

Documento 1.

Medios de verificación

Modernización Canal Web

Medios de verificación canal web.

Medios de Verificación: Canal WEB

Objetivo 1: Desarrollar y adecuar los canales de atención y gestión de sucursales, para responder a las necesidades de los usuarios.

Modificación y homologación registro y clasificación de Consultas, Reclamos y Trámites

La modificación y homologación, registro y clasificación de Consultas, Reclamos y Trámites, que tiene directa incidencia en cómo se miden las atenciones y cómo se toman decisiones en torno a los canales y su complementariedad se ejecutó principalmente al inicio del período de excepción. Las nuevas clasificaciones fueron homologadas en todos los diferentes sistemas, conforme también las necesidades de registro y clasificación necesarias para los medios de verificación de las Metas de Eficiencia institucional (MEI) asociadas a calidad de atención. La reportabilidad extraída desde el sistema de Estadística Consultas y Atenciones (ECA) permite hoy tener consistencia de nuestras atenciones y particularmente registro y clasificación con criterios homologados.

Medios de verificación



Sistema de Gestión Documental (SGD) - Estadísticas de Consultas y Atención (ECA)
 Estadísticas Tiempo Promedio de Respuesta Canal Web, indicador IR34, acumulado año 2020
Base de Datos ECA.

Cuadro 1: Resumen Indicador

| Indicador: Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el periodo de un año (días Hábiles). | | | |
|---|--|--|-----------|
| Info. al 31/12/2020 | | | |
| Mes | Sumatoria de Tiempos de respuesta a consultas recibidas por internet en el año t (Numerador) | Nº de consultas respondidas por internet en el año t (Denominador) | Indicador |
| Enero | 30.949 | 2.275 | 13,6 |
| Febrero | 19.030 | 1.711 | 11,1 |
| Marzo | 24.170 | 4.872 | 5,0 |
| Abril | 12.781 | 3.654 | 3,5 |
| Mayo | 19.498 | 11.038 | 1,8 |
| Junio | 21.261 | 5.037 | 4,2 |
| Julio | 46.258 | 14.238 | 3,2 |
| Agosto | 223.035 | 89.613 | 2,5 |
| Septiembre | 147.486 | 22.982 | 6,4 |
| Octubre | 143.055 | 15.085 | 9,5 |
| Noviembre | 115.339 | 18.109 | 6,4 |
| Diciembre | 29.830 | 21.646 | 1,4 |
| Acumulado al 31/12/2020 | 832.692 | 210.260 | 4,0 |
| Objetivo 2020 | 5 | | |
| Cumplimiento al 31/12/2020 | 126,3% | | |

Sistema de Consultas Internet

SGD Superintendencia de Pensiones Sistema de Gestión Documental v7.51

Consultas Internet

Pendientes: 28 No Abiertos: 22 Vencidos: 1 21-04-2021 Ayuda

CORRESPONDENCIA GESTIÓN CONSULTAS

Distribución

Consultas Web Ingresadas al SGD Gest. CW-ATE-21-37432

CW Consulta Web

Código Consulta: 20210316-100531
FP: Trám. Prev. SI

Consulta Web CW-16-21-37432

Nombre: KAREN TAPIA ROJAS RUT: 17437509-7
 Correo: karentapia084@gmail.com Género: F
 Afiliación: CAPITAL Nacionalidad: CH
 Dirección: 9705 ANTOFAGASTA Comuna: ANTOFAGASTA

Consulta: Tengo una trabajadora bloqueada en previred por que la AFP no a declarado movimiento de suspensión en el año 2020 y ya se habló con la AFP para solicitar dicho certificado y no nos dan respuesta

Documento Adjunto: antecedente C20210316-100531

Respuesta Preconfigurada

Mediante Nota Electrónica N° 705, de 08.04.2021 se solicita a la DAI, desplegar la información del campo INFORMACIÓN DEL AFILIADO/ BENEFICIARIO solicitado en el Ingreso de Consulta Web, de tal manera que sea posible visibilizar dicha información en el sistema SGD y en el documento que es transmitido a la correspondiente AFP, ya sea por procesos masivos o derivación directa de parte de la analista y de esa manera contar con mayores antecedentes para mejor resolver.

SGD Superintendencia de Pensiones Sistema de Gestión Documental v7.52

Consultas Internet

Pendientes: 438 No Abiertos: 143 Vencidos: 0 21-05-2021 Ayuda Salir

CORRESPONDENCIA GESTIÓN CONSULTAS

Distribución

Consultas Web Ingresadas al SGD Gest. CW-ATE-21-54867

CW Consulta Web

Código Consulta: C20210419-110725
AFP: Trám. Prev. SI

Consulta Web CW-16-21-54867

Datos Involucrado

Nombre Inv.: HERIBERTO IVAN AGUILERA REYES RUT Inv.: 12420997-8
 Correo Inv.: hiaguilerar@gmail.com Género Inv.: M
 Afiliación Inv.: PROVIDA Nacionalidad Inv.: CH

Datos Recurrente

Nombre Rec.: HERIBERTO IVAN AGUILERA REYES RUT Rec.: 12420997-8
 Correo Rec.: hiaguilerar@gmail.com Género Rec.: M
 Nacionalidad Rec.: CH

Dirección Inv.: LAUTARO 2 HUALANE Comuna Inv.: HUALANE

Consulta: pedi retiro de cuenta 2 de mi papá 5493703-2 por herencia, de diciembre que se cumplen todos lo solicitado y no lo pagan. requerimiento realizado hace 1 semana sin respuesta C20210408-105242

Respuesta Preconfigurada


Expediente Nota Electrónica N° 705 de 2021



Doc. Principal
705/2021

Nota Electrónica

★ Marcar como Muy Importante

Despacho:  **NE-ASU-21-705**
 Origen: División Atención y Servicios al Usuario
 Acción: Documento requiere respuesta
 Emisor: Armando García Brown
 Receptor: Luis Salas Espinoza
 Etiquetas:
 Tema: Comunicación dentro de la SP: NE
 Tipo: Nota Electrónica

 Agrega Etiqueta

Distribución de: **Luis Salas Espinoza**
 Fecha Oficial del Documento: 08-04-2021
 Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada
 Fecha de Emisión: 09-04-2021
 Fecha de Recepción: 09-04-2021
 Responsables: - Andrea Villalobos

Materia: Junto con saludarles cordialmente y esperando que se encuentren muy bien, se solicita en base a la reunión sostenida esta mañana, desplegar la información del campo INFORMACIÓN DEL AFILIADO/ BENEFICIARIO solicitado en el Ingreso de Consulta Web realizadas hasta la fecha y mientras se realicen las modificaciones al formulario unico de ingreso, de tal manera que sea posible visibilizar dicha información en el sistema como tal y en el documento que es transmitido a la correspondiente AFP, ya sea por procesos masivos o derivación directa de parte de la analista.

Una vez visible dicha información, se solicita en primer lugar informar a quien suscribe, para ingresar nueva consulta como prueba y de esa manera, corroborar que el objetivo se haya cumplido.

Relacionamiento con el Involucrado

N° Involucrado: RUT: -
 Nombres: Apellido Paterno: Apellido Materno:
 Nacionalidad: Género:

Indique trámite

SP Resp. Directa SP Distr. Divisiones Envío a AFP/AFIC/IPS Eliminar Consulta

Conexión ECA

RUT: DV: Involucrado: Recurrente: Género:
 Afiliado a: Dipreca/ Capredena / Imponente sist. de: Nacionalidad: Reside en:
 Entidad 1: Entidad 2:
 *Requerimiento: Tema: N° Seg. Social o DNI otro País: Subtema: Subclasificación:
 *Correo Electrónico: *Domicilio:
 *Tramitación: *Comuna:
 *Respuesta al reclamo:

Selección específica de la opción d

- Seleccionar ...
- AFC
- AFP
- Asesores Previsionales
- Comisiones Médicas y Ergonómica
- Convenio Internacional
- IPS
- Ley Enfermos Terminales
- Pilar Solidario
- Superintendencia
- Seleccionar ...

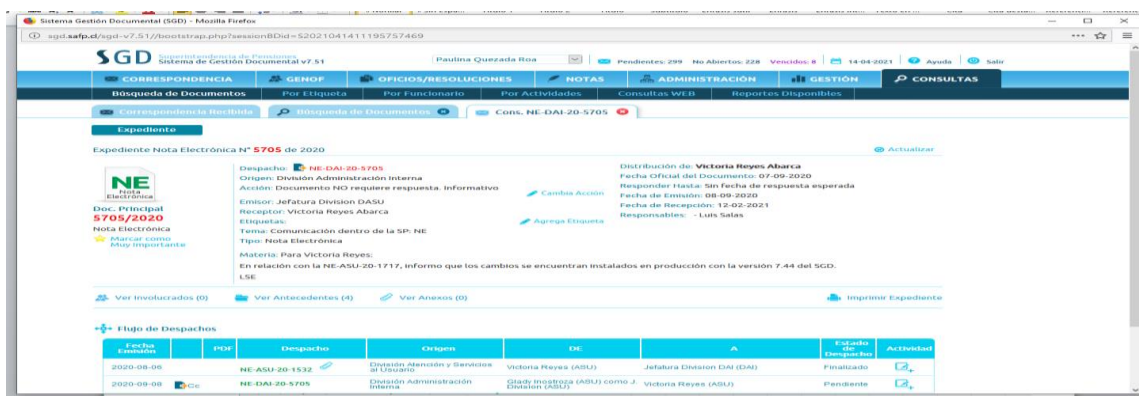
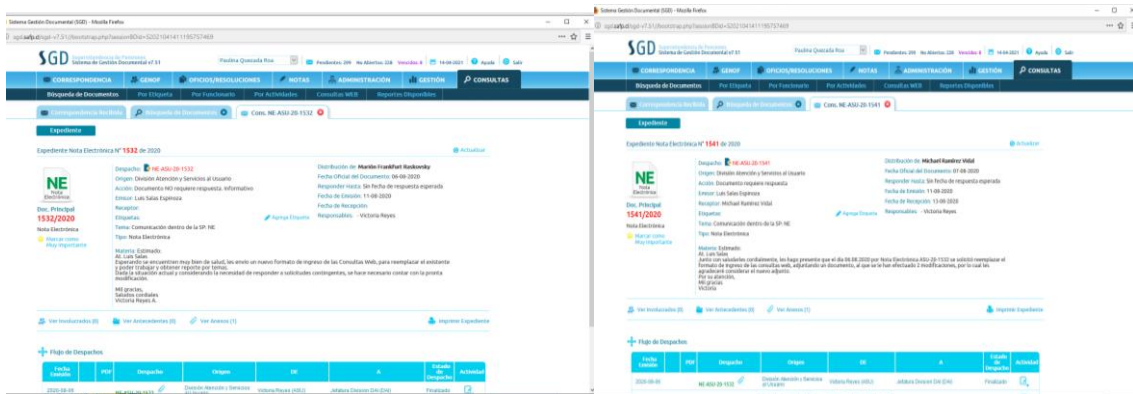
Nuevas configuraciones

Para trabajar por temas y efectuar reporte de los ingresos, se definió un nuevo formato de Ingreso de consultas o reclamos por el Sistema de Consultas Internet, cambios requeridos a Informática, por las Notas Electrónicas que se indican:

Cambio Formulario de Ingreso NE-ASU-20-1532 de 06.08.2020.

Alcances a cambio Formato de Ingreso NE-ASU-20-1541 de 07.08.2020

Las modificaciones se implementaron y quedaron operativas a contar del 08.09.2020, información contenida en la NE-DAI-20-5705



Respuestas pre configuradas

Medidas para afrontar la demanda: Elaboración de respuestas tipo, enviadas a Analistas por correo electrónico, respuesta uno a uno y se solicita a informática dar respuesta masiva a consultas que contengan ciertos caracteres (palabras)

En septiembre de 2020 se solicita a informática incorporar al SGD respuestas pre configuradas con las tipificaciones de estadística vigentes. Lo anterior permite al Analista responderse una consulta efectuando un clic en la respuesta que corresponda ya que previamente se ha programado el despacho al correo electrónico del recurrente. Las respuestas pre configuradas que aún se encuentran vigentes son las que se indican:

- a) Cesantía Ley 21263, flexibilización de requisitos, NE-ASU-20-1802
- b) Trámite 10% en el exterior NE-ASU-20-1863
- c) Crianza Protegida NE-ASU-20-1889
- d) No pago 10% NE-ASU-20-1786
- e) Cambio de Fondos NE-ASU-20-1573



SGD Superintendencia de Pensiones
Sistema de Gestión Documental v7.51

Paulina Quezada Roa | Pendientes: 299 | No Abiertos: 228 | Vencidos: 8 | 14-04-2021 | Ayuda | Salir

CORRESPONDENCIA | GENOF | OFICIOS/RESOLUCIONES | NOTAS | ADMINISTRACIÓN | GESTIÓN | **CONSULTAS**

Búsqueda de Documentos | Por Etiqueta | Por Funcionario | Por Actividades | Consultas WEB | Reportes Disponibles

Correspondencia Recibida | Búsqueda de Documentos | Cons. NE-ASU-20-1802

Expediente

Expediente Nota Electrónica N° 1802 de 2020 Actualizar



Doc. Principal
1802/2020
Nota Electrónica
★ Marcar como Muy importante

Despacho: NE-ASU-20-1802

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Jefatura Division DAI

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas: Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimado:
At: Luis Salas.
Junto con saludarles cordialmente, agradeceré incorporar en el Sistema de Consultas Internet, como respuesta preconfigurada con el nombre de "Cesantía Ley 21263, Flexibiliza requisitos PC y PE", la respuesta que se copia en archivo anexo:

Respecto del ECA se requiere modificar algunos datos, como se indica:
Tema par: Consulta
Tema: AFC
Subtema: Beneficio
Correo electrónico: notiene@notiene
Telefono fijo: no informa
Telefono Móvil: no informa
Tramitación: Caso Resuelto

Distribución de: Luis Salas Espinoza

Fecha Oficial del Documento: 09-09-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 09-09-2020

Fecha de Recepción: 09-09-2020

Responsables: - Victoria Reyes

Expediente

Expediente Nota Electrónica N° 1889 de 2020

Actualizar



Doc. Principal
1889/2020

Nota Electrónica
★ Marcar como Muy importante

Despacho: **NE-ASU-20-1889**

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Armando García Brown

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas:

➤ Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimado:

At: Luis Salas.

Junto con saludarles cordialmente, agradeceré incorporar en el Sistema de Consultas Internet, como respuesta preconfigurada, con el nombre de "Crianza protegida", la respuesta que se copia en archivo anexo:

Respecto del ECA se requiere modificar algunos datos, como se indica:

Tema par: Consulta

Tema: AFC

Subtema: Beneficio

Subclasificación: Leyes especiales

Correo electrónico: notiene@notiene

Teléfono fijo: no informa

Teléfono Móvil: no informa

Tramitación: Caso Resuelto

Mil gracias

Victoria Reyes A.

Distribución de: **Luis Salas Espinoza**

Fecha Oficial del Documento: 22-09-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 23-09-2020

Fecha de Recepción: 23-09-2020

Responsables: - Victoria Reyes

Expediente Nota Electrónica N° 1863 de 2020

Actualizar



Doc. Principal
1863/2020

Nota Electrónica
★ Marcar como Muy importante

Despacho: **NE-ASU-20-1863**

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Armando García Brown

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas:

➤ Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimado:

At: Luis Salas

Junto con saludarles cordialmente, agradeceremos incorporar como respuesta preconfigurada la que se copia en archivo anexo, bajo el nombre de trámite 10% en el exterior.

Estimado(a):

Saluda atentamente a usted,
Superintendencia de Pensiones

No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones <https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/FormConsulta.php>

Respecto del ECA se requiere modificar algunos datos, como se indica:

Tema par: Consulta

Tema: Fondos

Subtema: Retiro de fondos para otros fines

Subclasificación:

Correo electrónico: notiene@notiene

Teléfono fijo: no informa

Teléfono Móvil: no informa

Tramitación: Caso Resuelto

Mil gracias

Victoria Reyes A.

Distribución de: **Luis Salas Espinoza**

Fecha Oficial del Documento: 17-09-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 21-09-2020

Fecha de Recepción: 21-09-2020

Responsables: - Victoria Reyes

SGD Superintendencia de Pensiones Sistema de Gestión Documental v7.51

Paulina Quezada Roa | Pendientes: 299 | No Abiertos: 228 | Vencidos: 8 | 14-04-2021 | Ayuda | Salir

CORRESPONDENCIA | GENOF | OFICIOS/RESOLUCIONES | NOTAS | ADMINISTRACIÓN | GESTIÓN | CONSULTAS

Búsqueda de Documentos | Por Etiqueta | Por Funcionario | Por Actividades | Consultas WEB | Reportes Disponibles

Correspondencia Recibida | Búsqueda de Documentos | Cons. NE-ASU-20-1786

Expediente

Expediente Nota Electrónica N° 1786 de 2020 Actualizar

Doc. Principal
1786/2020
Nota Electrónica
★ Marcar como Muy importante

Despacho: NE-ASU-20-1786

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Jefatura División DAI

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas: Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimado:
At: Luis Salas
Junto con saludarles cordialmente y bajo el nombre de respuesta preconfigurada ¿No pago 10%? agradeceré se puedan derivar en forma directa las consultas Web recibidas a la AFP mencionada en el reclamo, con acuse de recibo a los recurrentes.

El texto del Acuse de recibo es el siguiente:
Estimado señor(a):
En relación a su reclamo, le informamos que ha sido derivado a la respectiva Administradora para una respuesta directa. Le hacemos presente que esta Superintendencia ha dado instrucciones a las AFP, con el objeto que atiendan y resuelvan a la mayor brevedad las consultas y/o reclamos de sus afiliados.

Respecto del ECA se requiere modificar algunos datos, como se indica:
Tema par: Reclamo
Tema: Fondo
Subtema: Retiro de Fondos para otros fines
Correo electrónico: notiene@notiene
Teléfono fijo: no informa
Teléfono Móvil: no informa
Tramitación: Caso Derivado
Respuesta al reclamo: Se traslada reclamo
Cierre específico: Regulados AFP-AFC-IPS

Mil Gracias
Victoria Reyes A.

Distribución de: Luis Salas Espinoza

Fecha Oficial del Documento: 07-09-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 07-09-2020

Fecha de Recepción: 07-09-2020

Responsables: - Victoria Reyes

Expediente Nota Electrónica N° 1573 de 2020 Actualizar

Doc. Principal
1573/2020
Nota Electrónica
★ Marcar como Muy importante

Despacho: NE-ASU-20-1573

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Armando García Brown

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas: Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimado:
At: Luis Salas
Junto con saludarles cordialmente, agradeceremos responder en forma masiva las consultas Web que se identifican en archivo adjunto.

El texto de la respuesta es el siguiente:
Estimado (a):
Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que la Administradora debe realizar el cambio de Tipo de Fondo, en las cuentas personales de los afiliados, el cuarto día hábil siguiente al de la suscripción del formulario Cambio de Fondo de Pensiones. Cuando el resultado neto de las operaciones de cambios de Tipo de Fondo y distribuciones de saldo que deban realizarse en un mismo día, impliquen para un determinado Tipo de Fondo una variación patrimonial positiva o negativa superior al 5% del patrimonio vigente al cierre del día hábil anteprecedente, la Administradora debe materializar tales operaciones, traspasando diariamente sólo hasta el monto de los recursos que en términos netos no superen el 5% del valor del respectivo patrimonio, traspasando en primer lugar los cambios de fondos más antiguos y así sucesivamente hasta completar el total de cambios suscritos en los días siguientes, es decir, utilizando un método equivalente a primeros en ingresar primeros en salir.

Saluda atentamente a usted,
Superintendencia de Pensiones

No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones <https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php>

Respecto del ECA se requiere modificar algunos datos, como se indica:
Tema par: Reclamo
Tema: Fondo
Subtema: Multifondos
Subclasificación: Cambio de Fondos
Correo electrónico: notiene@notiene
Teléfono fijo: no informa
Teléfono Móvil: no informa
Tramitación: Caso Resuelto
Respuesta al reclamo: Se rechaza
Cierre específico: El regulado actuó de acuerdo a la norma

Mil gracias
Victoria Reyes A.

Distribución de: Luis Salas Espinoza

Fecha Oficial del Documento: 11-08-2020

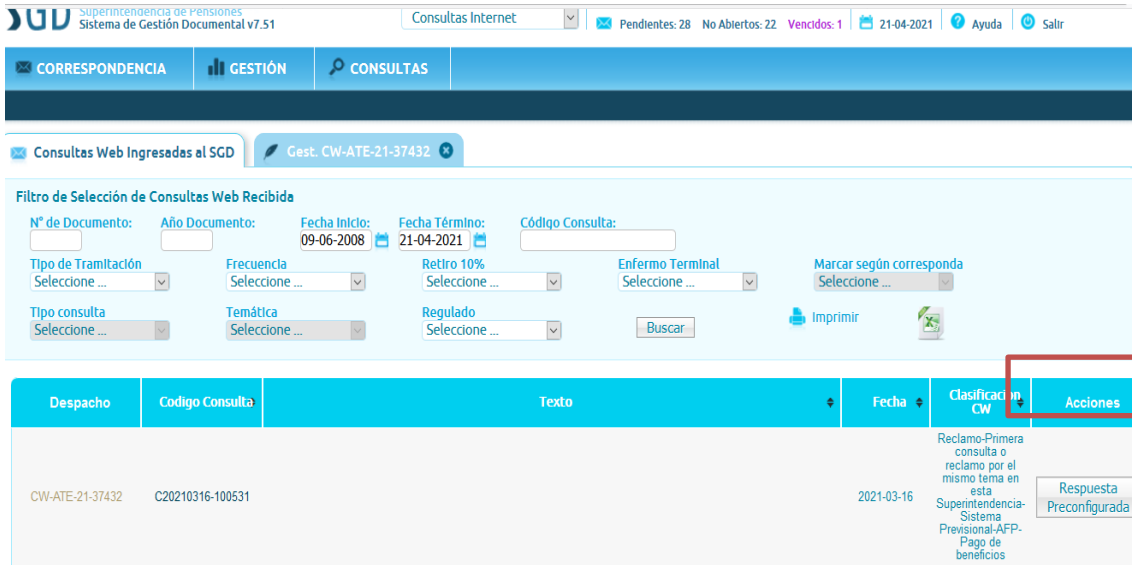
Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 12-08-2020

Fecha de Recepción: 13-08-2020

Responsables: - Victoria Reyes

Sistema de Respuestas Preconfiguradas



Superintendencia de Pensiones
 Sistema de Gestión Documental v7.51

Consultas Internet | Pendientes: 28 | No Abiertos: 22 | Vencidos: 1 | 21-04-2021 | Ayuda | Salir

CORRESPONDENCIA | **GESTIÓN** | **CONSULTAS**

Consultas Web Ingresadas al SGD | Gest: CW-ATE-21-37432

Filtro de Selección de Consultas Web Recibida

N° de Documento: Año Documento: Fecha Inicio: 09-06-2008 Fecha Término: 21-04-2021 Código Consulta:

Tipo de Tramitación: Seleccione ... Frecuencia: Seleccione ... Retiro 10%: Seleccione ... Enfermo Terminal: Seleccione ... Marcar según corresponda: Seleccione ...

Tipo consulta: Seleccione ... Temática: Seleccione ... Regulado: Seleccione ...

| Despacho | Codigo Consulta | Texto | Fecha | Clasificación CW | Acciones |
|-----------------|------------------|-------|------------|--|---|
| CW-ATE-21-37432 | C20210316-100531 | | 2021-03-16 | Reclamo-Primera consulta o reclamo por el mismo tema en esta Superintendencia- Sistema Previsional-AFP- Pago de beneficios | <input type="button" value="Respuesta Preconfigurada"/> |

Actividad 8. Implementar mejoras a la aplicación web

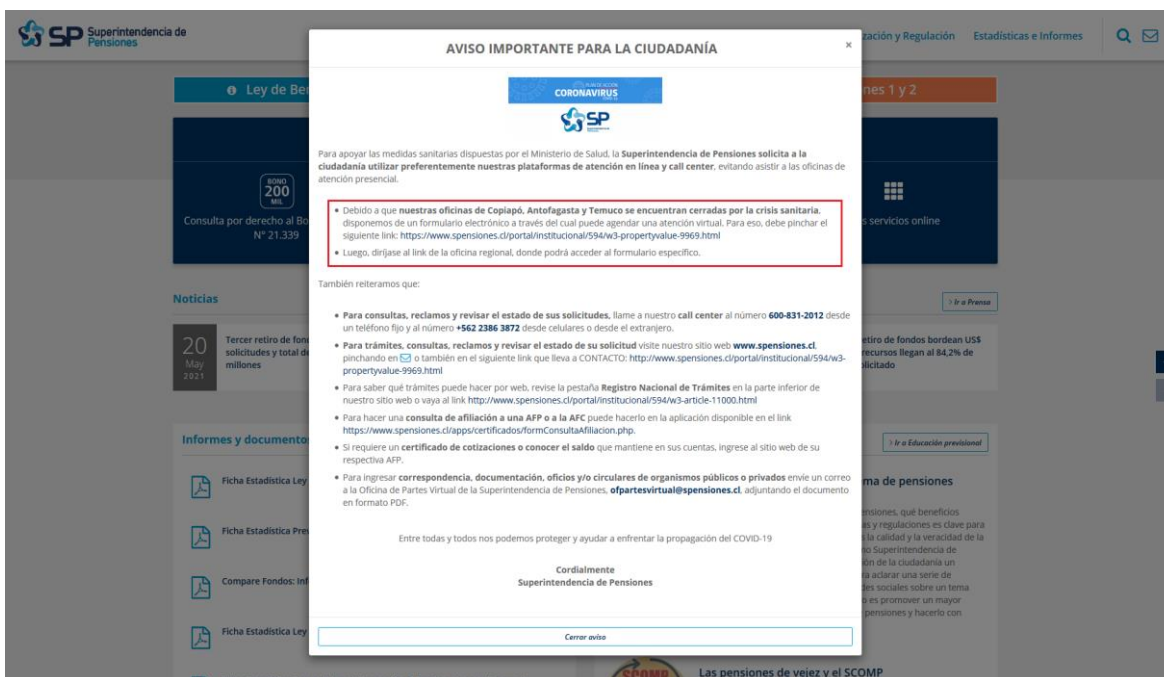
Avances: El modelo de atención web en contingencia y producto de la alta demanda en períodos restringidos de tiempo, efectuó modificaciones a la metodología de trabajo tales como:

- Implementación de ventana emergente, que focaliza las preguntas más frecuentes de la demanda más recurrida en el último tiempo.
- Ajustes a la tipificación del ingreso de las consultas web para el usuario, permitiendo determinar quienes recurren por primera vez respecto a un tema de consulta.
- Clasificación de respuestas tipo conforme a diversas características de las consultas, entre otras medidas.

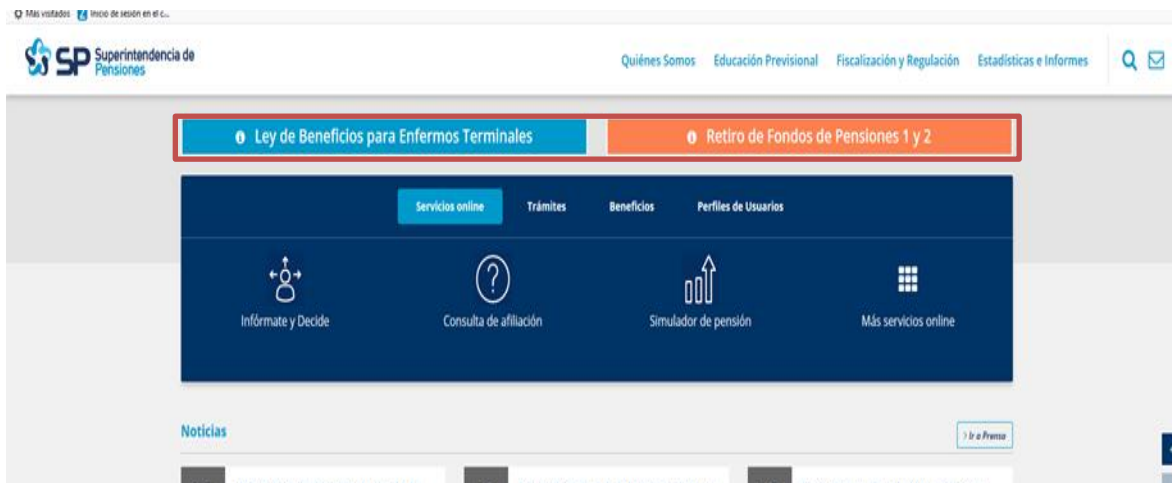
Medios de Verificación: Ventana emergente página web



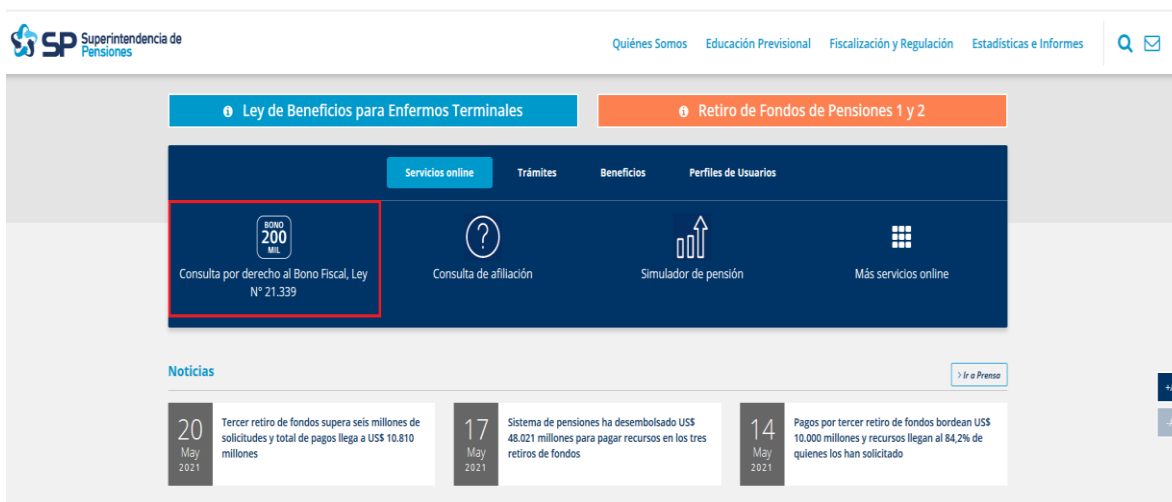
La siguiente ventana emergente actualizada a mayo de 2021 y mediante la cual informa entre otros aspectos, un nuevo canal de atención virtual, para aquellas oficinas regionales que se encuentran cerradas por la crisis sanitaria (Copiapó, Antofagasta y Temuco).



Acceso a preguntas frecuentes



El 11.05.2021 se implementa nuevo servicio, el cual permite conocer si el afiliado y/o beneficiario le corresponde el Bono Fiscal de la Ley N°21.339



Ventana emergente formulario web

PREGUNTAS FRECUENTES

Revise las preguntas frecuentes, si lo anterior no da respuesta a sus inquietudes continúe con el ingreso del formulario de consulta. Recuerde que debido a la alta cantidad de consultas, el tiempo de respuesta se ha extendido más de lo habitual.

BENEFICIO ENFERMOS TERMINALES (LEY N° 21.309)

¿En qué consiste?

En el derecho a percibir una pensión anticipada, que se calculará como una Renta Temporal a 12 meses. El monto para el afiliado se determinará con el saldo de la Cuenta Individual, descontados los fondos necesarios para el pago de la o las pensiones de sobrevivencia que correspondieren y en el caso de los beneficiarios, con el saldo destinado a financiar la pensión de sobrevivencia del solicitante.

Los afiliados a una AFP pueden optar por percibir un monto menor del beneficio, el que no podrá ser inferior al de la Pensión Básica Solidaria (PBS) vigente para mayores de 80 años y retirar la diferencia como Excedente de Libre Disposición.

¿Quiénes tienen derecho?

Los afiliados a una AFP (activos o pensionados) y los beneficiarios de un afiliado a una Administradora, en cuyo caso exista saldo en la Cuenta Individual y el solicitante tenga una expectativa de vida inferior a 12 meses.

Vigencia

a) **Periodo transitorio**, del 01.04.2021 al 30.06.2021, en el cual se consideran las personas que estén haciendo uso del GES, por cuidados paliativos de cáncer avanzado con algunos diagnósticos en el artículo 3° transitorio de dicha Ley.

Para acceder a este beneficio se debe:

- Solicitar a la Unidad de cuidados paliativos en donde se atiende la persona, un certificado para solicitud de beneficios previsionales, el que debe ser firmado por el jefe de la Unidad y si esa persona no es médico, dicho certificado lo debe firmar además el médico tratante. El documento lo enviará la Unidad de cuidados paliativos en forma electrónica a la AFP y el afiliado podría contar con una copia.
- Luego, el afiliado o el beneficiario con la cédula de Identidad o el representante legal, con el mandato correspondiente, deben suscribir una Solicitud de Beneficio en la AFP a la que pertenece el causante del beneficio. Dicha Solicitud se puede presentar por internet, a través del Call Center o en forma presencial.

b) **Periodo definitivo**, rige desde el 01.07.2021 en adelante.

Ventana Emergente actualizada a mayo 2021

PREGUNTAS FRECUENTES

En primera instancia le sugerimos revisar las preguntas frecuentes, no obstante si lo anterior no da respuesta a sus inquietudes, continúe con el ingreso del formulario de consulta web. Recuerde que debido a la alta cantidad de consultas y reclamos, el tiempo de respuesta se ha extendido más de lo habitual.

TERCER RETIRO DEL 10% Y BONO \$ 200 MIL PESOS

La Ley N° 21.330 que permite un tercer retiro de fondos de la cuenta de Capitalización Individual de cotizaciones obligatorias y de afiliado voluntario, entró en vigencia el 28.04.2021 y contempla un **plazo de 365 días** para presentar la solicitud.

La presente reforma constitucional tiene por objeto permitir, como forma de mitigar los efectos de la crisis sanitaria provocada por el Coronavirus COVID-19, a los afiliados del sistema privado de pensiones, regido por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, un **nuevo retiro excepcional de hasta el 10% de sus fondos en las Administradoras de Fondos de Pensiones**.

¿Dónde puedo hacer el trámite?

Preferentemente en el Sitio Web de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP)

¿Qué necesito para completar la solicitud?

- Sólo necesita el número de la Cédula de Identidad y la Serie o número del documento.
- Si es extranjero y no tiene cédula de Identidad vigente, puede completar la solicitud con el número identificador para cotizar (NIC).
- Si su cédula de Identidad se encuentra vencida, pueden efectuar la solicitud usando la autenticación con clave de seguridad (SACU).

¿En qué debo fijarme en este trámite?

- Revisar la declaración jurada que incluye la solicitud y marcar una opción, "sí o no" tiene la condición de autoridad pública, quienes no están facultados para acceder a dicho beneficio.
- Responder la consulta de si es o no deudor de pensión de alimentos y ratificarla.

¿Cuáles son los montos a retirar?

De acuerdo al artículo único de esta ley, se podrá retirar voluntariamente y por única vez hasta el 10% de los fondos acumulados en las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, con un tope máximo de hasta 150 UF (aproximadamente \$4.422.300) y un mínimo de 35 UF (aproximadamente \$1.031.900). En caso de que el afiliado cuente con un monto inferior a 35 UF en su cuenta, podrá retirar la totalidad de los fondos.

¿Cómo y dónde se realizará el pago?

La entrega de los fondos a retirar se efectuará en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de solicitud. En el medio de pago por el que opte, pudiendo ser una Cuenta 2 en la AFP a la que pertenece, el depósito en una cuenta bancaria o en Instituciones Financieras, incluidas Cooperativas de ahorro y crédito.

¿Hay costos asociados a este retiro?

El monto retirado no constituye renta ni remuneración, por lo que no estará afecto a comisiones ni impuestos.

¿Puedo reintegrar de alguna forma el total o parte de los fondos retirados?


Esta ley establece que quienes hubiesen optado del derecho establecido en esta disposición podrán acumular en un título de capitalización individual de cotizaciones obligatorias el monto retirado.


Expediente Nota Electrónica N° 849 de 2021



Doc. Principal
849/2021

Nota Electrónica


 [Marcar como Muy Importante](#)



Despacho:  **NE-ASU-21-849**
Origen: División Atención y Servicios al Usuario
Acción: Documento requiere respuesta
Emisor: Armando Garcia Brown
Receptor: Leonor Gonzalez Leiva
Etiquetas: [Agrega Etiqueta](#)
Tema: Comunicación dentro de la SP: NE
Tipo: Nota Electrónica

Distribución de: **Leonor Gonzalez Leiva**
Fecha Oficial del Documento: 30-04-2021
Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada
Fecha de Emisión: 30-04-2021
Fecha de Recepción: 30-04-2021
Responsables: - Andrea Villalobos

Materia: Junto con saludarles cordialmente, agradeceré reemplazar el texto de la ventana emergente del Formulario de Ingreso de Consultas Web del sitio web, de acuerdo a documento adjunto. Lo anterior, en el menor tiempo posible. Agradecida de antemano.

Formulario web

 Superintendencia de Pensiones

Quiénes Somos Educación Previsional Fiscalización y Regulación Estadísticas e Informes  

Inicio / Trámites, servicios y beneficios / Servicios

Ingreso de Consultas WEB

[Consulta de Afiliación](#) [Estado de Consulta](#)

A través de esta herramienta puede formular consultas o reclamos en relación al Sistema de Pensiones, al Seguro de Cesantía, a esta Superintendencia o a alguna de las entidades fiscalizadas.

El plazo de respuesta dependerá de la complejidad del requerimiento, de la o las gestiones que deban realizarse, de la obtención de antecedentes y/o del análisis técnico que corresponda.

En caso de reclamo y con el fin de agilizar los procedimientos, le sugerimos en primera instancia recurrir a la entidad correspondiente (AFP, IPS, AFC).

No obstante, si la respuesta no es favorable, puede recurrir a este Organismo Regulador.

Seleccione una opción

Marque frecuencia

Su consulta o reclamo corresponde al RETIRO DEL 10% de los fondos previsionales

Sí
 No

Acceso usuarios

Formulario actualizado mayo 2021

SP Superintendencia de Pensiones

Quiénes Somos Educación Previsional Fiscalización y Regulación Estadísticas e Informes

Seleccione una opción
Reclamo

Marque frecuencia
Primera consulta o reclamo

Su consulta o reclamo corresponde al RETIRO DEL 10% de los fondos previsionales

Sí
 No

Marcar según corresponda

Seleccione una opción
Primer Retiro
Segundo Retiro
Tercer Retiro
Bono 200 mil pesos

Información del consultante (sus datos para contacto)

Sus Nombres
Ingrese su(s) nombre(s)

Su Apellido Paterno
Ingrese su apellido paterno

Su Apellido Materno (Opcional)
Ingrese su apellido materno

SP Superintendencia de Pensiones

Quiénes Somos Educación Previsional Fiscalización y Regulación Estadísticas e Informes

Extranjero no Residente

Información del afiliado (se refiere al dueño de los fondos o a quien se le aplicó la retención en el caso del retiro del 10%)

Nombres del afiliado
Ingrese el(los) nombre(s) del involucrado

Apellido Paterno del afiliado
Ingrese su apellido paterno

Apellido Materno del afiliado (Opcional)
Ingrese su apellido materno

Género del involucrado
 Femenino
 Masculino

RUT del involucrado (Sólo chilenos o extranjeros residentes)
sin puntos ni guión


Nacionalidad del involucrado
 Chilena
 Extranjero Residente
 Extranjero no Residente

Información de contacto adicional

Correo Electrónico
Ingrese dirección de Correo Electrónico para respuesta

Re-ingrese Correo Electrónico
Re-ingrese dirección de Correo Electrónico para respuesta

País


Superintendencia de Pensiones

[Quiénes Somos](#)
[Educación Previsional](#)
[Fiscalización y Regulación](#)
[Estadísticas e Informes](#)

Información sobre su consulta

Institución sobre la que realizar la consulta o reclamo

Seleccione una Institución .

¿Realizó esta consulta previamente en la institución seleccionada?

SI
 NO


Escriba su Consulta/Reclamo:

Ingrese consulta/Reclamo

Ningún archivo seleccionado.

Seguridad:

No soy un robot



SUGERENCIAS

Si su consulta o reclamo está asociado a la retención del 10%, adjuntar los antecedentes que correspondan a su situación, dado que permitirán hacer más expedita su tramitación, por ejemplo:

- Resolución o liquidación del Tribunal que contenga la individualización de las partes, esto es nombre completo y rut de la demandante y demandado, monto a depositar, número, tipo de cuenta y banco correspondiente.
- Cese medida cautelar /alzamiento
- Subrogación

Documento Adjunto (PDF o WORD No más de 3 páginas, Max. 2 Mb)

Expediente Nota Electrónica N° 788 de 2021




NE
Nota Electrónica

Doc. Principal
788/2021

Nota Electrónica

 **Marcar como Muy Importante**

Despacho:  **NE-ASU-21-788**

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Armando García Brown

Receptor: Regina González Saavedra

Etiquetas:

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

 [Agrega Etiqueta](#)

Distribución de: Regina González Saavedra

Fecha Oficial del Documento: 22-04-2021

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 29-04-2021

Fecha de Recepción: 29-04-2021

Responsables: - Andrea Villalobos

Materia: Junto con saludarles cordialmente y esperando que se encuentren muy bien, agradeceré llevar a cabo las siguientes modificaciones al Formulario de Ingreso de consultas web y las que se destacan en color rojo en el archivo adjunto.

Eliminar el campo Acceso usuarios lo que implicará que independiente que pregunte por él o por un tercero, estará obligado a registrar los datos del consultante y afiliado aunque sean los mismos.

Reemplazar Información del recurrente (sus datos para contacto) por Información del consultante (sus datos para contacto)

Reemplazar Información del afiliado/beneficiario (datos del involucrado en la consulta) por Información del afiliado (dueño de los fondos, a quien se le aplicó la retención del 10% si correspondiere)

Eliminar los 3 Su que aparecen en el campo de información del afiliado

En el campo de la información del afiliado (nombre y apellidos), reemplazar concepto de involucrado por afiliado

Reemplazar Escriba su Consulta por Escriba su Consulta/Reclamo:

Aumentar si es posible la capacidad del adjunto a máximo 5 páginas

Y agregar un párrafo fijo en negrita y preferentemente al lado de Escriba su Consulta/Reclamo, que diga así:

SUGERENCIAS

Si su consulta o reclamo está asociado a la retención del 10%, adjuntar los antecedentes que correspondan a su situación, dado que permitirán hacer más expedita su tramitación, por ejemplo:

- Resolución o liquidación del Tribunal que contenga la individualización de las partes, esto es nombre completo y rut de la demandante y demandado, monto a depositar, número, tipo de cuenta y banco correspondiente.
- Cese medida cautelar /alzamiento
- Subrogación

Por último, si es posible una vez realizadas las modificaciones solicitadas poder realizar un testing, con el objeto de corroborar que el objetivo se haya cumplido.

Finalmente, les agradecemos el apoyo y estamos dispuestas a recibir cualquier observación que permita optimizar dicha actualización.

Formar analistas para que sean parte del equipo web de forma permanente.

A octubre del 2020 mantenía un equipo mixto con dedicación parcial y dedicación exclusiva en vías de ir formando a los o las integrantes definitivos (as) para este equipo

Tiempo de Dedicación de las Analistas

| Analista | Dedicación Exclusiva | Dedicación Parcial a la Semana | Atención de Público |
|-------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| Andrea Villalobos | si | | Exclusión de salud |
| Carolina Díaz | si | | Exclusión de salud |
| Mónica Gallardo | no | si | Ley de Transparencia |
| Patricia López | no | 3,5 días | L - M - V 9 -12 |
| Daniela Vega | no | 3,5 días | L - M - V 9 - 12 |
| Marcela Aravena | no | 2,5 días | La V 9- 12 |

Nota electrónica ASU-20-926

Envío de requerimientos para realizar una medición de la labor que realizan los analistas que atienden y responden las Consultas Web ya que es preciso tener la cuantificación de la labor que realizan.

Expediente

Expediente Nota Electrónica N° 926 de 2020



Doc. Principal
926/2020

Nota Electrónica

★ Marcar como
Muy Importante

Despacho:  NE-ASU-20-926

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento NO requiere respuesta. Informativo

Emisor: Carmengloria Márquez Ramírez

Receptor: Gladys Inostroza López

Etiquetas:

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Ant: Nota Interna n° 24 de 06.02.2020

Para: Armando García

Con el objeto de dar cumplimiento a los plazos establecidos para los proyectos de la División, te solicitamos dar prioridad a los requerimientos de la citada Nota Interna n° 24. Por otra parte y considerando que aún se encuentra en etapa de desarrollo, hacemos algunas precisiones de las solicitudes realizadas por el Departamento de Atención de Usuario, para lo cual anexamos documento complementario. Como siempre les agradecemos el apoyo.

saludos cordiales
Carmen Gloria

Distribución de: Paulina Quezada Roa

Fecha Oficial del Documento: 18-05-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 18-05-2020

Fecha de Recepción: 18-05-2020

Responsables: - Carmengloria Márquez

 Agrega Etiqueta

Registro gestión analistas canal web



Sistema de Gestión Documental (SGD)
Estadísticas de control módulo de consultas internet del SGD
Fecha de emisión 31 de enero de 2021

| GESTIONES REALIZADAS POR ANALISTA | | | | |
|--|-------------------|-----------------------|---------------------------|--------------|
| | Respuesta Directa | Derivación a Regulado | Distribución a Divisiones | TOTAL |
| Andrea Villalobos Paillalef | 541 | 132 | 73 | 746 |
| Derivaciones a División (Automático) | 0 | 0 | 210 | 210 |
| Respuestas y Derivaciones Masivas (Automático) | 34 | 12289 | 0 | 12323 |
| Patricia López Bohle | 420 | 339 | 38 | 817 |
| Daniela Vega Vega | 468 | 193 | 36 | 697 |
| Carolina Díaz Rodríguez | 322 | 179 | 51 | 552 |
| Maria Elorza Mateluna | 199 | 181 | 24 | 404 |
| Marcela Aravena Rios | 193 | 120 | 50 | 363 |
| Mónica Elena Gallardo Moretic | 385 | 225 | 15 | 625 |
| Claudia Delgado Pérez | 12 | 27 | 17 | 56 |
| Victoria Reyes Abarca | 6 | 4 | 9 | 19 |
| TOTALES | 2580 | 13689 | 543 | 16812 |

Nota electrónica ASU-20-1670

Para efectos de controlar los ingresos en canal web que no se han contestado, se solicita un reporte diario del número de casos y tiempo promedio acumulado.

Expediente Nota Electrónica N° 1670 de 2020



Doc. Principal
1670/2020

Nota Electrónica

★ Marcar como
Muy Importante

Despacho: NE-ASU-20-1670

Origen: División Atención y Servicios al Usuario

Acción: Documento requiere respuesta

Emisor: Armando García Brown

Receptor: Luis Salas Espinoza

Etiquetas:

Agrega Etiqueta

Tema: Comunicación dentro de la SP: NE

Tipo: Nota Electrónica

Materia: Estimados:

Solicitamos tener como dato permanente hasta salir de la contingencia , el tiempo promedio ponderado de días que tienen los ingresos web que no se han contestado (la mochila).
Solicitamos este dato sea semanal, ya que es muy dinámico.
Asimismo solicitamos quede disponible para DASU (Elizabeth, Carmen Gloria, Victoria y Paulina)

Lo anterior se hace relevante para las medidas a tomar en contingencia, sobretodo si se viene la nueva norma la otra semana.
Desde ya muchas gracias
Paulina

Distribución de: Luis Salas Espinoza

Fecha Oficial del Documento: 21-08-2020

Responder Hasta: Sin fecha de respuesta esperada

Fecha de Emisión: 21-08-2020

Fecha de Recepción: 24-08-2020

Responsables: - Paulina Quezada

Ver Involucrados (0)

Ver Antecedentes (0)

Ver Anexos (0)

Imprimir

▣ [SGD] [SGD-CW] Tiempo promedio de consultas web pendientes

1 mensa



De: adminsgd@spensiones.cl

21 de Abril de 2021 08:00

Para: Paulina Quezada Roa Carmen Gloria Márquez Patricia López Andrea Villalobos Elizabeth Heredia Luis Salas

Estimadas:

En atención a su solicitud de la NE-ASU-20-1670, se informa que a las 08:00 hrs. de hoy (2021-04-21), el tiempo promedio en días hábiles de las 2489 consultas web pendientes en el módulo de gestión del canal web del SGD ("mochila" de la cuenta "Consultas Internet"), es de 9.9 días.

Atentamente,
SGD.

NO RESPONDA ESTE CORREO.

División Atención y Servicios al usuario