

## Libro I, Título III, Letra A Administración de Cuentas Personales

# Capítulo IX. Retiros de fondos

---

### Definición

1. El procedimiento que se describe a continuación, se aplica para los retiros solicitados por los afiliados y trabajadores desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta de ahorro voluntario, cuenta de ahorro de indemnización, cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo y cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pensionados del IPS.

Además, en este capítulo se regulan materias relacionadas con el procedimiento especial y el mecanismo extraordinario que la Administradora deberá aplicar para rebajar los recursos desde la o las cuentas personales individualizadas en la respectiva resolución que establece el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas ordenado por el Tribunal competente, de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 21.484 que modifica la ley N° 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra contenido en el artículo 7° del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2000, del Ministerio de Justicia.

**Nota de actualización: Este párrafo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 307, de fecha 26 de abril de 2023.**

2. Respecto de los retiros de ahorro previsional voluntario y ahorro previsional voluntario colectivo, las Administradoras deben ceñirse a las instrucciones que se establecen en el presente Título y a las normas específicas incluidas en los Títulos II y IV del Libro II.

3. Un retiro desde una cuenta personal se entiende realizado desde el momento en que el cheque de los respectivos Fondos de Pensiones se pone a disposición del afiliado o trabajador, desde que el retiro haya sido depositado o transferido a la cuenta corriente o cuenta de ahorro bancaria de éstos, desde que el vale vista bancario está disponible para su cobro o desde que la Administradora recupera desde el Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios de una solicitud de retiro, según corresponda.

El monto máximo de un retiro que la Administradora podrá poner a disposición de los afiliados al momento del pago de una solicitud de retiro de fondos desde cuentas voluntarias, corresponderá al saldo en pesos equivalente a las cuotas que se encuentren acreditadas en las respectivas cuentas personales a la fecha de suscripción de la referida solicitud de retiro de fondos, con los descuentos que correspondan. En consecuencia, no está permitido incluir en el monto pagado al afiliado, todo o parte de recursos provenientes de depósitos que no se encontraban acreditados a la fecha de suscripción de la solicitud de retiro.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

4. Si un cheque de los Fondos de Pensiones girado para el pago de un retiro no es cobrado y caduca, se restituirá su valor nominal a la cuenta personal respectiva, con abono al subsaldo correspondiente cuando ello proceda, dentro de los 10 días siguientes al de su caducidad con la aplicación del valor cuota de cierre del día hábil anteprecedente al de la restitución. Será responsabilidad del afiliado o trabajador gestionar ante el Servicio de Impuestos Internos la eventual devolución del impuesto, si procediere.

En aquellos casos en que debido a la información proporcionada por el afiliado o trabajador no sea posible materializar el depósito bancario o la transferencia, a que se refiere el número 3 anterior, la Administradora deberá efectuar las gestiones necesarias para obtener la información que le permita dejar disponible los recursos del retiro. Dichas gestiones deberán efectuarse dentro de los 10 días hábiles siguientes de la fecha que disponía la AFP para dejar disponible los recursos de la solicitud de retiro, a través de los medios que estime conveniente, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo de tales gestiones. Si transcurrido el plazo antes señalado, el

afiliado o trabajador no proporciona la información que permita efectuar el depósito o transferencia los recursos del retiro de fondos, dichos recursos serán restituidos conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, dentro de los 10 días siguientes al vencimiento del plazo para las referidas gestiones.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

### Requisitos

5. El afiliado o trabajador que decida retirar fondos desde su cuenta personal, debe presentar una solicitud de retiro en cualquier agencia, centro de servicio o a través del Sitio Web de la Administradora, o en las oficinas pertinentes de las entidades con las cuales ésta hubiere convenido el servicio de pago de retiros.

La Administradora deberá acoger favorablemente el requerimiento de retracto o anulación de una solicitud de retiro de fondos desde cuentas personales, cualquiera sea el canal de atención de la AFP por el cual se haya recibido la solicitud, si es que el afiliado o trabajador lo presenta solo el mismo día calendario de efectuada la mencionada solicitud de retiro de fondos, por cualquier medio que la AFP ponga a disposición para efectuar esta operación. La Administradora que reciba un requerimiento de anulación o retractación de una solicitud de retiro de fondos en una fecha posterior, deberá rechazarlo. El requerimiento de retracto o anulación solicitado dentro del plazo antes definido para ello deberá ser materializado a más tardar el día hábil siguiente de la fecha del referido requerimiento. El canal de atención de la AFP que reciba el retracto o anulación, una vez confirmada esta operación por el afiliado o trabajador, deberá poner a disposición de aquél un comprobante que señale lo requerido y la fecha de aquello, o bien, que indique que no se pudo proceder a su requerimiento debido a que se hace fuera de plazo, especificando la fecha en que solicita el retracto o anulación de la solicitud de retiro.

**Nota de actualización: Este párrafo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

Respecto de aquellas solicitudes de retiros efectuadas por canales de atención remotos un día sábado, domingo o festivo, deberán considerarse como suscritas con fecha del día hábil siguiente, conforme a lo establecido en el número 20 del Capítulo IV. Servicios por Internet, de la Letra B Estándares según Canales de Servicio, del Título III, del Libro V del presente Compendio, por lo que sus respectivas solicitudes de retracto o anulación dispondrán del mismo plazo.

**Nota de actualización: Este párrafo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

6. El formulario de solicitud de retiro será de diseño libre y debe contener como mínimo los siguientes datos del trabajador:

- a) Fecha de suscripción del formulario.
- b) Apellido paterno, apellido materno y nombres.
- c) Cédula nacional de identidad.
- d) Domicilio.

e) Cuenta personal desde la cual se efectúa el retiro (cuenta de ahorro voluntario, cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos, cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo o cuenta de ahorro de indemnización).

f) Tipo de Fondo de la cuenta personal o del subsaldo correspondiente.

g) Monto solicitado en pesos o en cuotas. En el caso que el afiliado o titular solicite un retiro en pesos, la Administradora en la solicitud deberá incorporar un mensaje que indique que el monto solicitado puede variar debido a disminuciones del valor de la cuota que corresponda aplicar en estas operaciones. En el caso de ahorro de indemnización, el retiro debe corresponder al saldo del empleador o al monto que establece el mecanismo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227, según corresponda.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

h) Fecha del valor cuota de cierre a utilizar para la valorización de las cuotas del retiro.

i) Régimen tributario desde el cual se efectúa el retiro, cuando corresponda.

j) Identificación de la persona que retira (apellido paterno, apellido materno, nombres y cédula nacional de identidad) mediante poder notarial (en caso de la cuenta de ahorro voluntario o cuenta de ahorro de indemnización) o escritura pública (cuando se trate de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos de trabajadores pensionados del IPS o cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo).

k) Fecha de disponibilidad del retiro.

l) Forma de pago del retiro (efectivo, cheque o vale vista nominativo, depósito en cuenta corriente o de ahorro bancaria).

m) Firma del trabajador o beneficiario que cursa el retiro, según corresponda.

n) Razón social de la Administradora, nombre y firma del funcionario responsable, espacio para estampar el timbre de recepción, fecha y timbre de pago del retiro y campo para V° B° de conformidad por parte del trabajador o beneficiario.

7. En los casos en que el afiliado o trabajador hubiese distribuido el saldo de su cuenta personal hasta en dos Fondos de Pensiones, podrá optar por retirar recursos de cada uno de ellos o de ambos a la vez, debiendo para tal efecto suscribir la respectiva solicitud. El afiliado o titular podrá efectuar un máximo de 24 retiros en un año calendario desde la cuenta de ahorro voluntario mantenida en cada Administradora. Cuando el saldo de la cuenta personal se encuentre distribuido, el afiliado o titular podrá optar por señalar en la solicitud que retirará desde ambos saldos donde tiene distribuido sus recursos, caso en el cual para efectos de su contabilización como retiro, la solicitud se considerará un retiro.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente fue modificado por la Norma de Carácter General N° 64, de fecha 1 de octubre de 2012.**

8. En el caso de retiros de las cuentas de ahorro voluntario, cuentas de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y cuentas individuales de ahorro previsional voluntario colectivo, en la solicitud el trabajador deberá indicar el régimen tributario desde el cual desea efectuar el retiro. Para estos efectos, la solicitud deberá permitir la selección de cada uno de los regímenes tributarios vigentes. El afiliado o titular podrá optar por señalar en la solicitud que retirará del saldo de más de un régimen tributario. Para efectos de su contabilización como retiro, la solicitud se considerará un retiro.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

9. La Administradora debe confeccionar formularios foliados para la presentación de esta solicitud, poniéndolos a disposición de los afiliados o trabajadores en sus agencias y centros de servicios y en las oficinas de las instituciones con las cuales hubiese convenido el servicio de pago de retiros.

10. Para efectuar un retiro es requisito indispensable disponer de la cédula nacional de identidad, documento que el afiliado o trabajador deberá exhibir al presentar la solicitud y al momento del pago, efectuando la Administradora las verificaciones de rigor.

11. Antes de pagar un retiro de ahorro voluntario, la Administradora deberá cerciorarse que el afiliado o trabajador no haya efectuado el número de retiros de la cuenta de ahorro voluntario en el año calendario que sumado al retiro pendiente de pago, se supere la cantidad máxima establecida en el número 7. anterior. Además, deberá verificar la información de aviso de parte del afiliado o trabajador del extravío, hurto o robo de su cédula nacional de identidad.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 64, de fecha 1 de octubre de 2012.**

12. La Administradora podrá aplicar procedimientos especiales de control en la solicitud y pago de los retiros, exigiendo requisitos complementarios a los establecidos en el presente Título, a condición de que una vez adoptados sean informados en los folletos que deben mantenerse a disposición de los afiliados y público en general en sus agencias, centros de servicios y en las oficinas de las instituciones con las cuales se hubiese convenido el servicio de pago de retiros.

13. En caso de fraude la Administradora será responsable por el retiro que hubiere pagado indebidamente.

14. Los retiros desde la cuenta de ahorro voluntario y cuenta de ahorro de indemnización que fuere necesario efectuar mediante poder, deben cumplir los siguientes requisitos:

a) El poder debe haber sido otorgado ante Notario y a persona que no sea funcionario(a) de la respectiva Administradora.

b) Debe presentarse el poder y la cédula nacional de identidad del apoderado, tanto al momento de suscribir la solicitud como al momento de cobrar el retiro. El poder debe ser retenido al momento del pago, conservándose en el archivo previsional.

15. Los retiros desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y de la cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos de trabajadores pensionados del IPS, que fuere necesario efectuar a través de un tercero, deberán realizarse otorgando un mandato especial mediante escritura pública, de acuerdo a las instrucciones impartidas en el Capítulo X de la Letra A del Título II del Libro II.

### **Forma de pago**

16. Con el objeto de operar eficientemente en materia de retiros la Administradora debe exhibir diariamente en sus agencias y en las oficinas de las instituciones con las cuales tenga convenio para el pago de retiros, el valor de cierre de la cuota del día anteprecedente de cada Tipo de Fondo.

17. Al presentarse una solicitud de retiro la Administradora puede optar entre dos alternativas:

a) Pagar con recursos propios recuperándolos posteriormente desde el Tipo de Fondo que corresponda.

b) Pagar con recursos del Tipo de Fondo que corresponda.

18. Si opta por pagar con recursos propios, puede hacerlo directamente o a través de instituciones con las cuales hubiere suscrito convenios para tal efecto, entregando al afiliado o trabajador dinero en efectivo, cheque o vale vista nominativo, o bien, transfiriéndolo o depositándolo en cuenta corriente o cuenta de ahorro bancaria del trabajador. Si existe saldo disponible en las cuentas personales, la autorización de pago debe emitirla dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de suscripción de la solicitud, poniendo los fondos a disposición del afiliado o trabajador el cuarto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la respectiva solicitud. Si el pago es efectuado en efectivo, cheque o vale vista, éste puede ser realizado en la misma agencia o centro de servicios de la Administradora u oficina de la entidad en convenio en la cual éste presentó la solicitud u otra a elección del afiliado o trabajador.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.**

19. Posteriormente la Administradora podrá recuperar dichos recursos desde el Tipo de Fondo y de los saldos y subsaldos correspondientes, teniendo en consideración las siguientes restricciones:

a) No podrán recuperarse fondos desde las cuentas de ahorro voluntario que se hubiesen pagado a afiliados o trabajadores que al momento de la presentación de la solicitud de retiro hayan registrado la cantidad máxima de retiros establecida en el número 7. anterior durante el año calendario en curso.

**Nota de actualización: Esta letra a) original fue eliminada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012, pasando las originales letras b) a d) a ser las actuales letras a) a c). Posteriormente la Norma de Carácter General N° 64, de fecha 1 de octubre de 2012, incorporó la original letra a), cambiando la asignación de las letras siguientes.**

b) Toda recuperación se realizará dentro del mismo día en que el retiro quede disponible al afiliado o trabajador y después de haberse registrado en la respectiva cuenta personal los cargos por el valor neto del retiro, la comisión por administración y el impuesto retenido, según corresponda, y de haberse efectuado las correspondientes contabilizaciones respaldadas por un comprobante de pago suscrito por el afiliado o trabajador, en el cual consten su identificación (cédula nacional de identidad, nombres y apellidos), el folio y fecha de la solicitud, el monto solicitado en pesos, la fecha del pago, el monto neto pagado, el monto de la comisión por administración, el monto retenido por el impuesto y el monto rebajado por concepto de bonificación fiscal, según corresponda. En caso que la recuperación comprenda varios pagos, deberá hacerse mediante un listado complementario, en el que se registren, por cada retiro, los mismos datos que se acaban de enunciar.

c) Toda recuperación sólo podrá efectuarse por el valor nominal pagado al trabajador imputando las cuentas personales, de retiros, de comisiones y de bancos respectivas.

d) Si el pago se hubiese efectuado a un afiliado o trabajador cuya cuenta personal se traspasó sin la recuperación del retiro, la Administradora deberá solicitar autorización previa a esta Superintendencia para efectuar la recuperación, proponiendo el procedimiento pertinente.

20. Si la Administradora opta por pagar con recursos del respectivo Tipo de Fondo deberá hacerlo con cargo a una cuenta corriente bancaria únicamente destinada al pago de retiros, de acuerdo a las instrucciones establecidas en los Capítulos V y VI de la Letra A del Título VII del Libro IV.

21. Si existe saldo disponible en las cuentas personales, la autorización de pago debe emitirse dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de suscripción de la solicitud, debiendo quedar los fondos a disposición del afiliado o trabajador el cuarto día hábil siguiente a la fecha de suscripción de la solicitud.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.**

22. Tanto si la Administradora paga al afiliado o trabajador con recursos propios o del respectivo Tipo de Fondo el valor a pagar será igual al monto en pesos solicitado, cuando no exista variación negativa de la rentabilidad o el retiro corresponda a un porcentaje del saldo, o bien, al monto en cuotas solicitado convertido a pesos deducido el monto de la comisión por administración y del impuesto, cuando corresponda.

23. En el pago de los retiros con recursos de la Administradora debe aplicarse el siguiente procedimiento:

a) Si la solicitud ha sido presentada en cuotas se deberá convertir a pesos el monto en cuotas solicitado, utilizando el valor de cierre de la cuota del día hábil anteprecedente a la fecha de disponibilidad del retiro.

b) Al monto en pesos solicitado se deben efectuar las siguientes series de operaciones para cada cuenta personal considerando lo establecido en el número anterior:

**Nota de actualización: Este enunciado fue modificado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

i. Retiros de cuentas de ahorro voluntario: Al monto en pesos solicitado se deberá restar el valor en pesos correspondiente a la comisión por administración y a la retención del impuesto, cuando corresponda. El valor así resultante se denominará valor neto del retiro.

ii. Retiros de la cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos: El valor neto del retiro corresponderá al monto solicitado, menos el monto de la comisión por administración.

iii. Retiros de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias: Al monto en pesos solicitado deberá restársele el valor en pesos correspondiente a la comisión por administración y a la retención del impuesto cuando los recursos se encuentren afectos al régimen tributario de la letra b) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980. El valor así resultante se denominará valor neto del retiro. En el caso de recursos afectos al régimen de la letra a) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980, el valor neto del retiro corresponderá al monto solicitado, menos el monto de la comisión por administración.

iv. Retiros de la cuenta individual de depósitos de ahorro previsional voluntario colectivo: Al monto en pesos solicitado deberá restársele el valor en pesos correspondiente a la comisión por administración

y a la retención del impuesto cuando los recursos se encuentren afectos al régimen tributario de la letra b) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980. El valor así resultante se denominará valor neto del retiro. En el caso de recursos afectos al régimen de la letra a) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980, el valor neto del retiro corresponderá al monto solicitado, menos el monto de la comisión por administración.

v. Retiros de la cuenta de ahorro de indemnización: El valor del retiro corresponderá al monto solicitado o al monto establecido en el mecanismo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227.

**Nota de actualización: Este literal fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

c) Pagar el valor neto del retiro, según corresponda.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

d) Convertir a cuotas el valor neto del retiro, la comisión y la retención del impuesto, según corresponda, utilizando el valor de cierre de la cuota del día hábil anteprecedente a la fecha de disponibilidad del retiro. Los montos en cuotas así determinados constituirán cargos en las cuentas personales. Las imputaciones respectivas se harán en las cuentas personales, de retiros y bancos respectivos.

24. En el pago de retiros con recursos del respectivo Tipo de Fondo, el procedimiento será el mismo del número anterior, esto es, para registrar el cargo en las cuentas personales, se deberá utilizar el valor de cierre de la cuota del segundo día hábil siguiente a la fecha de la suscripción de la solicitud de retiro, debiendo quedar disponible al trabajador el valor neto del retiro el cuarto o quinto día hábil siguiente a la fecha de la mencionada solicitud.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.**

25. Cualquiera sea la forma de pago, se cargarán en las cuentas personales el valor neto del retiro, la comisión por administración y la retención del impuesto, según corresponda, como movimientos separados.

26. Antes de efectuar el movimiento de cargo por el valor neto del retiro, la Administradora deberá rebajar el monto en pesos y cuotas correspondiente a la comisión por administración y a la retención de impuesto, cuando corresponda. Asimismo, por cada retiro que afecte las cotizaciones voluntarias o aportes de ahorro previsional voluntario colectivo que se encuentren acogidos al régimen tributario de la letra a) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980, el mismo día en que se efectúen en las respectivas cuentas personales los cargos correspondientes al retiro, la Administradora deberá girar del subsaldo correspondiente a la bonificación fiscal el monto equivalente al 15% del monto solicitado o el saldo remanente si éste fuere inferior a dicho monto, utilizando el mismo valor de cuota de cierre aplicado para el retiro, recursos que deberán enterarse en la Tesorería General de la República.

27. Cuando los trabajadores adheridos a un contrato de ahorro colectivo efectúen el retiro de los aportes por término de la relación laboral, término del respectivo contrato o cuando así lo contemple el contrato de ahorro, los recursos que hayan sido enterados por el empleador se gravarán con el impuesto único establecido en el número 3 del artículo 42 bis de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

28. En el caso de aportes de ahorro previsional voluntario colectivo de cargo del empleador, cuando éste retire dichos recursos, de acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 20 H del D.L. N° 3.500, de 1980, aquéllos serán considerados como ingresos para efectos de la Ley sobre Impuesto a la Renta, aplicándose para efectos de la determinación y pago de dichos recursos, en lo que corresponda, las instrucciones que se establecen en el presente Capítulo para los retiros de afiliados.

29. Los cargos de los retiros en las cuentas personales y la actualización del número acumulado de retiros de la cuenta de ahorro voluntario durante el año, deben hacerse en forma previa a la emisión del cheque o transferencia de los recursos del respectivo Tipo de Fondo, tanto para pagar directamente al afiliado o trabajador como para devolver recursos a la Administradora, contabilizando también los cargos en forma previa en las respectivas cuentas patrimoniales con abono a las cuentas de retiro, comisiones, impuestos retenidos y devolución de bonificaciones y subsidios fiscales del pasivo exigible, según corresponda.

30. La recuperación de la Administradora debe hacerse exclusivamente desde las cuentas Retiros de ahorros voluntarios y Retiros de ahorro de indemnización por el valor neto nominal pagado al afiliado o trabajador.

31. Los retiros deben ser autorizados por funcionarios designados expresamente por el Gerente General para tal efecto. Cuando el pago sea directo desde el Tipo de Fondo respectivo al afiliado o trabajador, la autorización sólo podrá darse si previamente el egreso ha sido registrado en la correspondiente cuenta personal. Cualquier eventual devolución de recursos a la Administradora debe contar con la misma autorización y registro previo en la cuenta personal. La autorización debe constar por escrito en el comprobante contable con que se emita el cheque del respectivo Fondo de Pensiones, o en el comprobante de pago al afiliado o trabajador con fondos de la Administradora, según corresponda. Esta autorización es sin perjuicio de la certificación que debe dar el Contralor de los Registros Auxiliares, establecida en el Capítulo VI de la Letra A del presente Título.

32. Prohíbese a las Administradoras pagar retiros que excedan el saldo disponible de las cuentas personales o los subsaldos respectivos. Por saldo o subsaldo disponible se entiende, en este caso, el que resulte de haber registrado en éstos la totalidad de los egresos autorizados que los hubiesen afectado hasta el mismo momento de autorizar un nuevo pago.

33. Cualquier demora respecto de los plazos dispuestos para poner a disposición del afiliado o trabajador los fondos de un retiro, obligará a la Administradora a compensar la pérdida que se produzca por la variación de la cuota entre el día en que debió ponerlo a disposición y el día en que efectivamente lo haga.

34. No pueden efectuarse retiros desde rezagos.

**Nota de actualización: este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

#### **Inhabilitación transitoria**

35. Existiendo una orden de traspaso aceptada por la Administradora antigua sin que la respectiva cuenta personal haya sido traspasada, el afiliado quedará transitoriamente inhabilitado para hacer retiros desde su cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta de ahorro voluntario y cuenta de ahorro de indemnización desde la fecha de aceptación de la orden de traspaso y hasta el día hábil siguiente al de la acreditación de sus saldos en las cuentas personales, en conformidad con lo establecido en el Capítulo XVIII de la Letra A del presente Título. En el caso del traspaso del saldo de la cuenta de ahorro voluntario, también le será aplicable la inhabilitación antes citada.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

36. El afiliado o trabajador que extravíe su cédula nacional de identidad o ésta le sea hurtada o robada, debe dar aviso de ello por escrito a la Administradora en que se encuentre afiliado o mantenga una cuenta de ahorro voluntario, ahorro previsional voluntario individual o colectivo. Si concurriere personalmente a una agencia o centro de servicio a dar el aviso, la Administradora le entregará un recibo, suscrito por el jefe de agencia u otro empleado autorizado, en que conste la hora y fecha de su recepción, con la descripción de las cuentas que se bloquearán y las acciones que deberá efectuar para liberarlas.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

37. Al recibir este aviso, la Administradora bloqueará las respectivas cuentas personales impidiendo todo retiro desde ellas hasta haber recibido del afiliado o trabajador una autorización escrita para liberarlas. Esta autorización debe darla concurriendo personalmente a una agencia o centro de servicio e identificándose a satisfacción de la Administradora. Tanto el aviso como la autorización del afiliado o trabajador deben incorporarse en el archivo previsional.

38. Si se efectúa un traspaso con las cuentas personales bloqueadas la nueva Administradora no podrá modificar la situación hasta recibir una autorización escrita del afiliado para liberarlas dada personalmente por él en una agencia o centro de servicio. Esta autorización se incorporará en el archivo previsional.

39. Para todos los efectos de control de los retiros, el traspaso, la distribución del saldo y el cambio o asignación de Fondo de Pensiones de la cuenta de ahorro voluntario, no se considerarán retiro.

40. La Administradora que sea notificada del embargo de una cuenta de ahorro voluntario o fondos de una cuenta de ahorro de indemnización por un tribunal competente, adoptará las siguientes medidas inmediatas:

a) Bloqueará la cuenta de ahorro voluntario o los fondos de la cuenta de ahorro de indemnización, impidiendo todo retiro hasta recibir orden del tribunal competente para liberarlos.

b) Se abstendrá de traspasar la cuenta de ahorro voluntario o los fondos de la cuenta de ahorro de indemnización, cualquiera sea el curso del proceso al momento de recibir la notificación del embargo.

#### **Retiros de ahorro de indemnización**

41. El trabajador deberá retirar la totalidad de los fondos acumulados en la cuenta de ahorro de indemnización, incluida su rentabilidad, cuando acredite que ha puesto término a la relación laboral con el empleador que enteró los aportes. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que el trabajador se acoja a la opción de retirar fondos de la referida cuenta personal de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227 o en el artículo 10 de la ley N° 21.247, según corresponda, ya sea por acto o declaración de la autoridad competente que establezca medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada COVID-19 o por suscripción de pacto de suspensión de la relación laboral, el monto de cada retiro corresponderá al establecido en el referido artículo 4.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

42. Aquellos trabajadores que presten servicios a más de un empleador, sólo podrán retirar los fondos acumulados con el empleador con el cual se dio término a la relación laboral; con los restantes, se procederá al giro una vez que se cumpla esta condición. En los casos de retiros efectuados de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227 o en el artículo 10 de la ley N° 21.247, según corresponda, éstos se efectuarán respecto del saldo mantenido asociado al respectivo empleador.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

43. Para acreditar el término de la relación laboral, el trabajador deberá presentar el finiquito del contrato de trabajo firmado por él y su empleador, ratificado ante el Inspector del Trabajo o ante Notario Público o el oficial del Registro Civil de la respectiva comuna o sección de comuna o el Secretario Municipal o presidente del sindicato o delegado del personal o sindical correspondiente; una copia del finiquito quedará a disposición de la Administradora. Además, el término de la relación laboral se puede acreditar por acta de conciliación o avenimiento, por sentencia judicial ejecutoriada u otro documento previa y debidamente calificado por la fiscalía o asesoría legal de la Administradora.

Por su parte, para efectos de acogerse a lo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227, el trabajador de casa particular deberá acreditar mediante una declaración jurada simple ante la AFP a la que se encuentre afiliado, que dé cuenta que no se encuentra en alguna de las situaciones descritas en el inciso tercero del artículo 1 de la citada ley, esto es, que al momento de dictarse el acto o la declaración de la autoridad, no hubiere suscrito con su empleador un pacto que permita asegurar la continuidad de la prestación de los servicios durante la vigencia de este evento, incluidos aquellos pactos a los que se refiere el Título II de la ley N° 21.227 (reducción de jornada), y que implique continuar recibiendo todo o parte de su remuneración mensual; y que no está percibiendo subsidio por incapacidad laboral, cualquiera sea la naturaleza de la licencia médica o motivo de salud que le dio origen. Respecto a esto último, en la declaración jurada el trabajador se deberá comprometer además a informar a la Administradora si mientras se encuentra haciendo uso de los recursos de la cuenta de ahorro de indemnización, llega a percibir subsidio por incapacidad laboral. El trabajador será personalmente responsable de la veracidad de las declaraciones del documento y de la información que deba proporcionar posterior a la presentación de la declaración jurada a la AFP.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, la AFP deberá habilitar un servicio en su sitio web y una aplicación móvil que permita a los trabajadores de casa particular solicitar acogerse a lo dispuesto en el artículo 4 de la ley N° 21.227 y simultáneamente presentar la mencionada declaración

jurada y cualquier otra información posterior, relativa a subsidios por incapacidad laboral. En el caso que el sitio web de la Administradora sea responsivo, no será obligatorio habilitar la aplicación móvil. En dicho servicio web y en la aplicación móvil se deberán incluir funcionalidades que permitan al trabajador ingresar los datos requeridos en la solicitud del beneficio y la declaración jurada, pudiendo esta última formar parte de la solicitud. Con todo, no se deberá exigir clave de seguridad para el llenado y envío de la solicitud por parte del empleador, ni del trabajador de casa particular, bastando con requerirle sus antecedentes personales, correo electrónico y la dirección completa, la serie de la cédula de identidad o número de documento, según corresponda, lo que debe ser validado en el Servicio de Registro Civil e Identificación o con algún proveedor que preste este servicio a la AFP, en forma previa al pago del primer giro, y la individualización del empleador (nombre o razón social, número de RUT y la dirección completa). La AFP también podrá habilitar mecanismos en su call center para efectos de solicitar este beneficio, siempre y cuando cuente con tecnología para ingreso del número de cédula de identidad y la serie o número de documento, según corresponda, sin la intervención de un asistente.

Lo anterior, sin perjuicio que el trabajador de casa particular también podrá requerir el retiro de fondos a que se refiere el artículo 4 de la ley N° 21.227 de manera presencial, previa presentación de su cédula de identidad y en caso de los trabajadores extranjeros sin cédula de identidad, con pasaporte o documento de identidad de su país de origen.

La Administradora deberá remitir a la Dirección del Trabajo, mensualmente y por medios electrónicos, la nómina de empleadores y sus respectivos trabajadores que suscribieron el pacto mencionado en el artículo 5 de la ley N° 21.227. De igual forma, se deberá comunicar al referido Organismo Fiscalizador, la nómina de los empleadores cuyos trabajadores se acogieron a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247. El formato para el envío de la información será acordado entre las Administradoras y la Dirección del Trabajo. Asimismo, las citadas entidades podrán acordar una periodicidad para el envío de la información inferior a un mes.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 268, de fecha 4 de junio de 2020. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

44. En caso de fallecimiento del trabajador, los beneficiarios podrán girar de la cuenta personal hasta un monto de 5 UTA., con sólo la presentación del certificado de defunción y la acreditación de la relación de parentesco. El exceso sobre las 5 UTA., si hubiese, constituirá herencia y para poder retirarlo será necesario presentar posesión efectiva de los bienes que hayan quedado a la fecha de fallecimiento del causante.

45. A las solicitudes de retiro de la cuenta de ahorro de indemnización suscritas por el trabajador, en el caso de término de la relación laboral, o los beneficiarios, en caso de fallecimiento del trabajador, deberán adjuntarse copia del finiquito del contrato de trabajo o del certificado de defunción o de la posesión efectiva, según corresponda, e identificarse con la cédula de identidad respectiva.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

46. Sin perjuicio de las instrucciones descritas en el presente Capítulo, para cursar la solicitud de retiros de ahorro de indemnización la Administradora deberá considerar lo siguiente:

a) El saldo por empleador o de la cuenta, según corresponda, debe llenarlo la Administradora en el acto de presentación del formulario sólo con el monto en cuotas. El monto en pesos debe registrarse en la solicitud de retiro al momento de efectuar el giro, efectuando la conversión del saldo en cuotas al valor de cuota de cierre del día anteprecedente al de emisión del cheque. Además, podrá considerar los saldos no cobrados que mantuviere el trabajador respecto de empleadores para los cuales la Administradora tenga conocimiento de que no existe una relación laboral vigente.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

b) Debe obtener el saldo en cuotas, en base a la información más actualizada que disponga a través de sus sistemas de información. Previo a cursar el pago del retiro, debe verificar que la

información consignada en la agencia o centro de servicio es la correcta. En el evento que hubiesen surgido movimientos no considerados al momento de la presentación del formulario de retiro, la Administradora debe pagar, en el caso de término de relación laboral, el saldo que corresponda a la cuenta asociada al respectivo empleador, adjuntando un anexo con la explicación sobre el nuevo saldo firmado por un funcionario responsable.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

c) Debe verificar que la documentación de respaldo que se adjunta al formulario de retiro corresponda a la que exige el número 45 anterior. Dicha documentación deberá quedar en poder de la Administradora junto con el original del formulario.

d) En caso de finiquito, el retiro de ahorro de indemnización deberá cursarse por el saldo acumulado por el empleador respectivo, cuidando de no pagar fondos que correspondan a otro empleador con el cual mantiene relación laboral vigente.

e) En el caso de aplicación del mecanismo del artículo 4 de la ley N° 21.227, el retiro de ahorro de indemnización deberá cursarse desde la cuenta del trabajador, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

i. La Administradora deberá girar del saldo total acumulado con el respectivo empleador y de los saldos no cobrados que mantuviera de empleadores con los cuales se tenga conocimiento de que no exista una relación laboral cuando así lo solicite el trabajador, el equivalente a un 70% de su última remuneración mensual imponible, registrada o declarada en los meses anteriores al mes en que la autoridad competente estableció las medidas sanitarias o de seguridad interior, o al mes de la suscripción del pacto de suspensión de la relación laboral, según corresponda. La AFP girará el saldo total acumulado, si éste fuere inferior al referido cálculo.

ii. Si el acto o declaración de autoridad se extendiere por más de 30 días y la cuenta registra saldo, la Administradora girará la suma equivalente al 55%, 45%, 40% y 35% de la remuneración imponible a que se refiere el literal anterior, para los meses segundo, tercero, cuarto y quinto, respectivamente, o por los meses que se alcancen a cubrir, si el saldo no fuere suficiente. Lo anterior, mientras se mantenga el acto o declaración de la autoridad competente que establece las medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada COVID-19, o el pacto de suspensión de la relación laboral suscrito por el trabajador, situación que deberá verificar la Administradora antes de efectuar el respectivo giro.

iii. La Administradora, deberá considerar el siguiente procedimiento, de acuerdo a los respectivos meses y porcentajes del artículo 4 de la ley N° 21.227:

- Cada pago se efectuará dentro de los cinco días hábiles siguientes al cumplimiento de la mensualidad correspondiente.

- Las tasas aplicables a los pagos de las mensualidades serán las señaladas en las secciones i. e ii. anteriores.

- La Administradora deberá comunicar a cada afiliado la fecha de pago que le corresponda a través del correo electrónico y un mensaje de texto (SMS).

iv. El monto del retiro se deberá rebajar del saldo acumulado con el empleador, en aquellos casos en que el trabajador preste servicios a más de un empleador, cada retiro se rebajará de cada saldo acumulado por empleador. En el caso que el saldo se encuentre distribuido entre Fondos, la rebaja se efectuará proporcionalmente.

v. El pago de los retiros se deberá efectuar preferentemente en una cuenta bancaria cuyo titular sea necesariamente el trabajador de casa particular y en caso de no ser posible lo anterior, mediante un pago nominativo al respectivo trabajador. En caso que el pago sea efectuado mediante una cuenta corriente, cuenta vista o cuenta de provisión de fondos, el riesgo de este tipo de cuenta debe haber sido evaluado por la Administradora de modo que se mitigue el riesgo de fraude.

vi. Cuando el saldo de la cuenta de ahorro de indemnización sea traspasado a otra AFP, simultáneamente con el traspaso de los recursos, la AFP antigua deberá enviar a la AFP nueva la información necesaria con el objetivo de que esta última pueda dar continuidad a los respectivos giros

de fondos. El formato y el medio de envío de la información serán acordados entre las Administradoras, velando porque la información que deba transmitirse se disponga en forma correcta, oportuna y segura. Las AFP deberán mantener respaldo del cumplimiento de esta obligación para efectos de fiscalización.

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

f) El trabajador de casa particular extranjero, para invocar sus derechos respecto de su cuenta de ahorro de indemnización, deberá presentar su cédula de identidad para personas extranjeras, y mientras no disponga de ésta, podrá hacerlo con su documento identificador oficial de su país de origen o pasaporte. En este último caso, la suscripción de cualquier formulario relacionado con la citada cuenta personal deberá contener el NIC. La Administradora deberá adoptar las medidas necesarias para que el trabajador extranjero sin cédula de identidad pueda acceder y cobrar los retiros con la presentación del documento identificador oficial de su país de origen o del pasaporte. El trabajador extranjero que no disponga de su cédula de identidad para personas extranjeras y presente su solicitud de retiro a través de los medios electrónicos habilitados para ello, deberá adjuntar a la solicitud su foto y una copia de su documento identificador oficial de su país de origen o la hoja donde se registra el número de pasaporte, su foto y su identificación.

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 263, de fecha 8 de abril de 2020.**

47. Los rezagos que sean aclarados con posterioridad al retiro de los fondos de la cuenta de ahorro de indemnización, y que correspondan al período de vigencia de la relación laboral con el empleador respectivo, se acreditarán en dicha cuenta y se informarán al trabajador, a más tardar el último día hábil del mes de imputación, mediante correo electrónico, correo postal u otro medio que estime conveniente la Administradora y que permita dejar constancia de la comunicación, avisándole que puede hacer el retiro en cualquier agencia de la AFP. Esta norma también regirá para los aportes de indemnización pagados con posterioridad al respectivo retiro de ahorro.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 30, de fecha 27 de diciembre de 2011, además dicha Norma eliminó el número 48 original, cambiando correlativamente los números siguientes.**

48. La Administradora podrá anticipar con recursos propios con anterioridad al plazo establecido en el número 18 anterior, un porcentaje o la totalidad del retiro solicitado por el trabajador en función del saldo o subsaldo en pesos que registre disponible a la fecha del anticipo, según corresponda, considerando el valor cuota de cierre del día hábil anteprecedente al anticipo, operaciones para las cuales la Administradora deberá aplicar las siguientes instrucciones:

a) Previo a colocar los recursos a disposición del afiliado o titular, deberá calcular los montos en pesos correspondientes al valor neto del retiro, a la comisión por administración y al impuesto, según corresponda, debiendo poner a disposición del trabajador el valor neto del retiro.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

b) El cuarto día hábil siguiente al de la suscripción de la solicitud, deberá rebajar de la cuenta personal los montos en pesos de los movimientos determinados en la letra anterior, aplicando para la determinación de sus cuotas el valor cuota de cierre del día hábil anteprecedente. En la eventualidad que el saldo en cuotas de la cuenta personal sea menor a la sumatoria de las cuotas rebajadas, simultáneamente al cargo de los movimientos del anticipo deberá registrar en la cuenta personal un movimiento de ajuste con el abono del monto en cuotas faltante con cargo a la cuenta del pasivo exigible en que se haya contabilizado el monto nominal del valor neto del retiro, debiendo girarse en favor de la Administradora la diferencia en pesos que se registre en la respectiva cuenta del pasivo exigible por la contabilización de ambos valores.

c) El saldo que quede disponible en la cuenta personal con posterioridad al cargo del anticipo, corresponderá al saldo sobre el cual eventualmente se pagará el remanente del retiro, si ello corresponde, según lo solicitado por el trabajador y las políticas implementadas por la Administradora para estos efectos, el que de existir, deberá rebajarse desde la cuenta personal simultáneamente con el cargo del anticipo, utilizando para convertir a cuotas los movimientos del valor neto del retiro, la comisión

por administración e impuesto, según corresponda, el valor cuota de cierre del día hábil antecedente al cargo.

d) Los movimientos de cargo correspondientes al anticipo y al pago del remanente deberán registrarse en la cuenta personal con códigos diferenciados considerando como fecha de operación la fecha de la respectiva solicitud, los que para efectos de la información que corresponda proporcionar al Servicio de Impuestos Internos deberán considerarse como retiros independientes. No obstante lo anterior, para la contabilización del número de retiros de ahorro voluntario que puede efectuar el trabajador durante un año calendario, el anticipo y el remanente se considerarán como un sólo retiro.

e) En el caso de retiros de cuentas de ahorro voluntario con saldos distribuidos, se aplicarán las instrucciones del punto anterior y aquéllas establecidas en la normativa vigente.

f) En el comprobante de pago del anticipo, los valores correspondientes al valor neto del retiro, a la comisión por administración y al impuesto, según corresponda, sólo deberán registrarse por sus montos en pesos. Cuando el pago corresponda al remanente, en el comprobante de pago deberán informarse los montos en pesos y cuotas, como también, el saldo final posterior al cargo del retiro.

g) La Administradora que opte por el anticipo de retiros de fondos con recursos propios, deberá definir a través de su Directorio el porcentaje y/o monto máximo del saldo disponible que anticipará a sus afiliados o titulares y el monto máximo diario disponible para los retiros diarios, sustentando su decisión con un informe de riesgo asociado, opción que será de libre elección para los trabajadores incorporados a la Administradora para los cuales no deberá existir ningún tipo de discriminación respecto de las alternativas implementadas para estos efectos, las que deberán informarse a esta Superintendencia con una anticipación mínima de 30 días a la fecha de su aplicación o eventual modificación, adjuntando el informe de riesgo antes señalado.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General Nº 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

#### **Anticipos con recursos de los Fondos de Pensiones**

49. Alternativamente, la Administradora podrá optar por realizar el anticipo de un porcentaje o de la totalidad del retiro solicitado por el trabajador directamente con recursos del respectivo Fondo de Pensiones, con anterioridad al plazo establecido en el número 21 anterior, caso en el cual deberá rebajar de la cuenta personal o subsaldos respectivos, según corresponda, los movimientos de cargo correspondientes al anticipo en forma previa a la disponibilidad del valor neto del retiro, considerando las siguientes instrucciones:

a) El valor neto del retiro deberá quedar a disposición del trabajador a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se rebaje de la cuenta personal el valor neto del retiro, la comisión por administración y el impuesto, según corresponda, operaciones para las cuales deberá aplicarse el valor cuota de cierre del día hábil antecedente al de su registro en la cuenta personal.

b) El cuarto día hábil siguiente al de suscripción de la solicitud, para los montos en pesos de los movimientos rebajados de la cuenta personal deberá calcularse su monto en cuotas utilizando el valor cuota de cierre del día hábil antecedente. Si la sumatoria de las cuotas calculadas para dichos movimientos es superior a la sumatoria de las cuotas inicialmente rebajadas por el anticipo, la diferencia deberá cargarse de la cuenta personal como movimiento de ajuste con abono a la cuenta de patrimonio Rentabilidad no distribuida del respectivo Tipo de Fondo, de lo contrario, si la sumatoria de las cuotas calculadas es menor al total de cuotas deducidas, la diferencia deberá abonarse en la cuenta personal como movimiento de ajuste con cargo a la cuenta de patrimonio Rentabilidad no distribuida del respectivo Tipo de Fondo, utilizándose para el registro de dichas operaciones el valor cuota de cierre del día hábil antecedente.

c) En la eventualidad que el saldo en cuotas de la cuenta personal sea menor a la diferencia de cuotas que corresponda cargar en ella, dicho ajuste deberá registrarse sólo hasta el saldo en cuotas vigente, debiendo la Administradora financiar con recursos propios y dentro del mismo día las cuotas restantes con abono a la cuenta de patrimonio Rentabilidad no distribuida del respectivo Tipo de Fondo, utilizando para su valorización el valor cuota de cierre del día hábil antecedente al financiamiento.

d) Los movimientos de cargo correspondientes al anticipo y al pago del remanente deberán registrarse en la cuenta personal con códigos diferenciados considerando como fecha de operación la

fecha de la respectiva solicitud, los que para efectos de la información que corresponda proporcionar al Servicio de Impuestos Internos deberán considerarse como retiros independientes. No obstante lo anterior, para la contabilización del número de retiros de ahorro voluntario que puede efectuar el trabajador durante un año calendario, el anticipo y el remanente se considerarán como un sólo retiro los que quedarán afectos a una única comisión la que deberá rebajarse del monto del anticipo. En el caso de retiros de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y de depósitos convenidos, la comisión deberá determinarse separadamente por el monto del anticipo y del remanente, debiendo rebajarse de la cuenta personal simultáneamente con el cargo del respectivo valor neto del retiro.

e) La Administradora que opte por esta modalidad deberá definir a través de su Directorio el porcentaje y/o monto máximo del saldo disponible que anticipará a sus afiliados o titulares, sustentando su decisión con un informe de riesgo asociado, opción que quedará sujeta a las mismas instrucciones y plazo de aplicación indicados en la letra g) del número anterior.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

50. Por los retiros que se efectúen desde los subsaldos de cotizaciones voluntarias o de aportes de ahorro previsional voluntario colectivo acogidos al régimen tributario de la letra a) del artículo 20 L del D.L. N° 3.500, de 1980, el mismo día en que se efectúen en la respectivas cuentas personales el cargo del retiro, la Administradora deberá rebajar de los auxiliares tributarios respectivos los montos en UTM correspondientes, conforme las instrucciones que establecidas en los Títulos II y IV del Libro II, según corresponda.

51. En cada solicitud de retiro, ya sea que se pague total o parcialmente con recursos de la Administradora o de los Fondos de Pensiones, deberá advertirse a los trabajadores respecto de las variaciones que pueden afectar a los saldos y a los montos solicitados debido a las rentabilidades de los valores de cuota entre la fecha de la solicitud y la de disponibilidad de los fondos. Adicionalmente, cuando la Administradora opte por el pago de anticipos, deberá incorporar en la solicitud de retiro los campos de información que permitan al trabajador la adecuada selección de las opciones de pago disponibles.

**Retiros para cubrir los pagos voluntarios de cotizaciones previsionales y el saldo neto por cotizar positivo de los trabajadores independientes**

**Nota de actualización: Este título fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente, este título fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

52. El trabajador independiente que decida retirar mensualmente fondos desde sus cuentas de ahorro voluntario para traspasarlos desde aquellas a su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, con el objeto de cubrir los pagos voluntarios de cotizaciones previsionales y el saldo neto por cotizar positivo determinado e informado por el Servicio de Impuestos Internos, según corresponda, y para enterar la cotización previsional de salud en la institución respectiva (ISAPRE o FONASA), deberá proceder a otorgar un mandato a la Administradora. Para estos efectos, la Administradora donde el trabajador tenga la cuenta de ahorro voluntario debe confeccionar el formulario Retiros para Cotizaciones Previsionales, debiendo estar disponible en las agencias o centros de servicios de todo el país, el cual deberá contener a lo menos la siguiente información:

**Nota de actualización: El encabezado de este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

- a) Nombre completo del trabajador independiente (apellido paterno, apellido materno y nombres).
- b) Número de cédula nacional de identidad del trabajador independiente.
- c) Período que cubre el mandato.
- d) Monto de la renta imponible sobre la cual se calcularán los pagos voluntarios de cotizaciones previsionales.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

e) Monto de la cotización obligatoria o del saldo neto por cotizar positivo.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

f) Fecha de suscripción.

g) Identificación de la Institución de salud, en caso de solicitar el pago de esta cotización, indicando el monto a enterar.

h) Identificar el o los Fondos de Pensiones desde los cuales desea efectuar el retiro.

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

i) Identificar el o los regímenes tributarios desde los cuales desea efectuar el retiro.

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

j) Nombre de la AFP donde se encuentre incorporado a la fecha de suscripción del formulario.

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

k) Identificar el objeto del retiro (para pagar cotizaciones previsionales o saldo neto por cotizar positivo, según corresponda).

**Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

l) Nombre de la Administradora que suscribe el formulario.

**Nota de actualización: Esta letra fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

m) Firma del trabajador independiente.

53. El trabajador independiente deberá concurrir personalmente a una agencia o centro de servicios de la Administradora en la que tenga la cuenta de ahorro voluntario para suscribir el referido formulario presentando su cédula nacional de identidad. Una vez otorgado el mandato, la Administradora deberá entregar al afiliado o titular la copia del formulario que lo contiene, debidamente timbrada.

Asimismo, la suscripción del formulario "Retiros para Cotizaciones Previsionales" podrá realizarse a través del Sitio Web de la Administradora utilizando la Clave de Seguridad o Firma Electrónica, simple o avanzada, definida en la normativa vigente.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 30, de fecha 27 de diciembre de 2011. Posteriormente fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

54. Será responsabilidad de la Administradora verificar que en la cuenta de ahorro voluntario existan los fondos suficientes para cubrir al menos las cotizaciones del primer mes. Si el mandato hubiese sido suscrito en forma incompleta, errónea, o bien, si no existen en la cuenta de ahorro voluntario los fondos suficientes, no tendrá ninguna validez y deberá informarse al afiliado o titular esta situación, mediante correo electrónico, correo postal ordinario o certificado u otro medio que estime conveniente la Administradora y que permita dejar constancia de la comunicación, a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 30, de fecha 27 de diciembre de 2011. Posteriormente fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

55. El primer mes en que la Administradora debe efectuar el retiro para cubrir el pago voluntario de cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, es el subsiguiente al de otorgamiento del mandato. Si durante tres meses consecutivos no se puede efectuar retiros de la cuenta de ahorro voluntario para cubrir las cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, por no existir fondos suficientes, el mandato se entenderá revocado y deberá informarse esta situación al afiliado o titular.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

56. Si el afiliado o titular decide suspender los retiros para cubrir el pago voluntario de cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, deberá comunicar por escrito la revocación del mandato a la respectiva Administradora. Esta revocación se hará efectiva a contar del mes subsiguiente al de recepción de la comunicación que la contenga.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

57. El retiro para cubrir el pago voluntario de cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, deberá efectuarse dentro de los plazos que las respectivas leyes o normas establezcan. El retiro se efectuará utilizando el valor de cuota de cierre del día anteprecedente a aquél en que se efectúe el cargo en la cuenta personal.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente fue modificado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

58. Cuando el retiro de recursos es realizado por la Administradora en la cual se encuentra incorporado el trabajador independiente, tanto el cargo en la cuenta de ahorro voluntario como el abono en la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias deberán realizarse simultáneamente al mismo valor de cuota.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012.**

59. Si el retiro de recursos se realiza desde una Administradora distinta a la AFP donde se encuentra incorporado el trabajador independiente, la entidad de destino deberá adoptar todos los mecanismos de control que sean necesarios para verificar la conformidad de los fondos recibidos y la información entregada. En caso de discrepancia el proceso deberá volver a realizarse el día hábil siguiente. Una vez aceptado el proceso de pago las respectivas entidades deberán formalizar su debida aprobación. Por su parte, la Administradora mandatada deberá verificar la AFP de afiliación del trabajador independiente antes del envío de los recursos.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 47, de fecha 23 de mayo de 2012, pasando los originales números 59 a 63 a ser los actuales 60 a 64.**

60. El retiro correspondiente a la cotización de salud, deberá girarse utilizando las cuentas Retiros de ahorro voluntario y Banco retiros de ahorro, subcuenta Banco retiros de ahorros voluntarios, y depositarse en una cuenta de la Administradora de afiliación vigente, para que ésta proceda a enterarla en la institución indicada en el mandato. Cuando se trate de una Institución de Salud Previsional (ISAPRE), la cotización será pagada dentro del plazo establecido en el número anteprecedente;

en el caso del Fondo Nacional de Salud (FONASA), la cotización será enterada de acuerdo a los procedimientos vigentes para la recaudación de salud de los afiliados independientes.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

61. Las cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, se determinarán aplicando sobre la renta imponible declarada en el formulario mediante el cual se otorgó mandato, los porcentajes legales vigentes en el mes precedente al del retiro.

**Nota de actualización: La numeración fue modificada por la Norma de Carácter General Nº 30, de fecha 27 de diciembre de 2011. Posteriormente, estos números fueron modificados por la Norma de Carácter General Nº 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

62. Para todos los efectos legales, se considerará como fecha de pago de la cotización o del saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, la fecha de retiro de la cuenta de ahorro voluntario, cuando éste es realizado por la Administradora en la cual se encuentra incorporado el trabajador independiente. En aquellos casos en que los fondos son traspasados desde otra AFP, la fecha de pago corresponderá a la fecha de recepción de los recursos en la Administradora donde se encuentre incorporado el trabajador independiente. Se considerará el mes anterior al del retiro como mes de devengamiento de la renta asociada a la cotización.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente esta numeración fue modificada por la Norma de Carácter General Nº 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

63. Cuando el trabajador independiente se acoja a subsidio por incapacidad laboral y esté vigente el mandato, deberá informar de esta situación a la Administradora mandatada, dentro de los 10 días siguientes al de emisión de la licencia médica, a objeto de que ésta suspenda el retiro. Si la Administradora no fuese oportunamente informada, y se produjesen descuentos duplicados de cotizaciones previsionales, se procederá a reversar el retiro, restituyendo a la cuenta de ahorro voluntario su valor nominal al valor de cuota de cierre del día anteprecedente al abono de éste, devolviendo para tal efecto la comisión porcentual que se hubiese cobrado. Si la cotización de salud proveniente de la cuenta de ahorro voluntario hubiese sido pagada, será responsabilidad del afiliado gestionar ante la institución de salud correspondiente la recuperación del valor enterado en exceso. La Administradora deberá incorporar en el mandato las instrucciones impartidas en este número a objeto que los trabajadores independientes tengan conocimiento de éstas.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente esta numeración fue modificada por la Norma de Carácter General Nº 47, de fecha 23 de mayo de 2012. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

64. Los retiros de la cuenta de ahorro voluntario que se utilicen para cubrir las cotizaciones previsionales o el saldo neto por cotizar positivo, según corresponda, no se considerarán para determinar el número de retiros acumulados en el año calendario, a que se refiere el artículo 21 del D.L. Nº 3.500, de 1980. En aquellos casos en que el retiro se efectúa del subsaldo Régimen Tributario General (RTG) de la cuenta de ahorro voluntario, la Administradora deberá rebajar del subsaldo en UTM, el monto del capital en UTM correspondiente al retiro.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 33, de fecha 29 de diciembre de 2011. Posteriormente la Norma de Carácter General Nº 47, de fecha 23 de mayo de 2012, eliminó el número 64 original. Posteriormente, este número fue modificado por la Norma de Carácter General Nº 258, de fecha 28 de febrero de 2020.**

**Procedimiento de pago de cotizaciones de independientes al Fondo Nacional de Salud**

65. Las Administradoras que registren afiliados incorporados al Fondo Nacional de Salud deberán depositar en cuentas corrientes de FONASA, la recaudación de cotizaciones de salud de los trabajadores independientes, pagadas en conformidad a lo establecido en el artículo 92 del D.L. N° 3.500, de 1980, cuyas respectivas cotizaciones obligatorias hayan sido previamente acreditadas en las cuentas personales de dichos trabajadores en el mismo mes en el cual se cancelaron. El depósito deberá efectuarse a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente al pago de las cotizaciones previsionales.

66. Respecto de la recaudación de cotizaciones de salud de trabajadores independientes, cuyas cotizaciones obligatorias no hayan sido acreditadas en las respectivas cuentas personales en el mismo mes del pago de las cotizaciones previsionales, deberá depositarse en las cuentas corrientes de recaudación de FONASA, a más tardar el día 25 o día hábil siguiente, si aquél no lo fuere, del mes siguiente al pago de las cotizaciones previsionales, conjuntamente con las cotizaciones que corresponda enviar en esa fecha.

**Nota de actualización: La numeración fue modificada por la Norma de Carácter General N° 30, de fecha 27 de diciembre de 2011. Posteriormente este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011.**

67. El pago de los fondos podrá efectuarse mediante transferencia electrónica de fondos o depositándolos directamente en el banco. El Fondo Nacional de Salud informará oportunamente a las AFP los datos referidos al banco y el número de la cuenta corriente en donde deberá efectuarse el depósito. Cualquier cambio futuro sobre los datos del banco y de la cuenta corriente serán debidamente informados por dicha Institución.

68. El contenido de la nómina de envío a FONASA con la información de los trabajadores independientes por los cuales se está pagando las respectivas cotizaciones de salud, será la siguiente:

- a) Número de Rut del trabajador independiente.
- b) Nombres y apellidos del trabajador independiente.
- c) Mes y año de devengamiento de la renta imponible sobre la cual se pagó la cotización de salud.
- d) Monto de la renta imponible mensual sobre la cual se pagó la cotización de salud.
- e) Monto en pesos de la cotización de salud.
- f) Total en pesos de cotizaciones de salud informadas en la nómina.

En aquellos casos en que el trabajador independiente cotice por más de una renta mensual, la Administradora deberá incluir en la misma nómina, todos los meses cotizados.

Esta nómina deberá ser despachada conjuntamente con el envío de los fondos.

**Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 33, de fecha 29 de diciembre de 2011.**

69. La nómina descrita en el número anterior deberá ser remitida al correo electrónico que informe el Fondo Nacional de Salud, o bien, mediante medio magnético.

70. El afiliado voluntario que desee cubrir mensualmente sus cotizaciones previsionales (cotización obligatoria de capitalización y cotización adicional) con el retiro de fondo de su cuenta de ahorro voluntario, deberá otorgar un mandato a la Administradora en que se encuentre incorporado, la que para tales efectos deberá aplicar, en lo que corresponda, las instrucciones establecidas para el caso de afiliados independientes. Para estos casos, la Administradora deberá confeccionar un formulario denominado "Retiros para Cotizaciones Previsionales Afiliado Voluntario", en original y copia para el afiliado, el que deberá mantener disponible en las agencias o centros de servicios de todo el país, ciñéndose en lo que corresponda al formulario disponible para el afiliado independiente.

**Retiros de Fondos por trabajadores de casa particular acogidos a la ley N° 21.247**

**Nota de actualización: Este subtítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

71. Los trabajadores de casa particular que cumplan los requisitos para acceder al beneficio establecido en el artículo 4 de la ley 21.227, tendrán derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247. Además, podrán suscribir una solicitud para acogerse al beneficio del citado artículo 4 con el objetivo de retirar fondos desde su cuenta de ahorro de indemnización, siempre que tengan el cuidado personal de uno o más niños o niñas nacidos a partir del año 2013, pero que no estén comprendidos en el artículo 1° de la ley N° 21.247, y mientras permanezca suspendido el funcionamiento de establecimientos educacionales, jardines infantiles y salas cunas por acto o declaración de la autoridad competente para el control de la enfermedad denominada COVID-19, al cual asistiría cualquiera de los respectivos niños o niñas que tenga a su cuidado.

Los trabajadores de casa particular que se encuentren recibiendo retiros desde su cuenta de ahorro de indemnización de conformidad a lo establecido en el artículo 4 de la ley 21.227, no podrán acogerse al beneficio establecido en el artículo 10 de la ley N° 21.247, respecto de un mismo contrato de trabajo (relación laboral), de acuerdo a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 11 de la citada última ley.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

72. Para hacer efectiva la suspensión por motivos de cuidado, el trabajador de casa particular a que se refiere el número anterior, deberá comunicar al empleador por escrito, preferentemente por medios electrónicos, acompañando los siguientes documentos:

- i. Una copia del certificado de nacimiento del o los niños o niñas o copia de la libreta de familia;
- ii. Una declaración jurada simple que dé cuenta que se encuentra en las circunstancias descritas en el inciso anterior, declarando asimismo, ser la única persona del hogar que se está acogiendo a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo bajo las disposiciones de esta ley y de la ley N° 21.227;
- iii. La fecha de inicio de la suspensión de los efectos del contrato de trabajo;
- iv. La información necesaria para recibir el pago de las prestaciones a que se refiere el inciso primero; y
- v. En el caso de que el trabajador no sea el padre o madre, copia simple de la sentencia judicial que le confiere el cuidado personal de uno o más niños o niñas.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

73. Para la suscripción de la solicitud de retiro de fondos desde la cuenta de ahorro de indemnización de los trabajadores de casa particular a que se refiere el número 71 anterior, la Administradora deberá aplicar, en lo que proceda, las instrucciones contenidas en el número 43 anterior. En dicha solicitud se deberá informar la fecha de inicio de la suspensión de los efectos del contrato de trabajo.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

74. Respecto de la declaración jurada simple que el trabajador debe presentar, de acuerdo a lo instruido en el número 43 anterior, esta deberá incluir que dicho trabajador se encuentra en las condiciones descritas en los incisos primero y segundo del artículo 4° de la ley N° 21.247 y la fecha de la comunicación a su empleador, de acuerdo a lo establecido en el número 72 anterior.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

75. Cuando se trate de solicitudes presentadas por trabajadores de casa particular extranjeros sin cédula de identidad, le serán aplicables, en lo que corresponda, las disposiciones que hagan referencia a aquellos en el presente Capítulo.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

76. Para los trabajadores de casa particular que solicitaron el beneficio del artículo 4 de la ley N° 21.227, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247, el derecho a percibir el referido beneficio comenzará a regir a contar de la fecha de inicio de la suspensión de los efectos del contrato de trabajo y se extenderá hasta la reapertura del funcionamiento de los establecimientos educacionales, salas cunas y jardines infantiles por acto o declaración de la autoridad competente, a la cual asistiría el niño o niña, de acuerdo a la resolución del Ministerio de Salud que deje sin efecto a la que suspendió el funcionamiento de tales establecimientos, o hasta el término de la vigencia de la ley N° 21.247, si dicho término fuera anterior.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

77. La Administradora deberá notificar a los trabajadores de casa particular que solicitaron el beneficio del artículo 4 de la ley N° 21.227, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247 y a su respectivo empleador, dentro de los cuatro días hábiles siguientes de la fecha de presentación de la solicitud, si aquella fue aceptada o denegada. La notificación de una solicitud denegada deberá incluir la causal que no permite el acceso al beneficio. Dicha notificación se deberá efectuar preferentemente por medios electrónicos y de no contar con el respectivo correo electrónico o número de celular, se efectuará a través de los medios que la Administradora estime conveniente, debiendo conservar los respaldos que permitan acreditar el cumplimiento de dicha obligación.

La notificación al empleador deberá incluir la fecha de inicio de la suspensión de los efectos del contrato de trabajo informada por el respectivo trabajador y la fecha de la comunicación, a que se refiere el número 72 anterior.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

78. Para el pago de los retiros de los trabajadores de casa particular que suspendieron los efectos del contrato de trabajo de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la ley N° 21.247, las Administradoras deberán aplicar, en lo que proceda, las instrucciones contenidas en la letra e) del número 46 anterior. Para efectos de determinar las mensualidades, las Administradoras deberán considerar la fecha de inicio de la suspensión informada en la solicitud.

La Administradora suspenderá el pago del beneficio cuando la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo a la consulta a que se refiere el número 79 siguiente, informe que el trabajador de casa particular se encuentra percibiendo un subsidio de incapacidad laboral comprendido en el artículo 1° de la ley N° 21.247. En el caso que el subsidio percibido no esté comprendido en el citado artículo 1°, el pago de la mensualidad será proporcional a los días no considerados en el subsidio.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

79. La Administradora, en forma previa a efectuar el pago del retiro de fondos a los trabajadores de casa particular que se acogieron a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la ley N° 21.247, deberá consultar a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) si tales trabajadores se encuentran percibiendo un subsidio de incapacidad laboral. Asimismo, la Administradora deberá informar a la SUSESO, los trabajadores de casa particular a quienes se les haya pagado el retiro de fondos desde su cuenta de ahorro de indemnización, debido a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la ley N° 21.247, para que dicho Servicio entregue la nómina de los referidos trabajadores a los organismos administradores del Seguro Social de la Ley N° 16.744.

Para estos efectos, la Administradora deberá remitir por medios electrónicos a la SUSESO, cinco días antes de la fecha de pago del retiro, la nómina de trabajadores de casa particular que se acogieron a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la ley N° 21.247. La respuesta de la SUSESO respecto de los trabajadores que se encuentren percibiendo el subsidio de incapacidad laboral, se efectuará mediante la misma vía. La Administradora y la SUSESO deberán acordar el formato para el intercambio de información. De igual forma, la nómina de los trabajadores de casa particular que hayan percibido los retiros de fondos efectuados desde su cuenta de ahorro de indemnización, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247, será enviada por la Administradora a la SUSESO, en forma electrónica y en el formato y periodicidad que ambas instituciones acuerden.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

80. Los empleadores de los trabajadores acogidos al beneficio establecido en el artículo 4 de la ley 21.227 y que suspendieron los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley N° 21.247, estarán obligados al pago de las cotizaciones de conformidad a las instrucciones contenidas en el número 25 del Título V Cuenta de Ahorro de Indemnización, del presente Libro I.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

81. Los trabajadores de casa particular que hayan suspendido los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, podrán, a su mera voluntad, dejar sin efecto dicha suspensión, debiendo dar aviso al empleador por escrito y preferentemente por medios electrónicos, con cinco días hábiles de anticipación a su reincorporación. En este caso, la Administradora suspenderá el pago de las mensualidades que se originen a contar del día de la reincorporación del trabajador, siempre que dichas mensualidades no contengan días en que efectivamente estaba vigente la referida suspensión. En aquellos casos en que una parte de la mensualidad corresponda a días en que el trabajador mantuvo la suspensión, el pago del retiro se efectuará de manera proporcional a dichos días.

En caso de que el trabajador de casa particular ejerciere nuevamente el derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, el beneficio se pagará de acuerdo al número y monto que le corresponda al retiro que le suceda al último percibido en virtud de la ley N° 21.247.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

82. El empleador, en cualquier momento, podrá ofrecer al trabajador de casa particular que haya suspendido los efectos del contrato de trabajo retomar sus funciones mediante la suscripción de un acuerdo en las condiciones descritas en el inciso cuarto del artículo 4 de la ley N° 21.247.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

83. Por su parte, el empleador deberá comunicar por escrito, preferentemente por medios electrónicos, a la Administradora el hecho de que el trabajador de manera voluntaria haya dejado sin efecto la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, dentro de un plazo que no se extienda más allá de la fecha a partir de la cual el trabajador se reintegre. De igual forma y tan pronto tenga conocimiento, el empleador deberá comunicar a la Administradora, en los casos en que el trabajador de casa particular se reintegre al trabajo producto de la reapertura del funcionamiento de los establecimientos educacionales, salas cunas y jardines infantiles por un acto o declaración de la autoridad competente a la cual asistiría el niño o niña. Dicha comunicación deberá efectuarse antes de que el reintegro del trabajador se haga efectivo. Una vez, notificada la Administradora del reintegro del trabajador de casa particular a su trabajo, aquella suspenderá el pago del retiro a contar de la fecha del reintegro.

**Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 273, de fecha 27 de julio de 2020.**

**Retiros de acuerdo al procedimiento especial y al mecanismo extraordinario para cubrir los pagos de pensiones alimenticias devengadas y adeudadas ordenados por los Tribunales competentes**

**Nota de actualización: Este subtítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 307, de fecha 26 de abril de 2023.**

84. La Administradora deberá habilitar un sistema de interconexión con los Tribunales competentes en materia de cobro de deudas de pensiones de alimentos, con el objetivo de que estos últimos puedan consultar el saldo en pesos de la o las cuentas personales existentes en los Fondos de Pensiones del Sistema regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, instruir medidas cautelares y enviar órdenes de pago de deudas por pensiones alimenticias, entre otras, y con ello resolver las causas por deudas originadas por pensiones alimenticias devengadas y no pagadas, una vez iniciado el

procedimiento especial y el mecanismo extraordinario establecido en la ley N° 21.484, que modificó la ley N° 14.908.

La interconexión que se habilite deberá considerar los resguardos de información contemplados en la legislación y la normativa vigente. En tal sentido, el sistema de interconexión para las consultas y respuestas asociadas, debe contemplar las medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad respecto de terceros no autorizados, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deben ser resguardados en cumplimiento de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, que regula el tratamiento de los datos personales, estableciendo derechos para los titulares de los mismos, obligaciones para los administradores de datos de carácter personal en registros o bancos de datos, además de sanciones por el incumplimiento de sus disposiciones.

La información que se proporcione a través del sistema de interconexión como respuesta a la consulta efectuada por un Tribunal competente para conocer el saldo de la o las cuentas personales de un afiliado o cliente de una Administradora, debe incluir alguna referencia de que éste podría variar en el tiempo que transcurra entre la fecha de la respuesta a la consulta y la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago de una deuda por pensión alimenticia. Lo anterior, debido a las variaciones que puede experimentar el valor de la cuota del respectivo Fondo de Pensiones en el cual se encuentre la o las referidas cuentas personales o por el perfeccionamiento de alguna operación que hubiese estado en trámite.

La Administradora podrá contratar los servicios de una entidad externa para proveer el servicio de interconexión a que se refiere la ley N° 14.908, que cumpla la función antes descrita.

Las respuestas a las consultas de los Tribunales respecto de los saldos de las cuentas personales obligatorias y voluntarias por aplicación del procedimiento especial y del mecanismo extraordinario deberán excluir a la cuenta de ahorro de indemnización.

En cuanto al procedimiento especial que inicien los Tribunales, la consulta de saldo estará referida a la cuenta de ahorro voluntario, cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo (por los recursos de propiedad del afiliado alimentante) y la cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos.

85. Las instrucciones que se impartan para la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, en materia de pagos de pensiones alimenticias devengadas y adeudadas ordenados por los Tribunales competentes, deberán hacerse extensivas a la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.

86. Para todos los efectos, en materia de pagos de pensiones alimenticias devengadas y adeudadas ordenados por los Tribunales competentes, los saldos de los afiliados no pensionados que ejercieron la opción de mantener el valor nominal de los fondos destinados a pensión, conforme a lo instruido en el Capítulo VI. Opción por transferir el saldo a una cuenta corriente del Fondo de Pensiones, de la Letra F Modalidades de Pensión, del Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, forman parte del saldo de la respectiva cuenta personal. Además, para materializar los referidos pagos, la Administradora deberá tener presente las instrucciones impartidas para los cargos que se deban efectuar en dicha cuenta, contenidas en el citado Capítulo VI.

87. En el caso que la Administradora sea notificada de una orden de pago por compensación económica por divorcio dictada por un Tribunal de Justicia y además sea notificada de una orden de pago por una deuda por pensión alimenticia, en donde ambas deben procesarse con los recursos que el afiliado (alimentante) mantiene en la o las cuentas personales, la AFP deberá ejecutarlas de acuerdo al orden de recepción de aquellas. Por lo tanto, una vez rebajada la primera orden se obtendrá el saldo disponible de la o las cuentas personales para ejecutar la segunda.

88. El mismo día en que el Tribunal competente en materia de cobro de deudas de pensiones de alimentos, efectúe la comunicación a la Administradora para que esta última aplique la prohibición que establece el inciso primero del artículo 19 quinquies de la ley N° 14.908 que imposibilita al afiliado efectuar el traspaso del saldo de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias a otra AFP, la Administradora deberá bloquear la cuenta de manera de no permitir dicho traspaso.

Esta prohibición se deberá materializar aun cuando la respectiva cuenta personal se encuentre en proceso de traspaso a otra AFP, a menos que en dicho proceso ya se haya procedido con la cuadratura

entre la AFP de origen y la AFP de destino y se haya enviado el archivo de cuentas personales y rezagos eliminados (TRAELI12). Si el proceso de traspaso se encuentra en una etapa anterior a la señalada, una vez recibida la comunicación del Tribunal competente, la AFP antigua deberá anular la orden de traspaso y, a más tardar el día hábil siguiente de recibida la comunicación del Tribunal se deberá reversar, cuando corresponda, las operaciones de modo de devolver los recursos a la respectiva cuenta individual en el o los Fondos de origen respectivos, informando de ello a la AFP nueva a través del citado archivo. Además, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la referida anulación, la AFP nueva deberá notificar al afiliado de este hecho, indicando la causal de la anulación y que una vez levantada la prohibición podrá, si así lo desea, suscribir una nueva orden de traspaso. Dicha comunicación se efectuará a través de los medios que la AFP estime conveniente, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación.

En el caso que la comunicación del Tribunal se reciba con posterioridad a la cuadratura entre la AFP de origen y la AFP de destino y esta última haya recibido el archivo de cuentas personales y rezagos eliminados (TRAELI12), se deberá proceder de acuerdo a las siguientes instrucciones:

a) Cuando la consulta efectuada por el Tribunal competente fue dirigida al Sistema de Pensiones en su conjunto, la AFP nueva deberá proporcionar la información de los saldos de las cuentas personales traspasadas a ésta de que disponga al momento de la consulta. Alternativamente podrá informar que no dispone de la información e informar los saldos una vez que cuente con la información, siempre dentro del plazo máximo establecido por la ley o los Tribunales. Además, la AFP nueva será la responsable de aplicar las medidas ordenadas por el Tribunal.

b) En caso de que la consulta efectuada por el Tribunal competente fue dirigida a la AFP antigua, ésta notificará al Tribunal indicando que el afiliado (alimentante) no se encuentra vigente en aquella, el nombre de la AFP a la cual traspasó sus saldos y la fecha desde la cual se encuentra incorporado en la AFP de destino. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

La referida prohibición también se deberá implementar mientras la AFP no haya notificado al afiliado la resolución de la Superintendencia de Pensiones que acepta su desafiliación del Sistema de Pensiones. En estos casos, una vez efectuado el pago de la deuda de pensión alimenticia de conformidad a la ley y mientras no exista una medida cautelar vigente, la Administradora deberá reactivar el proceso de desafiliación, efectuando el traspaso de los fondos en el plazo definido en la normativa vigente. En caso de que esto último no sea posible, el traspaso se deberá efectuar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del pago de la deuda de pensión alimenticia o a la fecha del alzamiento de la prohibición. Cuando la comunicación de la prohibición de traspaso a otra AFP es recibida por la Administradora con posterioridad a la notificación de la AFP al afiliado de la resolución de la Superintendencia que acepta su desafiliación del Sistema de Pensiones, aquella notificará al Tribunal que no es posible aplicar tal prohibición debido a que el trabajador (alimentante) no se encuentra afiliado al citado Sistema. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. De igual manera, si la consulta de saldo de la cuenta individual obligatoria por parte del Tribunal es recibida con posterioridad a la notificación de la AFP al afiliado de la resolución de la Superintendencia que acepta su desafiliación al Sistema de Pensiones, la Administradora deberá informar que el alimentante no se encuentra afiliado al Sistema de Pensiones, correspondiendo por tanto que aquella no informe el saldo de la referida cuenta. Asimismo, la Administradora deberá comunicar a la Superintendencia de Pensiones la notificación del Tribunal que ordena la prohibición de traspaso del saldo de la cuenta del afiliado a otra AFP cuando éste se encuentre en un proceso de desafiliación. Lo anterior, en el plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de la referida notificación realizada por el Tribunal respectivo.

De igual forma, la prohibición a que se refiere el primer párrafo de este número se deberá implementar mientras no se haya materializado el proceso de Traspaso de Fondos desde Chile a Perú, esto es, si la comunicación de dicha prohibición por parte del Tribunal competente se recibe antes de efectuar el traspaso de los recursos previsionales a la Institución Competente de Perú. Una vez efectuado el pago de la deuda de pensión alimenticia de conformidad a la ley y mientras no exista una medida cautelar vigente, la Administradora deberá reactivar el proceso de Traspaso de Fondos desde Chile a Perú, efectuando el citado traspaso en el plazo definido en la normativa vigente. En caso de que esto último no sea posible, el traspaso se deberá efectuar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del pago de la deuda de pensión alimenticia o a la fecha del alzamiento de la prohibición o medida cautelar, según corresponda. Cuando la comunicación de la prohibición de traspaso de fondos a otra AFP es recibida por la Administradora con posterioridad a la materialización del traspaso de Fondos

desde Chile a Perú, aquella notificará al Tribunal que no es posible aplicar tal prohibición de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

Recepcionada la comunicación que establece que la AFP debe aplicar la prohibición de traspasar los fondos a otra AFP y en tanto no se hubiese puesto a disposición el respectivo pago, la Administradora deberá rechazar la "Solicitud de devolución de fondos previsionales Ley N° 18.156" de trabajadores extranjeros que detenten la calidad de profesionales o técnicos, hecho que será notificado a los referidos trabajadores dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su rechazo, indicando la causal de aquello e informando que una vez levantada la prohibición, podrá suscribir una nueva solicitud, si así lo desea. La comunicación al trabajador se efectuará a través de los medios que la AFP estime conveniente, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación. En el caso que la comunicación del Tribunal se reciba con posterioridad a la fecha en que se haya puesto a disposición del trabajador el respectivo pago, la Administradora notificará este hecho al Tribunal de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente, indicando que no es posible aplicar la prohibición.

Asimismo, la prohibición a que se refiere el primer párrafo de este número se deberá implementar mientras no se haya materializado el proceso de Traspaso de Fondos en virtud de la Ley N° 18.458, esto es, si la comunicación de dicha prohibición por parte del Tribunal competente se recibe antes de efectuar el traspaso de los recursos previsionales a la Dirección de Previsión de Carabineros (DIPRECA) o a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA). Cuando la comunicación de la prohibición de traspaso de fondos a otra AFP es recibida por la Administradora con posterioridad a la materialización del traspaso de fondos hacia DIPRECA o CAPREDENA, aquella notificará al Tribunal que no es posible aplicar tal prohibición de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. Con todo, cabe señalar que la Contraloría General de la República es el organismo competente para resolver controversias que se produzcan en el marco de los traspasos de fondos en conformidad a la Ley N° 18.458.

Respecto de los afiliados (alimentantes) no pensionados cuyo fallecimiento se produzca durante el periodo en que se mantiene esta prohibición, la Administradora deberá notificar al Tribunal el fallecimiento del afiliado (alimentante) de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. En estos casos, la Administradora podrá dar curso a las pensiones de sobrevivencia, pago de cuota mortuoria y solicitud de herencia de acuerdo a la regulación vigente. También deberá notificar al Tribunal, cuando la comunicación de la prohibición es notificada con posterioridad a la fecha en que la Administradora tomó conocimiento del fallecimiento del afiliado (alimentante). Con todo, la AFP siempre deberá sujetarse a las instrucciones que imparta el Tribunal competente.

89. La Administradora deberá efectuar las gestiones para que, en cada consulta de saldo, junto con los datos identificatorios del afiliado, se registren, a lo menos, el Código del Tribunal y el RIT de la causa. Además, en los casos en que se requiera la fecha de la presentación de la solicitud de inicio del procedimiento extraordinario, a que se refiere el artículo 19 quinquies de la ley N° 14.908, y no sea informada por el Tribunal competente, la AFP deberá efectuar las gestiones necesarias para obtener de parte de dicho Tribunal la citada fecha.

90. Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas necesarias para acordar con la Corporación Administrativa del Poder Judicial la estructura que tendrán las comunicaciones entre aquellas (tales como la consulta de saldo, envío de las medidas adoptadas por el Tribunal y las respuestas de las AFP).

Las Administradoras deberán tener a disposición de la Superintendencia de Pensiones la información de consultas de saldos de cuentas personales efectuadas por los Tribunales, las respuestas de las Administradoras, así como aquella referida a toda instrucción de pago, medida cautelar u otra emanada de los Tribunales, dirigida a las Administradoras, con motivo de la tramitación de causas por deudas de pensiones de alimentos.

91. Las consultas de saldos a través del sistema de interconexión o la notificación de la resolución que ordena informar los saldos, movimientos y toda la información que se considere relevante de una cuenta personal, efectuadas por el Tribunal competente, deberán responderse por la respectiva Administradora dentro del plazo señalado por dicho Tribunal. En caso de que el Tribunal competente no señale un plazo de respuesta, la Administradora deberá responder a la mayor brevedad posible. Con todo, en el caso del procedimiento especial deberá responder a más tardar el décimo día hábil siguiente a la fecha de la consulta.

92. La Administradora deberá aplicar la medida cautelar recaída sobre los fondos del deudor, decretada en la respectiva resolución, hasta el monto que instruya el Tribunal competente. Tal medida

cautelar surtirá efectos desde la notificación de la resolución a la Administradora de parte del Tribunal y deberá ser informada al afiliado (alimentante) dentro de los 5 días hábiles siguientes a la materialización de dicha medida, detallando sus alcances. La comunicación deberá efectuarse a través de los medios que estime conveniente la AFP, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación.

Si los recursos disponibles en la cuenta personal son inferiores al monto ordenado cautelar por el Tribunal, la Administradora deberá cautelar la totalidad de dicho saldo. Si posteriormente ingresan nuevos recursos a la referida cuenta personal, éstos quedarán sujetos a la medida cautelar hasta completarse el monto ordenado por el Tribunal. La información relativa a los nuevos montos sujetos a la medida cautelar deberá comunicarse al Tribunal competente de acuerdo a lo dispuesto en el número 97 siguiente.

Si la medida cautelar ordenada por el Tribunal no identifica la o las cuentas personales a las cuales se les debe aplicar tal medida, la Administradora deberá aplicar el siguiente orden de prelación hasta completar el monto ordenado por el Tribunal:

- a) Cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2).
- b) Cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias.
- c) Cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo.
- d) Cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos.

93. Una vez notificada de una medida cautelar de los fondos del deudor, la Administradora deberá registrar el monto equivalente en pesos instruido por el Tribunal competente en un subsaldo o una provisión en cuotas de la cuenta personal respectiva. El referido subsaldo en cuotas corresponderá al número de cuotas equivalente a los pesos del monto ordenado por el Tribunal (o al saldo total de las cuotas si el saldo de la cuenta personal es inferior al monto ordenado por el Tribunal), considerando para constituir el citado subsaldo, el valor cuota del día hábil anteprecedente a la fecha de la notificación. En el caso que el saldo de la cuenta individual se encuentre distribuido en dos tipos de Fondo, la constitución del referido subsaldo deberá efectuarse proporcionalmente respecto del saldo mantenido en cada uno de ellos a la fecha de la notificación. De igual forma, respecto de los subsaldos que mantenga la cuenta individual en cada Fondo de Pensiones también se deberá aplicar una proporcionalidad. En aquellos casos en que el Tribunal no indique el monto de la medida cautelar o solo haga referencia a la o las cuentas sujetas a tal medida, la Administradora la aplicará a todo el saldo de la o las cuentas personales.

Dicha medida no impedirá la materialización de una solicitud de cambio o distribución de Fondos de Pensiones asociada al mencionado subsaldo. Con todo, una vez concretada la referida solicitud, la AFP deberá verificar que el subsaldo en cuotas correspondiente a la medida cautelar en el Fondo de destino equivalga al monto en pesos ordenado por el Tribunal y de no existir recursos suficientes en la cuenta, al total del saldo. En el caso de los afiliados no pensionados que ejercieron la opción de mantener el valor nominal de los fondos destinados a pensión, conforme a lo instruido en el Capítulo VI. Opción por transferir el saldo a una cuenta corriente del Fondo de Pensiones, de la Letra F Modalidades de Pensión, del Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, el referido subsaldo estará constituido por los pesos a valor nominal. En este último caso, el citado subsaldo se mantendrá a valor nominal solo hasta el momento en que, de acuerdo con la normativa vigente, se deba materializar el traspaso a la respectiva cuenta personal de todo el monto mantenido a valor nominal (tal como el caso del desistimiento del trámite de pensión o cierre del trámite por parte de la AFP), debiendo la Administradora constituir el subsaldo en cuotas equivalente al valor en pesos de la medida cautelar ordenada por el Tribunal.

Cuando la medida cautelar notificada por el Tribunal se aplique sobre una parte del saldo de la cuenta individual, el afiliado (alimentante) siempre podrá disponer de la parte del saldo de la cuenta individual no sujeta a la citada medida. Sin perjuicio de lo anterior, cada vez que deba imputarse al saldo libre de la medida cautelar una operación de egreso de la cuenta individual (disminución de cuotas) producto de una solicitud suscrita por el afiliado (alimentante), previo a la materialización de dicha operación, la Administradora deberá ajustar el subsaldo en cuotas correspondiente a la medida cautelar, de modo que equivalga al monto en pesos ordenado por el Tribunal.

Respecto de los trabajadores dependientes que mantengan una medida cautelar sobre todo el saldo de la cuenta individual obligatoria, la Administradora deberá acreditar las cotizaciones para

pensión que paguen los empleadores, entidades pagadoras de subsidio y afiliados voluntarios de acuerdo con la normativa vigente. Luego de acreditadas las referidas cotizaciones, la Administradora deberá proceder con el pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia y de la cotización destinada al financiamiento de la AFP, de conformidad a la normativa vigente.

Respecto de los afiliados independientes que mantengan en su cuenta individual obligatoria montos destinados al pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia (SIS) o de las comisiones a favor de la AFP, pendiente de pago a las respectivas compañías de seguros de vida o a la Administradora, respectivamente, una vez aplicada una eventual medida cautelar a una parte del saldo de la citada cuenta individual, la AFP deberá continuar con dichos pagos siempre que los recursos no afectos a la medida cautelar así lo permitan. Lo anterior, siempre y cuando el subsaldo en cuotas correspondiente a la medida cautelar se pueda ajustar de manera que equivalga al monto en pesos de dicha medida ordenada por el Tribunal. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, la Administradora no podrá efectuar los pagos pendientes cuando la medida cautelar se aplique a todo el saldo de la cuenta individual. Una vez que se produzca el alzamiento de la medida cautelar a todo el saldo de la cuenta personal y que aún mantenga un saldo disponible, la Administradora reanudará los mencionados pagos, según corresponda, priorizando los pagos de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia pendientes a la brevedad posible. Una vez materializado los pagos pendientes del seguro de invalidez y sobrevivencia y en la medida que aún existen recursos disponibles en la cuenta individual obligatoria, la Administradora procederá a los cobros pendientes de comisiones.

En cuanto a las solicitudes de devolución de fondos previsionales Ley N° 18.156 de los trabajadores extranjeros que detenten la calidad de profesionales o técnicos, una vez notificada de la medida cautelar por una parte del saldo de la cuenta individual obligatoria, la AFP deberá continuar con el procesamiento de dichas solicitudes y efectuar el pago con los recursos disponibles no afectos a la medida cautelar. En caso de que la medida cautelar se aplique a todo el saldo de la cuenta individual, la Administradora deberá rechazar las respectivas solicitudes. En ambos casos, se deberá notificar a los referidos trabajadores del pago parcial o del rechazo de la solicitud, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha del pago parcial o del rechazo, según corresponda, indicado la causal de aquello e informando que una vez producido el alzamiento de la medida cautelar, podrá suscribir una nueva solicitud, si así lo desea. La comunicación al trabajador se efectuará a través de los medios que la AFP estime conveniente, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación. En el caso que la notificación de la medida cautelar se reciba con posterioridad a la fecha en que se haya puesto a disposición del trabajador el respectivo pago, la Administradora notificará este hecho al Tribunal de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente y responderá que no es posible aplicar la medida cautelar.

Asimismo, una vez notificada de una medida cautelar, la Administradora deberá aplicar tal medida respecto de las cuentas individuales obligatorias mientras no se haya materializado el traspaso de fondos en virtud de la Ley N°18.458, esto es, si la notificación de la medida cautelar se recibe antes de efectuar el traspaso de los recursos previsionales a la Dirección de Previsión de Carabineros (DIPRECA) o a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA). En estos casos, cuando tal medida es por una parte del saldo de la cuenta individual obligatoria, la AFP deberá continuar con este proceso y traspasar los fondos a la respectiva institución previsional en el plazo establecido para ello con los recursos disponibles no afectos a la medida cautelar. En caso de que la medida cautelar se aplique a todo el saldo de la cuenta individual, la Administradora deberá suspender este proceso. En ambos casos, se deberá notificar al afiliado del traspaso parcial de los fondos o de la suspensión de este proceso, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la medida cautelar, indicado la causal de aquello e informando que una vez efectuado el pago de la deuda de pensión alimenticia de conformidad a la ley y mientras no exista una medida cautelar vigente, la Administradora deberá, siempre que existan recursos en la cuenta individual obligatoria, traspasar los fondos o reactivar este proceso, según corresponda. En ambos casos el traspaso de los fondos se deberá efectuará a la mayor brevedad posible. Cuando la notificación de la medida cautelar es recibida por la Administradora con posterioridad a la materialización del traspaso de fondos hacia DIPRECA o CAPREDENA, aquella notificará al Tribunal que no es posible aplicar tal medida debido a que el trabajador (alimentante) no se encuentra afiliado al Sistema de Pensiones. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. Con todo, cabe señalar que la Contraloría General de la República es el organismo competente para resolver controversias que se produzcan en el marco de los traspasos de fondos en conformidad a la Ley N° 18.458. Por otra parte, respecto de un afiliado que se encuentra en este proceso, la medida cautelar notificada a la AFP siempre será aplicada a las cuentas personales de ahorros voluntarios (cuenta de ahorro voluntarios, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos).

Una vez notificada de una medida cautelar, la Administradora deberá aplicar tal medida respecto de las cuentas individuales obligatorias mientras no haya notificado al afiliado la resolución de la Superintendencia de Pensiones que acepta su desafiliación del Sistema de Pensiones. En estos casos, cuando tal medida es por una parte del saldo de la cuenta individual obligatoria, la AFP deberá continuar con el proceso de desafiliación y traspasar al IPS los fondos en el plazo definido en la normativa vigente con los recursos disponibles no afectos a la medida cautelar. En caso de que la medida cautelar se aplique a todo el saldo de la cuenta individual, la Administradora deberá suspender el proceso de desafiliación. En ambos casos, se deberá notificar al afiliado del traspaso parcial de los fondos al IPS o de la suspensión del proceso de desafiliación, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la medida cautelar, indicando la causal de aquello e informando que una vez efectuado el pago de la deuda de pensión alimenticia de conformidad a la ley y mientras no exista una medida cautelar vigente, la Administradora deberá, siempre que existan recursos en la cuenta individual obligatoria, traspasar los fondos o reactivar el proceso de desafiliación, según corresponda. En ambos casos el traspaso de los fondos se deberá efectuar en el plazo definido en la normativa vigente. En caso de que esto último no sea posible, el traspaso se deberá efectuar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del pago de la deuda de pensión alimenticia o a la fecha del alzamiento de la medida cautelar. Cuando la notificación de la medida cautelar es recibida por la Administradora con posterioridad a la notificación de la AFP al afiliado de la resolución de la Superintendencia que acepta su desafiliación del Sistema de Pensiones, aquella notificará al Tribunal que no es posible aplicar tal medida debido a que el trabajador (alimentante) no se encuentra afiliado al citado Sistema. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. Por otra parte, respecto de un afiliado que se encuentra en un proceso de desafiliación, la medida cautelar notificada a la AFP siempre será aplicada a las cuentas personales de ahorros voluntarios (cuenta de ahorro voluntarios, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos). Asimismo, la Administradora deberá comunicar a la Superintendencia de Pensiones la notificación del Tribunal que ordena una medida cautelar sobre parte o el total del saldo de la cuenta individual obligatoria de un afiliado en proceso de desafiliación. Lo anterior, en el plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de la referida notificación realizada por el Tribunal respectivo.

En relación al afiliado (alimentante) que se encuentre en trámite de pensión por vejez o vejez anticipada, una vez notificada de la medida cautelar, la Administradora deberá aplicar tal medida respecto de las cuentas individuales obligatorias y de las cuentas personales de ahorros voluntarios (cuenta de ahorro voluntarios, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos) mientras no se entienda validada o perfeccionada la selección de modalidad de pensión. Para los trámites de pensión por invalidez total o invalidez parcial definitiva, la citada medida se deberá aplicar respecto de las cuentas antes señaladas cuando la fecha de la notificación de dicha medida es anterior a la fecha en que el dictamen que declara la invalidez quede ejecutoriado.

Por su parte, en el caso de la tramitación de una Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal, la medida cautelar se aplicará respecto de las cuentas indicadas en el párrafo anterior mientras la fecha de la notificación de dicha medida sea anterior a la fecha en que el Consejo Médico apruebe la certificación de enfermo terminal.

Respecto de los afiliados que hayan iniciado un trámite de pensión por vejez y solicitan pago preliminar de pensión, si a la fecha de notificación de la medida cautelar no se ha puesto a disposición del afiliado su primer pago preliminar, se deberá aplicar dicha medida respecto de las cuentas personales, de acuerdo a lo instruido por el Tribunal competente.

A su vez, cuando el afiliado (alimentante) haya iniciado un trámite de pensión, la medida cautelar no podrá aplicarse respecto de las cuentas individuales obligatorias y por la parte de las cuentas personales de ahorros voluntarios destinada a pensión, en caso de que la notificación de la medida cautelar fuera recibida en la Administradora con posterioridad a las siguientes situaciones:

a) A la fecha en que se entienda validada o perfeccionada la selección de modalidad de pensión, cuando se trate de un trámite de pensión por vejez o vejez anticipada.

b) A la fecha del dictamen que declara que la invalidez quedó ejecutoriada.

c) A la fecha en que el Consejo Médico apruebe la certificación de enfermo terminal.

d) A la fecha de la notificación de la medida cautelar se encuentra percibiendo pago preliminar de pensión. En este caso, la medida cautelar sí se aplicará respecto de las cuentas personales de ahorro voluntario (cuenta de ahorro voluntarios, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos). Cabe precisar, que el desistimiento del trámite de pensión o el cierre

del trámite por parte de la AFP, implica que el afiliado que estaba percibiendo un pago preliminar de pensión adquiere nuevamente la calidad de afiliado no pensionado, para efecto de la ley N° 21.484, por lo cual la Administradora deberá sujetarse a las instrucciones que imparta el Tribunal. La calidad de afiliado no pensionado deberá ser informada al Tribunal.

Las situaciones descritas en las letras anteriores deberán ser notificadas por la Administradora al Tribunal de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente, informando que no es posible aplicar la medida cautelar.

En los casos anteriores en que se deba aplicar la medida cautelar a las cuentas individuales obligatorias y/o a la parte del saldo de las cuentas personales de ahorros voluntarios destinados a pensión, la Administradora dejará sin efecto el trámite de pensión y comunicará este hecho al afiliado de acuerdo a las instrucciones impartidas. Cuando la medida cautelar afecta una parte del saldo de la cuenta individual obligatoria, se deberá informar al afiliado que, si lo desea, podrá iniciar nuevamente el trámite de pensión con el saldo disponible de sus cuentas personales no sujetas a medidas cautelares. Además, deberá informar inmediatamente al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión la nulidad del certificado de saldo. Por su parte, cuando no sea posible aplicar la medida cautelar, de acuerdo a lo señalado en el presente número, la AFP deberá comunicar este hecho al Tribunal y sujetarse a las instrucciones que éste imparta. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

Por su parte, notificada la AFP de la resolución que ordena el pago de la deuda por pensión alimenticia con recursos que mantenían una medida cautelar y previo a su materialización, la Administradora deberá determinar el monto equivalente en pesos del referido subsaldo en cuotas para lo cual utilizará el valor cuota de cierre del día anteprecedente al del cargo en la respectiva cuenta personal. Si el monto en pesos alcanza para efectuar el pago ordenado por el Tribunal, se procede a dicho pago. En el caso que el monto en pesos sea inferior al monto ordenado para el pago de la deuda por pensión alimenticia, la AFP rebajará de la respectiva cuenta personal las cuotas necesarias para cumplir con lo ordenado por el Tribunal, considerando el valor cuota de cierre antes señalado y los límites establecidos en el artículo 19 quinquies de la ley N° 14.908. Cuando el saldo de la cuenta personal no haya alcanzado para cubrir la totalidad del monto de la deuda por pensión alimenticia o que el monto a pagar ordenado por el Tribunal sobrepasa los citados límites, la AFP notificará este hecho al Tribunal indicando el monto pagado y la razón que no permitió pagar la totalidad de la citada deuda. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

Una vez materializado el pago de la deuda por pensión alimenticia con recursos que mantenían una medida cautelar, la Administradora deberá mantener dicha medida por el monto ordenado por el Tribunal hasta que éste decreta su alzamiento. Si posterior al pago, el saldo de la respectiva cuenta personal es inferior al monto ordenado cautelar por el Tribunal, la Administradora deberá sujetar el saldo disponible a tal medida, incluyendo los nuevos depósitos, hasta por el monto contemplado en la medida cautelar.

94. Para cada respuesta a una consulta que efectúen los respectivos Tribunales competentes, la Administradora deberá considerar lo siguiente:

a) En el caso que el afiliado consultado esté incorporado en el Registro de Afiliados de la Administradora y corresponda a un afiliado no pensionado, se informará el saldo total en pesos de la o las cuentas personales. Para lo anterior, se considerará el último saldo en cuotas disponible de la o las respectivas cuentas personales y el valor cuota de cierre del respectivo Fondo de Pensiones correspondiente al día hábil anteprecedente a la fecha de la consulta.

Adicionalmente, se deberá informar al Tribunal, el saldo en pesos de los recursos mantenidos en la respectiva cuenta personal, descontados aquellos montos sujetos a restricciones por los siguientes conceptos:

i. Por medidas cautelares originadas en deudas por pensión alimenticia ordenadas por los Tribunales con anterioridad a la fecha de la consulta, indicando el detalle de la causa que la origina.

No deberán descontarse del saldo disponible de una cuenta personal los montos asociados a las medidas cautelares producto de una compensación económica en caso de divorcio. Lo anterior, en consideración a que el alimentario goza de preferencia ante el ex cónyuge.

ii. Por la bonificación fiscal registrada en la respectiva cuenta personal por ahorros en cuentas de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y de ahorro previsional voluntario colectivo, la cual

pasa a ser propiedad del afiliado solo cuando los depósitos o aportes asociados a dicha bonificación son destinados a pensión.

iii. Los límites establecidos en el inciso segundo del artículo 19 quinquies de la ley N° 14.908.

iv. Otros montos distintos a los señalados en los literales anteriores y que establezca la legislación vigente o haya sido ordenado por la autoridad competente.

Con todo, cabe precisar que la AFP deberá sujetarse a lo que determine el Tribunal para efectos de considerar o no las partidas de los literales anteriores, para efectos de cumplir con la resolución que ordena una medida cautelar o el pago de la deuda alimenticia.

b) Respecto de las cuentas personales de un afiliado activo consultado, que esté incorporado en el Registro de Afiliados de la Administradora y registre un saldo de cero (0,00) cuotas, se informará un saldo de cero pesos. Las cuentas personales cerradas no se deberán informar.

c) En el caso que el afiliado consultado no esté incorporado en el Registro de Afiliados de la Administradora y no registre cuentas voluntarias, ésta proporcionará dicha información al Tribunal.

d) En el caso que el afiliado consultado se encuentre pensionado por vejez, vejez anticipada, invalidez total o invalidez parcial transitoria o definitiva, o pensionado por enfermedad terminal, la Administradora proporcionará dicha información al Tribunal, incluyendo los saldos totales en pesos no destinados a pensión de la o las cuentas personales. Respecto de los fondos destinados a pensión, estos no deberán ser informados para efectos de ser utilizados en el pago de la deuda por pensión alimenticia. Lo anterior, también aplica en el caso en que la pensión de invalidez del afiliado consultado se encuentre ejecutoriada. Respecto del afiliado consultado que se encuentre percibiendo pago preliminar de pensión, la restricción de informar el saldo solo aplica a la cuenta individual obligatoria. En cuanto a los saldos de las cuentas personales de ahorro voluntario (cuenta de ahorro voluntario, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos) del afiliado que se encuentre percibiendo pago preliminar de pensión, dichos ahorros deberán ser informados al Tribunal.

e) Cuando la Administradora sea notificada de una medida cautelar, deberá informar al Tribunal el monto cautelado en cada una de las cuentas personales sobre las cuales aplicó la referida medida. La comunicación al Tribunal de efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

95. A más tardar el día 20 o día hábil siguiente de cada mes, la Administradora deberá respaldar, en un medio de respaldo seguro, las consultas efectuadas por los Tribunales competentes en el mes calendario anterior. Dicho medio de respaldo deberá cumplir con las características de Medio de Respaldo Seguro definido en el Capítulo II. Definiciones preliminares de la presente Letra A sobre Administración de Cuentas Personales. Los respaldos de las referidas consultas deberán estar disponibles para fines de fiscalización cada vez que esta Superintendencia lo requiera. La Administradora deberá mantener los citados respaldos por un periodo no inferior a 60 meses, contado desde la fecha en que se efectuó el respaldo de la información.

La información mínima a respaldar por cada consulta o instrucción efectuada por el Tribunal competente será la que se detalla a continuación:

a) Fecha de la consulta.

b) Fecha de la respuesta.

c) Número de la cédula de identidad del afiliado/cliente.

d) Nombre completo de afiliado (alimentante)/cliente.

e) Identificación del Tribunal consultante.

f) Código del Tribunal.

g) RIT de la causa.

h) Fecha de la presentación de la solicitud de inicio del procedimiento extraordinario, de corresponder.

i) Detalles de la o las cuentas personales consultadas y de las respuestas entregadas a los Tribunales:

- Identificación de la cuenta personal.
- Saldos informados por cada cuenta.
- Montos sujetos a medidas cautelares por cada cuenta personal, de corresponder.

j) Causal para no informar el saldo de la o las cuentas personales consultadas.

k) Detalle de la o las cuentas personales utilizadas para cumplir una orden de pago por pensión alimenticia ordenada por el Tribunal, monto instruido por éste y montos efectivamente pagados desde cada cuenta personal.

96. Una vez notificada de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas, de acuerdo al procedimiento especial o al mecanismo extraordinario, la Administradora deberá verificar la calidad del afiliado involucrado en la referida resolución, de acuerdo a lo siguiente:

i. En el caso que se trate de un pensionado por vejez, vejez anticipada, invalidez total, invalidez parcial definitiva o por enfermedad terminal, la Administradora deberá proceder al pago ordenado por el Tribunal competente, rebajando del saldo total de las cuentas personales individualizadas en la referida resolución y que correspondan solo a recursos no destinados a pensión del afiliado pensionado (alimentante). Lo anterior, también aplica en el caso en que la pensión de invalidez del afiliado (alimentante) se encuentre ejecutoriada y en el caso de la pensión de enfermo terminal cuando se haya aprobado la certificación por el Consejo Médico. Respecto del afiliado (alimentante) que se encuentre percibiendo pago preliminar de pensión, la rebaja del saldo total de las cuentas personales individualizadas en la referida resolución aplica a los saldos de las cuentas personales de ahorro voluntario (cuenta de ahorro voluntario, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos). Cuando no sea posible pagar el total de la deuda por pensión alimenticia, la AFP comunicará este hecho al respectivo Tribunal, informando la calidad de pensionado y la fecha desde la cual mantiene dicha calidad, de acuerdo a las instrucciones impartidas en el número siguiente.

Cuando la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas es posterior a la fecha de la notificación de la AFP al afiliado de la resolución de la Superintendencia que acepta su desafiliación del Sistema de Pensiones, la rebaja solo podrá efectuarse respecto de las cuentas personales con recursos correspondientes a ahorros voluntarios (cuenta de ahorro voluntario, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos). La Administradora deberá comunicar este hecho al Tribunal y sujetarse a las instrucciones que éste imparta. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente. De igual forma se deberá proceder cuando la notificación de la orden de pago por pensión alimenticia es posterior a la fecha de materialización del traspaso de fondos a la Dirección de Previsión de Carabineros (DIPRECA) o a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) en virtud de la Ley N°18.458.

Respecto de los afiliados (alimentantes) no pensionados fallecidos o en los que la AFP tome conocimiento del fallecimiento en cualquier etapa del procedimiento especial o del mecanismo extraordinario, la Administradora deberá comunicar este hecho al Tribunal y proceder a dar curso a las pensiones de sobrevivencia, pago de cuota mortuoria y solicitud de herencia de acuerdo a la regulación vigente. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones que posteriormente pueda impartir el Tribunal. La notificación al Tribunal se efectuará de acuerdo a lo establecido en el número 97 siguiente.

ii. En el caso que se trate de un afiliado no pensionado, esto es, que el afiliado mantiene una calidad distinta a la señalada en el literal i. anterior, o bien, de un afiliado pensionado respecto de los saldos de las cuentas personales de ahorros voluntarios (cuenta de ahorro voluntario, cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo y depósitos convenidos) no destinados a financiar pensión, la Administradora deberá proceder de acuerdo a las instrucciones impartidas en los números siguientes, según corresponda.

iii. Para los efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley N° 14.908, en el caso de que alguna operación en trámite solicitada por el afiliado (alimentante) que rebaje el saldo de la cuenta personal, distinta a la descrita en el literal iv. siguiente, y que a la fecha de la notificación de la resolución no se hubiese perfeccionado, la Administradora deberá proceder a gestionar el pago ordenado por el

respectivo Tribunal y sólo cursar la operación solicitada por el afiliado de existir los recursos suficientes luego del pago de la orden decretada por el Tribunal. En caso de existir recursos insuficientes, la Administradora rechazará la solicitud del afiliado y, en la medida que no se encuentre vigente una medida cautelar decretada por el Tribunal sobre recursos de la o las respectivas cuentas personales, informará al afiliado (alimentante) que podrá solicitar iniciar nuevamente la operación con el saldo que registre la cuenta individual una vez materializado el pago de la deuda por pensión alimenticia.

Todo lo anterior, deberá ser comunicado al afiliado (alimentante) dentro de los 5 días hábiles siguientes a la materialización del pago de la deuda alimenticia, a través de los medios que estime conveniente la AFP, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación.

iv. En particular, respecto de los afiliados que se encuentren en proceso de pensión y que se hubiese validado o perfeccionado la selección de modalidad de pensión, se considerarán afiliados pensionados, para efectos de la aplicación de la referida resolución que ordena el pago de una deuda por pensión alimenticia. De no haberse perfeccionado la selección de modalidad de pensión a la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago de la deuda por pensión alimenticia, se dejará sin efecto el trámite de pensión y deberá procederse de acuerdo a las instrucciones impartidas en los números anteriores sobre esta situación. En la medida que no se encuentre vigente una medida cautelar decretada por el Tribunal por el saldo total de la o las respectivas cuentas personales, se informará al afiliado que podrá iniciar un nuevo proceso de pensión, todo lo cual deberá ser comunicado al afiliado (alimentante) dentro de los 5 días hábiles siguiente a la materialización del pago de la deuda alimenticia, a través de los medios que estime conveniente la AFP, de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo del cumplimiento de esta obligación.

97. Constatada la calidad de afiliado y previo al pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas ordenado por el Tribunal, la Administradora deberá verificar que la resolución contenga:

i. La o las cuentas personales del afiliado al sistema privado de pensiones regido por el decreto ley N° 3.500, de 1980, que se utilizarán para el pago de la deuda.

ii. El monto específico y porcentaje de la deuda que se ordena pagar por concepto de pensiones alimenticias, así como el porcentaje de los fondos de cada cuenta personal con que se pagará cada una de las deudas, en caso de existir más de una, y;

iii. La individualización de la cuenta bancaria a la que se debe realizar la transferencia por el pago de la deuda por pensión alimenticia (banco, tipo de cuenta y número de la cuenta bancaria).

Una vez notificada de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas, en los casos que corresponda, la Administradora deberá informar al Tribunal respectivo, a través del sistema de interconexión o por los medios que el Tribunal disponga, la ausencia de algún elemento para efectuar el correspondiente pago de la deuda alimenticia notificada.

Por otra parte, una vez notificada de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas, en los casos que proceda, la Administradora deberá informar al Tribunal competente, a través del sistema de interconexión o por el medio que el Tribunal disponga, las razones que impidieron dar cumplimiento íntegro a la orden de pago notificada, de manera que el Tribunal tome conocimiento de dicha circunstancia y adopte las medidas que estime pertinentes.

Adicionalmente, la AFP también podrá, a requerimiento del Tribunal, informar los pagos efectuados y el detalle de éstos.

98. Cuando la rebaja del monto de la deuda alimenticia se efectúe desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, una vez efectuada la verificación de los elementos que debe contener la resolución que ordena el pago por deuda de pensión alimenticia, la Administradora deberá proceder de acuerdo al siguiente procedimiento:

i. Se deberá verificar que el monto de la deuda a rebajar para la cuenta personal ordenado por el Tribunal no exceda el monto máximo permitido, de acuerdo a las siguientes condiciones en que se encuentre el afiliado (alimentante):

a) Si a la fecha de inicio del procedimiento extraordinario para el cobro de deudas de pensiones de alimentos, el afiliado (alimentante) se encuentra a 15 años o menos de cumplir con la edad legal para

tener derecho a pensión de vejez, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 3° del decreto ley N° 3.500, de 1980, el monto total de la deuda a rebajar de la respectiva cuenta individual del afiliado, no podrá exceder de un 50% del saldo de esta.

b) Si a la fecha de inicio del procedimiento extraordinario para el cobro de deudas de pensiones de alimentos, el afiliado (alimentante) se encuentra a más de 15 años y menos de 30 años de cumplir con la edad legal para tener derecho a pensión de vejez, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 3° del decreto ley N° 3.500, de 1980, el monto total de la deuda a rebajar de la cuenta individual del afiliado, no podrá exceder de un 80% del saldo de esta.

c) Si a la fecha de inicio del procedimiento extraordinario para el cobro de deudas de pensiones de alimentos, el afiliado (alimentante) se encuentra a más de 30 años de cumplir con la edad legal para tener derecho a pensión de vejez, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 3° del decreto ley N° 3.500, de 1980, el monto total de la deuda a rebajar de la respectiva cuenta individual del afiliado, no podrá exceder de un 90% del saldo de esta.

d) Para proceder a la verificación a que se refieren las letras anteriores, la Administradora deberá convertir a pesos el saldo en cuotas de la correspondiente cuenta personal, considerando para efectos de determinar el monto disponible para el pago de la deuda por pensión alimenticia, la edad del alimentante a la fecha de inicio del procedimiento extraordinario. Para lo anterior, deberá utilizar el valor cuota de cierre del día anteprecedente al del cargo en la respectiva cuenta personal.

ii. En el caso que el afiliado (alimentante) haya excedido la edad legal y aún no haya ejercido su derecho a pensión, la Administradora deberá sujetarse a lo ordenado por el Tribunal competente, en cuanto a la instrucción de la resolución que ordena el pago de la deuda alimenticia.

iii. Respecto de aquellos montos informados con algún tipo de restricción al momento de dar respuesta a la consulta efectuada por el Tribunal competente, la Administradora deberá sujetarse a lo que disponga dicho Tribunal, en cuanto a la instrucción de la resolución que ordena el pago de la deuda alimenticia.

iv. El monto de la deuda por pensión alimenticia se deberá rebajar desde la cuenta individual en el número de cuotas y pesos que corresponda.

v. En el caso que el saldo de la respectiva cuenta individual se encuentre distribuido en dos tipos de Fondo, la rebaja deberá efectuarse proporcionalmente respecto del saldo mantenido en cada uno de ellos a la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago de la deuda alimenticia.

vi. Para la conversión a cuotas del monto en pesos correspondiente a la deuda por pensión alimenticia, se utilizará el valor cuota de cierre del día anteprecedente al del cargo en la respectiva cuenta individual.

vii. El movimiento de cargo correspondiente al pago de la deuda por pensión alimenticia deberá registrarse en la cuenta personal con un código de movimiento que indique su naturaleza. Para tales efectos, las Administradoras deberán incorporar un nuevo código de movimiento en sus sistemas, el que se utilizará para el registro del cargo operacional correspondiente en las respectivas cuentas personales. Los códigos que deberán utilizar para informar a la Superintendencia serán incluidos en el archivo de códigos de movimientos.

99. Cuando la rebaja del monto de la deuda alimenticia se efectuare desde una cuenta personal distinta a la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, una vez efectuada la verificación de los elementos que debe contener la resolución que ordena el pago por deuda de pensión alimenticia, la Administradora deberá proceder de acuerdo a lo siguiente:

i. Respecto de aquella parte del saldo de las cuentas personales destinada a pensión por el afiliado pensionado (alimentante), no deberá ser considerada para rebajar el monto de la deuda alimenticia.

De igual forma se deberá proceder por aquellos montos informados con algún tipo de restricción al momento de dar respuesta a la consulta efectuada por el Tribunal. Sin perjuicio de lo anterior, en este caso la Administradora deberá ceñirse a lo que en definitiva ordene el Tribunal competente.

ii. En el caso que el afiliado (alimentante) haya excedido la edad legal y aún no haya ejercido su derecho a pensión, la Administradora deberá sujetarse a lo ordenado por el Tribunal competente.

iii. La Administradora no podrá efectuar el cobro de las comisiones cuando la medida cautelar decretada por el Tribunal competente se aplique a todo el saldo de la respectiva cuenta personal. Solo podrá efectuar el cobro de dichas comisiones una vez notificada del alzamiento de la respectiva medida cautelar.

iv. Los pagos de una deuda por pensión alimenticia ordenada mediante resolución del Tribunal efectuados desde la cuenta de ahorro voluntario no se contabilizarán como retiros para efectos del límite máximo de retiros a que tiene derecho a efectuar el afiliado (alimentante) en un año calendario.

v. El monto de la deuda por pensión alimenticia se deberá rebajar desde esta cuenta personal en el número de cuotas y pesos que corresponda.

vi. En el caso que el saldo de la o las respectivas cuentas personales se encuentre distribuido en dos tipos de Fondo, la rebaja deberá efectuarse proporcionalmente respecto del saldo mantenido en cada uno de ellos a la fecha de la notificación. Respecto de los subsaldos que mantenga la cuenta personal en cada Fondo de Pensiones deberá sujetarse a lo señalado en el número 100 siguiente.

vii. Para la conversión a cuotas del monto en pesos correspondiente a la deuda por pensión alimenticia ordenada mediante resolución del Tribunal competente, se utilizará el valor cuota de cierre del día antecedente al del cargo en la respectiva cuenta personal.

viii. Para conformar el monto a rebajar por deuda por pensión alimenticia en cada cuenta personal, la Administradora deberá considerar las cotizaciones, depósitos o aportes, según corresponda, que primero ingresaron a la respectiva cuenta personal, y así sucesivamente, hasta los últimos valores que ingresaron.

ix. El movimiento de cargo correspondiente al pago de la deuda por pensión alimenticia deberá registrarse en la cuenta personal con un código de movimiento que indique su naturaleza. Para tales efectos, las Administradoras deberán incorporar un nuevo código de movimiento en sus sistemas, el que se utilizará para el registro del cargo operacional correspondiente en las respectivas cuentas personales. Los códigos que deberán utilizar para informar a la Superintendencia serán incluidos en el archivo de códigos de movimientos.

100. A más tardar al día hábil siguiente a la fecha de notificación de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas, la Administradora deberá comunicar al afiliado alimentante la resolución recibida que ordena el pago de la deuda por pensión alimenticia.

La comunicación, a que se refiere el párrafo anterior, se deberá efectuar preferentemente mediante medios electrónicos (incluyendo la mensajería SMS) o, en su defecto, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en la Administradora. Cabe señalar, que dicha comunicación se entenderá practicada, según corresponda, a contar del envío por medios electrónicos, o a contar del tercer día siguiente a la recepción de la carta certificada en la oficina de correos respectiva. La Administradora deberá mantener respaldo del cumplimiento de esta obligación en un medio de respaldo seguro. El medio de respaldo deberá cumplir con las características de Medio de Respaldo Seguro definido en el Capítulo II. Definiciones preliminares de la presente Letra A sobre Administración de Cuentas Personales. Los referidos respaldos deberán mantenerse por un periodo no inferior a 60 meses, contado desde la fecha en que se efectuó el respaldo de la información.

Cuando la resolución que ordena el pago de una deuda por pensión alimenticia contemple recursos de una cuenta personal voluntaria que registra más de un subsaldo acogido a cualquier régimen tributario, la Administradora deberá informar al afiliado que dispone de un plazo de cuatro días hábiles, contado desde el día hábil siguiente a la fecha de la referida comunicación para indicar a la AFP el orden de prelación para rebajar dichos subsaldos. Adicionalmente, la Administradora informará que en el caso de que el afiliado no lo indique, la rebaja de la deuda por pensión alimenticia se efectuará de forma proporcional a los montos mantenidos en cada subsaldo del respectivo Fondo de Pensiones.

101. El pago de la deuda por pensión alimenticia que se efectúe con los recursos de una cuenta personal distinta a la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias deberá materializarse dentro del plazo de 15 días hábiles desde la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas.

102. El pago de la deuda por pensión alimenticia que se efectúe con los recursos de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias deberá materializarse dentro del plazo de 5 días

hábiles desde la fecha de la notificación de la resolución que ordena el pago del monto adeudado por concepto de pensiones alimenticias impagas.

103. El pago de la deuda por pensión alimenticia se deberá efectuar mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria informada en la resolución que ordena el pago de la deuda liquidada. En caso de no estar disponible dicho mecanismo, el pago se efectuará mediante un depósito en la referida cuenta bancaria.

La deuda por pensión alimenticia se pagará a través de la Administradora, si el afiliado tiene los recursos en más de un Tipo de Fondo o en distintas cuentas personales. En este caso, el día hábil anteprecedente a la fecha en que deba materializarse el pago de la deuda por pensión alimenticia, se deberá transferir los valores correspondientes de la referida deuda, desde los respectivos Fondos de Pensiones hacia la AFP. Los recursos que por este motivo se traspasen a la Administradora deberán ser ingresados en una cuenta corriente destinada exclusivamente al pago de beneficios, en el mismo día en que son traspasados desde el respectivo Fondo de Pensiones.

Cuando el afiliado tiene los recursos en un solo Tipo de Fondo, la Administradora podrá pagar la deuda por pensión alimenticia directamente desde el respectivo Fondo de Pensiones. Para lo anterior, la Administradora aplicará, en lo que proceda, el mecanismo definido en el párrafo anterior, transfiriendo o depositando el monto a pagar por deuda alimenticia a la cuenta bancaria informada en la resolución que ordena el pago de la deuda liquidada.

104. Los recursos correspondientes al pago de la deuda por pensión alimenticia efectuados desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias no constituirán renta o remuneración para ningún efecto legal y, en consecuencia, serán pagados en forma íntegra y no estarán afectos a comisiones o descuento alguno por parte de la Administradora que efectúa su pago.

105. La Administradora siempre estará obligada a responder las consultas o a ejecutar las medidas ordenadas por los Tribunales competentes dentro del plazo máximo establecido por la ley o los Tribunales, independientemente del medio por el cual hayan sido comunicadas por éste.

**Nota de actualización: Los números 84 al 105 nuevos fueron incorporados por la Norma de Carácter General N° 307, de fecha 26 de abril de 2023.**

#### **Medidas de seguridad para pagos con fondos previsionales**

106. Para todas aquellas operaciones efectuadas de manera remota o presencial que impliquen un pago con recursos de los Fondos de Pensiones y cuyo medio de pago seleccionado corresponda a una transferencia electrónica de fondos o un depósito en cuenta corriente bancaria, de ahorro o a la vista, la Administradora deberá tener presente las siguientes consideraciones:

a) El traspaso de los fondos se podrá realizar a una cuenta corriente bancaria, cuenta vista (cuenta RUT) o equivalente, que tenga el carácter de personal y cuyo titular sea el respectivo afiliado o beneficiario.

b) No se autoriza el depósito en cuentas bancarias bipersonales (con más de un titular), ni en cuentas digitales cuyo proceso de apertura se efectúa 100% online a través de los canales remotos de la respectiva entidad financiera.

c) El traspaso de los recursos a la respectiva institución financiera no implicará ningún tipo de cobro de comisión o descuento en la respectiva cuenta personal.

**Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023. La asignación del N° 106 se informó mediante Oficio Ordinario N°13741, del 08-08-2023.**