INSTRUCTIVO Nº 0607

Manual de Usuario para Crear Solicitudes de Trámite Digital del Empleador y Asegurado a través de la Sucursal Virtual

DESCARGUE ESTE MANUAL



Objetivo

El presente manual tiene por objetivo brindar a los usuarios, tanto a Empleadores como Asegurados de BBVA Previsión AFP, una herramienta rápida y eficiente que le permitirá crear diferentes solicitudes desde su oficina, casa o cualquier lugar donde se encuentre.

Previsión

Beneficios

- No necesitas desplazarte hasta nuestras oficinas.
- Se puede acceder a esta aplicación desde cualquier navegador de Internet.
- Disponible toda la semana, las 24 horas del día
- Acceso rápido y seguro.

INTRODUCCION

Para realizar las Solicitudes de Trámite Digital del Empleador y/o Asegurado, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Trámite Digital del Empleador:

Todo Empleador que realice una solicitud mediante esta vía, debe adjuntar la documentación respaldatoria, la misma que debe estar escaneada a colores, legible, que se encuentre nítida y en formato PDF.

Trámite Digital del Asegurado:

Todo Asegurado que realice esta solicitud, debe adjuntar la documentación respaldatoria escaneada y legible, cuando se trate de documento de identidad puede adjuntar fotografías simples, nítidas, legibles y en formato PDF.

En ambos casos, la documentación tiene que ser presentada completa, la documentación mínima requerida la encontrará en la pantalla al crear su solicitud digital (ver diapositiva N° 14 del presente manual).

Respuesta al Asegurado y/o Empleador

BBVA Previsión AFP, brindara respuesta a todas las solicitudes que ingresen.

La respuesta será entre el 3er y 7mo día de creado su trámite digital, dependiendo del tipo de solicitud que esta realizando el cliente.



Los Trámites que el Empleador puede realizar por esta vía son:

- Anular Deuda
- Baja de Empleador
- Baja de Asegurados con respaldo (FDNIR-A)
- Baja de Asegurados sin respaldo (FDNIR-B)
- > Descargo a Gestión de Cobro
- Devolución de Pagos en Exceso
- Otro: Describir

- Planilla no acreditada (PPA)
- Rectificación de FPC
- Registro de Consultor
- Acreditar Rezagos
- Regularización de suspensión de aportes SSO/SIP
- Traspaso de aportes desde otra AFP



Los Trámites que el Asegurado puede realizar por esta vía son:

- Actualizar datos personales
- Devolución de Pagos en Exceso
- Formulario de Conformidad de Aportes
- Reclamo de aportes del Asegurado
- > Acreditar Rezagos
- Rectificar Formulario de Pagos de Contribuciones
- Traspaso de aportes de otras AFP
- Unificar cuentas por múltiple registro

INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL





INICIO DE SESION (Llenar los datos del Empleador o Asegurado)

BBVA Previsión



- Ingrese el tipo de Identificación con el que esta registrada su Empresa o Identificación como Asegurado (ver opciones)
- Digite el Nro. de Identificación con el que esta registrado su empresa o su Identificación como Asegurado.
- Digite el código PIN de su empresa o si es Asegurado su código PIN personal
- Ingrese el texto de la imagen, respetando mayúsculas y minúsculas

Nota.- En caso del Asegurado que no cuente con su Nro. PIN puede obtenerlo seleccionando el botón

inferior Solicitud de PIN para Asegurados donde deberá llenar alguno datos

Actualizar Correo Electrónico de Usuario (Empleador o Asegurado)



BBVA Previsión

Crear Solicitud de Trámite Digital (Empleador o Asegurado)





Verificación de Correo Electrónico del Usuario (Empleador o Asegurado)





El Usuario (Empleador o Asegurado) deberá registrar su correo electrónico y presionar "ENVIAR" con lo que automáticamente le llegará un código de confirmación a su correo, como se puede ver a continuación:

Código de Confirmación en Correo Electrónico del Usuario (Empleador o Asegurado)



Previsión

Su código de confirmación es:

24546

Confidencialidad.- La información contenida en este mensaje es confidencial. Si ud no es el destinatario del mismo queda notificado por este medio que esta prohibido revelar, copiar o distribuir esta información. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifique al remitente de forma inmediata y proceda a eliminarlo de todo medio a su disposición; e ignore el hecho.

Copiar código a la siguiente pantalla

Confirmación de Correo



	bbva P	revisiór	23 Addition	, S Traba	Sucurs Emp ajamos para	al Virtual leador asegurar su porver	NIT: 12139 Empleado hir E-mail: m;	Hoyes 24 d 169 r: A. DE VIAJES gomez@gmail.com	: J v No del 2020 13:31:14
	💰 INCIO	FORMULARIOS	CERTIFICACIONES	SOLICITUDES	CONSULTAS	FOR MULARIO SIP/FS	NOTIFICACIONES	Ссонтасто	CERRAR SESION
	mgomez(@gmail.com		CON	IFIRMACI	ON DE CORRE	0		
Digitar el código y presionar	Cádiga de Car 24546	nfirməción	_						
"Confirmar"	Registre e a su corre	el código de confi o electrónico.	rmación enviado						
	Cambia	ar Correo	onfirmar						

Crear Solicitud (Empleador o Asegurado) BBVA Previsión

			22	9	Sucurs	al Virtual		NIT: 1213060	н	iyes 24 de J	ello del 2020 13:59:39
	BBVA PT	EVISION	ZJA	r 🖵	Emp		nir	Empleador:	A. DE VIAJES		
			Photonal in	e Habe	ijanios para	asegulai su politei		E-mail: mgor	mez@gmail.co	m	
	🛝 INICIO	FORMULARIOS	CERTIFICACIONES	SOLICITUDES	CONSULTAS	FOR MULARIO SIP/FS	NOTIFIC	CACIONES	©CONT.	АСТО	CERRAR SESION
				(CREAR SO	DLICITUD					A
٢	Contacto										
Luciality	Telefono										_
ampos en	Dirección										
Janco	Regional		•								
Ĺ	Tipo Solio	situd			*						_
Oprimir 🔸		—(Continuar								-

En esta pantalla "*Crear Solicitud*" el usuario (Empleador o Asegurado) según corresponda, deberá llenar los campos en blanco.

En la opción "**Regional**" se desplegará un menú de donde deberá seleccionar la regional que le corresponda. En la opción "**Tipo de Solicitud**" deberá seleccionar del menú el tipo de solicitud que desea crear **Nota.-** En caso que la solicitud que desea realizar no se encuentre en el menú, existe al final la opción "*Otro. Describir*", esta opción únicamente esta habilitada para el Empleador.

Cargue de Documentos



		~~					Hoyes 24	de J ello del 2020 14:08:27	
bbva Pi	revisión	234/100	Troke	Emp	al Virtual leador	NIT: 1213969 Empleador: A	. DE VIAJES		
		Adeante	тара	jamus para	asegurar su porve	E-mail: mgom	ez@gmail.com		
💰 INICIO	FORMULARIOS	CERTIFICACIONES	SOLICITUDES	CONSULTAS	FOR MULARIO SIP/FS	NOTIFICACIONES	Ссонтасто	CERRAR SESION	
Tiro de Si	olioit Devoluoi	ón Banne en Evneen	CAR Adjunt cada n	GUE DE I Adjuntar d e el respaldo equisito. En a	DOCUMENTO ocumentación que corresponde a rchivo PDF.	S			
Nro. Pre S	Solicit 314		,			Enviar Sol	icitud		
	Codigo o	de Documento	(-	Requisito	s de la Solicitud		Adjuntar	
001			F	ormulario de	Devolución de Contri	buciones En Exceso			Paso 1
002			N	lotificación d	el Exceso con Sello d	el EMPLEADOR (pref	erente)	Ű	Clic on ícono do
003			F	otocopia CI d	e Afiliados Mayores	65 Años (si correspor	nde)		
004			F	otocopia De l	FPC (si corresponde)			Û	cada requisito pa
005			0	tros Respald)	os			0	adjuntar archivo
Tengo ox	onocimiento de q	ue la falsedad de k	os datos consid	inados v docu	imentos presentados	: constituve un delito	tipificado en el pa	irágrafo II del	~

En la pantalla "*Cargue de Documentos*", muestra los requisitos mínimos que se requiere para el envío de su solicitud, los cuales se deben adjuntar obligatoriamente cada uno de ellos para que la Administradora pueda procesar la misma.

Adjuntar Documentación (PDF)



Importante: El usuario (Empleador o Asegurado) deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Los archivos digitalizados deben estar en formato PDF, de lo contrario el sistema no le permitirá adjuntar.
- La documentación digitalizada debe ser **Legible**, para que no existan problemas al momento de procesar la solicitud.

Mensaje del Registro de Solicitud

Una vez el usuario (Empleador o Asegurado) hubiese terminado de adjuntar todos los respaldos para cada requisito, deberá oprimir el botón "ENVIAR SOLICITUD" (ver paso 4) con lo que se desplegará la siguiente pantalla:

BBVA Previsión

	^{BBVA} Previsi	ón 23 Añar -	Sucursal Virtual E Trabajamos para asegura	Empleador NIT: 1213969 r su porvenir E-mail : mgome	Koy as Z+da Julio dal 2020 15:10:29 . DE MAJES 12 @gmail.com
Mensaje que confirma que la solicitud se registro exitosamente	Se registró Soli Se ha enviado exitosame en el menu de SOLICITU de solicitud.	CERTIFICACIÓNES SOLUTION icitud Satisfactoriame nte su solicitud a la regional para su DES' y 'Seguimiento de trâmite Digit	EN COMBULTARIO SIP/FS ente respectiva revisión, puede realizarle el s al'. Tambien se le ha enviado un correo e	seguimiento a su solicitud electrónico con su número	CONTACTO CERRAR SEBION

Al mismo tiempo que el usuario (Empleador o Asegurado) recibe este mensaje en la Sucursal Virtual, también le llega otra Notificación al correo electrónico del usuario, como se puede ver a continuación:

ii 5 ▶ •		Bandeja de entrada - APadilla@prevision	com.bo - Outlook	
Archivo <mark>Inicio</mark> Enviar y recibir Carpeta Vista 🖓	¿Qué desea hacer?			
Limpiar ★ Nuevo mensaje de Nuevos correo electrónico elementos ★ Nuevo Eliminar	Responder Responder Responder Responder Responder Responder Responder Responder Responder	Mover a: ? G Al jefe Correo electrón ✓ Listo Responder y eli 挙 Crear nuevo Pasos rápidos	Mover Reglas	No leído/ Categorizar Seguimi Leído Etiquetas
	Notificación de Registro de Solicitud Es	itoso - Mensaje (HTML)		A – A
Archivo Mensaje 🛛 ¿Qué desea hacer?				
५ ५ ♦ ♦				
Regional Cochabamba Notificación de Registro de Solicitud Exitoso	2			9:36 a.r
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, ha	aga clic aquí para verlo en un explorador web.			5
Estimado Cliente:				
Le notificamos que su solicitud esta siendo trabajada	en nuestras oficinas y le fue asignado e:	te número 1145955 dellote CBAC	000127997.	
Confidencialidad La información contenida en este mensaje distribuir esta información. Si ha recibido este mensaje po hecho.	es confidencial. Si ud no es el destinata er error, por favor notifique al remitente	rio del mismo queda notificado por est de forma inmediata y proceda a eliminar	e medio que esta prohib rlo de todo medio a su	ido revelar, copiar o disposición; e ignore el

En esta pantalla de correo electrónico "*Notificación de Registro de Solicitud Exitoso*" muestra el **Número que se Asignó a su Solicitud** para que posteriormente el usuario (Empleador o Asegurado) pueda hacer seguimiento de la misma, como se puede ver a continuación:





Cuando el usuario (Empleador o Asegurado) desea hacer Seguimiento a una Solicitud de Trámite Digital, deberá ingresar al menú de la Sucursal Virtual y seleccionar la opción "SOLICITUDES " donde se desplegará una ventana, de la cual debe seleccionar la opción "SEGUIMIENTO DE TRÁMITE DIGITAL", con lo que se desplegará la siguiente pantalla:



INICIO FORMULARIOS CERT	THE ACTORES SOLICIT	TUDES CONSULTAS	FORMULARIO SIRVES NOTIFICACIONES		CONTACTO	CERRAR	868101
		:	SOLICITUDES				
Nro de Pre Solicitud Es	stado de Solicitud	Fecha de Solicitu	d Tipo de Solicitud	Nro die Solipitud	Adjuntos	Observación	
000000315 Regi	istrada en Sucursal	20200724	Devolución Pagos en Exceso	000000000	Ű		-
000000314 Regi	istrada en Sucursal	20200724	Devolución Pagos en Exceso	000000000	Ű		
000000313 Regi	istrada en Sucursal	20200723	Baja de Asegurados con resp	000000000	Û		
000000302 Gen	nerada en Regional	20200715	Baja de Asegurados con resp	001145942	0		
000000301 Regi	istrada en Sucursal	20200715	Devolución Pagos en Exceso	000000000	Ű		
000000300 Regi	istrada en Sucursal	20200715	Baja de Empleador	000000000	0		
000000299 Regi	istrada en Sucursal	20200715	Rectificación de FPC	000000000	0		
000000260 Gen	nerada en Regional	20200713	Baja de Asegurados con resp	001145868	0		
000000259 Regi	istrada en Sucursal	20200713	Anular Deuda	000000000	Ű		
000000258 Regi	istrada en Sucursal	20200713	Planilla no Acreditada (PPA)	000000000	0		-

En esta pantalla "*SOLICITUDES*" se puede visualizar los diferentes **Estados** en que se encuentra una Solicitud de Trámite Digital creada por el usuario (Empleador o Asegurado) y pueden ser las siguientes:

Estados de una Solicitud

 Generado en Regional.- Es cuando el usuario (Empleador o Asegurado) crea la solicitud por primera vez.

BBVA Previsión

- Solicitud en Proceso.- Se refiere a que la solicitud esta siendo procesada en nuestra AFP
- Trámite Finalizado.- Es cuando la AFP finalizó el proceso de la solicitud
- Observado por la AFP.- Se genera cuando una solicitud no cumple con algún requisito (no es legible, falta algún documento, no tiene firma, sello, etc.) o cualquier observación que encontrase la AFP.
- A continuación un ejemplo de una Solicitud Observado por la AFP

Solicitud Observada por la AFP



	R SESIC
SOLICITUDES	
Nro de Pre Solicitud Estado de Solicitud Fecha de Solicitud Tipo de Solicitud Nro de Solicitud Adjuntos Observación	
000000237 Generada en Regional 20200710 Actualizar datos perso 001145850 🧃	- (
000000216 Generada en Regional 20200709 Actualizar datos perso 001145832 🕕	
000000215 Generada en Regional 20200709 Actualizar datos perso 001145831 🧃	
000000214 Generada en Regional 20200709 Otro:Reclamo por mala 001145830 💷 📈	
- 000000213 Observada por la AFP 20200709 Actualizar datos perso 001145829	
00 000000159 Registrada en Sucur 20200703 Reclamo de aportes de 000000000 🧃	
000000158 Generada en Regional 20200703 Reclamo de aportes de 001145724 🧃	
000000157 Registrada en Sucur 20200703 Unificar Cuentas por m 000000000 🔋	
000000156 Solicitud en Proceso 20200703 Unificar Cuentas por m 001145722 🧃	
000000154 Generada en Regional 20200703 Actualizar datos perso 001145718 🕼	-

Procedimiento para Regularizar la Solicitud Observada

Procedimiento para que el usuario (Empleador o Asegurado) pueda corregir la observación generada por la AFP. Una vez el usuario se encuentre en la opción "Solicitudes" y verifique el estado del trámite observado por la AFP, deberá oprimir el ícono es visualiza en la columna Observaciones y se descargará un archivo PDF, con el detalle de la observación encontrada:



Previsión

- El usuario (Empleador o Asegurado) tiene la opción de eliminar y/o agregar documentos a su solicitud observada; para corregir el envío inicial, oprimiendo el ícono in en <u>Adjuntos</u> (ver paso 4) de la pantalla" Seguimiento de Solicitudes"
- Realizada la corrección de sus adjuntos, podrá enviar nuevamente su solicitud presionando el botón **ENVIAR**. Recibirá el mensaje de confirmación de envío y un correo con el nuevo número de su solicitud, cuyo estado podrá ser visualizado a través de "Seguimiento de Tramites Digitales".