

Sitio web administradora



De acuerdo con la ley, las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) deben mantener un sitio web, para darle cobertura a la atención de público y hacer más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores.

¿Qué función cumple el sitio web de las Administradora de Fondos de Pensiones?

El sitio web es un canal de atención interactivo transaccional de recepción de solicitudes e instrucciones, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores y público en general, y la AFP, sobre materias relacionadas con el Sistema de Pensiones.

A través de dicho sitio, deberán realizarse las operaciones específicas que las Administradoras quieran implementar para entregar un mejor servicio. Además, será una línea directa de información, pudiendo acceder a certificados en línea, estados de cuenta, ingreso de reclamos y cambios o modificaciones en el sistema, hacer simulaciones de pensión, entre otros trámites.

¿Cuáles son las principales características del sitio web?

- Los servicios a través del sitio web se encuentran disponibles las 24 horas del día y todos los días del año (solo razones técnicas y muy justificadas o de fuerza mayor pueden afectar tal disponibilidad).
- Los usuarios deberán contar con la Clave de Identificación (clave web) proporcionada por la AFP para el acceso a información de sus Cuentas Individuales y en forma fácil y expedita.
- Todas las consultas y transacciones que se realicen en el sitio web, cumplen con requisitos de seguridad, integridad y confidencialidad.

¿Cómo debe ser el diseño del sitio web?

La Administradora deberá asegurarse que el diseño del sitio no produzca confusión a los afiliados respecto al grupo empresarial al que pertenece, debiendo mantener su imagen y autonomía y en ningún caso podrá entregar información respecto del grupo empresarial del que forma parte. No podrán ofrecer ningún producto o beneficio distinto de aquellos establecidos en la ley.

¿Qué mecanismo de seguridad tiene el acceso al sitio de cada afiliado?

Para asegurar que la información requerida por los afiliados sea segura y confidencial, se cuenta con dos claves:

- La clave web, con la cual puede ingresar al sitio web de la AFP y acceder a la información de su cuenta personal.
- La clave de seguridad, que permitirá realizar transacciones de dinero, tales como: cambios de fondos, traspaso de AFP, etc.

Las claves del afiliado son secretas e intransferibles, siendo necesario mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización. Podrán ser cambiadas por el afiliado las veces que estime necesario, de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello.

¿Cuáles son las claves de acceso al sitio web?

Para que los afiliados puedan operar y consultar sus cuentas previsionales se han establecidos dos mecanismos de acceso, dependiendo del tipo de consulta o transacción que desee realizar. Ellos son:

Clave de Identificación (clave web)

Para solicitar la clave web debe llamar a su AFP o ingresar al sitio web. Se podrá obtener de inmediato. Esta clave más su RUT le permite ingresar al sitio de su AFP y consultar en línea lo siguiente:

- Solicitar Clave de Seguridad
- Activar Clave de Seguridad
- Consultar Saldos de sus Cuentas Personales.

Obtener certificados de:

- Cotizaciones
- Afiliación
- Antecedentes Previsionales
- Remuneraciones
- Movimientos
- Vacaciones progresivas
- Tributarios
- [Estados de Cuenta de Capitalización Individual.](#)
- Modificación de domicilio particular, clave web y clave de seguridad
- Suscripción de cartola vía email
- Ingreso de Reclamos

Clave de Seguridad

Para obtener la clave de seguridad debe concurrir a una agencia de la AFP, o bien, la puede solicitar vía Internet a su AFP. La entrega de esta clave se realizará personalmente al solicitante en la sucursal elegida, domicilio particular o laboral o a través de un representante de la AFP, previa firma de un contrato denominado Contrato de Servicios Previsionales Remotos.

Para autorizar el uso de la clave de seguridad los afiliados deben suscribir un contrato en el cual se deja constancia de usarla en forma personal e intransferible. Esta clave deberá ser modificada por el afiliado deberá ser modificada por el afiliado en el sitio web dentro del plazo de 90 días desde la fecha de su retiro.

La clave de seguridad, le permite realizar las siguientes operaciones:

- Suscribir el Formulario Cambio de **Fondo de Pensiones**.
- Suscribir el Formulario Selección de Alternativa de Ahorro Previsional (**APV**).
- Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una AFP a otra.

Es importante señalar que cada vez que usted necesita utilizar estos servicios a través de Internet, se solicitará primero su RUT y Clave de Identificación. Para confirmar la operación deberá ingresar su clave de seguridad.

¿Cómo se regulan los Contrato de Prestación de Servicios Remotos?

La Superintendencia de AFP regula la prestación de servicios previsionales por parte de las administradoras a través de Internet y establece que los usuarios de los mismos deberán suscribir con la AFP un contrato para tal efecto.

¿Cómo se realizan las operaciones a través del sitio web?

Servicios obligatorios: la administradora debe permitir a los afiliados y trabajadores realizar las siguientes operaciones a través del sitio:

- Requerir el traspaso de las cuentas personales a otra AFP.
- Suscribir el Formulario Cambio de Fondo de Pensiones.
- Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales.
- Recepción de reclamos.
- Solicitar la clave de seguridad.
- Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario y su correspondiente revocación.
- Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de **Ahorro Previsional Voluntario Colectivo** y su correspondiente revocación.
- Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente. La entrega de la cartola a través del sitio reemplazará su envío por correo, previa solicitud del trabajador.
- Suscribir el formulario Cambio de Régimen Tributario de Cotizaciones Voluntarios.
- Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.

¿Qué servicios opcionales puede disponer la AFP a través del sitio web?

La administradora podrá poner a disposición de los afiliados y empleadores, a través del sitio, lo siguientes servicios:

- Efectuar retiros de ahorro voluntario, **cotizaciones voluntarias** y de **indemnización**.
- Efectuar retiros de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pertenecientes al IPS (ex INP).
- Entregar, corregir y obtener información referida de los datos personales de los afiliados y beneficiarios cuando corresponda.
- Iniciar trámites de pensión. Se exceptúa la suscripción del formulario de Selección de **Modalidad de Pensión**, que deberá efectuarse personalmente en una agencia.
- Suscribir formulario Solicitud de Incorporación para trabajadores que inicien labores por primera vez.
- En el caso de empleadores, conocer el estado de pagos de cotizaciones previsionales de sus trabajadores y de la cobranza prejudicial y judicial a su respecto.
- Notificar afiliaciones y traspasos a los empleadores a su dirección de correo electrónico si esta fuera conocida, reemplazando a la efectuada por correo, independientemente de la forma en que se suscribieron dichos documentos (formulario en papel o electrónico).

¿A través del sitio web, se pueden realizar simulaciones de pensión?

Sí, es posible. Pero en caso de que el sitio ofrezca estimar o simular pensiones, la Administradora deberá informar claramente los parámetros y supuestos utilizados en el cálculo, resguardando que el resultado de la estimación no genere al trabajador falsas expectativas respecto de su pensión futura.

