



# Los preparativos de las AFP en la recta final de entrega del segundo retiro

■ Recambios de equipos y nuevo formulario buscan agilizar el proceso que comienza el jueves.

POR CONSTANZA RAMOS T.

Cuando falta sólo un día para que se inicie el proceso que permitirá solicitar –por segunda vez– el retiro de una parte de los ahorros previsionales, las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) se encuentran afinando los últimos detalles para tener un impecable segundo trámite.

Es por esto que en la antesala del segundo retiro del 10%, la Asociación de AFP dará a conocer hoy un formulario tipo del proceso, en una actividad en conjunto con el presidente del BancoEstado, Sebastián Sichel.

El gremio además detallará las medidas de seguridad mientras que la entidad bancaria informará sobre el tema de los pagos y el efectivo.

Desde la industria, afirman que el retroceso a la Fase 2 no genera mayor impacto porque las dos primeras semanas, el proceso será 100% digital. Sin embargo, si una persona decide ir a una sucursal, de igual forma será atendida, ya que la normativa les exige operar aún estando en cuarentena.

Desde AFP Modelo el gerente de comunicaciones y marketing, Serge De Oliveira, detalla que durante estos tres meses han estado trabajando “arduamente en mejorar y reforzar toda nuestra estructura. Contratamos personal especializado, abrimos sucursales más espaciales y cambiamos la página web”.

El ejecutivo anunció además que abrirán tres centros de retiro 10% (dos en Santiago Centro y uno en Providencia) y que incorporarán una

consulta web sobre el estado del retiro.

El gerente general de AFP Capital, Jaime Munita, por su parte, afirmó que al igual que en el proceso anterior, se prepararon con anticipación, coordinando con los distintos equipos de la organización y otros actores que participan en este proceso, “para que nuestros afiliados y pensionados realicen un trámite rápido, simple y seguro a través del mini sitio [retiro.afpcapital.cl](http://retiro.afpcapital.cl)”.

## Entregar soluciones

A pesar de que el nuevo rescate fue aprobado hace apenas seis días, las gestoras previsionales vienen preparándose hace semanas con sólo un objetivo en la mira: llevar a cabo un trámite sin complicaciones o error alguno.

Y es que las dificultades registradas en el primer retiro, les otorga cierta ventaja a las AFP, porque esta vez podrán “entregar soluciones y no solamente reaccionar al problema” destaca el gerente de operaciones de una AFP.

Una revisión de todo el proceso con las distintas áreas que están de cara al cliente y un repaso de las cosas buenas y de las falencias que ocurrieron en el primer rescate, es parte del trabajo que han hecho las administradoras.

El propósito de esta evaluación es que la experiencia de quienes hagan los requerimientos, sea súper simple. También están haciendo esfuerzos para que el plazo del pago sea lo más pronto posible y así los afiliados no

estén constantemente consultando en qué etapa están. No obstante, en esto último, desde la industria aseguran que han tenido restricciones por parte de los reguladores “ya que hay mucho miedo con el tema de la escasez del efectivo”.

Con todo, las gestoras están conjuntando tener un proceso ágil y fácil para los afiliados, tratar de pagar pronto, pero también con el objetivo de que la gente acceda al dinero y después no tenga problemas cuando acuda a un cajero automático y no haya efectivo.

Si todas las partes funcionan bien, las personas podrían tener su primer pago antes de la navidad y el segundo

los primeros días de enero.

## Cambios internos

En los procesos dentro de las AFP, se han automatizado varios elementos –que al principio no pudieron por lo rápido que se aprobó el primer retiro– para descongestionar las cargas de trabajo de los equipos, quienes están súper agotados por toda la carga laboral que implica un proceso como este.

Específicamente, han implementado cambios de equipo. Es decir, están efectuando relevos para distribuir la carga de trabajo para que no sea tan excesiva y asignando a gente en otras labores.

## Poder Judicial crea sitio web para solicitar pagos de deudas por pensión alimenticia

Uno de los problemas que ha afectado al proceso del rescate de los ahorros previsionales, es el tema de las deudas de pensión alimenticia y la posibilidad de retener los montos solicitados. Para facilitar el trámite de retención, el Departamento de Informática del Poder Judicial informó que a partir de este jueves –10 de diciembre– estará disponible el Trámite Fácil para la solicitud de la cautela de fondos. Para realizar el trámite, hay que ingresar al sitio web [tramitefacil.pjud.cl](http://tramitefacil.pjud.cl), donde habrá un botón que dice “Retención judicial del retiro del segundo 10% de las AFP”. Al hacer click, se despliega un formulario con los datos básicos del solicitante, del demandado y de la causa. Tras ingresar el formulario, el tribunal comenzará la tramitación de la solicitud, la que implica como primera resolución la cautela de los fondos del demandado hasta que el tribunal genere la liquidación y culmine la solicitud mediante una orden de pago. Para agilizar la labor de los juzgados y a diferencia del primer retiro, las demandantes tendrán la posibilidad de presentar un solo escrito solicitando la retención judicial. El proceso se puede realizar a partir de la publicación de la ley mediante Clave Única o cédula de identidad vigente.

La Fase 2 supone que el proceso será 100% digital. Sin embargo, si una persona decide ir a una sucursal, de igual forma será atendida, ya que la normativa les exige operar.