

ANI-IPP
408
2014



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

IMPACTO DE UNA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES ESTATAL
EN EL SISTEMA PREVISIONAL CHILENO

Autor

GISELLA VICENCIO ROBLEDO

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO

Viña del Mar, Marzo 2014

ÍNDICE

Introducción	5
Capítulo 1: Antecedentes de la práctica	7
1.1 Descripción de la Empresa u Organización.....	7
A.- Reseña Histórica Administradora de Fondos de Pensión Capital S.A.....	7
B.- Identificación Básica.....	8
C.- Objetivos de la Administradora.....	9
D.- Responsabilidad Corporativa.....	9
E.- Principios de AFP Capital.....	10
F.- Compromisos de AFP Capital.....	11
G.- Competencias AFP Capital.....	12
H.- Servicios de AFP Capital.....	13
I.- Mercado de AFP Capital.....	13
J.- Estructura Organizacional.....	15
K.- Organización.....	15
L.- Recursos Humanos.....	17
M.- Política de Inversión y Financiamiento de la Administradora.....	18
N.- Control y Propiedad de la Administradora.....	18
Ñ.- Direcciones de Sucursales AFP Capital.....	21

1.2.- Descripciones de funciones realizadas.....	23
1.2.1.- Trabajo desarrollado.....	23
1.2.1.1.- Recepción y Atención de Clientes.....	23
1.2.1.2.- Trabajo realizado en la Recepción y Atención de clientes.....	24
I.- Dirigir a los clientes a la atención correspondientes.....	25
1.- Atención Express.....	26
2.- Atención Previsional.....	35
A.- Trámites de Pensión.....	35
B.- Trámites de Garantía Estatal.....	51
C.- Trámites Bono por Hijo.....	52
D.-Trámites de Pago por excedentes de libre disposición.....	53
E.- Trámite Cobro de Cuota Mortuoria.....	54
F.- Trámite de Herencia.....	55
3.- Módulos de Atención.....	56
II.- Otorgar Números de Atención.....	62
III.- Entregar formularios a los afiliados y/o empleadores.....	63
IV.- Apertura y Cierre de Sucursal.....	71
V.- Ingreso de valor de cuota en panel informativo.....	72
1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar.....	73

Capítulo 2: Desarrollo del Tema.....	75
2.1.- Objetivos Generales y Específicos.....	75
A.- Objetivos Generales.....	75
B.- Objetivos Específicos.....	76
2.2.- Marco Teórico.....	77
2.3.- Desarrollo de la Investigación.....	81
A.- Antecedentes de Investigación.....	83
B.- Creación de una AFP Estatal en el Sistema Previsional en Chile.....	93
C.- ¿Es necesaria la creación de una AFP Estatal para mejorar el actual sistema?.....	99
Capítulo 3: Conclusiones.....	101
3.1.- Conclusión de la Investigación.....	101
3.2.- Conclusión General.....	103
Bibliografía.....	105
Anexos.....	107

Introducción

La práctica profesional es una etapa fundamental y una experiencia enriquecedora para el alumno recién egresado, es el paso más cercano al mundo laboral y un gran desafío que se debe cumplir con todo entusiasmo y disposición al desarrollo profesional.

Una de mis principales motivaciones para ingresar al mundo de la administración de fondos, era conocer el sistema previsional, instruirme sobre el mercado financiero y la inversión de fondos, conocimientos que son de gran ayuda para complementar mis estudios y aplicarlos a la vida diaria.

La práctica profesional es la conclusión de un largo periodo, lleno de logros y dificultades del cual se adquiere una amplia y diversa gama de conocimientos y habilidades que ayudan al estudiante a desenvolverse en el mundo laboral como un profesional exitoso.

Un aspecto importante de la práctica profesional es que no tan solo ayuda a conocer el entorno laboral, sino que también abre puertas a nuevas oportunidades laborales por medio de las relaciones interpersonales que se originan dentro y fuera del trabajo, en otras palabras la práctica profesional proporciona al estudiante la oportunidad de conocer a distintos tipos de personas que pueden ser de gran ayuda en el mundo laboral que por medio de contactos, recomendaciones pueden facilitar la búsqueda de un nuevo trabajo o puesto dentro de una organización.

Dentro de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital realicé esencialmente dos funciones, Recepción de Clientes y atención de clientes. La primera se encargaba de recibir a los afiliados y orientarlos a la atención que correspondía según el tipo de consulta o trámite. La segunda tenía como objetivo la resolución rápida de consultas de los clientes o pensionados, entregar formularios o planillas, ingresar datos en módulo de autoservicios, entrega de certificados, entre otras tareas.

Toda esta experiencia fue muy gratificante, conocer las funciones de todos los departamentos y jefaturas dentro de la organización, crear vínculos entre compañeros de trabajo, fomentar el buen ambiente laboral, me ayudaron en mi formación profesional y laboral.

Capítulo 1: Antecedentes de la práctica

1.1. Descripción de la Empresa u Organización

A.- Reseña Histórica Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.

A fines del año 1980 según Decreto Ley 3.500, se estableció el Nuevo Sistema Previsional, otorgando la gestión y responsabilidad de la administración de Fondos de Pensiones a empresas privadas. Estas organizaciones se instauraron como sociedades anónimas denominadas Administradora de Fondos de Pensiones.

La Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. (AFP Capital S.A.) se constituyó por escritura pública el 16 de Enero del año 1981 con el nombre de “Administradora de Fondos de Pensiones Santa María S.A.” utilizando la sigla o nombre de fantasía “AFP Santa María” con sucursal central en Santiago.

Inició sus actividades el 1º de mayo del año 1981 caracterizándose desde un comienzo por la calidad de servicio y la eficacia en la administración de los recursos.

En el año 1995 comienza sus actividades Santa María Internacional S.A., sociedad filial de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A., creada principalmente para prestar servicios a personas naturales o jurídicas del extranjero, e invertir en sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, constituidas en otros países.

El 21 de marzo de 2008 se fusiona y se adquiere el 100% de las acciones de Administradora de Fondos de Pensiones Bansander S.A. aumentando su capital social y cambiando su razón social a Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. En el año 2011 Grupo Sura adquirió las operaciones de ING en la región, por lo que Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. forma parte de líder de pensiones en Latinoamérica.

B.- Identificación básica

Razón Social : Administradora de Fondos de Pensiones Capital Sociedad Anónima

RUT : 98.000.000-1

Domicilio legal : Suecia 21, Providencia Santiago, Región Metropolitana

Teléfono : 600 4000 464

Página Web : <http://www.afpcapital.cl>

Registro Valores : Inscripción Número 0272



Logo Institucional:

C.- Objetivos de la Administradora

El objetivo de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. es administrar, en los términos del Decreto Ley N° 3500 de 1980 y sus modificaciones, los Fondos de Pensiones A, B, C, D y E, otorgar las prestaciones y beneficios establecidos en el cuerpo legal, realizar las actividades que la ley autorice, especialmente, crear como complemento de su giro, sociedades anónimas filiales en términos del artículo 23 del Decreto Ley N° 3500 e invertir en sociedades anónimas constituidas como Empresas de Depósitos de Valores a que se refiere la Ley N° 18.876

D.- Responsabilidad Corporativa

La Administradora de Fondos de Pensiones Capital busca la sostenibilidad de los negocios y del entorno, impulsando la innovación, facilitando sinergia entre compañías asociadas, estableciendo el desarrollo de nuevos mercados, identificando oportunidades de creación, crecimiento y expansión de negocios en los que participa.

AFP Capital define lineamientos en materia de sostenibilidad de sus filiales, adoptando iniciativas que certifiquen el desarrollo responsable de los negocios a largo plazo.

La Administradora actúa bajo tres grandes criterios:

Gestión en los Negocios: AFP Capital impulsa la creación de nuevas estrategias corporativa, mejorando así el desempeño de la organización, generando valor agregado al público de interés.

Desarrollo Social: AFP Capital participa en diversos proyectos sociales realizando aportes institucionales y actividades de voluntariado.

Dinámicas Públicas: AFP Capital brinda gran importancia a las relaciones internacionales, participando en la construcción de políticas públicas generando opiniones y fortaleciendo la institución

E.- Principios de AFP Capital

AFP Capital rige su funcionamiento empresarial y la operación de cada uno de los colaboradores de la organización bajo los Principios básicos corporativos.

Estos principios actúan como orientador de la acción y gestión en la Administración. A continuación se detalla cada uno de los principios:

- **Transparencia**: Actuar con claridad y rectitud, sin omitir información, dando importancia a la confidencialidad y la honestidad.

- Respeto: Aceptar al otro tal como es, considerando sus derechos, sentimientos y necesidades.
- Responsabilidad: Cumplir compromisos, velando por el bien de las compañías y de la sociedad.
- Equidad: Tratar con igualdad y justicia a todas las personas sin importar condiciones sociales, económicas y sexuales. Trabajar en función del bien común.

F.- Compromisos de AFP Capital

El compromiso de AFP Capital es la responsabilidad que asume con sus afiliados, reflejados en su compromiso por:

- Dar cumplimiento a una política empresarial seria, respaldada en sus cuatro principios corporativos (Transparencia, Respeto, Responsabilidad, Equidad).
- Fortalecer constantemente el Gobierno Corporativo de la Compañía, difundiendo sus códigos de ética y conducta.
- Examinar y ajustar permanentemente los sistemas de control interno, sobre la base de la Supervisión basada en Riesgo.
- Responder a la gestión de las relaciones con los diversos grupos de interés, respaldado bajo los principios corporativos.

G.- Competencias AFP Capital

Calidad y Orientación al Cliente: Capacidad para identificar las necesidades del cliente, brindando soluciones que generan una buena relación a corto y largo plazo.

Contexto y Visión de Negocio: Comprensión de los cambios del entorno, las oportunidades del mercado y la estrategia de negocio.

Innovación y Cambio: Capacidad para crear nuevas ideas y soluciones prácticas, desarrollando ventajas competitivas para el negocio.

Comunicación Efectiva: Habilidad para expresar de manera clara, concreta, objetiva y asertiva las ideas. Escuchar atentamente a las personas comprendiendo los diferentes contextos.

Construcción de Relaciones: Habilidad para establecer, mantener y fomentar relaciones en base a principios organizacionales, buscando la mejora constante y confianza del equipo de trabajo y Organización.

Gestión y Desarrollo de Personas: Capacidad para reconocer las limitaciones y fortalezas de su equipo, de tal manera que se distribuya a los conocimientos y se facilite la construcción colectiva.

Criterio y Toma de Decisiones: Capacidad para comprender las diferentes alternativas, evaluando su efecto y escogiendo la opción correcta.

H.- Servicios de AFP Capital

La Administradora de Fondos de Pensión Capital S.A. se dedica a la inversión y cobro de contribuciones a sus afiliados, la entrega de seguro de invalidez y sobrevivencia, la administración de cuentas de capitalización individual, como también productos de jubilación para complementar las pensiones.

I.- Mercado de AFP Capital

Con la vigencia del Decreto Ley 3.550 de 1980, se creó un nuevo Sistema Previsional, que consistía en la capitalización individual administrado por empresas privadas.

Desde un comienzo la industria inició con doce Administradoras de Fondos de Pensiones, permaneciendo así hasta el año 1985, año en que se realizaron una serie de fusiones y a la vez se creaban nuevas Administradoras. Llegando a ser mas 20 instituciones a inicios de los años 90.

A la fecha el mercado se compone por 6 administradoras, a continuación se presenta la participación de mercado en función al número de afiliados activos

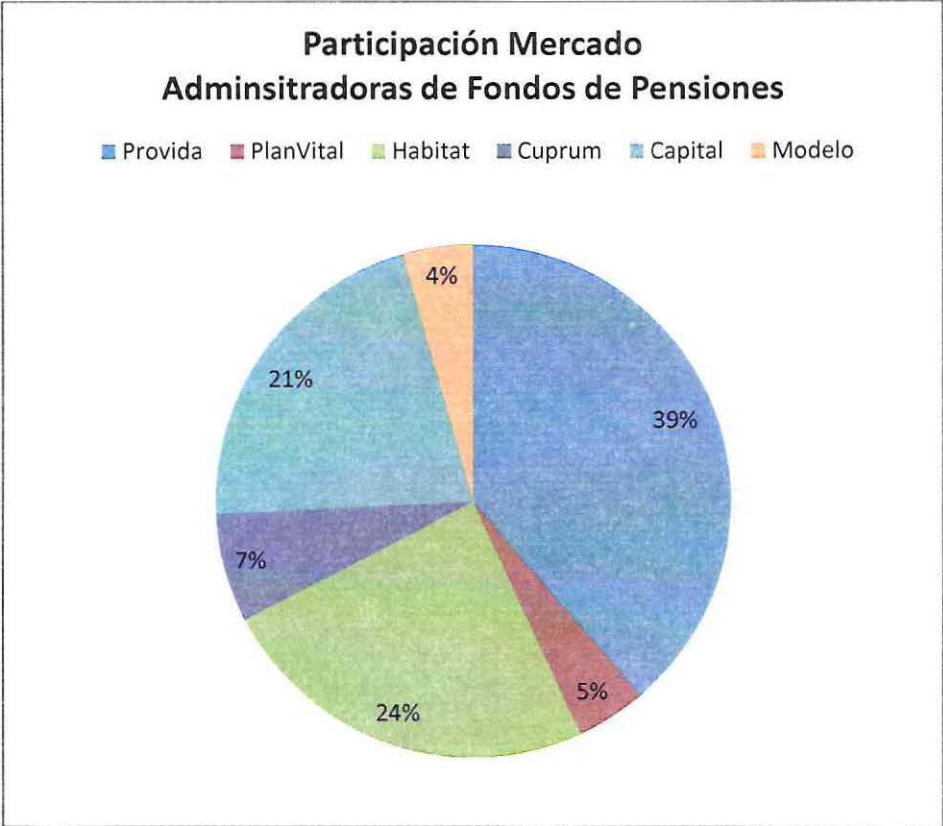
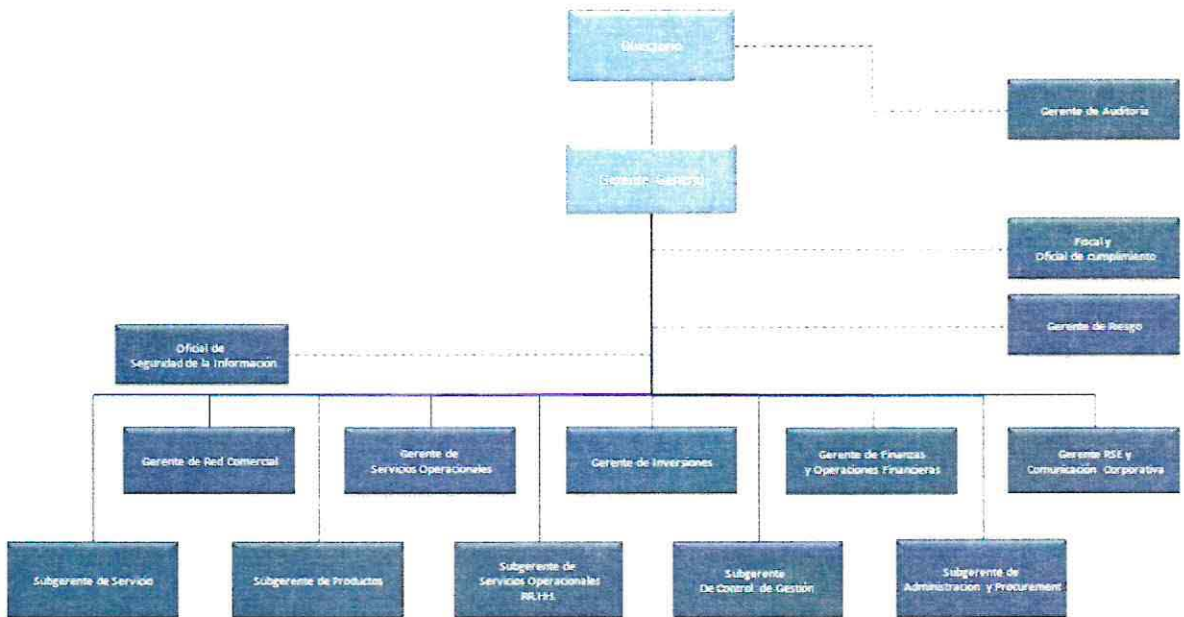


Grafico 1: Participación en el Mercado Administradora de Fondos de Pensiones

Fuente: creación propia, información “Políticas de Inversión AFP Capital, Ficha de Estudio”

J.- Estructura Organizacional

- Organigrama



Fuente: <http://www.afpcapital.cl/> “Política General de Inversión AFP Capital S.A”

K.- Organización

La Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. posee una organización constituida por una Dirección, Gerencia General, asesorada por un Fiscal y Oficial de cumplimiento y cuenta con las siguientes áreas funcionales de reportes directos:

Directorio, Auditoria, Riesgo, Red Comercial, Servicios Operacionales, Desarrollo Comercial Inversiones y Finanzas.

La Directorio es responsable de revisar, proponer cambios y aprobar la política de inversión, además monitorear el cumplimiento de los límites establecidos, como también verificar el cumplimiento de los procedimientos y mecanismos operativos de control de gestión.

La Gerencia General supervisa la ejecución de la estrategia definida por el Directorio. Además es responsable de reportar el cumplimiento de los procedimientos, especialmente en los mecanismos de control, gestión y seguimiento de la cartera de instrumentos.

El área de Auditoría tiene como objetivo hacer visibles los riesgos y verificar la efectividad de los controles que ha implementado la Administradora para mitigar los riesgos del negocio.

El área de Riesgo tiene como principal función el control y seguimientos de los riesgos financieros y operativos de la Administradora velando por el cumplimiento de la Política de Inversiones.

El área Comercial está encargada de mantener la posición de la empresa en la industria y otorgar en terreno y sucursales, servicio a los afiliados, pensionados y empleadores.

El área de Operaciones es responsable de efectuar los procesos para el registro y actualización de las cuentas individuales, las incorporaciones y traspasos de afiliados y

de gestionar la obtención de Bonos de Reconocimiento. También de otorgar y pagar los beneficios previsionales establecidos en la Ley, obtener su financiamiento y administrar el seguro de invalidez y sobrevivencia contratado por el afiliado.

El área de Inversión tiene como objetivo la administración de los fondos de pensión, de acuerdo a las políticas de inversión de la organización, la legislación vigente, de esta manera otorgar seguridad y rentabilidad a las inversiones de los fondos de pensiones.

El área de Finanzas se preocupa de la administración financiera de la empresa, asumiendo funciones contables y el cuidado de los bienes que conforman el patrimonio empresarial.

L.- Recursos Humanos

El Recurso Humano es uno de los factores de gran relevancia dentro de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital. Desde el inicio de sus actividades se implementaron políticas orientadas a mantener un buen ambiente laboral, con personal motivado y comprometido con los objetivos de la organización, esto se logra con la satisfacción del trabajador y su entorno familiar, con beneficios y oportunidad de desarrollo personal y profesional.

Otorgando una buena calidad de vida laboral se concreta con el desarrollo de beneficios destinados a satisfacer necesidades económicas y de esparcimiento destinado al trabajador y su grupo familiar, destacando el reembolso de gastos médicos del empleado

y sus cargos, programa recreacional de vacaciones para los hijos y empleados, entre otros.

M.- Política de Inversión y Financiamiento de la Administradora

La Administradora define sus políticas de inversión en función de sus estatutos y la normativa que lo regula. La inversión principal de esta sociedad corresponde al Encaje que por Ley está obligado a mantener e invertir en los Fondos Administrativos.

El financiamiento de la Administradora se obtiene con recursos derivados de la operación. Los recursos de libre disponibilidad son invertidos en el mercado de capitales en alternativas que brinden una adecuada rentabilidad y seguridad.

N.- Control y Propiedad de la Administradora

- Accionistas

A continuación se señalan los principales accionistas de Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.

Nombre o Razón Social	RUT	Participación (%)
Compañía de Inversiones y Servicios SURA	79.675.620-9	71.82
SURA S.A.	87.908.100-9	27.80
Ureta y Bianchi Corredores de Bolsa S.A.	80.993.900-6	0.12
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	84.177.300-4	0.04
Canales Neira Enrique Alfonso	5.972.631-5	0.01
Larrain Vial S.A Corredores de Bolsa	80.537.000-9	0.01
BCI Corredor de Bolsa	96.519.800-8	0.01
Pinto Araya María Teresa	8.665.622-1	0.01
Banchile Corredores de Bolsa	96.571.220-8	0.01
D Ottone Morales Rosa Djana	620.373-9	0.01
Bandino Wittwer Nelson Ramon	6.559.040-9	0.01
Otros accionistas		0.34
Total		100

Fuente: [http:// www.afpcapital.cl](http://www.afpcapital.cl) "Capital, Propiedad y Administración de AFP Capital"

- **Directorio AFP Capital**

Cargo	Nombre
Presidente del Directorio	Andrés Castro González
Director Titular	Guillermo Arthur Errázuriz
Director Titular	Eduardo Vildósola Cincinnati
Director Titular	Robert Roggen
Directora Titular	María Ana Matthias Campos
Director Titular Autónomo	Claudio Skarmeta Magri
Director Titular Autónomo	Joseph Ramos Quñones
Director Suplente Autónomo	Karin Ebensperger Ahrens
Director Suplente Autónomo	Germán Concha Zabala

Fuente: [http:// www.afpcapital.cl](http://www.afpcapital.cl) “Capital, Propiedad y Administración de AFP Capital”

- **Administradores AFP Capital**

Cargo	Nombre
Gerente General	Eduardo Vildosola
Gerente de Servicios Operacionales	Jorge Jorquera

Fuente: [http:// www.afpcapital.cl](http://www.afpcapital.cl) “Capital, Propiedad y Administración de AFP Capital”

Ñ.- Direcciones de Sucursales Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.

Zona Norte

Arica : 7 de Junio 266

Iquique : Tarapacá 440

Antofagasta: San Martín 2514

Calama : Sotomayor 1840

Copiapó : Atacama 805

La Serena : Av. Estadio 1680

Zona Centro

Viña del Mar: Uno Poniente 509

Los Andes : Tres Carrera 402

La Calera : Zenteno 203

San Felipe : Santo Domingo 99/A

San Antonio : Gregorio Mira 285

Valparaíso : Brasil 1395

Isla de Pascua: Avenida Pont S/N

Rancagua : Oficial José Manuel Astorga 159

Curicó : Carmen 459

Talca : Uno Norte 900

Zona Metropolitana

Miraflores : Miraflores 199, Santiago Centro

Las Condes : San Sebastián 2787

Ñuñoa : Irrazábal 4568 Local 1-A

Maipú : Monumento 2088

Providencia : Las Bellotas 273

San Bernardo: Bulnes 493

Zona Sur

Los Ángeles : José Manso de Velasco 221

Chillán : Libertad 827

Concepción : Barros Arana 399

Temuco : Av. Arturo Prat 847 Of. 103

Valdivia : Lautaro 185

Osorno : Bernardo O'Higgins 535

Puerto Montt : Anibal Pinto 200

Zona Austral

Castro : Los Carrera 475/483

Coyhaique : Carlos Condell 7

Punta Arenas: Hernando de Magallanes 950

1.2. Descripción de funciones realizadas

Funciones realizadas en una Administradora de Fondos de Pensiones

La Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. Tiene como principal objetivo entregar servicio de calidad a sus afiliados por medio de ejecutivos altamente capacitados al igual que estudiantes universitarios con amplia capacidad de aprendizaje para encargarse de la Atención de Clientes.

Las actividades realizadas como estudiante en práctica en la Administradora correspondían principalmente a la Recepción y Atención de afiliados o clientes que concurrían a la sucursal, cada una de las tareas realizadas se detallan a continuación en el informe.

1.2.1 Trabajo desarrollado

1.2.1.1- Recepción y Atención de Clientes

La recepción de clientes es una labor muy importante dentro de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital. Esta labor tiene como objetivo la calidad en la atención y servicio otorgado. Esta tarea la realiza exclusivamente el alumno en práctica y consta básicamente en recibir y orientar a los clientes que concurren a la sucursal.

La presentación personal y la cordialidad es una de las principales características. el anfitrión es la cara visible y la primera impresión que se lleva el afiliado.

Los alumnos debíamos mantener una compostura amable dirigida exclusivamente a la solución de los problemas del cliente. atendiendo con rapidez y eficacia cada una de sus inquietudes.

Otro aspecto importante en la recepción de clientes es estar bien informado del servicio que se entrega dentro de la Administradora ya que el anfitrión está encargado de orientar y derivar al cliente al lugar de atención correspondiente ya sea con un ejecutivo de servicio o módulo de autoservicio.

1.2.1.2.- Trabajo realizado en la Recepción y Atención de clientes

Como mencionaba anteriormente la función primordial de un anfitrión es recibir, asistir y solucionar las dificultades del afiliado. sin embargo sus funciones y responsabilidades varían según la necesidad de cada persona que recurre a la sucursal.

El trabajo diario realizado en la Recepción consistía en primera instancia en el encendido de los módulos de autoservicio, luego al verificar que todo estuviera funcionando en perfecto estado, se procedía a apertura de la sucursal.

Al momento de recibir a los afiliados se debía hacer por orden de llegada, dirigiéndose siempre con respeto y cordialidad, para dar una buena acogida, a continuación se debía

escuchar atentamente la inquietud o consulta del afiliado, una vez expuesto el problema se analiza y trata de dar una solución oportuna. Si la solicitud del cliente escapa de las facultades del cargo se debe derivar a la atención de un ejecutivo de servicio y/o Call Center o Sitio Web para información general.

Según el caso de cada afiliado o pensionado se debían realizar las siguientes tareas:

I. Dirigir a los clientes a la atención correspondiente

La orientación de los clientes era una tarea diaria y recurrente dentro de la Administradora, era la primera actividad que se debía realizar al comienzo de la jornada laboral.

Esta tarea es de gran importancia, el anfitrión se vuelve la cara visible y la primera impresión que se lleva el afiliado al ingresar a la sucursal por lo que la presentación personal y la cordialidad son factores relevantes en la recepción y atención de clientes.

Dirigir a los clientes a la atención correspondientes no significa solamente mostrar donde y con quien se tienen que atender, es más bien escuchar y entender al cliente, prestar ayuda a sus inquietudes y tratar de resolverlas por medio de mis conocimientos, si el problema sobrepasa mis facultades se debe derivar a la atención de ejecutivos de servicios, es por esto que el rol del anfitrión se vuelve importante ya que se debe reducir al máximo el flujo de personas que solicitan la atención de ejecutivos a través de la atención del anfitrión

Existen tres tipos de atención dentro de la Administradora; la Atención Express, Atención Previsional y la Atención por medio de Módulos de Autoservicios.

Cada uno de estas atenciones está dirigido a distintos tipos de afiliados y beneficiarios, es labor del anfitrión distinguir entre un cliente y otro y derivar a la Atención que corresponde.

A continuación se explican detalladamente cada una de las atenciones:

1.- Atención Express

Es aquella atención dirigida exclusivamente a afiliados no pensionados y trabajadores de casa particular. Este tipo de atención está a cargo de Ejecutivos de Servicio facultados para realizar trámites relacionados con la afiliación de los clientes entregando información clara y certera sobre consultas o dudas que se presenten.

El nombre de esta atención se debe a que va dirigida a trámites que se realizan en un corto transcurso de tiempo, el ejecutivo de atención solo orienta y lleva a cabo la solicitud.

Algunos de los trámites más recurrentes en esta atención son:

- Cálculo de reajustes, intereses y costos de cobranza en planillas de cotizaciones:
Mensualmente el empleador debe declarar y pagar las cotizaciones del trabajador, si por algún motivo el pago no se realiza en el plazo establecido, el

empleador debe concurrir a la Administradora de Fondos de Pensión para calcular el interés por el pago retrasado.

Para solicitar el cálculo de reajuste por deuda previsional el empleador o representante debe presentar las copias de las planillas de Declaración y no Pago, o la planilla no declarada con el monto de la deuda. La Administradora recibe este documento, ingresa los montos y entrega la planilla con el reajuste efectuado, luego el empleador puede cancelar en las instituciones recaudadoras.

Algunas de las entidades recaudadoras son: Caja de Compensación Los Andes, Banco Santander Santiago, Banco Estado en regiones.

- Claves de Internet (clave AFP y clave PREVIREDA) : La clave AFP es una clave numérica de cuatro dígitos que se obtiene por medio de un ejecutivo de atención en la sucursal, como también por un formulario en la página web de la Administradora y por último vía contacto telefónico por medio de un ejecutivo. Esta clave puede ser utilizada en los módulos de autoservicio, página web de la AFP, o bien vía call center.

- Indemnización pago de Trabajadores de Casa Particular : En la Cuenta de Ahorro de Indemnización de casa particular, el empleador deberá cancelar obligatoriamente en una Administradora de Fondos de Pensiones, un aporte correspondiente al 4,11% de la remuneración mensual imponible, teniendo como límite 60 Unidades de Fomentos.

El objetivo de esta cuenta para el trabajador de casa particular es financiar el pago de una indemnización al finalizar el contrato de trabajo, cualquiera sea la causa del término de la relación laboral.

Para abrir una cuenta de ahorro de indemnización se debe solicitar en la Administradora de Fondos afiliada el formulario “Cuenta de Ahorro Indemnización Obligatoria: Trabajador de Casa Particular”. La suscripción a este formulario es entre el empleador y el trabajador y se debe realizar en una sucursal o correo electrónico.

El pago de los aportes de indemnización se realiza entre el 1 y 10 de cada mes correspondientes a las remuneraciones del mes anterior. Dichos aportes se declaran a través de un formulario llamado “Planilla de Pago Trabajadores de Casa Particular”. En el caso de declaración y no pago de cotizaciones se suscribe el formulario “Planilla de Declaración y No pago de Trabajadores de Casa Particular”

- Cambio de Fondos: El sistema de Multifondos es la administración de cinco alternativas de inversión que tienen como objetivo incrementar el valor esperado de la pensión.

Los distintos tipos de fondos se denominan alfabéticamente A, B, C, D y E; se diferencian por la proporción de sus recursos invertidos en títulos financieros de renta variable y por el nivel de riesgo.

Fondo A	Más Riesgoso
Fondo B	Riesgoso
Fondo C	Intermedio
Fondo D	Conservador
Fondo E	Más Conservador

El tipo de fondo A tendrá una mayor proporción de sus inversiones en títulos de renta variable, la que va disminuyendo en los fondos B, C y D. Por otra parte el fondo E solo puede invertir una pequeña porción en renta variable minimizando el riesgo de mercado.

Límites de inversión máxima y mínima en Instrumentos de Renta Variable		
	Límite máximo permitido	Límite mínimo obligatorio
Fondo A	80%	40%
Fondo B	60%	25%
Fondo C	40%	15%
Fondo D	20%	5%
Fondo E	5%	

Los afiliados hombres hasta 55 años de edad y las mujeres hasta los 50 años de edad podrán optar por cualquiera de los fondos de pensiones. Los hombres desde 56 años de edad y mujeres desde los 51 años, no podrán optar por el tipo de fondo A.

Para el ahorro previsional voluntario no existe ningún tipo de restricción por edad para optar por alguno de los cinco fondos.

Los afiliados que no seleccionaron tipo de Fondo, son asignados al Fondo que corresponde de acuerdo a su edad, como se muestra a continuación:

- Hombre y mujeres hasta 35 años de edad son asignados al Fondo B.
- Hombres desde 36 años de edad hasta 55 años de edad y Mujeres desde 36 años de edad hasta 50 años de edad serán asignados al Fondo C.
- Hombres desde 56 años de edad y Mujeres desde 51 años de edad, se asignan en el Fondo D.

El traspaso de un tipo de fondos a otro se realiza en forma gradual al momento de cumplimiento de las edades establecidas. Se transfiere en primera instancia un 20% del saldo y el resto se traspasará un 20% por año, en un periodo de 4 años.

Los afiliados y las Administradoras de Fondos de Pensiones podrán acordar que uno de los saldos de sus cuentas personales se distribuya en dos tipos de fondos.

- Giros de la Cuenta de Ahorro Voluntario o Cuenta 2: La cuenta de Ahorro Voluntario es un instrumento de ahorro o inversión no previsional, en la que el

afiliado puede depositar cuantas veces quiera y realizar como máximo seis giros en el año.

Esta cuenta de ahorro se puede utilizar en ahorros de corto, mediano y largo plazo e invertir hasta en dos fondos, pudiendo obtener la más alta rentabilidad del fondo escogido.

La Cuenta de Ahorro Voluntario es independiente de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, no obstante forma también parte del Fondo de Pensiones del afiliado.

En la cuenta de ahorro voluntario se registran operaciones como depósito de ahorro, retiro de ahorro, transferencias hacia la cuenta individual de cotizaciones obligatorias, cambios de tipo de fondos, traspasos entre Administradoras, comisiones cobradas por la Administradora de Fondos de Pensiones, pagos por herencias

- Actualización de antecedentes: La Administradora de Fondos de Pensiones posee una base de datos en la que se registra la información de los empleadores y afiliados, estos datos se obtienen de las planillas de pago y de las solicitudes escritas.

En el caso de modificación en la información de la personalidad jurídica en la sociedad (razón social, RUT, domicilio, teléfono, etc.) el empleador debe notificar de la siguiente manera:

- Informar a la AFP por medio de una carta especificando la modificación, indicando nombre, firma y timbre del representante legal de la sociedad o empresa.
 - Presentar carta en la Administradora o enviarla por correo electrónico.
 - Ingresar información en “Actualización de Antecedentes” ubicado en el sitio privado de Empresas.
 - La Administradora entrega una copia con timbre de recepción al empleador, verifica la información y actualiza la base de datos, posteriormente envía los documentos con la modificación de los datos del empleador.
- Bono de Reconocimiento: El bono de reconocimiento es un instrumento representativo de las cotizaciones registradas en las Cajas de Previsión del antiguo Régimen Previsional.
Para acceder al bono de reconocimiento el afiliado debe cumplir los siguientes requisitos
 - Registrar a lo menos doce cotizaciones mensuales dentro del periodo noviembre 1975 a octubre de 1980.
 - Si no cumple este requisito anterior el afiliado debe registrar a lo menos una cotización de alguna Caja de Previsión entre julio de 1979 y el mes anterior a la fecha de afiliación al nuevo sistema.

El bono de reconocimiento debe ser emitido por la institución de previsión en que el afiliado dio cuenta de su última cotización antes de afiliarse al nuevo sistema de pensiones.

Existen tres alternativas para el cálculo del bono, considerando como base:

- Las doce remuneraciones imponibles antes de Julio de 1979.
- 10% de la suma de las remuneraciones imponibles después de julio de 1979, incluyendo el mes anterior a la afiliación al nuevo régimen
- Las sesenta remuneraciones imponibles anteriores a mayo de 1979.

Para tramitar el bono de reconocimiento, el afiliado debe solicitar en las cajas del antiguo sistema la emisión del documento y suscribir en la AFP el Formulario de Solicitud de Emisión y Cálculo del Bono de Reconocimiento.

Una vez emitido el bono el Instituto de Previsión Social, Capredena o Dicrepa, envía a la información a la Administradora de Fondos de Pensiones. ésta se encarga de notificar al afiliado.

- Devolución Pagos en Exceso: Los pagos en excesos son aquellos pagos de cotizaciones, depósitos y aportes para los cuales no exista cuenta individual donde abonarlos o en el caso de existir el abono no corresponde a la cuenta.

Se considera como pago en exceso:

- Cotizaciones obligatorias correspondientes a trabajadores no afiliados.

- Cotizaciones obligatorias y aportes de indemnización que sobrepasen los porcentajes legales en más de UF 0.15.
- Cotizaciones descontadas de gratificaciones, de bonos por vacaciones y otras bonificaciones, que sumadas a las remuneraciones superaban el límite legal.
- Pagos de cotizaciones obligatorias y aportes de indemnización de afiliados que tengan más de un empleador.
- Pago de cotizaciones de trabajadores con licencia médica.

Para solicitar el pago en exceso, el afiliado o empleador debe suscribir en la Administradora de Fondos de Pensión el formulario “Solicitud de Devolución de Pagos en Exceso”.

- Finiquito Trabajadores de Casa Particular: Los trabajadores de casa particular al terminar relación laboral con el empleador no tienen derecho a indemnizaciones por años de servicio, pero el empleador debe cancelar mensualmente el 4.11% del sueldo en una Administradora de Fondos de Pensiones. de este monto el empleado puede retirar dinero utilizándolo como indemnización.

El monto de la indemnización equivale a los aportes realizados en el periodo de trabajo más la rentabilidad obtenida. Dicho monto está a cargo del empleador y no corresponde a la remuneración y cotización previsional del trabajador

2.- Atención Previsional

Es la atención dirigida exclusivamente a pensionados y personas que obtienen algún tipo de beneficio previsional. Esta asistencia está a cargo de Ejecutivo de servicios que entregan información sobre trámites previsionales.

A continuación se explica detalladamente cada uno de los trámites que se realizan en la atención previsional:

A.-Trámites de pensión:

La atención previsional estaba a cargo de personal capacitado para dar respuesta a cada pregunta o problema que presenta el afiliado, si bien el anfitrión solo deriva a esta atención, era de gran importancia estar informado sobre los tipos de pensiones, el fondo de pensión para que el afiliado tuviera una idea clara de cuál era su principal interrogante.

En relación a las Pensiones podemos destacar que el objetivo del Sistema de Capitalización Individual, es otorgar un beneficio a los afiliados que es generado por la acumulación de recursos en las cuentas de capitalización individual. Dicho recursos están constituidos por las cotizaciones obligatorias, cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos que se realizan en la vida activa del trabajador o afiliado.

Tipos de Pensiones

Se pueden diferenciar 4 tipos de pensiones dependiendo la causa por lo cual sea otorgada; estas son: Pensión por Vejez, Pensión anticipada, Pensión por invalidez y Pensión de Sobrevivencia.

1.- Pensión por Vejez

La pensión por vejez es un beneficio otorgado al afiliado al cumplir los 65 años de edad en el caso del hombre y a los 60 años en el caso de la mujer. No obstante se puede solicitar este beneficio después de la edad mencionada o en cualquier momento.

Para iniciar la tramitación por Pensión de vejez el afiliado deberá completar en la sucursal de su Administradora el formulario llamado “Solicitud de Pensión” y “Declaración de Beneficiario”.

El monto de esta pensión se determina por el ahorro previsional acumulado en su Cuenta de Capitalización Individual incluyendo si corresponde el Bono de Reconocimiento. El saldo de la Cuenta de Capitalización Individual será distribuido en forma de pensión según las expectativas de vida que tenga el trabajador y el grupo familiar.

El ahorro previsional está compuesto por los siguientes recursos:

- Cotizaciones Obligatorias.
- Cotizaciones Voluntarias.
- Bono de Reconocimiento.

- Complemento del Bono de Reconocimiento.
- Depósitos Convenidos.
- Traspasos de ahorros desde la Cuenta de Ahorro Voluntario.

1.1- Modalidades o Alternativas de Pensión por Vejez

El afiliado tiene la opción de escoger entre distintas alternativas para el pago de su Pensión; estas opciones son:

- Retiro Programado
- Renta Vitalicia Inmediata
- Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida
- Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado.

1.1.1- Retiro Programado

Esta alternativa de pensión consiste en que el afiliado mantiene su Cuenta de Capitalización Individual y de esta manera efectuar retiros anuales pagados en doce mensualidades expresadas en UF (Unidades de Fomento).

- Características del Retiro Programado

- Esta modalidad de pensión tiene carácter irrevocable es decir el afiliado tiene la opción de cambiar de modalidad de pensión cuando lo desee.

- El pago de la pensión es realizado por la Administradora de Fondos de Pensión.
- Los fondos de la Cuenta de Capitalización Individual pertenecen al afiliado y constituyen herencia si al fallecer, no existen beneficiarios de pensión.

1.1.2- Renta Vitalicia Inmediata

La Renta Vitalicia Inmediata es aquella que contrata un afiliado con una Compañía de Seguros, obligando a la Compañía al pago mensual de una Renta Vitalicia y en caso de fallecimiento del afiliado, otorgar a los beneficiarios el pago de una cuota mortuoria y pensiones de sobrevivencia.

- Características Renta Vitalicia Inmediata

- Para el financiamiento de esta pensión se traspasa el saldo de la cuenta individual del afiliado de la Administradora de Fondos de Pensiones a la Compañía de Seguros.
- Puede ser constante en UF (Unidades de Fomento) o variable con parte fija en UF y otra parte variable en otra moneda.
- Existe Garantía Estatal en caso de quiebre de la Compañía de Seguros.
- La Renta Vitalicia Inmediata una vez contratada por el afiliado es irrevocable.
- El afiliado puede optar por esta modalidad cuando su pensión sea mayor o igual al monto de la pensión mínima vigente.

1.1.3- Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida

En esta modalidad de pensión el afiliado contrata con una Compañía de Seguros, el pago de una renta vitalicia mensual a contar de una fecha determinada en el contrato, dejando en su cuenta individual de la Administradora de Fondos de Pensiones, un saldo para una renta temporal, por el periodo de selección de la modalidad y el inicio del pago de la renta vitalicia diferida.

- Características de la Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida

- La Renta Vitalicia Diferida no podrá ser inferior al 50% del primer pago mensual de la Renta Temporal, ni tampoco superar el 100% de dicho pago.
- En la Renta Temporal (primera etapa), la Administradora de Fondos de Pensiones es la responsable del pago; en la Renta Vitalicia Diferida (segunda etapa), la responsable del pago es la Compañía de Seguros
- Existe Garantía Estatal en caso de quiebra de la Compañía de Seguros.

1.1.4- Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado

En esta modalidad el afiliado contrata en la Compañía de Seguros de Vida el pago de una renta vitalicia inmediata mensual, manteniendo en su cuenta de capitalización los fondos necesarios para obtener de la Administradora de Fondos de Pensiones un Retiro Programado.

- **Características de la Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado**

- Con una parte de los fondos de la cuenta de capitalización individual se contrata una Renta Vitalicia que debe ser mayor o igual a la pensión mínima garantizada por el Estado.
- Con el saldo que se mantiene en la Administradora se escoge un Retiro Programado.

2. Pensión Anticipada

La Pensión Anticipada es un beneficio que permite al afiliado pensionarse antes de cumplir la edad legal (65 años los hombre y 60 años en el caso de la mujer), y que cuenten con 10 o más años de afiliación al Sistema.

2.1. Requisitos

2.1.1- Caso General

Afiliados pensionados antes del 30 de Junio del 2012:

- Poseer una pensión igual o superior al 70% del promedio de remuneraciones imponibles y rentas declaradas en los 10 últimos años anteriores al mes que se acogen a la pensión.
- Poseer una pensión igual o superior al 150% de la pensión mínima de vejez garantizada por el Estado.

Afiliados pensionados a partir del 1° de Julio de 2012:

- Financiar una pensión igual o superior al 80% de la pensión máxima con aporte solidario.
- Tener una pensión mayor o igual al 70% promedio de las remuneraciones de los últimos 10 años.

2.1.2- Casos Especiales

Pensionados del Antiguo Sistema

Los afiliados pensionados al antiguo régimen y q posean un tiempo de a lo menos 5 años en el nuevo Sistema, deben obtener una pensión correspondiente a la suma de la pensión que estuvieran recibiendo en el antiguo sistema, sean igual o mayor al 50% de rentas imponibles y rentas declaradas en los 10 últimos años anteriores al mes que se acojan a pensión.

Afiliados acogidos a convenio Internacional de Seguridad Social

Los afiliados acogidos a una pensión de Convenio Internacional de Seguridad Social, deberán obtener una pensión correspondiente a la pensión que estuviera recibiendo en el otro Estado, igual o mayor al 50% del promedio de remuneraciones percibidas y rentas declaradas en los 10 últimos años anteriores al mes en el que se acogen a pensión

2.2- Tramitación de Pensión Anticipada

El afiliado que desea obtener una pensión anticipada deberá suscribir el formulario “Solicitud de Pensión” y “Declaración de Beneficiarios” además deberá adjuntar su certificado de nacimiento y el de los beneficiarios a igual que el certificado de matrimonio si corresponde.

La Administradora de Fondos de Pensión evalúa y verifica que el afiliado cumpla con los requisitos exigidos para pensionarse bajo esta modalidad como es la visación del Bono de Reconocimiento, el saldo de la Cuenta de Capitalización, el promedio de las remuneraciones imponibles recibidas y las rentas declaradas, etc.

3. Pensión Invalidez

La Pensión por Invalidez es un beneficio otorgado a los afiliados no pensionados del sistema, menores de 65 años de edad, que por causa de enfermedad o debilitamiento

físico o intelectual, sufran pérdida permanente de su capacidad de trabajo, de a lo menos un 50%. Según el grado de invalidez se puede clasificar en dos rangos:

- Invalidez Parcial: pérdida de capacidad de trabajo igual o mayor al 50% e inferior a 66,6%.
- Invalidez Total: pérdida de la capacidad de trabajo igual o mayor a 66,6%.

3.1- Requisitos

- Tener menos de 65 años de edad
- Estar afiliado a una Administradora de Fondos de Pensiones
- No estar pensionado
- Haber perdido a lo menos un 50% de su capacidad de trabajo excluyendo enfermedad profesional o accidente de trabajo.
- Ser declarado invalido por la Comisión Médica Regional dependiente de la Superintendencia de Pensiones.

3.2- Tramitación Pensión de Invalidez

El trabajador debe suscribir el formulario “Solicitud de Pensión”, “Declaración de Beneficiarios” y “Solicitud de Calificación de Invalidez”. El afiliado puede adjuntar documentación (informes médicos, exámenes) que respalde la solicitud.

La comisión médica examina, y determina si corresponde a invalidez, aprueba o rechaza la solicitud, ésta tendrá 60 días si procede declararlo invalido (parcial o total) o podrá suspender la decisión hasta 60 días para concluir el diagnóstico médico.

La invalidez parcial es transitoria por un periodo de 3 años o antes del cumplimiento de la edad legal. Al cumplir este periodo se reevalúa la invalidez del afiliado de esta manera se ratifica si es una invalidez parcial, total o rechazada. Si es aprobada la invalidez pasa a ser definitiva.

Si la Comisión Médica desaprueba la invalidez, el afiliado tiene la posibilidad de apelar a la Comisión Médica Central en un plazo de 15 días desde la notificación del dictamen.

3.4- Financiamiento de la Pensión de Invalidez

El financiamiento de la Pensión de Invalidez cambia de acuerdo a si el trabajador estaba cubierto a un Seguro de Invalidez y Sobrevivencia al momento de ser declarado invalido.

Están cubiertos por el seguro:

- Los afiliados dependientes que se encontraban cotizando al momento del siniestro.
- Los afiliados independientes que se encontraban cotizando en el mes anterior a la declaración de invalidez.

- Los trabajadores dependientes que se encuentren cesantes por un periodo no mayor a 12 meses y registran como mínimo seis cotizaciones en el año anterior al que dejen de prestar servicios.

Si el afiliado está cubierto por el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, la Administradora de Fondos de Pensiones es la responsable del pago de la pensión parcial con cargo al Seguro de invalidez desde el primer dictamen hasta el término del primer periodo transitorio.

En el caso de la pensión definitiva, el afiliado que es declarado inválido total puede utilizar el saldo de su cuenta, constituido por cotizaciones obligatorias y voluntarias encargadas del financiamiento de la pensión, bono de reconocimiento liquidado, depósitos convenios, saldos de cuenta de ahorro voluntario y aporte adicional para asegurar el cargo de la pensión.

Los trabajadores que no están cubiertos por el seguro, la pensión es financiadas por los fondos acumulados en la Cuenta de Capitalización del afiliado.

3.4- Monto de la Pensión de Invalidez

Para determinar el monto de la Pensión está relacionado con el grado de invalidez y también por si está o no cubierto por el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

Afiliados cubiertos por el seguro:

- La Administradora debe determinar el ingreso base con el promedio de las remuneraciones de los 10 años anteriores a la declaración de invalidez.
- En el caso que la afiliación fuese menor a 10 años y la invalidez ocurre por causa de un accidente, el número de remuneraciones y rentas declaradas es dividido por el número de meses desde la afiliación hasta el mes anterior al del siniestro.

Monto de Referencia Afiliado cubierto por el Seguro:

- Invalidez Parcial: 50% del ingreso base.
- Invalidez Total: 70% del ingreso base.

Monto de Referencia Afiliado no cubierto al Seguro:

- Invalidez Parcial: 70% de la pensión en Retiro Programado.
- Invalidez Total: 100% de la Pensión en Retiro Programado.

3.5- Modalidades de Pensión de Invalidez

3.5.1- Retiro Programado

En esta modalidad de Pensión se mantiene el saldo de la Cuenta Individual del afiliado en la Administradora de Fondos de Pensiones y de esta manera se otorgar un pago de pensión mensual. tiene carácter irrevocable y la Administradora es la encargada del pago.

Si el afiliado fallece los fondos generan pensión de sobrevivencia y si no existen beneficiarios se pueden retirar como herencia.

- **Características de Retiro Programado**

- Los saldos son propiedad del afiliado.
- La Administradora de Fondos de Pensiones es la responsable del pago.
- El afiliado puede cambiar de modalidad de pensión.
- Los saldos de la cuenta constituyen Herencia. en caso de no existir beneficiarios para Pensión de Sobrevivencia, al fallecimiento del afiliado.

3.5.2- Renta Vitalicia Inmediata

En esta modalidad el afiliado acuerda con la Compañía de Seguro de Vida el pago de una Renta Vitalicia y en caso de fallecimiento del titular el pago de una cuota mortuoria y Pensión de Sobrevivencia a los beneficiarios.

- **Características de la Renta Vitalicia Inmediata**

- El contrato entra en vigencia desde el primer día del traspaso de la prima única a la Compañía de Seguros de Vida.
- La Renta Vitalicia Inmediata es irrevocable, es decir no puede ser cancelado anticipadamente ni por el afiliado, ni por la compañía.
- Para el financiamiento de esta modalidad se debe transferir como prima única el total del saldo de la cuenta del afiliado.

- Si el monto de su pensión es inferior a la mínima vigente podrá optar por Garantía Estatal del Sistema de Pensiones Solidarias.

3.5.3- Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida

En esta modalidad de pensión el afiliado traspasa parte de sus fondos acumulados a una Compañía de Seguros con el objetivo de financiar una Renta Vitalicia. La otra parte del saldo que el afiliado decide mantener en la cuenta individual permite financiar el pago de una Renta Temporal hasta que inicie el pago de la Renta Vitalicia.

- Características de la Renta Vitalicia Diferida

- La Renta Vitalicia que se contrate no podrá ser menor al 50% ni mayor al 100% del primer pago mensual de la Renta Temporal.
- En la Renta Temporal la Administradora de Fondos de Pensiones es la Responsable del pago.
- En la Renta Vitalicia Diferida la responsable del pago es la Compañía de Seguros.
- En la Renta Temporal los fondos pertenecen al afiliado de lo contrario en la Renta Vitalicia Diferida los fondos quedan a disposición de la Compañía de Seguros.
- La Renta Temporal posee las mismas características que el Retiro Programado
- En la Renta Temporal Diferida el monto pactado con la Compañía permanece constante a través del tiempo.

- Si con el tiempo el monto de la pensión es inferior al mínimo vigente, puede optar por Garantía Estatal.

3.5.4- Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado

Bajo esta modalidad el afiliado traspasa parte de su saldo a una Compañía de Seguros para contratar una Renta Vitalicia y con la diferencia contratar un Retiro Programado.

El monto de la Pensión corresponde a la suma de ambas modalidades.

- Características de la Renta Vitalicia con Retiro Programado

- La Compañía de Seguro y la Administradora de Fondos de Pensiones son las Encargadas del pago.
- La Renta Vitalicia es irrevocable.
- La Compañía de Seguros debe pagar al afiliado por vida el monto estipulado y además Pensión de Supervivencia a los beneficiarios.
- Los fondos de la Compañía de Seguro pertenecen a dicha entidad.
- Los saldos que permanecen en la Administradora de Fondos de Pensiones pertenecen al afiliado.

4. Pensión de Sobrevivencia

La Pensión de Sobrevivencia es un beneficio al cual acceden los integrantes de la familia del afiliado fallecido, siempre y cuando su fallecimiento no haya sido accidente o enfermedad laboral.

A los integrantes del grupo familiar nos referimos a el o la cónyuge, hijos del afiliado, padre o madre de los hijos no nacidos en el matrimonio.

4.1- Requisitos de los beneficiarios

El o la cónyuge:

- Haberse casado con el afiliado a lo menos 6 meses antes del fallecimiento.
- Haberse casado como mínimo 3 años antes del fallecimiento del afiliado pensionado por vejez o invalidez.

Los Hijos:

- Solteros
- Menores de 18 años
- Ser mayores de 18 años y menores de 24 en el caso de estudiantes de enseñanza media, técnica o superior, en o Chile o en el extranjero en Instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación.
- Ser inválido, sin importar la edad.

Las madres y los padres de hijos del afiliado nacidos fuera del matrimonio:

- Ser solteros (as) o viudos (as).
- Deben depender económicamente del afiliado a la fecha del fallecimiento.

Si ninguna de las personas señaladas anteriormente tiene derecho a Pensión de Sobrevivencia, los beneficiarios serán los padres del afiliado fallecido, que a la fecha de su muerte sean cargas familiares.

B.- Tramitación de Garantía Estatal

La Garantía Estatal es un beneficio otorgado por el estado para financiar la pensión mínima de quienes no alcanzan dicho monto y agotaron el saldo en su cuenta individual.

Para optar a la Garantía estatal debe cumplir los siguientes requisitos:

5. Hombre que tenga 65 o más años de edad y en el caso de la mujer 60 o más años de edad.
6. Registrar a lo menos 20 años de cotizaciones o servicios computables en cualquiera de los sistemas previsionales.
7. Cuando la suma de todas las pensiones, rentas, remuneraciones imponibles que este percibiendo el afiliado supere o sea igual a la pensión mínima no podrá recibir subsidio estatal.

Para tramitar este beneficio el afiliado debe suscribir la “Solicitud y Declaración de Garantía del Estado” en la Administradora de Fondos de Pensiones.

Los afiliados a una Administradora que además sean pensionados al antiguo régimen no pueden optar por garantía estatal.

C.- Trámite de Bono por Hijo

Es un aporte estatal que aumenta el monto de la pensión de la mujer, por medio de un bono por cada hijo nacido vivo o adoptado.

Se otorga a todas las mujeres que cumplan con los requisitos legales y se pensionen a contar del 1° de julio de 2009 por el sistema de pensiones solidarias o sea beneficiaria de una pensión básica solidaria de vejez o que, sin ser afiliada a un régimen previsional, perciba una pensión de sobrevivencia.

Para optar a este beneficio las mujeres deben cumplir los siguientes requisitos:

8. Tener a los menos 65 años de edad.
9. Mujeres afiliadas al decreto ley n°3.500 y que no tengan afiliación a otro régimen.
10. Tener residencias continuas o discontinuas, desde los 20 años de edad de la solicitante y además haber residido en Chile al menos 4 años de los últimos 5 años anteriores a la solicitud.

11. Mujeres que sin estar afiliadas a un sistema previsional reciba una pensión de sobrevivencia y tengan derecho a Aporte Previsional Solidario (APS).

El bono por hijo no se entrega al momento del nacimiento del hijo, no obstante a esa fecha se fija su monto empezando a generar rentabilidad. En el caso de hijos adoptivo, el bono se otorga tanto para la madre biológica como para la madre adoptiva.

El monto corresponde al 10% de 18 ingresos mínimos del establecido para los trabajadores mayores de 18 años de edad y hasta los 65 años que esté vigente en el mes de nacimiento del hijo

D.- Trámite de Pago de excedente de libre disposición

El excedente de libre disposición es el saldo que se obtiene en entre la resta del monto necesario para pensionarse y su ahorro previsional. Si su ahorro previsional fue mayor al monto requerido para financiar su pensión tiene la opción de obtener una cantidad adicional de dinero.

Para optar a este beneficio debe cumplir los siguientes requisitos:

12. Obtener una pensión mayor o igual al 70% del promedio de sus remuneraciones imponibles y rentas declaradas en los 10 años anteriores al mes de la solicitud de pensión.

13. Obtener una pensión mayor o igual al 100% de la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS).

Pueden retirar excedente de libre disposición, todos aquellos afiliados que soliciten pensión de vejez, vejez anticipada o inválidos definitivos, como también todos aquellos afiliados ya pensionados que suscriban la "solicitud de Cálculo de Excedentes de Libre Disposición"

La Administradora deberá pagar este beneficio dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes suscrito el formulario

E.- Trámite Cobro Cuota Mortuoria

La cuota mortuoria es un aporte de dinero equivalente a 15 unidades de fomento, lo recibe el beneficiario de un afiliado fallecido o quien acredite haberse hecho cargo de los gastos del funeral.

En el caso de quien se hizo cargo de los gastos del funeral fuese una persona distinta a conyugue, hijos o padres del afiliado fallecido, el monto que se pagará será el valor de la factura que muestre el monto de su gasto hasta un máximo de 15 unidades de fomento.

Esta cuota se financia con el saldo de la cuenta individual del afiliado y es pagado por la Administradora de Fondos de Pensión.

Para optar a este beneficio debe cumplir los siguientes requisitos:

14. El solicitante que tenga relación directa con el afiliado fallecido debe presentar documentación que compruebe su parentesco o relación matrimonial, solicitud de cuota mortuoria.
15. En el caso de empresa funeraria presentará además poder notarial de la empresa funeraria que autoriza a cobrar cuotas mortuorias en su nombre, certificado de sepultación.

La cuota mortuoria debe pagarse en un plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de la solicitud

F.- Trámites de Herencia

La herencia corresponde al saldo de la cuenta obligatoria y cuenta de ahorro voluntario que queda al fallecimiento de un afiliado.

Se considera como herencia todos los ahorros del afiliado en la Administradora de Fondos de Pensiones, para retirar estos fondos se requiere posesión efectiva, excepto en casos especiales dependiendo el monto y grado de parentesco.

En el caso que el afiliado fallecido no deje testamento ante abogado, los montos de dineros son repartidos según el grado de parentesco, como se muestra continuación:

Primer orden:

16. Conyugue sobreviviente

17. Hijos (o nietos si los hijos hubiesen fallecido)

Segundo orden:

18. Padres del fallecido

19. Otros ascendientes más próximos

20. Conyugue sobreviviente

Tercer orden:

21. Los hermanos sean por parte de padre y madre o solo uno

22. En el caso que los hermanos fallecieron, heredan sus hijos (sobrinos del causante)

Cuarto orden:

23. Parientes de grado más próximo, hasta sexto grado. En el caso de que no existan personas en ninguno de los órdenes mencionados, el fisco es el beneficiario.

3.- Módulos de Autoservicio

Los Módulos de Autoservicio son equipos computarizados que entregan información previsual a los afiliados, estos módulos complementan la atención de la Administradora siendo de gran ayuda para los ejecutivos de servicios y afiliados debido a su eficacia y rapidez.

La función de estos módulos era la entrega de certificado, a continuación se detalla y explica cada uno de los certificados emitidos en los módulos de autoservicio:

Certificado de Remuneraciones

Documento que generalmente solicitan los afiliados, para revisar que la renta imponible informada en su liquidación de sueldo corresponda a la misma que declare el empleador en la Administradora de Fondos de Pensión. Este documento es utilizado por los afiliados para solicitar créditos de consumo.

Anexo 1: Ejemplo de Certificado de Remuneraciones

Certificado Rezagados

Documento que acredita el o los periodos que registra en rezagos un trabajador situación que se genera cuando por error un empleador entera una cotización en Administradora de Fondos Capital siendo el trabajador afiliado a otra Administradora. También queda en rezago aquellos periodos que se registran discrepancias entre la fecha de pago.

Certificado de Vacaciones Progresivas

Documento que se extiende solo para trabajadores dependientes donde se certifica detalle de los periodos trabajados para efectos de solicitar el beneficio del día progresivo con el empleador actual.

Certificado de Trabajos Pesados

Documento mediante el cual se acreditan los periodos que registra un afiliado como trabajos pesados, los porcentajes cotizados y los empleadores involucrados.

Certificado de Cotizaciones (12, 36, 60 e histórico)

Documento que es solicitado por los afiliados para verificar que sus cotizaciones previsionales se registren pagadas, en los meses que correspondan, monto detallado por el empleador para cada uno de los periodos. Son utilizados para créditos de consumo, cuando la entidad lo requiera.

Anexo 2: Ejemplo Certificado de Cotizaciones 12 meses

Certificado de periodo No Cotizaciones:

Documento que certifica los periodos en que no se registran pagos de cotizaciones previsionales, para que el afiliado corrobore si estuvo empleado o no en dichos periodos. En caso de señalar el afiliado que efectivamente hay periodos trabajados que se encuentran impagos, el afiliado deberá interponer el reclamo respectivo para regularizar dicha situación.

Certificado de Indemnización

Documento solicitado para verificar si el empleador para el cual prestó servicios, enteró las cotizaciones previsionales, en el periodo de vínculo de la relación laboral, a su vez este certificado permite acreditar los periodos y montos. Este certificado es presentado en la Inspección de trabajo, en el caso de no existir finiquito, dicha entidad emite una “Declaración jurada simple” cuando quiere efectuar retiros de su cuenta.

Certificado de Cotizaciones Ahorro Previsional Voluntario “APV”

Documento mediante el cual se certifica el detalle de los pagos de cotizaciones voluntarias que registra un trabajador, detallando periodos y montos.

Certificado de Residencia

Documento que certifica o acredita dirección del afiliado, se emite para solicitar créditos de consumo, contratación de servicios, etc.

Anexo 3: Ejemplo de Certificado de Residencia o Antecedentes

Certificado de Calidad de Pensionado

Documento que es proporcionado a los afiliados pensionados para que informen a su empleador el derecho que ley le brinda para optar por cotizar o no cotizar.

Certificado de Pago de Pensión

Documento que detalla monto bruto y liquido de las pensiones percibidas a través de la Administradora.

Certificado de Desafiliación

Documento que se entrega a un afiliado, el cual indica el estado en que se encuentra su solicitud de desafiliación.

Certificado de Afiliación

Documento requerido por el afiliado para ser presentado a su nuevo empleador, así este toma conocimiento de la AFP en que le debe efectuar el pago de sus cotizaciones previsionales. El empleador u otro lo solicita para ser presentado en la entidad de salud respectiva, la cual deberá cancelar el subsidio en el caso de licencia médica y enterar cotizaciones previsionales respectivas.

Anexo 4: Ejemplo de Certificado de Afiliación

Certificado de Antecedentes Previsionales

Documento que se proporciona, cuando el afiliado desea verificar los saldos de sus cuentas personales. En el caso de los pensionados, es utilizado para acceder a los créditos de consumo en las cajas de compensación.

Anexo 5: Ejemplo de Certificado de Antecedentes.

Certificado de Asignación Familiar

Documento requerido por los pensionados principalmente para acceder a los beneficios de matrícula y otros en caja de compensación.

II. Otorgar números de atención

Otra de las funciones realizadas por el anfitrión es la entrega de números de atención a los afiliados.

Esta labor era diaria y recurrente, consistía primordialmente en entregar el número adecuado para que el afiliado sea atendido donde correspondía según su problemática o necesidad.

Existían dos tipos de números de atención, distinguiéndose uno del otro por letras (A y B) uno era entregado para la Atención Previsional y el otro para la Atención Express

Ambos números de atención se originaban por medio de un módulo computacional, ingresando el RUT del afiliado y el tipo de atención (Previsional o Express), en el caso de los módulos de autoservicio, los afiliados debían recurrir directamente a dicha atención, sin necesidad de solicitar número al anfitrión.

La entrega de números era primordial en la atención y medición en la calidad de servicio y estaban directamente relacionados. El tiempo de atención era medido a través de un sistema que establecía el tiempo adecuado para cada problema del afiliado, mientras más rápida la atención mejor evaluados eran los ejecutivos. Cuando un número era mal otorgado o entregado a una atención que no correspondía, el ejecutivo perdía efectividad ya que debía saltar esa atención y pasar a otro afiliado en menor tiempo por lo que el sistema arrojaba una atención deficiente.

III. Entrega de formularios a los afiliados y/o empleadores

La Administradora de fondos de pensiones Capital presta distintos tipos de servicios. muchos de estos servicios son tramitados a través de planillas o formularios

Estos formularios son documentos que muestran detalladamente datos y cantidades del trámite que desean realizar.

Mensualmente el afiliado o empleador debe llenar y presentar dichos formularios que son entregados en la AFP.

El anfitrión tiene el trabajo de entregar el formulario adecuado para cada operación, para esto debe estar informado del servicio que entrega la AFP y del detalle y forma de llenado de cada formulario.

Existen diversos tipos de formularios para cada trámite, a continuación se detallan los formularios más utilizados por el empleador o afiliado:

- **Planilla de pago de cotizaciones previsionales y depósitos de ahorro voluntario Fondos de Pensiones y Seguro de Cesantía (trabajadores dependientes):** Documento en el cual se declaran mensualmente las cotizaciones y depósitos de ahorro voluntario.

El empleador es el encargado de completar el formulario, teniendo como plazo máximo los primeros 10 días del mes siguiente en el que se percibieron las remuneraciones para declarar y pagar las cotizaciones.

La planilla de pago de cotizaciones previsionales y depósitos de ahorro voluntario muestra en detalles los datos del empleador, el afiliado y los movimientos realizados en la cuenta del afiliado. Algunos de estos datos del afiliado son: nombre, RUT, ingreso imponible, monto aportado por el trabajador correspondiente a la cotización obligatoria (10% de remuneración imponible), monto correspondientes al fondo de cesantía y seguro de invalidez. En el caso del empleador se muestra el nombre o razón social, RUT, giro empresarial, dirección, código de actividad, correo electrónico, teléfono entre otros datos relacionados con la identificación del empleador.

- **Planilla para Pago de Cotizaciones de Subsidios por incapacidad laboral Fondos de Pensiones y Seguro de Cesantía:** En este documento se declaran las cotizaciones de los trabajadores que se encuentran con licencia médica autorizada.

La entidad pagadora tiene la responsabilidad de llenar el formulario y pagar las cotizaciones del afiliado, antes de los 10 primeros días del mes siguiente a aquel en que se percibe el subsidio que la originan

La planilla de pago de cotizaciones por incapacidad laboral muestra datos de entidad pagadora como la información del afiliado, algunos de estos datos son:

Rut, nombre o razón social de entidad pagadora, nombre completo y Rut del afiliado, remuneración imponible, monto cotización y seguro de cesantía, periodo con subsidio, etc.

- **Planilla de Pagos de Cotizaciones de trabajos pesados:** En esta planilla se declaran las cotizaciones de trabajos pesados, los cuales se definen como aquellos empleos que al desempeñarlos aceleran el desgaste físico, intelectual o psíquico del empleado provocando envejecimiento precoz.

El monto de esta cotización corresponde al 2% teniendo así la posibilidad de adelantar su edad de jubilación de 2 años por cada 5 años de cotización por trabajo pesado, con un máximo de diez años para anticipar la pensión, siempre y cuando tenga un total de veinte años de cotizaciones dentro de los Sistemas previsionales.

Se pueden clasificar como trabajos pesados aquellos que producen desgaste orgánico por requerir excesivo esfuerzo físico, también aquellas labores que se realizan a temperaturas excesivamente altas o bajas, trabajos subterráneos y submarinos y por último labores que se desarrollan en alturas superiores a 4.000 metros sobre el mar.

El empleador debe declarar y pagar esta cotización dentro de los primeros diez primeros días del mes siguiente en el que se percibe la remuneración.

En la planilla de pago de cotizaciones de trabajadores pesados se muestra información del empleador, específicamente se detalla razón social del

empleador, nombres y apellidos, RUT, dirección, comuna, ciudad, teléfonos, correo electrónico, código de actividad económica, información del representante legal. En la sección II del documento se muestra el detalle de cotizaciones y depósito de ahorro voluntario como por ejemplo RUT del empleador, nombre y apellidos, puesto de trabajo, remuneración, porcentaje de cotizaciones, monto de cotización por trabajos pesados, fecha de inicio y fecha de término, etc.

- **Planilla de Cotizaciones previsionales, depósitos voluntarios y pagos previsionales de Trabajadores Independientes:** En este documento se declaran las cotizaciones de los trabajadores independientes, el monto de cotización corresponde al 10% de su remuneración imponible, incluyendo además el 7% perteneciente a la cotización de salud (FONASA o ISAPRE).

Para la declaración y pago de estas cotizaciones el trabajador tiene plazo hasta el último día hábil del mes siguiente en que se percibió la remuneración.

La planilla de cotizaciones previsionales de trabajadores independientes se divide en cuatro secciones: en la sección I se ingresa información detallada del afiliado como por ejemplo nombre o razón social, RUT, dirección, comuna, ciudad, teléfono, correo electrónico, etc. En la sección II se completa información sobre el tipo de trabajador independiente (trabajador independiente obligatorio o trabajador independiente voluntario), remuneración imponible, período de cotización, números de períodos de cotización. En la sección III muestra el resumen de cotizaciones como monto de cotización obligatoria, monto de

cotizaciones voluntarias y depósitos de cuenta de ahorro, etc. En la última sección se detallan antecedentes generales como remuneración, periodo, fecha de pago, etc.

- **Planilla de cotizaciones Voluntarias, Depósitos convenidos y aportes de indemnización:** La planilla de pago de aportes de Indemnización, Cotizaciones voluntarias y Depósitos convenidos es un documento en el cual se declaran y pagan las cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos establecidos por el empleador y el trabajador en una Administradora de Fondos de Pensiones.

Estos depósitos tienen como finalidad aumentar el capital requerido para la pensión del empleado o bien pensionarse de manera anticipada.

Estos montos pueden pactarse como una suma fija cancelada en una sola ocasión, como un porcentaje de la remuneración imponible o como un monto fijo mensual. Los depósitos mencionados anteriormente no constituyen renta para ningún efecto legal.

El pago de cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos se realiza entre el primer y décimo día del mes siguiente en el que se percibe remuneración.

El formulario de depósitos convenidos se divide en cuatro secciones, en la sección I se ingresan los datos del empleador como nombre o razón social, RUT, dirección, comuna, ciudad, correo electrónico, teléfono, código de actividad económica. En la sección II se completa información del afiliado y el detalle de las cotizaciones y convenios y aportes como nombre y RUT del afiliado.

remuneración imponible, cotización voluntaria, depósito convenido, régimen previsional, tasa pactada, aporte indemnización, entre otros datos, en la sección III se resume las cotizaciones, depósitos y aportes, por último en la sección IV se ingresan antecedentes generales como remuneración mensual, periodo y fecha de pago, entre otros datos.

- **Planilla Pago Trabajadores de Casa Particular:** Se define como trabajadores de casa particular a todas aquellas personas que desempeñan labores de servicio a una familia, realizando trabajos de aseo o asistencias del hogar.

Estos trabajadores deben pagar sus cotizaciones para optar a pensión de vejez, invalidez, sobrevivencia y enfermedad. El pago es compartido entre empleador y afiliado.

La declaración y pago de esta cotización tiene como plazo máximo los primeros diez días del mes siguiente en el que se percibe la remuneración.

En la planilla de pago de trabajadores se detalla información del empleador y del afiliado, como por ejemplo nombre, RUT, dirección, comuna, ciudad, correo electrónico, teléfono, etc. Además muestra el registro de cotizaciones y aportes de indemnización específicamente monto de cotización obligatoria, cotización voluntaria, aporte de indemnización, depósito cuenta de ahorro, depósito convenido, reajuste fondo, interés de fondo, remuneración imponible, periodo, entre otros antecedentes.

- **Planilla de Pago de Cotizaciones Ahorro Previsional Voluntario Colectivo**

“APVC”: En este documento se declara y paga las cotizaciones de ahorro previsional voluntario o también llamado APVC.

El ahorro previsional voluntario colectivo es un contrato entre el empleador y la Administradora de Fondos de Pensiones, cuya finalidad es incrementar el capital del afiliado.

Para realizar el pago del ahorro el empleador declara en la planilla, el monto aportado por la empresa y el trabajador, teniendo como plazo los diez primeros días del mes siguiente al que se percibió la remuneración.

La planilla de Pago de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo se divide en cuatro secciones, la primera sección se ingresan los datos del empleador como por ejemplo: nombre, RUT, dirección, Comuna, Ciudad, correo electrónico, teléfono, entre otros datos. En la segunda sección se ingresa información del afiliado y el detalle de cotizaciones y depósitos de ahorro voluntario. En la sección número tres se resume el aporte de ahorro especificando el aporte del empleador y del trabajador, reajustes e intereses, entre otros datos. Por ultimo en la sección cuatro muestra antecedentes generales como tipo de remuneración, periodo de cotización etc.

- **Planilla de Pago de cotización de Afiliado Voluntario:** Este documento se utiliza para la declaración y pago de las cotizaciones del afiliado voluntario.

Las cotizaciones de afiliado voluntario permiten que aquellas personas que no desarrollen una labor remunerada puedan acceder voluntariamente a una Administradora de Fondos de Pensiones.

El pago de esta cotización se puede realizar en pagos mensuales o en un solo monto anual.

El afiliado tiene como plazo los primeros diez días del mes siguiente en el que se percibió remuneración.

La planilla de pago de cotizaciones voluntarias está dividida en cuatro secciones: en la sección I se ingresan los datos del empleador como nombre o razón social, dirección, comuna, ciudad, teléfono, correo electrónico, código de actividad económica, etc. En la sección II se muestra información general del afiliado al igual que el detalle de las cotizaciones y depósitos de ahorro voluntario. En la tercera sección se indica el monto de cotizaciones voluntarias y depósitos voluntarios, ajustes e intereses, etc. En la sección IV se ingresan el monto de la remuneración imponible, el periodo de cotización, fecha de pago, entre otros datos.

Cuando el empleador no paga las cotizaciones previsionales del trabajador, tiene la obligación de declararlas mediante formulario de Declaración y No Pago “D.N.P.”.

La Declaración y No Pago de Cotizaciones Previsionales otorga la posibilidad al empleador de declarar y comprometerse a pagar las cotizaciones que se descontaron de

la remuneración mensual del trabajador, de esta manera el empleado no presenta pérdida en su ahorro previsional. Con esta alternativa el empleador reconoce la deuda por pagar, facilitando así la identificación de la suma adeudada y del empleador moroso para trámites de cobranza.

El empleador tiene un como plazo máximo los diez primeros días para presentar la planilla de declaración y no pago de cotizaciones a la Institución respectiva.

Existen diversos tipos de Planillas de Declaración y No Pago, cada una de ellas depende del tipo de cotización, algunos de estos documentos son:

- Planilla Declaración y No pago de Cotizaciones de Subsidios por Incapacidad laboral.
- Declaración y No Pago de Cotizaciones Voluntarias, Depósitos Convenidos y Aportes de Indemnización.
- Declaración y No Pago de Cotizaciones
- Declaración y No Pago de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo.
- Declaración y No Pago de Afiliado Voluntario.

IV. Apertura y cierre de Sucursal

La anfitriona junto con la atención de clientes tenía diariamente la responsabilidad de abrir y cerrar la sucursal según a los horarios de atención.

Es por esta labor que debía ser la primera persona en llegar, junto con el personal de mantención para dar inicio a las actividades.

El horario de entrada era a las 8:30 horas para los ejecutivos, la anfitriona debía ingresar a las 8:15 horas para encender módulos de atención procurar su buen funcionamiento, supervisar asistencia de los ejecutivos para la atención de los clientes y posteriormente abrir puertas de la sucursal. Al llevar a cabo esta labor era primordial la recepción y atención de clientes ya que al ingresar a los afiliados a Administradora, la anfitriona debía orientar y dirigir a cada uno de ellos a la atención que corresponde según su necesidad o inquietud.

Al finalizar el día, la anfitriona debía asegurarse que todas las personas que se encontraban dentro de la sucursal fueran atendidas a la brevedad, al cerrar las puertas ninguna persona externa a la empresa podía ingresar, se abrían las puertas solo para dejar salir a las personas que ya fueron atendidas por los ejecutivos.

Cuando la sucursal se encontraba vacía, se procedía a desconectar y apagar los módulos de auto atención dejando hojas y documentos ordenados, para el día siguiente.

V. Ingreso valor de cuota en panel Informativo

Cada una de las sucursales de Administradora de Fondos de Pensiones Capital contaba con un panel informativo dirigido a los afiliados y pensionados.

Este panel mostraba información y datos de relevancia relacionados con el valor de la cuota y sus respectivos cambios.

La anfitriona era la encargada de cambiar e ingresar los datos del panel. Todos los días después del cierre de la sucursal, se revisaba por sistema el valor de la cuota de los fondos de pensiones, se modificaba para que al día siguiente al ingreso de los afiliados la información que se mostraba fuera correcta y vigente.

1.2.2 Razones que Impulsan el tema a desarrollar

La atención de público es una tarea muy grata y de mucho aprendizaje, debes adquirir diversas habilidades, capacidades y fortalezas para entregar un servicio óptimo enfocado en la satisfacción de la necesidad del cliente.

En vínculo que se crea entre el ejecutivo y el afiliado es muy cercano ya que debes conocer aspectos relevantes de su vida y comprender cada uno de sus requerimientos. Para esto se debe tener un alto grado de empatía y participar en la solución a su problema, en relación a las dificultades manifestadas por los afiliados decidí analizar cuáles eran los problemas más recurrentes en la Administradora e investigar a fondo por que se presentan y cuál podría ser la solución más viable a cada uno de ellos.

Después de reiteradas consultas a los afiliados concluí que el tema que más importancia tiene entre ellos, es el monto de la pensión recibida o que se espera recibir junto con el pago de sus cotizaciones y la comisión cobrada por las AFP.

La mejora de las pensiones siempre ha sido un tema que da de hablar en nuestra sociedad en donde economistas y políticos establecen variadas hipótesis para llegar a la solución de este conflicto de gran interés entre los afiliados.

Una de estas hipótesis establecidas por políticos y economistas es la creación de una Administradora de Fondos de Pensiones administrada por el Estado que contribuiría a la mejora del actual sistema previsional, incentivando diversas variables como la disminuir de la tasa de comisión, fomentar la competencia, ampliar la cobertura previsional, entre otras.

Es por las razones mencionadas anteriormente, que el tema a desarrollar en esta informe es el análisis de la existencia de una AFP en el Sistema Previsional en Chile.

Capítulo 2 Desarrollo del tema

Impacto de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal en el Sistema Previsional Chileno

2.1 Objetivos Generales y Específicos

A.- Objetivos Generales

La creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal no es un tema menor en la actualidad, muchos afiliados y pensionados muestran inconformidad por el sistema de capitalización individual en relación a su funcionamiento y beneficios.

Uno de los tópicos que más discordia provoca en nuestra sociedad está vinculado con el monto de las pensiones. El monto de pensión es inferior a lo que esperan recibir los afiliados y su durabilidad es limitada, dejándolos en la vulnerabilidad económica.

Tras esta complejidad surgen diversas soluciones que se pueden implementar en este sistema, una de ellas es la creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal que promovería un sistema más justo, comisiones más bajas y pensiones más altas.

El objetivo general de esta investigación es demostrar que al implementar una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal no contribuiría a la solución de los

problemas al sistema de capitalización individual sino más bien provocarían otros conflictos asociados a nuevas reformas y cambios considerables en el sistema.

Para realizar esta investigación se evaluó uno a uno la credibilidad de los argumentos, estudiando desde el origen del sistema previsional hasta el actual régimen de capitalización.

B.- Objetivos Específicos

- Demostrar que una Administradora de Fondos de Pensiones no resuelve los problemas del sistema previsional de capitalización.

- Evaluar si la creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal solo generaría más inconvenientes que podrían terminar con el sistema actual.

- Encontrar soluciones viables para beneficiar a los afiliados y mejorar el sistema de capitalización.

2.2 Marco teórico

Dentro del desarrollo de esta investigación surgen distintos conceptos relevantes relacionados con la temática de la investigación.

El tema a tratar es el impacto en el sistema previsional por la creación de una AFP Estatal, por lo que relevante conocer los siguientes conceptos:

Administradora de Fondos de Pensiones: Las Administradoras de Fondos de Pensiones o AFP son instituciones privadas encargadas de administrar los fondos y ahorros de pensiones. Se crearon en nuestro país en noviembre de 1980 por decreto ley 3.500, que reforma el sistema previsional de reparto a un sistema de capitalización.

Accionistas: Persona o compañía que es propietario de una o más acciones en una sociedad.

Afiliados: Los afiliados son personas que cotizan dentro del sistema previsional ya sea de manera dependiente o voluntaria.

Comisión: Las comisiones de las Administradoras de Fondos de Pensiones son un porcentaje de las cotizaciones obligatorias. Tienen como objetivo pagar a la AFP por la recaudación y administración de los fondos y la inversión del ahorro previsional

Competencia de mercado: Es la pugna que se da entre empresas u organizaciones similares para la conquista de un mercado. La importancia de la competencia de mercado es que nos otorga la oportunidad de conocer los mismos bienes o servicios pero de diferentes instituciones, de esta manera optaremos por la que más nos conviene en calidad, economía, etc.

Cotizaciones previsionales: Son aportes monetarios a cargo del trabajador y realizados por el empleador, se descuentan de la remuneración mensual del trabajador.

Cuenta de capitalización individual: Es una cuenta de ahorro previsional que cada trabajador tiene en su Administradora de Fondos de Pensiones. En dicha cuenta se registran todos los movimientos que se realizan en el tiempo.

Edad mínima: Edad legal para poder pensionarse, en el caso de los hombres hasta los 65 años y en la caso de las mujeres hasta los 60 años de edad.

Fisco: Organismo de la administración pública que se encarga de recaudar y exigir a las entidades privadas, las contribuciones o cumplimiento que la ley señale.

Fondos de pensiones: Son fondos de dinero conformados por las cuenta de capitalización individual. Este dinero es recaudado y administrado por una Administradora de Fondos de Pensiones.

Inversión: Son contribuciones de dinero sobre las cuales una organización espera tener algún beneficio futuro, ya sea por medio de tasas de interés, dividendos, ventas a un mayor precio de costo, etc.

Jubilación: Es el retiro de las actividades laborales por cumplimiento de la edad mínima legal o por estar incapacitado.

Pensión: Es un beneficio al que pueden acceder los afiliados al sistema de pensiones, una vez cumplido ciertos requisitos.

Rentabilidad: Es el beneficio, utilidad o ganancia obtenida de un recurso o dinero invertido.

Riesgo: Es la probabilidad de que un evento tenga consecuencias negativas o de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados.

Riesgo de Mercado: Es la pérdida por movimientos adversos en los factores de riesgo que inciden en la valoración de las inversiones.

Riesgo de tasa de interés: Riesgo de pérdida del valor del portafolio ante variaciones en las tasas de interés.

Riesgo de precio: Riesgo de variaciones en el valor de mercado de determinados activos como resultado de variación en sus precios

Riesgo de tipo de cambio: Este tipo de riesgo está asociado a la variación en el tipo de cambio asumido al negociar divisas o al mantener posición en monedas diferentes de la local

Sistema de Capitalización Individual: En el sistema de Capitalización individual cada afiliado posee una cuenta individual donde se depositan sus cotizaciones previsionales. Una Administradora de Fondos de Pensiones es la encargada de administrar e invertir los fondos del afiliado así obtener rentabilidad para su pensión futura del afiliado.

Sistema de Reparto: o Antiguo Sistema, en este sistema las pensiones se financian con los aportes que realizan los trabajadores activos y el Estado. El dinero aportado va a un fondo común con el cual se financias las prestaciones.

Utilidades: Son el dinero obtenido por la administración e inversión de fondos, dicho dinero es repartido entre los empleados en función a los beneficios recibidos y declarados.

2.3 Desarrollo de la investigación

Las Administradoras de Fondos de Pensiones son Instituciones financieras privadas que se encargan de administrar los fondos y ahorros de pensiones de los trabajadores.

El sistema actual de pensiones se basa fundamentalmente en la capitalización individual de los afiliados, en este sistema cada trabajador es responsable de formar su propia pensión que en algunos casos es garantizada por el Estado.

En Chile actualmente operan seis Administradoras de Fondos de Pensiones. AFP Capital, AFP Provida, AFP Plan Vital, AFP Cuprum, AFP Habitat, AFP Modelo cada una con distintas tasas de comisión y diversos beneficios.

El funcionamiento o forma de operar es duramente criticado por el sector público, político y por las mismas personas afiliadas al sistema, es por esto que durante los últimos años entró en debate la creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal que otorgue mayores beneficios a los afiliados

Existen diversos argumentos a favor de la creación de una AFP Estatal tales como mejorar las pensiones, aumentar la competitividad, cambiar la distribución de las utilidades, entre otros motivos.

A pesar de estos argumentos, gran parte del sector público manifiesta desconfianza hacia las Administradoras de Fondos de Pensiones, sin embargo el sector político tiene a la Administradora estatal entre sus prioridades manifestando su apoyo en sus discursos y propuestas electorales.

El año 2008 el entonces ministro del Trabajo Osvaldo Andrade llevo al congreso el proyecto ley sobre la creación de una AFP Estatal, pero a pesar del apoyo nunca prospero por razones de sustentabilidad

En el año 2010 la Concertación ingresó nuevamente un proyecto de ley que tampoco concretó. A principios del año 2013, el diputado Andrade presentó una propuesta que fue acogida por la cámara de diputados y estudiada por la comisión de trabajo. El argumento era estimular la competencia y con ello bajar los costos de administración de las cuentas de capitalización individual. Este fundamento es utilizado por Michelle Bachelet en su propuesta de la creación de una AFP Estatal.

A.- Antecedentes de Investigación

1.- Reseña histórica

Chile fue el primer país Latinoamérica que creó un Sistema de Seguridad Social. Con el transcurso de los años se fueron implementando diversos regímenes de pensiones llegando a existir 52 instituciones de previsión que operaban bajo el sistema de reparto esto significa que los afiliados y el estado financiaban las pensiones de los trabajadores pasivos, se caracterizaba por tener beneficios definidos, es decir el monto de la pensión no se relaciona directamente con el monto aportado durante la vida activa, si no con el cumplimiento de ciertos requisitos que se establecían en ese entonces en nuestro país.

Desde sus inicios el sistema cajas de previsión establecía diferencias entre obreros y empleados, situación que con el tiempo significó una profunda desigualdad tanto en los requisitos de acceso a las pensiones, como en su cálculo.

Los cambios demográficos reflejaron una fuerte disminución en la natalidad y un aumento en las expectativas de vida, provocando un desfinanciamiento del sistema.

Ya en el año 1955 por cada 12.2 trabajadores cotizantes había un pensionado, en 1980 por cada 2.5 trabajadores cotizantes había 1 pensionado, de esto se concluye que en solo 25 años el costo de los trabajadores cotizantes aumento casi 5 veces. Otro problema relevante relacionado con el financiamiento lo constituyó la fuerte evasión previsional ya que a trabajadores y empleadores le resultaba más económico hacer imposiciones por el mínimo legal, hasta los últimos años de su vida activa en los cuales imponía valores reales para su jubilación. Esta situación obligaba al Estado a elevar las imposiciones provocando mayor evasión fiscal. A esto se suma que el Estado fue partidario a otorgar beneficios sin el adecuado financiamiento ocasionando un déficit fiscal creciente.

Otra característica del Sistema de Reparto o Antiguo Sistema era su falta de equidad, existiendo grandes diferencias entre los aportes de los trabajadores y los beneficios recibidos. El poder político otorgaba mayores beneficios a los grupos que ejercían mayor presión, provocando desigualdad entre las distintas clases del país.

En el año 1965 los obreros chilenos representaban el 70 % de los cotizantes percibiendo pensiones equivalentes a la mitad de lo que obtenían los empleados privados y cuarta parte de lo que recibían los empleados públicos. Sin embargo el aporte realizado por estos trabajadores era más del doble del que realizaban los empleados públicos y un 10% menor al de los empleados privados.

El Antiguo Sistema era de administración costosa, extremadamente caro para los cotizantes, además discriminatorio y con altos déficits. Las tres principales instituciones previsionales Servicio de Seguro Social, Caja de Previsión de Empleados Particulares y Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, tenían tasas de cotización que subían año tras año, llegando a un 50% sobre el sueldo imponible en 1974, tasa que permaneció así hasta el año 1980.

La desigualdad y el desfinanciamiento del antiguo sistema dieron origen a una reforma previsional, mediante Decreto Ley 3.500 del año 1980 se implementó un nuevo sistema previsional basado en la Capitalización individual y administrado por entidades privadas llamadas Administradora de Fondos de Pensiones no obstante el antiguo sistema permaneció en funcionamiento a través de una entidad única llamada Instituto de Normalización Previsional (INP), fusión de las principales Cajas de Previsión.

Los principales desafíos de este nuevo sistema fueron en primera instancia uniformar y racionalizar los sistemas vigentes, fusionar las instituciones previsionales del antiguo sistema y por último crear bases para la supervisión y relación entre el sistema de pensiones, el mercado de capitales y el mercado de seguros.

En ese entonces el Estado debió encargarse del pago de las pensiones de aquellos afiliados que eligieron no cambiarse al nuevo sistema. Para unificar los requisitos legales de las cajas existentes se creó el Bono de Reconocimiento de aquellos afiliados que se cambiaron al nuevo sistema.

El Sistema de Capitalización se basa en 3 grandes pilares; el primero es el pilar público y solidario cuyo objetivo es la redistribución del ingreso y combate de la pobreza. En segundo lugar es el pilar privado obligatorio o contributivo que financia las pensiones de los individuos según sus fondos acumulados y la rentabilidad. El tercer y último pilar es el privado voluntario, donde los afiliados pueden hacer contribuciones voluntarias para aumentar su propio fondo.

Las reformas a los sistemas de pensiones en América Latina fueron causados por diversos factores entre ellos destacamos:

- 1- Transición demográfica: con el envejecimiento de la población, la relación entre activos y pasivos sufrió disminución en el sistema colectivo.
- 2- Subsidios: el equilibrio fiscal se vio alterado ante la fuerte demanda de subsidios estatales por parte de los sistemas públicos de pensiones.
- 3- Déficit financiero
- 4- Aumento en la demanda por incremento de beneficios previsionales.

Para solucionar estas problemáticas, se generaron 3 modelos de reformas estructurales, centradas esencialmente en cuatro características: cotización, prestación, régimen financiero y administración.

Dichos modelos se definen como Modelo Sustitutivo, Modelo Paralelo y por último Modelo Mixto. El Modelo Sustitutivo reemplaza el sistema público por el sistema privado es seguido por países como Chile 1981, Bolivia y México en el año 1997, El Salvador en 1998, Republica Dominicana en 2002 y Nicaragua en 2004. El Modelo

Paralelo es un sistema que no cierra el sistema público si no que lo reforma para que lo compita con un sistema privado nuevo, ese sistema se implemento en Perú en 1993 y Colombia en 1994. El Modelo Mixto es un modelo que integra el sistema público con un nuevo sistema privado, es seguido en países como Argentina en el año 1994. Uruguay en 1996, Costa Rica en 2001 y en Ecuador en 2004.

Desde la puesta en marcha del nuevo sistema en mayo de 1981, las Administradoras de Fondos de Pensiones han incentivado el ahorro en Chile, actualmente administran 5 grandes tipos de cuentas que tiene como objetivo aumentar la pensión o adelantar la edad de jubilación. La cotización voluntaria son aportes periódicos por el monto que los afiliados estimen conveniente. Las cuentas de Ahorro Previsional y Voluntario corresponde a un pilar de gran importancia dentro del sistema de pensiones chileno su objetivo es aumentar el monto de la pensión esperada. Los Depósitos convenidos son aportes que realiza el empleador a la cuenta de capitalización del trabajador, previo acuerdo con entre ambas partes.

Las Administradoras de Fondos de Pensiones son inversionistas a largo plazo que se mueven con prácticas de inversión con un horizonte más extenso, no son especuladores en el mercado de capitales.

En definitiva los fondos de pensiones han hecho un aporte significativo al desarrollo económico de Chile, otorgando acceso a amplios sectores de la población a servicios financieros a los que nunca habían podido acceder.

El mercado de capitales chileno se ha expandido en forma significativa los últimos años, siendo el ahorro de los fondos de pensiones un rol clave y significativo en el progreso. Las AFP se han convertido en una fuente de financiamiento para el Estado, para los bancos y para las empresas.

La última reforma al sistema previsional chileno se implementó mediante Ley N°20.255 del 17 de marzo del 2008 en el Diario Oficial, bajo esta reforma se estableció un sistema solidario que incluye pensiones de vejez e invalidez para los adultos mayores de los estratos más pobres de la población.

La nueva Ley 20.255 introduce perfeccionamiento a los tres pilares que componen el sistema de pensiones como son el Pilar Solidario, Pilar Obligatorio y Pilar Voluntario, con el objetivo de conseguir un sistema integrado y regulado que asegure la protección social a cada uno de sus afiliados.

2.- Inversión de Fondos de las AFP en Chile

El Principal propósito de las AFP es financiar pensiones por medio de la inversión, obteniendo una adecuada rentabilidad al menor riesgo posible.

Para este cometido las AFP invierten en empresas solventes, sociedades anónimas abiertas, que cumplan con ciertos estándares internacionales de seguridad y cuyos títulos se transen en mercados abiertos, competitivos y transparentes.

Los afiliados incrementan sus fondos gracias a los dividendos, al aumento de precio de las acciones de las empresas en que se invierte, interés y reajustes de los instrumentos de renta fija, ganancias de capital por cambios de tasa de interés, etc.

- **¿Cómo está invertido el fondo de pensiones?**

Los fondos de renta fija se invierten en instrumentos de renta fija y renta variable. En forma porcentual un 59,1% se encuentra en instrumentos de renta fija (instrumentos de deuda) y un 40,9 % en renta variable.

La inversión extranjera corresponde a 39,3% del total general de inversión, mientras que la mayoría de las inversiones se realizan en Chile con un 60,7%

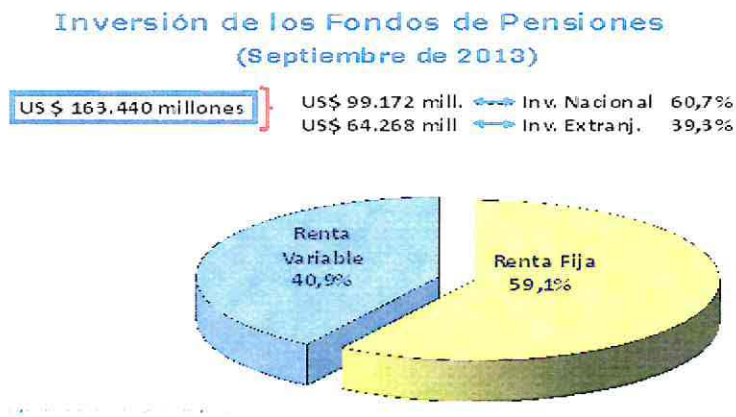


Grafico 3: Inversión de los Fondos de Pensiones

Fuente: <http://www.aafp.cl/> Noticias “Las AFP invierten en más de 14.000 empresas nacionales y extranjeras”

- Inversión en Empresas Nacionales

Las Administradoras invierten en empresas nacionales \$28.521 millones correspondiente a un 17,5% del total. Este valor está compuesto por acciones a sociedades anónimas, bonos de empresas públicas y privadas, opciones de suscripción de acciones y cuotas de fondos de inversión nacional.

Dentro de las empresas que en que se invierte mayor cantidad de recursos esta Cencosud, Endesa, Latam, Falabella, Copec, Colbun CMPC, AES Gener y Banco Santander.

SECTOR	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	% sobre el Total del FF
ELECTRICO	1.562,25	1.639,30	4.987,64	926,67	457,38	9.573,24	8,28
TELECOMUNICACIONES	104,24	188,24	224,28	124,41	58,38	700,55	0,48
SERVICE	1.879,54	2.678,30	5.875,81	2.884,84	1.154,38	13.372,77	8,28
INDUSTRIAL	262,22	412,28	1.922,48	308,24	295,87	3.199,09	1,43
RECURSOS NATURALES	583,5	755,50	2.254,87	687,25	388,30	4.669,42	2,81
ACCIONES Y BONOS	4.378,28	8.824,28	13.442,42	4.373,48	2.321,97	29.340,43	18,28

Grafico 4: Inversión de Fondos de Pensiones en Acciones y Bonos por Sector Económico.

Fuente: <http://www.aafp.cl/> Noticias “Las AFP invierten en más de 14.000 empresas nacionales y extranjeras”

- Inversión Extranjera

Las Administradoras de Fondos de Pensiones invierten en más de 60 países, una suma total US\$ 64.263 millones correspondientes a un 39.3%.

Estos fondos se invierten primordialmente en Estados extranjeros, Bancos extranjeros, Fondos Mutuos y de inversión extranjera, Fondos índices extranjeros.

REGIÓN GEOGRÁFICA	VALOR DE LA INVERSIÓN EN US\$ MILLONES
Estados Unidos	18.000
Europa	15.000
Asia	10.000
América Latina	5.000
Oceania	3.000
África	2.000
Medio Oriente	1.000
Resto del mundo	1.263
Total	64.263

Grafico 5: Inversion en el Extranjero directa o indirecto por zona geográfica

Fuente: <http://www.aafp.cl/> Noticias “Las AFP invierten en más de 14.000 empresas nacionales y extranjeras”.

EMPRESAS INTERNACIONALES

EMPRESAS	PAIS
3M CO	USA
ADIDAS AG	DEU
AFRICAN BARRICK GOLD LTD	GBR
AIR CHINA LTD	CHN
ALCOA INC	USA
AMAZON.COM INC	USA
AMERICA MOVIL SAB DE CV	MEX
AT&T INC	USA
BAYER AG	DEU
CANON INC	JPN
CHINA MOBILE LTD	HKG
CHINA PETROLEUM & CHEMICAL CORP	CHN
CITIBANK INTERNATIONAL PLC	GBR
CITIGROUP INC	USA
COCA-COLA CO/THE	USA
COLGATE-PALMOLIVE CO	USA
CONTINENTAL AG	DEU
DEUTSCHE BANK AG	DEU
DIRECTV	USA
FACEBOOK	USA
FORD MOTOR CO	USA
GERDAU SA	BRA
GOODYEAR TIRE & RUBBER CO/THE	USA
GOOGLE INC	USA
GRUPO TELEVISIA SA	MEX
GUESS INC	USA
HEWLETT-PACKARD CO	USA
HSHB HOLDINGS PLC	GBR
HUGO BOSS AG	DEU
HYATT HOTELS CORP	USA
HYUNDAI CORP	KOR
IRON MOUNTAIN INC	USA
ITAU UNIBANCO HOLDING SA	BRA
JC PENNEY CORP INC	USA
JOHNSON & JOHNSON	USA
JP MORGAN CHASE BANK, MUMBAI	IND
KAWASAKI HEAVY INDUSTRIES LTD	JPN
LG UPLUS CORP	KOR
MAHINDRA & MAHINDRA LTD	IND
MARCOPOLO SA	BRA
MARRIOTT INTERNATIONAL INC/DE	USA
MERCK KGAA	DEU
METLIFE INC	USA
MOTOROLA SOLUTIONS INC	USA
ORIFLAME COSMETICS SA	LUX
PANASONIC MANUFACTURING MALAYSIA BHD	MYS
PETROLEO BRASILEIRO SA	BRA
PFIZER INC	USA
PHILLIPS 66	USA
PIONEER ENERGY SERVICES CORP	USA
PROCTER & GAMBLE CO/THE	USA
RALPH LAUREN CORP	USA
REVLON INC	USA
SAMSUNG ELECTRONICS CO LTD	KOR
SIEMENS AG	DEU

Grafico 6: Empresas Internacionales Inversión de Fondos

Fuente: <http://www.aafp.cl/> Noticias “Las AFP invierten en más de 14.000 empresas nacionales y extranjeras”

B.- Creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal en el Sistema Previsional en Chile

Nuestro sistema de capitalización individual cumple ya más de 30 años desde su creación, y durante todo ese periodo evidencia importantes falencias estructurales, de gestión y cobertura.

Gracias a estas falencias surgen innumerables críticas al sistema acompañadas de un sinnúmero de nuevas propuestas que ayudarían a la prosperidad del sistema previsional como son el aumento de cotizaciones obligatorias o la creación de una AFP Estatal, pensando también en eliminar por completo el sistema de capitalización individual para volver al sistema de reparto.

En primer lugar aumentar la tasa de cotización obligatoria a más del 10%, puede tener efectos negativos sobre las pensiones en cuanto incentiva a no cotizar o a la informalidad a los trabajadores de menos ingresos, esto es relevante cuando se considera que los desafíos del sistema actual no se concentran en los trabajadores de ingreso promedio con alta densidad de cotizaciones sino en aquellos con lagunas previsionales, quienes son los que podrían terminar cotizando aun menos.

La creación de una AFP estatal se sustenta en la posibilidad de generar un aumento de la competencia en el sector capaz de disminuir las comisiones, aumentar la rentabilidad y mejorar las pensiones, lamentablemente esto no es del todo cierto ya que la creación de una Administradora estatal desencadenaría riesgos de conflictos de interés y

manipulación con fines cuasi fiscales y políticos, de lo que hay ejemplo muy negativos en otros países.

La decepcionaste experiencia del Estado en el sistema previsional como en el antiguo régimen gestionado a través de Cajas en el que se entregaban las peores pensiones a los trabajadores más pobres que eran paradójicamente los que más dinero aportaban en imposiciones, era más caro que el actual sistema y se administraba e invertía los ahorros con débil prolijidad económica y poca transparencia.

Existen numerosos argumentos, hipótesis o hitos sobre los beneficios que conlleva la creación de una AFP Estatal en nuestro sistema previsional, a continuación se detalla cada uno de ellos, evaluando su veracidad:

- La creación de una AFP Estatal Fomenta la competencia en el mercado de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Una de los objetivos de la creación de una AFP Estatal es que fomentaría la competencia pero esto no es del todo correcto ya que la incorporación de una institución estatal a nuestro actual sistema previsional suscitaría desincentivos enormes a la incorporación de nuevas administradoras y llevaría a una concentración de la oferta, ya que una Administradora estatal dispondría de más herramientas que ninguna institución privada podría tener, lo que deteriora el funcionamiento del mercado.

Otro punto importante a destacar es que la competencia en el mercado de las AFP es amplia, existen seis administradoras en Chile y en relación a las tasas de comisión que fomentan la competencia, la más baja es la de Modelo que cobra el 0,77% del sueldo imponible, mientras que la más alta es Planvital que cobra una tasa de 2,36%, la tasa de las otras AFP varía entre 1,27% y el 1,54%. Por lo que podemos concluir que existe gran variedad de comisiones o precios a elección del afiliado.

Es casi imposible implementar una AFP Estatal al sistema previsional con comisión menor a la de AFP Modelo, para esto debe mostrar ventajas claras de eficiencia que le permitan sostener un precio menor cubriendo sus costos operacionales.

- Una AFP Estatal disminuiría la tasa de comisión

Disminuir o bajar las comisiones alcanzado comisión cero es otro de los argumentos a favor de la creación de una Administradora Estatal ya que al cobrar una comisión menor incentiva que el resto de AFP, también bajen sus precios.

En este tema, muchos economistas señalan que es casi imposible alcanzar una comisión cero, teniendo en cuenta que AFP Modelo es la que posee las comisiones más baja en el mercado previsional, esta comisión estaría dentro de las más bajas del mundo por administración de carteras, es difícil cobrar una comisión inferior a esa sin incurrir en pérdidas



Gráfico 7: Comisiones de las Administradoras de Fondos de Pensiones en Chile

Fuente: <http://www.comparaafp.cl/index.php?tipo=comisiones> “Ranking de Comisiones”

- Una Administradora de Fondos Administrada por el Estado Mejoraría en Pensiones Futuras de los afiliados

Con la creación de una AFP administrada por el Estado se busca también mejorar las pensiones futuras de los afiliados por medio de la rentabilidad que generan la AFP con los fondos que maneja a través de diversas herramientas de inversión sin embargo la única posibilidad de mejorar las pensiones bajo la misma tasa de contribución e igual tiempo de cotización es lograr mayor rentabilidad de los fondos, para esto el Estado debe tener ventajas sobre los privados manejando fondos.

- **Una AFP Estatal Mejoraría la Cobertura Previsional**

Crear una AFP Estatal permitiría aumentar la cobertura previsional por la amplia red de sucursales y el número de cuentas de ahorro que posee. Estos argumentos pierden importancia al comprobar que el mismo proyecto ley de reforma a las pensiones que autoriza a filiales bancarias establece la total separación del personal y de las dependencias de atención de público de una AFP con la de sus matriz tema fundamental para evitar “ventajas atadas” las que dañan el producto previsional.

- **Una AFP Estatal redestinaría las utilidades en los afiliados**

Uno de los argumentos a favor de la creación de una AFP Estatal es que repartiría las utilidades entre sus afiliados y no en los accionistas, para que esto se concrete es necesario la Administradora del estado posea utilidades y como lo haría si uno sus principales objetivos es operar con tasas de comisión relativamente bajas por lo que la posibilidad de conseguir utilidades es incierta.

Generar altas rentabilidades cobrando precios inferiores al promedio de sistema, es una suposición evaluada y estudiada que deduce que no es un camino razonable para mejorar las pensiones de hecho provocaría un problema de frustración en los afiliados.

- **La Administradora de Fondos de Pensiones promovería un sistema más inclusivo**

Un argumento favorable en la creación de la Administradora del estado es que no estarían interesadas en ciertas personas, ya que una institución pública sería más igualitaria y no habría discriminación entre afiliados. Pero según el artículo 6 del decreto ley 3500 que regula a las Administradoras de Fondos de Pensiones, menciona que “Las AFP o Administradoras de Fondos de Pensiones, no pueden rechazar, por motivo alguno, la incorporación de un afiliado, no pudiendo hacer ninguna discriminación entre ellos”. En el caso de incumplimiento de esta ley, esta situación debería ser regularizada por medio de un ente fiscalizador y no por un competidor estatal.

- **Captar trabajadores independientes o no cotizantes (Propuesta de Marcel)**

Mario Marcel, economista que diseñó la reforma previsional, planteó la necesidad de crear una AFP Estatal como de las fórmulas para solucionar la baja cotización de los independientes.

Marcel afirma que una AFP administrada por el Estado se dedicaría a captar trabajadores independientes o personas que no estén cotizando, de esta manera aumentar la densidad de cotizaciones.

Si bien este punto parece muy favorable para captar a trabajadores independientes o de menores ingresos, la existencia de una AFP Estatal no va unida con el rol de información y educación previsional que debería entregarse este grupo objetivo de personas para cumplir este objetivo.

Es evidente la necesidad de potenciar las campañas de información y educación previsional para fomentar el ingreso de independientes al sistema de pensiones al igual que modificar la estructura de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo "APVC" para impulsar y estimular el ahorro previsional.

C.- ¿Es necesaria la creación de una Administradora de Fondos de Pensión Estatal para mejorar el actual sistema?

La crítica más fuerte al actual sistema son las bajas pensiones percibidas por los afiliados al sistema de capitalización individual. El argumento más utilizado para sostener la creación de la AFP Estatal esta dado por la competencia de mercado por lo que se debe evaluar si implementar o crear esta AFP del Estado contribuirá a la mejora del sistema. Un factor importante en esta evaluación es las expectativas de vida, que han aumentado en los últimos años, como por el contrario la edad de jubilación no ha cambiado.

Es por esto que para poder tener mejores pensiones se debe ahorrar más, aumentando las cotizaciones obligatorias o también incentivando al ahorro voluntario individual y colectivo

Un factor importante es enseñar e informar sobre el funcionamiento del sistema de capitalización individual, para que el afiliado cuente con conocimientos adecuados que contribuyan a la buena toma de decisiones relacionados con su cuenta de ahorro individual. Con estos conocimientos el afiliado podrá analizar y combinar adecuadamente las variables de rentabilidad y riesgo.

Capítulo 3 Conclusiones

3.1.- Conclusiones de la Investigación

Después de analizar y evaluar los argumentos a favor y en contra sobre la creación de una Administradora de Fondos de Pensiones podemos concluir que la una AFP Estatal no contribuiría a solucionar los problemas del sistema, por las siguientes razones:

1.- Una Administradora de Fondos de Pensiones del Estado, perjudica el funcionamiento del mercado, ya que una institución estatal dispone de herramientas que ningún particular tiene y provocaría enormes desincentivos a la incorporación de nuevas administradoras privadas a esta industria

2.- El nivel de concentración del sistema de pensiones se relaciona en forma importante con las economías de escala que existen en el mercado. Los costos promedio de las AFP pequeñas son muy superiores a las AFP con mayor número de cotizantes, por lo cual una AFP Estatal, puede concentrar más el mercado. Un sistema concentrado promueve un mercado imperfecto e ineficiente

3.- Es muy poco probable que una AFP Estatal pueda cobrar en el largo plazo una comisión inferior a una AFP Privada, salvo que reciba un apoyo financiero del Fisco, que es incompatible con los principios de competencia desleal.

4.- Para que una AFP Estatal pueda cobrar precios más bajos requiere ser eficiente y una escala importante, pero si los afiliados reaccionan poco al precio, requerirá de muy buenos vendedores, lo que encarece el producto contrario a lo buscado.

5.- El rol fiscalizador de la Superintendencia de Pensiones también se complejiza, ya que sería un ente estatal controlando a otro, por lo que se creería que recibe ayuda o tiene menores exigencias.

6.- Una AFP Estatal por sí sola no soluciona el problema de fondo. lo único que provocaría es consolidar el sistema actual, el impacto que tendría no sería una reformulación de modo estructural, si no es la incorporación de una nueva institución dentro de las que ya se encuentran en el sistema, por lo tanto no apunta a la crítica más dura que han hecho las organizaciones sociales, que va en función de cambiar el sistema de capitalización por un régimen que sea más solidario.

La creación de una Administradora de Fondos de Pensiones Estatal no resuelve los problemas del sistema previsional, parece evidente que los costos superan a los beneficios lo que conllevaría al término del sistema de capitalización individual

Entregar mayor información a los afiliados sobre el sistema de ahorro individual, la rentabilidad y riesgos de los fondos, incentivar el ahorro previsional voluntario, es la única opción viable en el corto y mediano plazo.

3.2.- Conclusión General

Para todo alumno universitario es un gran desafío realizar su práctica profesional. En ella debes demostrar todos tus conocimientos que adquieres durante tus años de estudio y llevarlo a cabo en el trabajo.

La Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. es una gran escuela en materia de formación profesional ya que te da la posibilidad de expresar tus ideas y poder trabajar en distintas áreas de la institución.

Todas las alumnas en prácticas teníamos el cargo de anfitriona, encargadas de la recepción y atención de clientes, esta labor fue muy gratificante, ya que el contacto directo con los afiliados hacía más ameno el día entablado conversación y a la vez solucionando su problema, entregando siempre un servicio de calidad enfocado a la satisfacción de los clientes.

A medida que transcurría el tiempo, tuve la oportunidad de aprender distintas labores, mi trabajo ya no se limitaba solo en la recepción de clientes si no que debía aprender de otras áreas como en la Administradora de Fondos de Cesantía, enseñar a alumnas nuevas en prácticas como era el trabajo de una Anfitriona, prestar ayuda a los ejecutivos de atención, entre otras labores.

Lo que más destaco en esta labor es la relación que se generaba con los afiliados sobre todos con los pensionados o personas de tercera edad, ya que ellos en muchos casos no tenían información suficiente sobre su pensión o también no conocían sobre los

beneficios que podían optar. Conocer sus historias de vida ayuda reflexionar sobre la situación actual del país en tema previsional, las precarias pensiones recibidas, altas comisiones cobradas por las AFP para que administren tu propio dinero, me inspiraron para investigar sobre el tema de este informe.

En conclusión, mi experiencia como alumna en práctica en la Administradora de Fondos Capital S.A. fue un pilar fundamental en mi formación universitaria. Me entrego diversos conocimientos que me ayudaron a desarrollarme como profesional y poder desenvolverme con confianza en el mundo laboral.

Bibliografía

- Sistema de AFP, Orientación, <http://www.safp.cl/>, Superintendencia de AFP del Gobierno de Chile.
- Política General de Inversión AFP Capital, Quienes Somos, <http://www.afpcapital.cl/>.
- Multifondos, Compendio de Normas, Libro I, Título III, letra A Capítulo XI. Ficha de Auto Estudio para Ejecutivos de Atención AFP Capital, 09.09.2012.
- Clave de Seguridad, Ficha de Auto Estudio para Ejecutivos de Atención AFP Capital.
- CONFUSAM critica creación de una AFP estatal propuesta por Michelle Bachelet, Noticias, <http://www.emol.com> Diario El Mercurio On Line.
- AFP Estatal: Mal Camino, Temas Públicos n° 1132 18 de Octubre del 2013. <http://www.lyd.org> Libertad y Desarrollo.
- Seis razones de por qué una AFP Estatal no es el camino, El Sistema. <http://previsionparatodos.cl/> Previsión para todas.

- ¿Cuál es la AFP más rentable hoy por hoy?. Otras comparaciones.
<http://www.comparaonline.com> Compara On Line.

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones, El Sistema Previsional en Chile. DEPESEX/BCN/SERIE INFORMES, Año XV, N° 145. Bibliodigital.
<http://www.bcn.cl> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

- Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones año 2002. El sistema chileno de pensiones derivado de la capitalización individual. Quinta edición, Santiago de Chile.

- Reforma Previsional, información, <http://www.aafp.cl> , La Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones.

Anexo 1: Ejemplo Certificado de Remuneraciones Imponibles



Certificado de Remuneraciones Imponibles

Folio de certificación: CD646-24DE8-BA4B7-0C1A5-6 (*)

Santiago, 6 de marzo de 2014

AFP CAPITAL S.A., certifica que a la fecha 06-03-2014, el Sr(a). YARITZA ALEJANDRA PANGUE CORTES RUT: 17.646.629-4, registra las siguientes remuneraciones imponibles, correspondientes a sus cotizaciones obligatorias en el período comprendido entre 03/2013 y 03/2014.

Detalle de las Remuneraciones Imponibles correspondientes a sus cotizaciones obligatorias de los últimos 12 meses.

Período	Remuneración Imponible (\$)	RUT Empleador	Razón social empleador	Fondo
11-2013	42.762	70.016.160-9	La Araucana Ccaf	B
10-2013	67.865	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
09-2013	234.411	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
08-2013	256.571	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
07-2013	234.763	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
06-2013	182.488	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
05-2013	168.980	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
04-2013	240.186	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B
03-2013	169.516	76.819.580-3	Santa Isabel Adm Norte S.A.	B

Tipos de Fondos				
Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E
Más Riesgoso	Riesgoso	Intermedio	Conservador	Más Conservador

Se extiende el presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes. (*) Tiene una validez de 30 días, a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado, puede comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, haciendo clic en "Validador de Certificado".



Ante cualquier consulta contáctese con nosotros a través de www.afpcapital.cl o llamando al 600 6600 900 (celulares y extranjero: 02-2 915 41 50).



Certificado de Cotizaciones Obligatorias

Folio de certificación: C6117-24DE7-D2E77-E7C1B-0 (*)

Santiago, 6 de marzo de 2014

Nombre : Yaritza Alejandra Pangué Cortes	Ciudad : SAN FELIPE
R.U.T : 17.646.629-4	Region : Quinta Región
Fecha de Nacimiento : 22-11-1990	Fecha Afiliación : 01-01-2008
Domicilio : CHACABUCO 65	Fecha Ingreso al Sistema : 01-01-2008
Comuna : SAN FELIPE	

Detalle de las Cotizaciones Obligatorias pagadas y/o declaradas por su Empleador en los últimos 12 meses.

Periodo	Tipo de Movimiento	Fecha Caja	Monto		RUT Pagador	Tipo Fondo
			Pesos	Cuotas		
03-2013	COTIZACIÓN	10-04-2013	\$16.952	0,69	76.819.580-3	B
04-2013	COTIZACIÓN	10-05-2013	\$24.019	0,96	76.819.580-3	B
05-2013	COTIZACIÓN	10-06-2013	\$16.898	0,68	76.819.580-3	B
06-2013	COTIZACIÓN	10-07-2013	\$18.249	0,75	76.819.580-3	B
07-2013	COTIZACIÓN	12-08-2013	\$23.476	0,96	76.819.580-3	B
08-2013	COTIZACIÓN	10-09-2013	\$25.657	1,04	76.819.580-3	B
09-2013	COTIZACIÓN	10-10-2013	\$23.441	0,95	76.819.580-3	B
10-2013	COTIZACIÓN	11-11-2013	\$6.787	0,27	76.819.580-3	B
11-2013	COTIZACIÓN	10-12-2013	\$4.276	0,17	70.016.160-9	B

Tipos de Fondos				
Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E
Más Riesgoso	Riesgoso	Intermedio	Conservador	Más Conservador

Se extiende el presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes. (*) Tiene una validez de 30 días, a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado, puede comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, haciendo clic en "Validador de Certificado".



Ante cualquier consulta contáctese con nosotros a través de www.afpcapital.cl o llamando al 600 6600 900 (celulares y extranjero: 02-2 915 41 50).



Certificado de Antecedentes de Residencia

Folio de Certificación: 53672-4FCEA-4D69C-AC3B5-

AFP CAPITAL S.A., certifica que a la fecha 6-3-2014 , la Sra. Yaritza Alejandra Pangué Cortes RUT: 17.646.629-4, registra en nuestros archivos el siguiente domicilio:

- Chacabuco 65, San Felipe, San Felipe, Quinta Region

Se extiende el presente certificado a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

A	B	C	D	E
Más Riesgoso	Riesgoso	Intermedio	Conservador	Más Conservador

(*). Este certificado tiene una validez de 30 días a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado este certificado puede comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, presionando el botón "Validación Certificados".



Ante cualquier consulta comuníquese con nuestro Call Center llamando al 600 6600 900.



Certificado de Afiliación al Sistema Previsional

Folio de certificación: C6115-24DE8-D2E13-0C0E0-7 (*)

Santiago, 6 de marzo de 2014

AFP Capital, certifica que el Sr(a). YARITZA ALEJANDRA PANGUE CORTES, RUT: 17.646.629-4, ingresó al nuevo sistema previsional con fecha 1 de enero de 2008, y se encuentra afiliado a esta Administradora de Fondos de Pensiones desde el día 1 de enero de 2008.

Se extiende el presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes. (*) Tiene una validez de 30 días, a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado, puede comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, haciendo clic en "Validador de Certificado".



Ante cualquier consulta contáctese con nosotros a través de www.afpcapital.cl o llamando al 600 6600 900 (celulares y extranjero: 02-2 915 41 50).



Certificado de Antecedentes Previsionales

Folio de certificación: CAF36-24DE8-89A97-0C334-1 (*)

Santiago, 6 de marzo de 2014

Nombre	: Yaritza Alejandra Pangué Cortes	Ciudad	: SAN FELIPE
R.U.T	: 17.646.629-4	Region	: Quinta Región
Fecha de Nacimiento	: 22-11-1990	Fecha Afiliación	: 01-01-2008
Domicilio	: CHACABUCO 65	Fecha Ingreso al Sistema	: 01-01-2008
Comuna	: SAN FELIPE		

Saldo y Composición de Cuenta Personal

Subcuenta	Saldo		Valor Cuota	Fecha valor cuota	Fondo Actual
	Pesos	Cuotas			
Obligatoria	\$736.493	28,02	\$26.284,55	04/03/2014	B

Total Cuentas

\$736.493

Tipos de Fondos				
Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E
Más Riesgoso	Riesgoso	Intermedio	Conservador	Más Conservador

Se extiende el presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes.
 (*) Tiene una validez de 30 días, a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado, puede comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, haciendo clic en "Validador de Certificado".



Ante cualquier consulta contáctese con nosotros a través de www.afpcapital.cl o llamando al 600 6600 900 (celulares y extranjero: 02-2 915 41 50).