota, sin perder de vista consideraciones de una debida seguridad en las operaciones.*

**Santiago, 05/07/2023.-**

Para mejorar el servicio a las y los afiliados fomentando una gestión más rápida y eficiente de los distintos servicios que requiere la ciudadanía en materia previsional, la Superintendencia de Pensiones emitió una nueva normativa mediante la cual se establece que, desde el 1 de enero de 2024, las administradoras de fondos de pensiones (AFP) estarán obligadas a ofrecer a sus usuarias y usuarios la opción de realizar por medios remotos y digitales todos aquellos trámites que antes requerían de presencialidad.

La Norma de Carácter General (NCG) N° 311 tiene por objetivo actualizar y perfeccionar las instrucciones relativas a la obligación de las administradoras de ofrecer a las y los afiliados realizar operaciones a través de los respectivos sitios web y call center, precisando que en los casos que proceda y sea necesario, se podrá incorporar la recepción de documentación en distintos formatos. Con esto, la SP busca que las personas puedan tramitar con mayor facilidad sus requerimientos y la obtención de beneficios previsionales.

Lo anterior, recoge la experiencia en la tramitación de beneficios y la entrega de servicios por parte de las AFP durante la pandemia, donde la Superintendencia de Pensiones debió dictar una serie de disposiciones para facilitar los trámites de las y los afiliados y pensionados, para que éstos se realizaran de manera remota, sin perder de vista consideraciones de una debida seguridad en las operaciones.

Además, esta nueva normativa mejora el estándar de algunos servicios que entregan las administradoras, instruyendo que un nuevo plazo para que las AFP pongan a disposición de sus



afiliadas y afiliados los recursos provenientes de retiros de fondos que esas personas realicen de cuentas de ahorro previsional voluntario. A partir del próximo 1 de agosto, ese plazo máximo será al cuarto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la respectiva solicitud, eliminando el actual rango de 4 a 10 días hábiles.

En tal sentido, la decisión de la Superintendencia de Pensiones de instruir esta nueva normativa en materia de servicios se adoptó considerando la tecnología disponible para optimizar la entrega de servicios a través de medios remotos y los actuales mecanismos de autenticación operativos en las administradoras, principalmente implementados con motivo de las restricciones que introdujo la reciente pandemia, los cuales cumplen con las exigencias que establece la normativa y con sus respectivos reforzamientos de controles para mitigar riesgos de fraude o errores.

### Trámites más eficientes

Considerando los trámites que actualmente ya es posible realizar a través de los sitios web y call center y los nuevos trámites que será obligatorio ofrecer por estos medios remotos, a contar del 1 de enero de 2024 las y los afiliados y otros usuarios, según corresponda, podrán acceder en forma remota a ingresar solicitudes respecto de los siguientes trámites:

1. Traspasar cuentas personales de una AFP a otra.
2. Realizar Cambio de Fondo de Pensiones.
3. Requerir retiros de cotizaciones voluntarias, ahorro voluntario y ahorro previsional voluntario colectivo, suscribiendo la respectiva solicitud de retiro.
4. Suscribir los siguientes formularios asociados al trámite de pensión y la obtención de beneficios previsionales:
  - a) Solicitudes de Pensiones (pensión de vejez edad y anticipada, Pensión de invalidez y Pensión adicional – afiliado pensionado).
  - b) Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal.
  - c) Solicitud de Cálculo de Excedente de Libre Disposición y Solicitud de Pago de Excedente de Libre Disposición.
  - d) Selección Modalidad de Pensión (vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
  - e) Solicitud de Cuota Mortuoria.
  - f) Destino de Cotizaciones Voluntarias.
  - g) Solicitud de Cambio de Modalidad de Pensión y Decisión de Cambio Modalidad de Pensión (para pensión de vejez edad y anticipada y de invalidez).
  - h) Solicitud de Anticipo Renta Vitalicia Diferida y Decisión Anticipo Renta Vitalicia (pensión de vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
  - i) Solicitud Pensión de Referencia Ley N° 18.753 y Solicitud Aporte Adicional Ley N° 18.753.
  - j) Transferencia de Fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario a la CCICO.
  - k) Solicitud de Transferencia de Fondos desde la Cuenta Individual por Cesantía.
5. Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.
6. Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario y su correspondiente revocación.

7. Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada.
8. Emitir y entregar un certificado histórico de cotizaciones, el que debe contener información del trabajador desde la fecha de afiliación al sistema previsional.
9. Emitir y entregar un certificado con el número de meses con cotizaciones declaradas y pagadas y las declaradas impagas en el sistema previsional, que permite invocar al trabajador el derecho que le asiste, según el artículo 68 del Código del Trabajo.
10. Emitir y entregar un certificado de cotizaciones por trabajos pesados, el que debe contener información por separado según tasa de cotización, indicando la cantidad de meses y años correspondientes al tiempo de rebaja en la edad legal para pensionarse y el monto actualizado de acuerdo a la fluctuación de los valores cuota, de las cotizaciones efectuadas a partir del 1 de junio de 2022.
11. Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales. En caso del certificado de afiliación, deberá indicar la fecha de afiliación al sistema y a la administradora.
12. Recibir los reclamos de las y los afiliados a través del sitio y resolverlos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa. Para eso, las AFP podrán establecer otros procedimientos distintos de los definidos en la normativa, previa aprobación de la SP.
13. Solicitar la Clave de Seguridad.
14. Suscribir el formulario Solicitud-Convenio para Distribución de Saldos, Cotizaciones y/o Traspaso Futuro de recursos previsionales.
15. Suscribir el formulario Autorización de descuento de la cuenta de ahorro voluntario, y su correspondiente revocación.
16. Suscribir el formulario Solicitud de Incorporación.
17. Suscribir formularios asociados a la cuenta de ahorro de indemnización:
  - a) Cuenta de indemnización obligatoria: trabajador/a de casa particular.
  - b) Retiros de ahorro de indemnización.

La NCG N° 311 se encuentra disponible en el sitio web institucional, [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), en la sección Fiscalización y Regulación / Regulación / Normativa del Sistema de Pensiones / Normas de Carácter General Sistema de Pensiones. También se encuentra en el siguiente link: <http://www.spensiones.cl/apps/normativaSP/getNormativa.php?id=ncgsp>