

CIRCULAR N°

VISTOS: Las facultades que confiere la Ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones

REF.: ESTABLECE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS. DEROGA CIRCULAR N° 650 Y OFICIOS NÚMEROS 578, 3756, 2209, 12401, 11551, 5175, 4083, 13008 y 13716, DE FECHAS 15/01/1997, 27/02/1997, 18/02/1998, 01/09/2000, 02/08/2002, 21/03/2003, 12/03/2004, 18/07/2005 y 27/07/2005, RESPECTIVAMENTE.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	NORMAS GENERALES.....	3
III.	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	7
IV.	SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS.....	11
V.	PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE MATERIAS ESPECIALES	12
VI.	MODIFICACIONES A LA NORMATIVA.....	17
VII.	NORMA TRANSITORIA	18
VIII.	VIGENCIA.....	18
	Anexo N° 1 Comprobante de Recepción de Reclamo	19
	Anexo N° 2 Dictamen de Solución de Reclamo	20
	Anexo N° 3 Información a transmitir a la Superintendencia	21
	Anexo N° 4 Especificaciones del Registro de Cotizaciones enteradas equivocadamente en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión	23

I. INTRODUCCIÓN

La presente Circular define procedimientos para resolver los reclamos relativos al Sistema de Pensiones establecido por el DL N° 3.500, de 1980, que planteen los afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones, o aquellas personas que no siendo afiliados mantienen una cuenta personal o recursos en ella o cualquier empleador o ex empleador de un trabajador afiliado, en adelante reclamantes.

Las normas establecidas en esta Circular tienen por objetivo simplificar la solución de los reclamos relativos a la administración de las cuentas personales de los afiliados y trabajadores, así como aquellos originados en la solicitud y entrega de los beneficios establecidos en la ley, asignando a la Administradora de Fondos de Pensiones la responsabilidad de entregar una oportuna solución a aquéllos, en el mejor interés de los afiliados y trabajadores.

El Gerente General de la Administradora es el responsable de asignar oportuna y adecuadamente los recursos necesarios para el cumplimiento de esta normativa, así como para la permanente capacitación, dirección y control del personal encargado de cumplirla.

II. NORMAS GENERALES

1. Para efectos de la presente Circular, se define como reclamo al planteamiento de cualquier anomalía, que afecte a algún afiliado a una Administradora o a aquellas personas que no siendo afiliados mantienen una cuenta personal o recursos en ella, que sea presentado por escrito por el reclamante, concurriendo personalmente a cualquier agencia, agencia especializada o centro de servicios de la Administradora, por correo postal, correo electrónico, a través del Sitio Web de la AFP o en la Superintendencia de Pensiones. El reclamo deberá contar con suficiente identificación del reclamante y se deberá referir a las materias que se señalan en el número 5. de este Capítulo. Además, los afiliados al régimen de pensiones establecido por el DL N° 3.500 o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia podrán efectuar la presentación de un reclamo en los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), pertenecientes al Instituto de Previsión Social (IPS) y será esta entidad quien lo remitirá a la Administradora que corresponda para su tramitación.
2. Se resolverán mediante los procedimientos de solución de reclamos todas aquellas materias que afecten la eficiente administración de las cuentas personales de los trabajadores y aquellas relativas a sus beneficios.
3. Se permitirá a la Administradora utilizar procedimientos operacionales de solución de reclamos distintos de los definidos en esta norma cuando los problemas planteados puedan ser resueltos en forma inmediata o más oportuna con el soporte de los sistemas de información con los que cuenta. En este último caso la Administradora deberá

contar con procedimientos que permitan dar seguimiento a las soluciones alcanzadas y entregar al afiliado o persona que presenta la anomalía un documento donde conste a lo menos: la identificación del reclamante, la solución ejecutada, la fecha de presentación del problema y la identificación del funcionario que efectuó la solución.

4. No se resolverán mediante los procedimientos de esta Circular las anomalías referentes a calificación de invalidez, desafiliación y bono de reconocimiento, excepto en lo que corresponda a las materias de reclamo indicadas en el número 5. siguiente que pudieren estar en ellas incluidas, caso en el cual se aplicarán estas normas sólo en lo relativo a dichas materias, independientemente del tratamiento que corresponda a lo demás. Tampoco se resolverán mediante las normas de la presente Circular las anomalías que planteen, en una calidad diferente a la de empleador o ex empleador de un trabajador legítimamente afiliado al Sistema de Pensiones, las personas o entidades jurídicas de cualquier naturaleza, cuando planteen situaciones de su propia incumbencia o responsabilidad
5. Constituye objeto de reclamo cualquier irregularidad relacionada con las siguientes materias:
 - Identificación del trabajador o de su empleador
 - Afiliación
 - Solicitud de incorporación
 - Remuneración imponible
 - Cotizaciones obligatorias
 - Cotizaciones voluntarias
 - Cotización de afiliado voluntario
 - Ahorro Previsional Voluntario
 - Ahorro Previsional Voluntario Colectivo
 - Depósitos convenidos
 - Depósitos de ahorro voluntario
 - Aportes de indemnización
 - Retiros de fondos
 - Cuenta personal
 - Libreta previsional
 - Cartola
 - Traspaso
 - Cobranza
 - Carpeta individual
 - Rezagos
 - Traspasos futuros de saldos
 - Cambio de Fondo de Pensiones
 - Distribución de Fondos de Pensiones
 - Asignación etárea de Fondos de Pensiones
 - Solicitud, tramitación y otorgamiento de beneficios
 - Pago de beneficios
 - Recálculo y reliquidación de pensiones

- Certificado de saldo
 - Cálculo del ingreso base
 - Aporte Adicional
 - Excedentes de Libre Disposición
 - Bonificaciones Fiscales
 - Bono por hijo
 - Traspaso de fondos desde la AFC
 - Otros
6. Las Administradoras deben utilizar las materias precedentemente expuestas para enunciar o registrar el objeto del reclamo.
7. Se define como AFP regularizadora a aquella Administradora, que de acuerdo a los requisitos establecidos en los números 17 y 18 siguientes del presente Capítulo, deberá asumir el desarrollo del proceso de gestión de un reclamo. No obstante lo anterior, en los casos de afiliaciones múltiples informadas por la Superintendencia de Pensiones, el rol de AFP regularizadora deberá ser asumido por aquella que registre la fecha de afiliación más actual.
8. Cualquier anomalía que se detecte en el proceso de solución de un reclamo, adicional a la materia objeto del reclamo, deberá considerarse como *materia anexa al reclamo*. Las materias anexas deberán formar parte de la solución del respectivo reclamo; si no fuera posible resolver la materia anexa simultáneamente con la reclamada dentro de los plazos establecidos, la AFP regularizadora deberá autosuscribir, a más tardar el mismo día de emisión del dictamen, un nuevo reclamo, que se denominará ***reclamo anexo***, para dar solución a la o las materias que queden pendientes, dejando constancia de ello en dicho dictamen.
- Todo ***reclamo anexo*** deberá resolverse ciñéndose a lo establecido en la presente Circular.
- Si las materias reclamadas o anexas incluyen más trabajadores que los mencionados expresamente en el reclamo original, la AFP podrá resolver la situación de esos nuevos trabajadores afectados autosuscribiendo uno o más reclamos, según corresponda, que tendrán también el carácter de reclamos anexo y seguirán sus mismas reglas.
9. Las materias reclamadas deben considerarse en su más amplia acepción, coherentemente con la legislación y la normativa vigentes. Las Administradoras no pueden exigir del reclamante el planteamiento explícito de las materias precedentemente especificadas al momento de formular el reclamo, no pudiendo rechazar su interposición por esta causa.
10. Los trabajadores incluidos en un reclamo son aquellos que se identifiquen explícitamente en él y los que implícitamente sean afectados por las anomalías reclamadas.

11. Reclamante es quien suscribe el reclamo, pudiendo ser persona natural o jurídica. Las personas naturales pueden reclamar en calidad de afectadas directas o de intermediarias. Las personas jurídicas sólo pueden hacerlo en calidad de empleadores o ex empleadores, sin perjuicio de lo señalado en el número 2 del Capítulo V sobre pagos equivocados.
12. El reclamante deberá identificarse con su cédula nacional de identidad o RUT, según se trate de persona natural o jurídica. A su vez, deberá indicar el medio a través del cual la Administradora se deberá comunicar con él para efectos de informar la solución de su reclamo.
13. Todo trabajador que sea mencionado en un reclamo deberá ser identificado, a lo menos, con un nombre de pila, el apellido paterno y su número de cédula nacional de identidad.
14. Si la identificación de un trabajador proporcionada en el reclamo fuere insuficiente para estudiar las anomalías, se dejará constancia de ello en el dictamen.
15. En caso de no mediar la presentación de un reclamo, si alguna Administradora detecta anomalías que correspondan a las materias definidas en el número 5 anterior, deberá suscribir en representación de sus afiliados afectados, según corresponda, uno o más reclamos, asumiendo simultáneamente las funciones de reclamante y de AFP regularizadora, acción que debe realizar el mismo día en que las anomalías se detecten o se le planteen.
16. Los reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradoras para su solución, deben tratarse como los recibidos por correo postal o electrónico.
17. La AFP obligada a iniciar el proceso de solución de un reclamo será:
 - a) La AFP a la que corresponda la legítima afiliación actual del trabajador.
 - b) La AFP que registre un rezago del trabajador, si no existe registro de afiliación al Sistema de Pensiones o documentación que acredite la afiliación.
 - c) La AFP que hubiere transferido la cuenta personal del trabajador en virtud de las disposiciones de la Ley N° 18.225 (desafiliación).
 - d) La AFP que tenga la responsabilidad de administrar la cuenta personal en el caso de los trabajadores que no tienen la calidad de afiliados al Sistema de Pensiones, pero mantienen una cuenta personal vigente en ella.
18. Sin perjuicio de lo señalado en el número anterior, cada Administradora puede autosuscribir reclamos por errores de cualquier índole en los que hubiere incurrido, respecto de un trabajador que se encuentre o no actualmente incorporado a ella. Todo reclamo autosuscrito deberá ser ingresado al Sistema de Gestión de Reclamos.

19. La AFP que autosuscriba el reclamo y detecte que una o más anomalías deban ser solucionadas por otras Administradoras, deberá incluir entre las acciones de regularización del dictamen, una instrucción para que sean estas últimas las que solucionen el o los problemas transferidos.
20. En el caso en que el planteamiento de la o las anomalías se hiciera verbalmente por parte del reclamante en la agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP, ésta deberá instruir de inmediato al recurrente para que deje por escrito su planteamiento, sin perjuicio de lo establecido en el número 3. de este capítulo.
21. La normativa que debe aplicarse respecto de la materia reclamada en la actividad de análisis de los reclamos será la vigente en la época en que se originaron las anomalías. A su vez, para la solución de la materia reclamada deberá aplicarse la normativa vigente en la fecha de emisión del dictamen. Si hubiera alguna situación no contemplada en las normas, debe resolverse ajustándose a la letra y espíritu de la legislación, desarrollando procedimientos simples que no interfieran con esta circular, en especial lo referente al método y plazos de solución.

III. PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

1. El proceso de gestión de un reclamo es aquel que involucra todas las actividades tendientes a solucionar las anomalías identificadas en la presentación de aquél, así como las anexas. Las Administradoras serán libres de establecer el proceso de gestión de reclamos considerando las actividades de control y la tecnología apropiada para ello.
2. El proceso de gestión de un reclamo contempla a lo menos, las siguientes actividades: presentación o recepción del reclamo, análisis de la presentación y de los antecedentes recopilados, emisión de un dictamen y, en los casos que corresponda, autosuscripción de un reclamo anexo.

Presentación de un reclamo

3. Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá proporcionar al reclamante un documento denominado *Comprobante de Recepción de Reclamo*. Este comprobante será de diseño libre; sin perjuicio de lo anterior el documento deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo N° 1 de la presente Circular.
4. Cuando una presentación de un reclamo sea remitida por correo electrónico, se deberá entregar al reclamante en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación realizada.
5. La AFP que reciba un reclamo deberá calificar si procede su tramitación, de acuerdo a las instrucciones impartidas en la presente Circular, y emitir el *Comprobante de*

Recepción de Reclamo, en el mismo acto de la presentación personal del reclamo o dentro del plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la presentación cuando ésta se haya recibido por correo postal, correo electrónico, a través del Sitio Web o cuando se haya remitido por esta Superintendencia o un CAPRI.

6. Una vez aceptada la presentación de un reclamo, la AFP deberá formalizar su ingreso mediante su registro en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, a que se refiere el Capítulo IV de esta norma, en el cual el reclamo se individualizará con un número único de identificación.
7. En caso que la AFP decida no recepcionar un reclamo deberá proporcionar al recurrente un comprobante en que conste la o las causas específicas de su rechazo; la no emisión de este documento obligará a la AFP a seguir el proceso de gestión del reclamo y dictaminar su solución. Este documento formará parte del *Sistema de Gestión de Reclamos* y será de diseño libre, debiendo contener como mínimo la información que a continuación se detalla:
 - Identificación del recurrente (nombre completo, RUT y dirección completa).
 - Antecedentes de la presentación (identificación del empleador y/o trabajador involucrado, descripción de la materia de la presentación, fecha de recepción de la presentación).
 - Antecedentes del rechazo (detalle de las causas del rechazo, fecha de emisión del documento y número identificadorio del documento).
 - Datos referidos a la Administradora (identificación de la AFP, de la agencia, agencia especializada o centro de servicios y funcionario de la AFP receptor de la presentación).
8. La AFP que reciba un reclamo enviado por la Superintendencia, deberá asumir el desarrollo del proceso de solución en su calidad de AFP regularizadora y dictaminar su solución, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el número 17, de lo contrario deberá transferir el reclamo a la AFP que cumpla con dichos requisitos.
9. Toda agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP en que se hubiere presentado un reclamo, debe estar en condiciones de informar al reclamante el estado en que se encuentra su reclamo y la fecha máxima que se tiene para la emisión del respectivo dictamen. Igual norma será aplicable al Sitio Web de las Administradoras.

Análisis de la Presentación

10. La AFP regularizadora deberá realizar las actividades necesarias, tanto al interior de la propia AFP como externamente (requerimiento de antecedentes a otras entidades de previsión), tendientes a lograr la correcta solución de las anomalías expuestas por el reclamante, como de las materias anexas que hayan dado origen a un nuevo reclamo.

11. Las AFP consultadas en relación con un reclamo deberán remitir a la AFP regularizadora la información con los antecedentes que ésta les solicite y que dispongan de los trabajadores incluidos en la consulta, a más tardar el quinto día hábil de recibida la solicitud y a través del medio que previamente acordaron entre ellas.
12. La AFP consultada será responsable de las situaciones que se originen como consecuencia del envío de información incorrecta o incompleta, o bien de su omisión.

Emisión del Dictamen

13. Una vez concluido el análisis de un reclamo, la AFP regularizadora deberá disponer de las acciones de regularización necesarias para corregir la o las anomalías o aclarar las situaciones supuestamente anómalas, mediante la emisión de un ***Dictamen de Solución de Reclamo***, el que deberá ser suscrito por un representante de la AFP regularizadora.
14. El *Dictamen de Solución de Reclamo* será de diseño libre; sin perjuicio de lo anterior el documento deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo N° 2 de la presente Circular.
15. La AFP regularizadora deberá emitir el *Dictamen de Solución de Reclamo* dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la recepción del reclamo.
16. El texto de un *Dictamen de Solución de Reclamo* debe ser fácil de comprender para el reclamante y los trabajadores que se incluyan en éste, evitando el uso de terminología muy específica o propia de la Administradora.
17. En la sección sobre solución del reclamo del dictamen deberá fundamentarse cada una de las acciones regularizadoras que en éste se detallan, exponiendo la totalidad de los antecedentes que determinaron cada una de ellas.
18. Las acciones regularizadoras que se incluyan en un dictamen de reclamo deberán tener como objetivo principal el velar por el mejor interés del reclamante y de los trabajadores incluidos en el *Dictamen de Solución de Reclamo*.
19. Las acciones de regularización deberán realizarse a partir de la fecha de emisión o recepción del dictamen, según corresponda, y a más tardar el vigésimo quinto día hábil siguiente al de la emisión o recepción del dictamen, según corresponda. En aquellos casos en que la acción regularizadora establezca la transferencia de fondos desde otra entidad previsional, el abono a las respectivas cuentas patrimoniales se deberá efectuar a más tardar tres días hábiles después de su recepción.
20. La AFP regularizadora deberá distribuir el dictamen el día hábil siguiente al de su emisión a todas las AFP incluidas en las acciones de regularización, a través de los medios que previamente acuerden entre ellas. Las AFP destinatarias quedarán obligadas al cumplimiento de las acciones regularizadoras que le sean instruidas en el

dictamen o, en su defecto, a comunicar a la AFP regularizadora dentro del plazo de un día hábil, la autosuscripción de un nuevo reclamo ya sea para dar solución a la o las anomalías transferidas a éstas, o bien, en el caso que ésta discrepe de las acciones regularizadoras instruidas.

21. La AFP regularizadora deberá establecer los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de las acciones de regularización incorporadas en el dictamen.
22. Si por causas no imputables a la AFP regularizadora fuere imposible recopilar, dentro del plazo establecido para la emisión del respectivo dictamen, la información y documentación necesaria para resolver todas las anomalías incluidas en él, se deberán resolver sólo aquéllas respecto de las cuales se tenga información suficiente. Respecto de las materias no resueltas se deberá autosuscribir un nuevo reclamo.
23. El dictamen del reclamo deberá formar parte del *Archivo Previsional*, en los siguientes casos:
 - a) Cuando se instruya la modificación de algún dato de la solicitud de incorporación o la reemplace.
 - b) Cuando se considere que una solicitud de incorporación surte los efectos de una orden de traspaso.
 - c) Cuando se instruya anular una solicitud de incorporación u orden de traspaso.
 - d) Cuando se instruya la realización de ajustes a las cuentas personales.
24. Cuando las acciones regularizadoras incluyan la compensación que deba efectuar la AFP regularizadora o las AFP relacionadas en la solución de un reclamo, con recursos propios a favor del reclamante y/o de los trabajadores incluidos en el dictamen, las Administradoras deberán ajustarse a lo dispuesto en el artículo 39 del D.L. N° 3.500, de 1980, y a las normas impartidas respecto a dicha materia por esta Superintendencia.
25. Dentro del plazo de 2 días hábiles contado desde la fecha de ejecución de la última acción de regularización, la AFP regularizadora debe remitir al reclamante una comunicación informándole la total solución alcanzada. Respecto de los trabajadores incluidos en un reclamo, la comunicación del dictamen a éstos se hará en el mismo plazo antes señalado.
26. Las comunicaciones al reclamante y a los trabajadores incluidos en un reclamo, podrán realizarse a través del medio que determine la Administradora, salvo que el reclamante haya indicado otro medio en su presentación. La AFP regularizadora deberá mantener los antecedentes de respaldo de las notificaciones efectuadas tanto a los reclamantes como a los trabajadores incluidos en un reclamo.

27. Cuando la comunicación al reclamante o a los trabajadores incluidos en un reclamo sea devuelta o rechazada, la AFP regularizadora deberá efectuar todas las gestiones necesarias con el objeto de que éstos sean notificados. La AFP regularizadora deberá mantener los respaldos de las gestiones realizadas.
28. Si durante el proceso de solución de un reclamo se detecta que se puede producir algún egreso indebido de fondos, la AFP regularizadora debe instruir, respecto de la cuenta personal afectada o de la cotización específica de que se trate, la paralización de los procesos pertinentes, excepto el pago preliminar de la pensión.

IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

1. Cada Administradora deberá implementar y mantener un *Sistema de Gestión de Reclamos* que permita registrar todos los reclamos, tener un control permanente del proceso de solución de los mismos, informar a quien lo requiera el estado del trámite y cumplir con los requerimientos de información que esta Superintendencia determine.
2. Por cada reclamo se deberá ingresar en este sistema todos los antecedentes necesarios para dar respuesta oportuna al recurrente, trabajadores incluidos en el reclamo y esta Superintendencia. El sistema deberá ser accesible, a lo menos, a través de las siguientes claves de acceso: el número único de identificación del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del reclamante, o de las personas naturales y jurídicas involucradas en él.
3. El *Sistema de Gestión de Reclamos* debe tener funcionalidades que permitan realizar a lo menos, lo siguiente:
 - Entregar al recurrente el comprobante de recepción o del certificado de rechazo de la presentación.
 - Registrar la materia del reclamo y los antecedentes entregados por el recurrente.
 - Registrar digitalmente la documentación involucrada en el proceso de gestión de un reclamo.
 - Informar del estado del proceso de gestión del reclamo.
 - Emitir el dictamen de solución del reclamo.
 - Registrar la ejecución de las acciones regularizadoras.
 - Registrar todas las notificaciones cursadas en el proceso de solución.
 - Mantener la trazabilidad del proceso de gestión del reclamo.
 - Mantener un respaldo auditable de todas las etapas del proceso de gestión de reclamos.
4. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través del Sitio Web de la AFP, debiendo estar permanentemente actualizado, de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.

5. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá permitir a la AFP obtener reportes de control necesarios para detectar problemas en el desarrollo del proceso de gestión de reclamos y permitir la mejora continua de dicho proceso.
6. Las AFP deberán remitir a esta Superintendencia un archivo computacional que contenga la información registrada en el *Sistema de Gestión de Reclamos* a que se refiere el Anexo N° 3 de la presente norma, a más tardar el día 15 o hábil siguiente de cada mes, con la información actualizada al último día hábil del mes precedente. Este envío se debe realizar de acuerdo con las especificaciones y modalidad de transmisión definida en la Circular de *Transmisión de Datos* de esta Superintendencia.
7. La descripción de los archivos a transferir por las Administradoras, se encuentran en el Sitio Web de la Superintendencia, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos>.

V. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE MATERIAS ESPECIALES

Cotizaciones enteradas equivocadamente en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión

1. Las cotizaciones que debiendo haberse enterado en una AFP se hubieren pagado en alguno de los regímenes administrados por el IPS o en otras cajas de previsión, se transferirán desde las instituciones previsionales que las recaudaron a la AFP regularizadora.
2. Los reclamos originados por pagos equivocados en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión, podrán ser presentados por empleadores, entidades pagadoras de subsidios, el IPS o por otras cajas de previsión.
3. La Administradora que reciba recursos por cotizaciones transferidas desde alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión, estará obligada a autosuscribir un reclamo en representación de los trabajadores afectados.
4. Las Administradoras deberán proporcionar, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción de la solicitud y a través de los medios previamente acordados, la información solicitada por alguno de los regímenes administrados por el IPS u otras cajas de previsión, sobre la posible afiliación de trabajadores en el Sistema de Pensiones, con el objeto de resolver situaciones anómalas referidas a pagos equivocados de cotizaciones.
5. El afiliado deberá suscribir el formulario denominado *Solicitud de Traspaso de Cotizaciones*, debiendo la AFP regularizadora efectuar las gestiones necesarias para

que antes de emitir el dictamen el afiliado suscriba el citado formulario. Este formulario será de diseño libre, debiendo contener como mínimo la información que a continuación se detalla:

- Nombre y Código de la AFP regularizadora.
 - Fecha de suscripción de la solicitud.
 - Identificación del afiliado (nombre completo y número de RUT).
 - Fecha de afiliación en el Sistema de Pensiones.
 - Código de la caja de previsión que recepcionó las cotizaciones equivocadas.
 - Detalle de los períodos solicitados:
 - Nombre completo o razón social del empleador.
 - Número de RUT del empleador.
 - Identificación de los períodos por empleador (desde mm/aaaa hasta mm/aaaa).
 - Detalle de la documentación que adjunta el afiliado.
 - Una declaración en donde el afiliado señala que “Al suscribir esta solicitud, el imponente asume que si tiene períodos considerados tanto en el Bono de Reconocimiento como en algún otro beneficio otorgado por el IPS, éstos no serán traspasados a la AFP solicitante”.
 - Firma del afiliado solicitante.
 - Firma del funcionario de la AFP receptor de la solicitud.
6. La transferencia deberá ser requerida por la AFP regularizadora a las respectivas instituciones previsionales, confeccionando un archivo con tres formatos cuyas especificaciones se describen en el Anexo N° 4 de la presente Circular. Este archivo deberá ser enviado al IPS los días 15 o día hábil siguiente si este fuera sábado, domingo o festivo, y el último día hábil de cada mes. La AFP regularizadora y el IPS deberán definir el medio de transmisión que utilizarán para el envío del citado archivo.
7. Los recursos deberán transferirse mediante cheque nominativo a nombre del Fondo de Pensiones Tipo C y ser depositado en una cuenta corriente bancaria de recaudación, destinada para estas operaciones, a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción, o bien, a través de una transferencia electrónica de fondos al número de la cuenta corriente y nombre del banco, previamente informados.
8. La AFP regularizadora deberá desagregar cada cotización mensual que le sea transferida, en los siguientes elementos:
- a) Valor nominal de la cotización obligatoria de capitalización: 10% de la remuneración o renta imponible declarada en la respectiva planilla de pago.
 - b) Valor nominal de la cotización adicional: porcentaje sobre la remuneración imponible según la tasa vigente de cotización adicional en la AFP en que se encontraba afiliado el trabajador a la fecha en que se devengó dicha remuneración.

- c) Monto por concepto de compensación por pérdida de rentabilidad, calculada de la siguiente forma:
- i. Se calculará el número de cuotas equivalentes a la suma del valor nominal de la cotización obligatoria de capitalización determinada en la letra a), más el valor nominal de la cotización adicional determinada en la letra b), utilizando para ello el valor cuota de cierre del Fondo Tipo C del día precedente a la fecha de pago (fecha de timbre de caja) de la planilla de pago.
 - ii. El monto en cuotas determinado en el punto i. anterior, se convierte a pesos, utilizando para ello el valor cuota de cierre del Fondo Tipo C del día precedente a la fecha de ingreso de los recursos a la respectiva cuenta corriente banco recaudaciones.
 - iii. Al monto en pesos determinado en punto ii. anterior se resta la suma de los montos de las a) y b), si el resultado es cero o una cifra negativa implica que no existe compensación por pérdida de rentabilidad. En caso contrario, el resultado corresponderá al monto en pesos por concepto de compensación de pérdida de rentabilidad.
9. Cuando se generen excedentes se abonarán a la cuenta personal como exceso de cotizaciones obligatorias, de acuerdo al procedimiento establecido en la circular sobre Administración de Cuentas Personales.
10. En los casos en que las cotizaciones traspasadas no alcancen a cubrir el monto de la compensación por pérdida de rentabilidad y se demuestre fehacientemente la responsabilidad del empleador en el pago equivocado, se aplicarán las normas de cobranza previsional.
11. Las Administradoras deberán efectuar las acciones necesarias para determinar la responsabilidad en el pago equivocado de las cotizaciones, debiendo mantener el respaldo documental que prueba dicha responsabilidad.
12. Respecto de los fondos que sean transferidos desde alguno de los regímenes administrados por el IPS o a otras Cajas de Previsión, no podrá cobrarse comisiones retroactivas.

Cotizaciones enteradas equivocadamente en el Sistema de Pensiones con anterioridad a la Solicitud de Incorporación

13. Las cotizaciones anteriores a la Solicitud de Incorporación respecto de las cuales no correspondía haber sido enteradas en el Sistema de Pensiones del DL N° 3.500 de 1980, y que fueron pagadas erróneamente en éste, serán transferidas por cada AFP directamente a alguno de los regímenes administrados por el IPS o a otras Cajas de

Previsión, concentrándolas previamente en rezagos del Fondo Tipo C, utilizando para ello el valor cuota del día anteprecedente a la fecha del cargo efectuado en el Fondo de Pensiones correspondiente, instrucción que deberá constar en el dictamen del reclamo que se emita.

Cotizaciones erróneamente abonadas

14. Las cotizaciones abonadas equivocadamente en una cuenta personal no traspasada se regularizarán mediante movimientos en las cuentas de patrimonio de los Fondos de Pensiones. Si hubiere cobro indebido de comisiones, los movimientos contables deben incluir su regularización.
15. Las cotizaciones abonadas equivocadamente en una cuenta personal traspasada obligarán a la AFP que las hubiere abonado erróneamente a restituir al Fondo de Pensiones el monto en cuotas erróneamente traspasado, y a corregir con ese aporte la cuenta personal o el registro de rezagos en el que faltare dicha cotización, traspasándolo si corresponde, esta vez en forma correcta, a la AFP en que el trabajador cotizante mantenga sus cuentas personales vigentes.
16. Las comisiones cobradas al monto erróneamente traspasado (por donde hubiere transitado la cuenta) no serán recuperables.
17. Si la AFP que efectúa el aporte regularizador estima conveniente recuperar la parte que aún quedare de la cotización en la cuenta personal donde ésta se encuentre, debe efectuar los cálculos necesarios, considerando toda la trayectoria de traspasos que esa cuenta pudiere haber tenido y las sucesivas conversiones a cuotas de los saldos traspasados (la proporción correspondiente a la cotización, descontadas las cuotas por comisiones que las sucesivas AFP hubieren cobrado). La regularización debe quedar explícita en el dictamen de reclamo como respaldo auditable de los movimientos que se efectúen.

Afiliación Múltiple

18. La afiliación múltiple consiste en la existencia de más de una Solicitud de Incorporación para un mismo trabajador en diferentes AFP, o bien, que más de una Administradora registre a un mismo trabajador como afiliado vigente aún cuando no se disponga de la referida solicitud.
19. La única fecha válida de afiliación al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual es la correspondiente a la Solicitud de Incorporación más antigua, o la fecha de afiliación que se determine mediante el procedimiento establecido en la Circular sobre Afiliación e Incorporación a una Administradora.
20. La única afiliación válida actual, si no ha habido traspasos, es la producida por la Solicitud de Incorporación más antigua o por la formalización de afiliación, según corresponda; si ha habido traspasos, la única afiliación válida actual es la que

produce la Orden de Traspaso más actual, resultante de la secuencia legítima de traspasos que se hubieren producido desde la fecha de afiliación al Sistema Previsional.

21. Si existen varias solicitudes de incorporación suscritas el mismo día, será válida la que corresponda a la cotización pagada o declarada más antigua; si existieran varias cotizaciones con la misma antigüedad, la AFP regularizadora tendrá la facultad de dirimir.
22. Si un trabajador presenta afiliación múltiple mediante solicitudes de incorporación como trabajador dependiente que se encuentre cotizando o haya cotizado en alguno de los regímenes administrados por el IPS o en otras cajas de previsión y trabajador independiente, debe compararse la fecha de pago de su primera cotización en el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual con la fecha de su Solicitud de Incorporación como dependiente: la más antigua entre las dos determinará su afiliación. Si la múltiple afiliación es mediante solicitudes de incorporación como trabajador dependiente que inicia labores por primera vez y trabajador independiente, la comparación se realizará entre la fecha de inicio de labores y la primera cotización en el Sistema de Pensiones del DL N° 3.500, de 1980: la más antigua entre las dos determinará la afiliación.
23. Los empleadores que coticen equivocadamente respecto de la única afiliación válida actual, deben ser notificados de su error por la AFP regularizadora. Esto debe establecerse en el dictamen y cumplirse a más tardar 5 días hábiles desde que corresponda iniciar las acciones de regularización.
24. Los empleadores que coticen equivocadamente respecto de la única afiliación válida actual, deben ser notificados de su error por la AFP regularizadora. Esto debe establecerse en el dictamen y cumplirse a más tardar 5 días hábiles desde que corresponda iniciar las acciones de regularización.
25. No procede la devolución de comisiones por afiliación múltiple.

Comisiones

26. Respecto de las comisiones por cotizaciones enteradas con anterioridad a la fecha de suscripción de la Solicitud de Incorporación de un trabajador que debe pertenecer al Sistema de Pensiones del DL N° 3.500 de 1980, no procederá su devolución.
27. Las cuotas por concepto de comisiones que hubieren sido indebidamente cobradas, deben ser reintegradas al patrimonio del Fondo de Pensiones y abonadas a la cuenta personal del trabajador afectado.

Falsificación de firma o huella dactilar

28. Cuando la materia objeto del reclamo fuere la falsificación de la firma o huella dactilar del trabajador en documentos de incorporación o creación de cuentas personales (*Solicitud de Incorporación* u *Orden de Traspaso Irrevocable*, formulario de aperturas de cuentas de Ahorro Voluntario, etc), la AFP regularizadora deberá requerir de aquél una declaración manuscrita, firmada con cinco firmas o con el registro de su huella dactilar en la cual identifique en forma precisa el documento cuya firma cuestiona (número de folio, fecha de suscripción y nombre de la AFP responsable de la suscripción del documento cuestionado) y ratifique su denuncia o se pronuncie respecto de la presunta anomalía, adjuntándose fotocopia del documento impugnado. Lo anterior, podrá ser requerido al trabajador mediante correo o personalmente.
29. El plazo para emitir el dictamen en este caso será de 50 días hábiles contado desde el día hábil siguiente de su presentación.
30. Para la solución de este reclamo se deberá considerar a lo menos lo siguiente:
 - a) Cuando el trabajador en su declaración confirma la falsificación de la firma, se presumirá la existencia de fraude y la AFP regularizadora debe realizar un peritaje caligráfico o dactilar, para establecer fehacientemente el fraude.
 - b) Si mediante el peritaje instruido en la letra a) anterior se demuestra la falsificación, la AFP responsable deberá reembolsar a la AFP regularizadora el costo del mismo, lo que deberá especificarse como acción regularizadora en el dictamen.
 - c) La AFP regularizadora, deberá dejar registrado en el dictamen la identificación de la Administradora y la del funcionario de ésta responsable de la suscripción del documento impugnado y el tiempo en que prestó servicios para aquélla. En la eventualidad que dicho funcionario ya no trabaje en la AFP, se deberá singularizar el período en que trabajó y la causa del término de la relación laboral con ésta.
 - d) Dentro del mismo plazo establecido en el número 20 del Capítulo III de la presente Circular para la distribución del dictamen, en el cual se estableció la falsificación de firma en un documento de incorporación o creación de cuentas personales, la AFP regularizadora deberá entregar a esta Superintendencia copias del dictamen, del peritaje, de las declaraciones y del documento impugnado, archivándose la documentación original junto al dictamen de solución.
 - e) Asimismo, deberá informar a todas las Administradoras la inclusión del agente involucrado en el *Archivo de Agentes Afectos a Irregularidades* y la causal de esta decisión, para que aquéllas actualicen a su vez sus registros.

VI. MODIFICACIONES A LA NORMATIVA

1. Derógase la Circular número 650.
2. Deróganse los siguientes oficios:

578 del 15.01.1997
3.756 del 27.02.1997
2.209 del 18.02.1998
12.401 del 01.09.2000
11.551 del 02.08.2002
5.175 del 21.03.2003
4.083 del 12.03.2004
13.008 del 18.07.2005
13.716 del 27.07.2005

VII. NORMA TRANSITORIA

Los reclamos que se encuentren en proceso de solución a la fecha de entrada en vigencia de la presente Circular, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la fecha de su presentación.

Las Administradoras mantendrán su obligación de remitir a esta Superintendencia el informe trimestral de reclamos que presentan atraso en la emisión de los dictámenes y reclamos dictaminados con acciones de regularización pendientes de materializar, y el informe trimestral de reclamos pendientes entre AFP regularizadoras hasta el mes diciembre de 2011.

VIII. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a contar de esta fecha con excepción del Capítulo IV el que entrará en vigencia el 1 de junio de 2011.

SOLANGE M. BERSTEIN JÁUREGUI
Superintendente de Pensiones

Santiago,

Anexo N° 1 Comprobante de Recepción de Reclamo

LOGOTIPO AFP

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE RECLAMO

N° Correlativo

FECHA DE EMISIÓN

DÍA

MES

AÑO

--	--

--	--

--	--	--	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Nombres y apellidos o razón social del recurrente, según corresponda.
2. Número de cédula nacional de identidad o RUT de recurrente, según corresponda.
3. Domicilio completo del recurrente.
4. Dirección de correo electrónico del recurrente (optativo dependiendo del medio seleccionado para ser notificado).
5. Tipo de reclamante (Empleador, Ex empleador, Afiliado al Sistema de Pensiones o No afiliado al Sistema de Pensiones).
6. Medio por el cual deseo ser notificado (correo postal, casilla, correo electrónico, etc.)

II. ANTECEDENTES DE LA PRESENTACIÓN

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Nombre o razón social y cédula nacional de identidad o RUT del o los empleadores involucrados en la presentación.
2. Nombre completo y cédula nacional de identidad o RUT del o los trabajadores involucrados en la presentación.
3. Fecha de recepción de la presentación.
4. Identificación de la materia reclamada.
5. Descripción de anomalía objeto de la presentación

III. ANTECEDENTES DE LA AFP RECEPTORA DE LA PRESENTACIÓN

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Identificación de la agencia, agencia especializada, centro de servicio de la AFP u oficina destinada a la atención de público receptora de la presentación.
2. Número único de identificación del reclamo.
3. Identificación y firma del representante de la AFP.

Anexo N° 2 Dictamen de Solución de Reclamo

N° ÚNICO IDENTIFICATORIO DEL
RECLAMO

FECHA EMISIÓN DICTAMEN

DÍA	MES	AÑO

LOGOTIPO AFP DICTAMEN DE SOLUCIÓN DE RECLAMO

FECHA SUSCRIPCIÓN RECLAMO

DÍA	MES	AÑO

I. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE Y LOS TRABAJADORES INCLUIDOS EN EL DICTAMEN

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Nombre completo o razón social, cédula nacional de identidad o RUT, según corresponda y domicilio completo del reclamante.
2. Nombre completo y RUT o cédula nacional de identidad de cada uno de los trabajadores incluidos en el reclamo.

II. ANTECEDENTES DE LA PRESENTACIÓN

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Materias reclamadas.
2. Materias anexas.
3. Número único identificador del reclamo anexo, si corresponde.

III. RESUMEN DESCRIPTIVO DE LA ANOMALÍA Y DE LA ETAPA DE ANÁLISIS DEL RECLAMO

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

1. Especificación clara, precisa y directa de la o las anomalías que afectan a cada trabajador, especificando las normas trasgredidas, si corresponde.
2. Síntesis descriptiva clara, directa y sucinta de la gestión de desarrollo del reclamante, limitada a lo que sea indispensable para justificar y comprender el enunciado de la solución, por cada trabajador incluido.

IV. SOLUCIÓN DEL RECLAMO

La información mínima que esta sección deberá contener es la siguiente:

Especificación de cada una de las acciones de regularización, cuando proceda se deberá identificar la AFP a la cual se transfiere una o más anomalías para su solución.

V. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRADORA RESPONSABLE DE LA EMISIÓN DEL DICTAMEN

Anexo N° 3 Información a transmitir a la Superintendencia

Presentación de los reclamos

- a) Número único de identificación del reclamo (Debería estar compuesto por la sigla de la AFP y una numeración correlativa).
- b) Identificación del medio a través del cual se presentó el reclamo (Presentación personal, Sitio Web, Correo postal, Correo electrónico, a través de la Superintendencia, a través del IPS y Autosuscripción).
- c) Número identificador del comprobante de recepción del reclamo o del documento (comprobante o certificado) cuando se rechaza la presentación (no procede en caso de autosuscripción).
- d) Fecha del comprobante de recepción del reclamo o del documento (comprobante o certificado) cuando se rechaza la presentación.
- e) Número único de identificación del reclamo original (Cuando se trate de un Reclamo Anexo o la autosuscripción de un reclamo por la transferencia de una o más anomalías desde la AFP que recibió el reclamo original).
- f) Identificación de la oficina de la AFP receptora de la presentación (Agencia, Agencia especializada, Centro de servicio u oficina destinada a la atención de público).
- g) Nombre completo o razón social del reclamante, según corresponda.
- h) Número de cédula nacional de identidad o RUT del reclamante, según corresponda.
- i) Identificación del medio seleccionado por el recurrente para ser notificado.
- j) Tipo de reclamante (Empleador, Ex empleador, Afiliado al Sistema de Pensiones y No afiliado al Sistema de Pensiones).
- k) Origen del reclamo (Presentación del reclamante, Reclamo Anexo, remitido por la Superintendencia, remitido por IPS, Autosuscripción)
- l) Identificación de la materia reclamada (De acuerdo a la nomenclatura asignada a las materias objetos de reclamo).
- m) Identificación de la materia anexas al reclamo (De acuerdo a la nomenclatura asignada a las materias objetos de reclamo)
- n) Descripción de la o las anomalías objeto de la presentación.
- o) Descripción de las materias anexas al reclamo detectadas.
- p) Identificación de los trabajadores incluidos en la presentación de un reclamo:
 - Nombre completo.
 - Número de cédula nacional de identidad.
- q) Identificación de la documentación entregada en la presentación de un reclamo.
- r) Identificación del representante de la AFP que recibió la presentación.
- s) Estado del reclamo (Pendiente de solución, Finalizado con dictamen de solución y Finalizado con las acciones regularizadoras ejecutadas).
- t) Fecha máxima para emitir el dictamen de solución

Dictámenes

- a) Número único de identificación del reclamo asociado al dictamen de solución.
- b) Fecha de emisión del dictamen.
- c) Identificación de las materias reclamadas incluidas en el dictamen.
- d) Identificación de las materias anexas al reclamo incluidas en el dictamen
- e) Identificación de la o las materias objeto de reclamo y anexas no resultas con e dictamen.
- f) Identificación de los trabajadores incluidos en dictamen:
 - Nombre completo.
 - Número de cédula nacional de identidad.
- g) Descripción del análisis realizado del reclamo.
- h) Detalle de las acciones regularizadoras, especificando a lo menos lo siguiente:
 - Acción regularizadora a ejecutar.
 - AFP responsable de ejecutarla.
 - Unidad responsable de la organización de la AFP en la ejecución.
 - Fecha de ejecución de la acción regularizadora.
- i) Indicador si el dictamen fue apelado o no.
- j) Fecha de la apelación del dictamen, si corresponde.
- k) Identificación de la AFP que apela.
- l) Identificación del funcionario de la AFP responsable de la emisión del dictamen.
- m) Indicador si dictamen forma parte del Archivo Previsional.
- n) Fecha de distribución del dictamen, cuando se transfiere a otra AFP una o más anomalías para que ésta las solucione.
- o) Fecha de notificación del dictamen al recurrente.
- p) Fecha de notificación a los trabajadores incluidos en dictamen, si procede.

Ejecución del Dictamen

- a) Identificación de la AFP que ejecuta la acción regularizadora.
- b) Plazo de ejecución.
- c) Acciones ejecutadas.
- d) Estado de la ejecución de la acción regularizadora (Pendiente, ejecutada, generó autosuscripción de reclamo)

Anexo N° 4 Especificaciones del Registro de Cotizaciones enteradas equivocadamente en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión

Formato “001”

Campo	Tamaño o Picture	Formato o contenido
Código AFP	9(04)	De acuerdo al código asignado por la SP.
Cédula nacional de identidad del afiliado	9(08)	
Dígito verificador	X(01)	
Apellido Paterno	X(15)	
Apellido Materno	X(15)	
Nombres	X(20)	
Fecha de afiliación al Sistema de Pensiones del afiliado	9(08)	AAAAMMDD
Sexo del afiliado	X(01)	M: Masculino F: Femenino
Indicador de Bono de Reconocimiento	X(01)	S: Si N: No

Formato “002”⁽¹⁾ Tabla de Empleadores occurs 6

En este formato se debe considerar la siguiente estructura de datos:

Campo	Tamaño o Picture	Formato o contenido
Caja de previsión última cotización	9(02)	01 - 24 (Sólo IPS)
Nombre o Razón Social de Empleador	X(40)	
RUT del Empleador	9(08)	
Dígito verificador	X(01)	
Desde	9(06)	MMAAAA
Hasta	9(06)	MMAAAA

(1) En caso que un afiliado posea más de 6 empleadores, se enviarán tantos formatos “002” como sea necesario.

Formato “003”⁽²⁾ Tabla de Rentas occurs 40

En este formato se debe considerar la siguiente estructura de datos:

Campo	Tamaño o Picture	Formato o contenido
Período Traspasado	9(06)	MMAAAA
Monto de Remuneración	9(09)	
Tasa de Cotización ExCaja	9(02)V(02)	
Monto efectivamente traspasado	9(09)	

(2) En caso que un afiliado posea más de 40 rentas, se enviarán tantos formatos “003” como sea necesario.

Observaciones Generales

- Los campos numéricos deberán estar alineados a la derecha y se rellenará con ceros a la izquierda, cuando corresponda.
- Los campos alfanuméricos estarán alineados a la izquierda y se rellenará con blancos a la derecha, cuando corresponda.
- La AFP solicitante deberá generar los formatos “001” y “002”.
- El IPS, tomará la información de los registros anteriores y procederá a generar la información del formato “003”.
- En caso de existir Bono de reconocimiento, se rechazará el trámite, solicitado por la AFP correspondiente, cuando la fecha de afiliación consignada en el formato “001” no concuerde con la consignada en la emisión del Bono de Reconocimiento.