

PROCEDIMIENTO: Jubilación por Vejez

CÓDIGO: PROC-JUB-001 VERSIÓN: 1.0 FECHA: 2024-01-15 CATEGORÍA: Jubilación

OBJETIVO

Tramitar la jubilación por vejez para afiliados que cumplen los requisitos de edad legal establecidos en el DL 3.500 de 1980 y sus modificaciones. Este procedimiento permite a los afiliados acceder a una pensión mensual vitalicia una vez cumplida la edad legal, garantizando un ingreso para su etapa de retiro.

MARCO LEGAL

Este procedimiento se rige por:

- **DL 3.500 (1980)**: Sistema de Pensiones de Chile
- **Ley 20.255 (2008)**: Reforma Previsional - Pensión Básica Solidaria
- **Ley 21.419 (2022)**: Retiro de fondos por razones de salud
- **Circular SP N° 1.583**: Normas sobre jubilación por vejez
- **NCG N° 8 (2011)**: Procedimientos de pensión

REQUISITOS PREVIOS

Requisitos de Edad Legal

Género	Edad Legal	Fecha de Nacimiento
Hombres	65 años	Completados al día de solicitud
Mujeres	60 años	Completados al día de solicitud

Importante: La edad se calcula al día exacto de la solicitud, no al mes completo.

Requisitos Adicionales

- **Estar afiliado** a AFP Integra (puede tener períodos en otras AFPs)
- **Cotizaciones al día** en caso de estar trabajando
- **Sin impedimentos legales** (quiebra fraudulenta, deudas alimentarias morosas)
- **Cuenta de capitalización individual** con saldo disponible

Casos Especiales

Trabajadores con doble afiliación (AFP + IPS):

- Deben unificar fondos antes de jubilar
- Proceso toma 15-20 días hábiles adicionales
- Requiere certificado de IPS

Afiliados con períodos en AFP extranjera:

- Deben presentar certificado de convenio internacional
- Aplica para países con tratado bilateral (España, Perú, Uruguay, etc.)

DOCUMENTOS REQUERIDOS

Documentación Obligatoria

1. Cédula de identidad vigente (original y copia)

- No se aceptan cédulas vencidas
- En caso de pérdida, certificado de Registro Civil con foto

2. Certificado de cotizaciones (últimos 12 meses)

- Emitido por AFP Integra o AFP anterior
- Válido por 30 días desde emisión
- Debe mostrar cotizaciones al día

3. Certificado de saldo actualizado

- Incluye saldo en cuenta obligatoria
- Saldo en cuenta voluntaria (si aplica)
- Rentabilidad acumulada

4. Declaración jurada de situación laboral

- Formato proporcionado por AFP
- Notarizada o ante oficial de AFP
- Indica si está trabajando o cesante

Documentación Adicional (según caso)

5. Finiquito laboral (si acaba de dejar de trabajar)

- Original y copia legalizada

- No mayor a 60 días de antigüedad

6. Certificado de matrimonio (para beneficiarios)

- Original, emitido por Registro Civil
- No mayor a 90 días

7. Certificado de nacimiento de hijos menores de 18 años

- Para cálculo de asignación familiar

8. Certificado de estudios superiores de hijos 18-24 años

- Si cursan educación superior
- Actualizado semestralmente

9. Certificado de discapacidad (si aplica)

- Emitido por Compin
- Para beneficios adicionales

MODALIDADES DE PENSIÓN

1. Retiro Programado

Descripción: Mantienes tu dinero en tu cuenta AFP. La AFP calcula cuánto puedes retirar mensualmente según tu saldo y expectativa de vida.

Ventajas:

- Mantienes propiedad de tus fondos
- Heredable: si falleces, el saldo va a tus beneficiarios
- Sigue generando rentabilidad (puede subir o bajar)
- Flexibilidad: puedes cambiar a Renta Vitalicia después

Desventajas:

- El monto de pensión baja cada año (por ajuste actuarial)
- Riesgo de mercado: si hay crisis, tu saldo baja
- No es pensión vitalicia garantizada
- Puede agotarse si vives más de lo esperado

Ejemplo:

None

Saldo: \$80.000.000

Edad: 65 años

Expectativa: 85 años (20 años)

Primera pensión: \$450.000/mes

Después de 5 años: \$410.000/mes (aprox)

Después de 10 años: \$370.000/mes (aprox)

2. Renta Vitalicia

Descripción: Transfieres tu saldo a una Compañía de Seguros. Ellos te pagan una pensión fija de por vida, sin importar cuánto vivas.

Ventajas:

- Pensión fija y vitalicia (no baja)
- Sin riesgo de mercado
- Garantizada hasta tu muerte
- Protección contra inflación (UF)

Desventajas:

- No heredable: si falleces al año 1, pierdes el saldo restante
- Irrevocable: no puedes volver a Retiro Programado
- Monto inicial generalmente menor
- No genera más rentabilidad

Ejemplo:

None

Saldo: \$80.000.000

Edad: 65 años

Pensión fija: \$390.000/mes PARA SIEMPRE

(mismo monto a los 70, 80, 90 años)

3. Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida

Descripción: Combinas ambas: parte del dinero queda en AFP (retiro temporal) y parte lo transfieres a Seguro para pensión vitalicia que parte más adelante.

Ejemplo:

None
Saldo: \$80.000.000
- \$30.000.000 → Retiro temporal (10 años)
- \$50.000.000 → Renta vitalicia desde los 75 años

Pensión 65-75 años: \$420.000/mes
Pensión 75+ años: \$340.000/mes VITALICIA

Comparación de Modalidades

Característica	Retiro Programado	Renta Vitalicia	Renta Temporal
Pensión vitalicia	✗ No garantizada	✓ Sí	✓ Parcial
Heredable	✓ Sí	✗ No	✓ Parcial
Monto inicial	💰💰💰 Mayor	💰💰 Medio	💰💰💰 Mayor
Riesgo	⚠ Alto	✓ Bajo	⚠ Medio
Flexibilidad	✓ Alta	✗ Nula	◆ Media

PASOS DEL PROCEDIMIENTO

Paso 1: Solicitud Inicial y Orientación

El afiliado debe presentarse en cualquier sucursal de AFP Integra con los documentos requeridos.

Proceso en sucursal:

1. **Atención en módulo de pensiones** (con cita previa preferentemente)
2. **Revisión de documentos:** Ejecutivo verifica completitud
3. **Explicación de modalidades:** Asesoría obligatoria sobre opciones
4. **Simulación de pensiones:** Cálculo estimado para cada modalidad
5. **Firma de solicitud:** Formulario de solicitud de pensión

Tiempo estimado: 45-60 minutos

Documentos que se entregan al afiliado:

- Número de solicitud (para seguimiento)
- Simulación de pensión en 3 modalidades
- Cartilla de asesoría previsional
- Cronograma estimado del proceso

Canales alternativos:

- **Web (www.afpintegra.cl)**: Solicitud digital con clave única
- **Call Center (600 123 4567)**: Agendamiento de hora
- **App móvil AFP Integra**: Solo para solicitudes simples

Paso 2: Evaluación de Requisitos

El área de Operaciones verifica requisitos de elegibilidad en un plazo de **5 días hábiles**.

Verificaciones realizadas:

1. Edad del afiliado

- Cálculo exacto de edad al día de solicitud
- Verificación con Registro Civil (sistema automático)
- Validación de cédula de identidad vigente

2. Estado de cotizaciones

- Revisión en sistema de AFP
- Consulta a AFPs anteriores (si aplica)
- Verificación de períodos de cotización
- Detección de lagunas previsionales

3. Saldo disponible en cuenta

- Saldo cuenta obligatoria
- Saldo cuenta voluntaria (APV, Cuenta 2)
- Bonos de reconocimiento (si aplica)
- Depósitos convenidos

4. Deudas previsionales

- Consulta en Dirección del Trabajo
- Revisión de pensiones alimenticias morosas
- Validación de ausencia de quiebras fraudulentas

Resultado de evaluación:

- **APROBADO:** Cumple todos los requisitos → pasa a Paso 3
- **CON OBSERVACIONES:** Faltan documentos → se notifica para subsanar (plazo: 10 días)
- **RECHAZADO:** No cumple edad o tiene impedimentos legales → notificación con explicación

Notificación: Email + SMS + carta certificada (si rechazo)

Paso 3: Cálculo de Pensión y Oferta de Modalidades

Una vez aprobados los requisitos, el área actuarial calcula las opciones de pensión.

Tiempo de cálculo: 3 días hábiles

Factores que afectan el cálculo:

1. Saldo acumulado:

None

`Saldo total = Cuenta obligatoria + APV + Bonos reconocimiento + Depósitos convenidos`

2. Expectativa de vida (Tablas actuariales vigentes):

- Hombre 65 años: 18,2 años más (expectativa hasta 83,2 años)
- Mujer 60 años: 26,8 años más (expectativa hasta 86,8 años)
- Se ajusta por grupo familiar (cónyuge, hijos)

3. Rentabilidad esperada (solo Retiro Programado):

- Fondo A: 6,5% anual proyectado
- Fondo B: 5,8% anual
- Fondo C: 5,0% anual
- Fondo D: 4,2% anual
- Fondo E: 3,5% anual

4. Tasa de interés técnica (Renta Vitalicia):

- Compañía de Seguros ofrece tasa según mercado
- Generalmente 3,0% - 4,5% real anual

Ejemplo de oferta de pensiones:

None

CASO: Juan Pérez, 65 años, casado, cónyuge 62 años, sin hijos menores
Saldo total: \$85.000.000

MODALIDAD 1: RETIRO PROGRAMADO

Pensión primer año: \$485.000 (UF 11,2)
Pensión año 5: \$450.000 (UF 10,4) [-7,2%]
Pensión año 10: \$410.000 (UF 9,5) [-15,5%]
Fondo estimado año 20: \$0 (agotado)

Heredable

 Monto variable (baja con tiempo)

MODALIDAD 2: RENTA VITALICIA

Compañía: Seguros XYZ S.A.
Pensión VITALICIA: \$395.000 (UF 9,1) FIJA
Garantizada de por vida (sin variación)

Pensión fija y vitalicia

Sin riesgo de mercado

No heredable

MODALIDAD 3: RENTA TEMPORAL (10 años) + RENTA VITALICIA

Fase 1 (65-75 años): \$445.000/mes
Fase 2 (75+ años): \$360.000/mes VITALICIA

Mayor pensión inicial

Pensión vitalicia garantizada desde los 75

Parcialmente heredable (fase 1)

Asesoría Previsional Obligatoria:

- El afiliado debe asistir a sesión de asesoría (presencial o remota)
- Duración: 1 hora
- Explica pros/contras de cada modalidad
- Se entrega certificado de asesoría (requisito legal)

- **Sin este certificado no puede contratar Renta Vitalicia**

Paso 4: Elección de Modalidad

El afiliado tiene **10 días hábiles** para decidir modalidad después de recibir ofertas.

Proceso de elección:

1. **Revisión de ofertas** con familia o asesor financiero (opcional)
2. **Simulaciones adicionales** si cambian parámetros (ej: incluir cónyuge)
3. **Consulta a Compañías de Seguros** (si elige Renta Vitalicia)
4. **Firma de elección** en sucursal o web

Documentos a firmar:

- Formulario de elección de modalidad
- Consentimiento informado
- Certificado de asesoría previsional
- Declaración de beneficiarios (para Retiro Programado)

Si elige Renta Vitalicia:

- Debe presentar ofertas de AL MENOS 3 compañías de seguros
- AFP facilita cotizaciones con 5 compañías
- Puede elegir la que pague más o prefiera

Paso 5: Tramitación y Aprobación

Si eligió Retiro Programado (2-3 días hábiles):

1. AFP configura pagos mensuales en sistema
2. Asigna cuenta bancaria para depósitos
3. Emite resolución de aprobación
4. Notifica al afiliado

Si eligió Renta Vitalicia (5-7 días hábiles):

1. AFP transfiere fondos a Compañía de Seguros elegida
2. Compañía emite póliza de seguro
3. AFP emite certificado de transferencia
4. Se notifica al afiliado y a la Compañía

Notificación al afiliado incluye:

- Resolución de pensión aprobada

- Monto exacto de pensión mensual
- Fecha de primer pago
- Número de póliza (si Renta Vitalicia)
- Cartola de movimientos

Paso 6: Primer Pago y Pagos Continuos

Calendario de pagos:

- **Primer pago:** Día 10 del mes siguiente a la aprobación
- **Pagos subsiguientes:** Día 10 de cada mes
- Si el día 10 es feriado o fin de semana: se paga el día hábil anterior

Método de pago:

- Depósito en cuenta bancaria (RUT o Vista)
- Cheque (solo si no tiene cuenta bancaria)
- Vale Vista AFP (retiro en sucursal)

Reajustes:

- Pensiones en UF: Automático diario según valor UF
- Retiro Programado: Recálculo anual (febrero de cada año)
- Renta Vitalicia: Sin recálculo (monto fijo)

CASOS ESPECIALES Y EXCEPCIONES

Jubilación Anticipada (antes de edad legal)

Requisitos:

- Pensión calculada \geq 150% Pensión Básica Solidaria (PBS)
- PBS 2024: \$214.296 → Pensión mínima requerida: \$321.444
- Ejemplo: Si tienes \$120.000.000 ahorrados, puedes jubilar antes

Proceso: Ver procedimiento **PROC-JUB-002** (Jubilación Anticipada)

Pensión Básica Solidaria (PBS)

Si tu pensión calculada es muy baja o no tienes fondos:

- **PBS de vejez:** \$214.296/mes (2024)
- Requisitos: 65+ años, sin pensión, pertenecer al 60% más vulnerable
- Proceso: Solicitud en Instituto de Previsión Social (IPS), no AFP

Aporte Previsional Solidario (APS)

Si tu pensión es baja pero tienes algo ahorrado:

- Complemento estatal que aumenta tu pensión
- Aplica si pensión < \$630.000 y perteneces al 80% más vulnerable
- Se calcula automáticamente al jubilar

Afiliados con Bono de Reconocimiento

¿Qué es?: Reconocimiento de cotizaciones en sistema antiguo (pre-1980)

Cuándo se paga:

- Al momento de jubilar
- Se suma al saldo de cuenta AFP
- Puede aumentar significativamente la pensión

Ejemplo:

```
None
Saldo AFP: $60.000.000
Bono de Reconocimiento: $25.000.000
Saldo TOTAL: $85.000.000

Sin bono: Pensión $360.000/mes
Con bono: Pensión $485.000/mes (+35%)
```

SEGUIMIENTO Y CONSULTAS

Seguimiento del trámite

Canales de consulta:

1. Web: www.afpintegra.cl/seguimiento

- Ingreso con RUT + clave
- Estado en tiempo real
- Documentos descargables

2. App móvil: AFP Integra

- Notificaciones push

- Estado del trámite
 - Chat con ejecutivo
3. **Call Center:** 600 123 4567
- Opción 1: Pensiones
 - Lunes a viernes 8:00-20:00, Sábados 9:00-14:00
4. **Email:** jubilacion@afpintegra.cl
- Respuesta en 24 horas hábiles

Estados del trámite

Estado	Significado	Acción Requerida
🟡 En Evaluación	Validando requisitos	Ninguna (esperar 5 días)
🟠 Con Observaciones	Faltan documentos	Presentar docs en 10 días
🔵 En Cálculo	Calculando pensiones	Ninguna (esperar 3 días)
🟣 Oferta Lista	Ofertas disponibles	Elegir modalidad en 10 días
🟢 Aprobado	Pensión aprobada	Esperar primer pago
🔴 Rechazado	No cumple requisitos	Ver notificación de rechazo

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

1. ¿Puedo jubilar y seguir trabajando?

Sí, pero con restricciones:

- Si eres trabajador dependiente: El empleador debe seguir cotizando (va a tu cuenta)
- Si eres independiente: Cotizas voluntariamente
- Tu pensión se mantiene igual
- Las cotizaciones adicionales aumentan tu saldo (solo si elegiste Retiro Programado)

2. ¿Qué pasa si me arrepiento de la modalidad elegida?

- **Retiro Programado → Renta Vitalicia:** Puedes cambiar cuando quieras
- **Renta Vitalicia → Retiro Programado:** ❌ IMPOSIBLE (es irreversible)
- Tienes **10 días hábiles** de retractación después de firmar

3. ¿Puedo retirar el 100% de mis fondos en vez de pensionarme?

No en circunstancias normales. Excepciones:

- Si tu pensión calculada < 1 UF (\$36.000) → puedes retirar todo
- Diagnóstico terminal (Ley de Cáncer Terminal)
- Solo se permite retiro del excedente sobre 70% del saldo

4. ¿La pensión se hereda?

- **Retiro Programado:** Sí, el saldo restante va a beneficiarios
- **Renta Vitalicia:** No, salvo que contrates "Renta con beneficiarios" (paga menos)

5. ¿Puedo pensionarme estando en el extranjero?

Sí, mediante:

- Apoderado legal en Chile (con poder notarial)
- Consulado chileno (solo algunos trámites)
- Video-llamada con ejecutivo AFP (experimental)

Los pagos se pueden depositar en cuenta extranjera con cargo de comisión.

6. ¿Qué pasa si la AFP quiebra?

- Tus fondos están en custodia separada (no son de la AFP)
- Están protegidos por ley
- Otra AFP asume la administración
- Tu pensión no se ve afectada

7. ¿Debo pagar impuestos por mi pensión?

- Si pensión < \$1.500.000/mes: **Sin impuestos**
- Si pensión > \$1.500.000/mes: Impuesto según tramos (similar a sueldo)
- La AFP retiene impuestos automáticamente

8. ¿Puedo jubilar en una AFP distinta a la que tengo?

No, debes jubilar en la AFP donde estás afiliado al momento de cumplir la edad legal. Siquieres cambiar, hazlo ANTES de cumplir la edad.

TIEMPOS TOTALES DEL PROCESO

Etapa	Tiempo
Solicitud inicial	1 día

Etapa	Tiempo
Evaluación de requisitos	5 días hábiles
Cálculo de pensiones	3 días hábiles
Elección de modalidad	10 días (plazo afiliado)
Tramitación	2-7 días hábiles
TOTAL ESTIMADO	15-25 días hábiles
Primer pago	30-45 días desde solicitud

Factores que pueden extender el plazo:

- Documentos faltantes: +10 días
- Unificación de fondos (AFP + IPS): +15 días
- Renta Vitalicia con cotización a múltiples compañías: +7 días

SLA (Service Level Agreement)

Métrica	Objetivo	Actual 2023
Tiempo máximo de respuesta	15 días hábiles	12,3 días promedio ✓
Tasa de aprobación	85%	87,2% ✓
Satisfacción del afiliado	≥4.0/5.0	4,3/5.0 ✓
Documentos correctos primera vez	≥70%	68,5% ⚠
Tiempo promedio atención sucursal	≤60 min	52 min ✓

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

- **Sucursales:** 15 sucursales en Región Metropolitana, 32 en regiones
- **Horario:** Lunes a viernes 8:30-17:00, Sábado 9:00-13:00 (solo RM)
- **Cita previa:** Recomendada (www.afpintegra.cl/reserva-hora)

Sucursales con atención prioritaria pensiones:

- Sucursal Providencia: Av. Providencia 1234
- Sucursal Maipú: Av. Pajaritos 5678
- Sucursal Concepción: Barros Arana 890

Remoto

- **Teléfono:** 600 123 4567 (gratuito desde red fija)
 - Opción 1: Pensiones
 - Opción 2: Agendamiento
 - Horario: Lunes a viernes 8:00-20:00, Sábado 9:00-14:00
- **Web:** www.afpintegra.cl
 - Simulador de pensiones
 - Solicitud online
 - Seguimiento de trámite
 - Descarga de certificados
- **Email:** jubilacion@afpintegra.cl
 - Respuesta en 24 horas hábiles
 - Adjuntar RUT y número de solicitud
- **WhatsApp:** +56 9 1234 5678
 - Solo consultas y agendamiento
 - No reemplaza trámite presencial
- **App móvil:** AFP Integra (iOS y Android)
 - Simulador
 - Seguimiento
 - Notificaciones

ERRORES COMUNES Y SOLUCIONES

Error 1: "No cumple requisitos de edad"

Causa: Fecha de nacimiento no coincide con edad declarada

Solución:

1. Verificar fecha de nacimiento en cédula de identidad
2. Si hay error en sistema: Actualizar en Registro Civil primero
3. Si efectivamente no cumples la edad: Esperar hasta cumplirla

Error 2: "Cotizaciones impagadas detectadas"

Causa: El empleador no pagó cotizaciones de meses trabajados

Solución:

1. Obtener certificado de la Dirección del Trabajo
2. Iniciar cobranza al empleador (AFP lo hace)
3. Proceso puede tomar 3-6 meses
4. Puedes jubilar igual, pero pensión será menor

Error 3: "Documentos vencidos"

Causa: Certificados con más de 30 días de antigüedad

Solución:

1. Solicitar nuevos certificados actualizados
2. AFP emite certificado de saldo sin costo
3. Reenviar documentación en plazo de 10 días

Error 4: "Cuenta bloqueada por orden judicial"

Causa: Deuda de pensión alimenticia morosa

Solución:

1. Regularizar deuda en tribunal de familia
2. Obtener certificado de deuda saldada
3. AFP desbloquea cuenta en 5 días hábiles

Error 5: "Oferta de Renta Vitalicia rechazada"

Causa: Compañía de Seguros rechazó el riesgo (edad avanzada, enfermedades)

Solución:

1. Cotizar con otras compañías (AFP facilita 5 opciones)
2. Si todas rechazan: Solo queda opción de Retiro Programado
3. AFP notifica y procesa Retiro Programado automáticamente

COSTOS Y COMISIONES

Trámite de jubilación: **GRATUITO** (no tiene costo para el afiliado)

Otros costos asociados:

- Certificado de saldo: Gratuito (1 al mes)
- Certificado adicional de saldo: \$3.500
- Asesoría previsional: Gratuita y obligatoria
- Modificación de modalidad: Gratuito
- Cambio de cuenta bancaria: Gratuito

Costos de Renta Vitalicia:

- Comisión de intermediación: Incluida en cálculo de pensión
- No hay costos separados para el afiliado

NORMATIVA Y REFERENCIAS

- **DL 3.500 de 1980:** Sistema de Pensiones de Capitalización Individual
- **Ley 20.255 de 2008:** Reforma Previsional - Sistema de Pensiones Solidarias
- **Ley 21.419 de 2022:** Retiros por razones de salud
- **NCG N° 8 de 2011 (SVS):** Normas sobre modalidades de pensión
- **Circular SP N° 1.583:** Procedimientos de tramitación de pensiones

Documentos descargables:

- Formulario de solicitud de pensión: [www.afpintegra.cl/forms/jub-001]
- Cartilla de asesoría previsional: [www.afpintegra.cl/docs/asesoria-previsional]
- Tabla de comisiones: [www.afpintegra.cl/comisiones]

OBSERVACIONES FINALES

- El trámite es **GRATUITO**, no pagues a intermediarios
- Sílicita **asesoría previsional** (es tu derecho legal)
- Compara ofertas de **AL MENOS 3 compañías** (si eliges Renta Vitalicia)
- La decisión de Renta Vitalicia es **IRREVERSIBLE**
- Si sigues trabajando, el empleador debe seguir cotizando
- Puedes solicitar **simulaciones ilimitadas** sin costo
- Evalúa incluir a tu cónyuge en el cálculo (afecta el monto)

CONTACTO Y SOPORTE

Gerencia de Pensiones AFP Integra

- **Dirección:** Av. Apoquindo 3456, Piso 8, Las Condes, Santiago
- **Teléfono:** 600 123 4567
- **Email:** jubilacion@afpintegra.cl
- **Horario:** Lunes a viernes 8:00-18:00

Superintendencia de Pensiones (regulador)

- **Sitio:** www.spensiones.cl
 - **Fono:** 600 540 9000
 - **Para reclamos:** www.spensiones.cl/reclamos
-

Última actualización: Enero 2024 **Responsable:** Gerencia de Operaciones AFP Integra

Revisado por: Área Legal y Cumplimiento **Próxima revisión:** Julio 2024