



**GOBIERNO DE CHILE**  
SUPERINTENDENCIA DE AFP

## **CIRCULAR N° 3**

**VISTOS:** Las facultades que confiere la ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía.

**REF.:** **SERVICIOS Y FISCALIZACIÓN DE LA SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTIA.**

## ÍNDICE GENERAL

<b>I. CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.</b>	<b>4</b>
<i>Contratos Generales.</i>	
<i>Contratos de Recaudación de Cotizaciones.</i>	
<i>Convenios de Recaudación Electrónica por Internet.</i>	
<i>Otras Disposiciones.</i>	
<b>II. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN A LOS AFILIADOS.</b>	<b>11</b>
<i>Disposiciones Generales.</i>	
<i>Rentabilidad.</i>	
<i>Comisiones.</i>	
<i>Otros.</i>	
<i>Panel Informativo.</i>	
<i>Cartera de Inversiones y Estados de Situación.</i>	
<i>Folletos Informativos.</i>	
<i>Envío de Información Publicitaria.</i>	
<b>III. CENTRO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y SERVICIOS DE RECAUDACIÓN Y PAGO.</b>	<b>16</b>
<i>Disposiciones Generales.</i>	
<i>Cobertura Nacional.</i>	
<i>Asistentes Comerciales.</i>	
<i>Información a la Superintendencia.</i>	
<b>IV. CARTOLA.</b>	<b>22</b>
<i>Cartola Anual Resumida.</i>	
<i>Cartola Anual Detallada.</i>	
<i>Otras Disposiciones.</i>	
<b>V. RECLAMOS.</b>	<b>29</b>
<i>Disposiciones Generales.</i>	
<i>Materias de Reclamo.</i>	
<i>Proceso de Solución de Reclamos.</i>	
<i>Dictamen de Solución de Reclamo.</i>	
<i>Acciones de Regularización.</i>	
<i>Registro de Reclamos.</i>	
<i>Comunicaciones.</i>	
<i>Otras Disposiciones.</i>	

<b>VI. SERVICIOS POR INTERNET Y CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER).</b>	<b>39</b>
<i>Disposiciones Generales.</i>	
<i>El Sitio Web.</i>	
<i>Mecanismos de Control.</i>	
<i>Solución de Divergencias.</i>	
<i>Centro de Atención Telefónica.</i>	
<b>VII. FISCALIZACIÓN.</b>	<b>46</b>
<b>VIII. VIGENCIA.</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS:</b>	
1. <i>Panel Informativo.</i>	<b>48</b>
2. <i>Folletos Informativos.</i>	<b>51</b>
3. <i>Centros de Atención a los Afiliados.</i>	<b>54</b>
4. <i>Asistentes Comerciales.</i>	<b>56</b>
5. <i>Cartola Detallada de la Cuenta Individual por Cesantía</i>	<b>58</b>
6. <i>Registro de Reclamos</i>	<b>60</b>

## ***I. CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS.***

1. La Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, en adelante la Sociedad Administradora o A.F.C., podrá celebrar contratos de prestación de servicios con entidades externas, con la única finalidad de hacer más eficiente el desarrollo de sus funciones y mejorar la atención de sus afiliados.

### ***Contratos Generales.***

2. Las siguientes funciones pueden ser desarrolladas por entidades externas en virtud de un contrato de prestación de servicios:
  - a) Proceso de afiliación.
  - b) Cobranza judicial y extrajudicial de cotizaciones.
  - c) Corretaje de valores.
  - d) Custodia de valores.
  - e) Digitación.
  - f) Distribución de correspondencia.
  - g) Diseño y confección de formularios y otros impresos.
  - h) Microfilmación.
  - i) Recepción de solicitudes, tramitación y pago de beneficios.
  - j) Recepción de formularios de reconocimiento de deuda.
  - k) Servicios computacionales.
  - l) Servicios de administración de inversiones de los Fondos de Cesantía en el exterior, a través de un mandatario, según lo dispuesto en la letra b) del artículo 11° del Reglamento de Inversión de los Fondos de Pensiones en el Extranjero, contenido en el D.S. N° 141 de 1994 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
  - m) Valorización de las carteras de inversión de los Fondos de Cesantía.
  - n) La Sociedad Administradora además podrá contratar con una institución financiera la custodia de los títulos representativos de los Fondos de Cesantía, en aquel porcentaje cuya custodia no corresponda a las empresas de depósito de valores a que se refiere la ley N°18.876, al Banco Central de Chile, o a las instituciones extranjeras que éste autorice para las inversiones de la letra k) del

artículo 45° del D.L. 3500. En tal caso, la institución financiera deberá mantener estos documentos en forma separada del resto de los valores que custodie, tanto contable como físicamente, permitiendo en todo momento un rápido y fácil acceso a ellos al personal fiscalizador de esta Superintendencia, lo cual deberá quedar establecido en el contrato que se suscriba.

- o) Administración de parte o la totalidad de los recursos que componen los Fondos de Cesantía, a través de las Administradoras de Carteras de Recursos Previsionales a que se refiere el artículo 23 bis del D.L. N° 3.500, conforme a las normas que al respecto emita esta Superintendencia.
  - p) Contabilidad de la Sociedad Administradora.
  - q) Archivo físico, de acuerdo con las especificaciones contenidas en las normas que al respecto emita esta Superintendencia.
  - r) Proceso de solución de reclamos.
  - s) Proceso de solución de pagos en exceso.
  - t) Emisión de cartolas.
  - u) Publicidad de acuerdo con las normas contenidas en la presente Circular.
  - v) Atención de público y servicios al afiliado.
  - w) Promoción, información, atención de afiliados y público en general realizada por asistentes comerciales.
  - x) Servicios de atención de afiliados a través del sitio Web y Centro de Atención Telefónica (Call Center).
  - y) Servicio de recaudación de las cotizaciones y pago de prestaciones.
  - z) Otras funciones que no sean propias de la administración de los fondos de cesantía, previo informe que así lo autorice esta Superintendencia.
3. La Sociedad Administradora será responsable de las funciones que delegue, de acuerdo con los servicios contratados, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. La subcontratación no podrá implicar en ningún momento la cesión, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene la Sociedad Administradora para la prestación de los servicios.
4. Todos los contratos deberán constar por escrito y los gastos en que incurra la Sociedad Administradora, originados en su celebración, serán de su cargo exclusivo y en ningún caso podrán afectar a los Fondos de Cesantía, las cuentas individuales de los afiliados o a los empleadores de éstos.

5. Los contratos deberán contener una cláusula de confidencialidad a través de la cual el prestador de servicios se obligue a guardar estricta reserva de la información que maneje en virtud del contrato suscrito, la que sólo podrá ser utilizada con el objeto exclusivo de dar cumplimiento a las obligaciones que de él emanen. Para tales efectos, deberá adoptar los resguardos que sean necesarios para impedir que la información sea conocida o proporcionada a terceros.
6. La celebración de estos contratos no exime en caso alguno de responsabilidad a la Sociedad Administradora frente a esta Superintendencia, ni en las materias objeto de contrato, ni en los restantes aspectos de su funcionamiento, cuya fiscalización la ley encarga a este Organismo, debiendo mantener a su disposición las copias de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.
7. Respecto de las personas naturales o los representantes legales de las personas jurídicas que en virtud de la presente Circular celebren contratos con la Sociedad Administradora, esta Superintendencia ejercerá las facultades que le confiere la letra h) del artículo 4° del D.L. 3.538, en virtud de lo dispuesto en el inciso final del artículo 52° del D.S. 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, que contiene el Reglamento del D.L. 3.500.
8. En los contratos que se celebren para el desarrollo de las funciones indicadas en el número 2 anterior, con excepción de las señaladas en las letras e), f), g), h) y k), deberá contenerse una cláusula mediante la cual el proveedor de los servicios declare conocer la normativa pertinente de los Fondos de Cesantía emitida por esta Superintendencia, como asimismo se obligue a darle estricto cumplimiento, incluyendo sus modificaciones.
9. En todos los contratos de prestación de servicios, el prestador deberá aceptar expresamente la facultad de fiscalización de esta Superintendencia en relación con los servicios que se le encargan, debiendo comprometerse a otorgar las facilidades necesarias para ejercerla, ya sea mediante el envío de información y documentación sustentatoria que se le requiera o bien mediante la inspección en sus dependencias de documentación, archivos o registros que incidan en ella. En este último caso, el prestador deberá otorgar amplias facilidades a los fiscalizadores de esta Superintendencia y no podrá obstaculizar de ninguna forma el cumplimiento de sus labores, siendo además obligación de aquél instruir a su personal para que frente a requerimientos de los fiscalizadores, proporcione los antecedentes, documentos o información que se le solicite.
10. Respecto de la función contenida en la letra p) del número 2, el proveedor deberá obligarse a conservar en su poder y en debido orden, registros, libros y cuentas contables y la documentación de respaldo, que se relacione con la Sociedad Administradora, no pudiendo destruirlas o inutilizarlas. Estos registros deberán ser entregados a la Sociedad Administradora al término del contrato.

11. Igualmente y respecto de la contabilidad de la Sociedad Administradora, el prestador de los servicios deberá autorizar a la A.F.C. para que a través de las personas que ésta designe, pueda inspeccionar y auditar todas las cuentas y registros contables, incluyendo la documentación de respaldo, sin perjuicio de la facultad de esta Superintendencia para fiscalizar directamente o encargar auditorías referentes a la misma.
12. Además, el prestador de los servicios aludidos en el número 2, letras i), l), o), p), q), r), s) e y), deberá comprometerse a adoptar las medidas de resguardo y de seguridad necesarias que garanticen la conservación y reserva de la información y documentación que maneje, impidiendo toda confusión con otra documentación del mismo u otro contratante.
13. El proveedor deberá acreditar que cuenta con los medios materiales y técnicos necesarios para garantizar el correcto desempeño del servicio y el fácil y oportuno acceso a la documentación que maneje, sin perjuicio de acreditar además el cumplimiento de cualesquiera otra normativa que regule su giro. La comprobación de esta exigencia quedará entregada a la Sociedad Administradora.
14. La Sociedad Administradora no podrá retrasar la entrega de información a esta Superintendencia esgrimiendo razones atribuibles a sus proveedores, ni menos negarla por inexistencia de obligación contractual del prestador de los servicios a proporcionarla.
15. Tanto los contratos como la información que se genere producto de ellos, debe estar siempre disponible en la Sociedad Administradora para efectos de fiscalización de este Organismo.
16. Las siguientes materias no podrán ser ejecutadas mediante contratos de prestación de servicios y deberán ser realizadas por la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía con personal y recursos propios:
  - a) Control de los agentes recaudadores propios o contratados externamente.
  - b) Control operacional y contable de las cuentas corrientes bancarias y sus respectivas conciliaciones, así como de la conservación y archivo de la documentación de respaldo, todo ello correspondiente a los Fondos de Cesantía.
  - c) Procesos de control y actualización del patrimonio de los Fondos de Cesantía, de acuerdo con las normas que al respecto emita esta Superintendencia.
  - d) Registro contable de las operaciones de los Fondos de Cesantía, confección de comprobantes contables y archivo de la documentación de respaldo.
  - e) Control de la actuación de los asistentes comerciales dependientes de la Sociedad Administradora o de la entidad que le preste servicios.

### ***Contratos de Recaudación de Cotizaciones.***

17. La Sociedad Administradora está facultada para celebrar convenios para la recepción de los formularios de pago de cotizaciones previsionales y de reconocimiento de deuda previsional. Estos convenios podrán celebrarse con instituciones bancarias, Cajas de Compensación de Asignación Familiar y otras entidades especializadas, teniendo por finalidad mejorar la atención, facilitar la recepción de los formularios de reconocimiento de deuda y la recaudación de las cotizaciones a los empleadores.
18. Será responsabilidad de la Sociedad Administradora celebrar convenios de recaudación y recepción con el máximo de entidades especializadas, como las que se señalan en el número anterior, para los fines que ahí se indican.
19. Los convenios para la recepción de los formularios de reconocimiento de deuda y la recaudación de las cotizaciones deben contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:
  - a) Obligación de no discriminar en forma alguna entre empleadores para la recaudación de las cotizaciones.
  - b) Que el costo del convenio sea de cargo exclusivo de la Sociedad Administradora, no pudiendo significar gasto alguno para el afiliado, para los Fondos de Cesantía ni para el empleador.
  - c) Que las cotizaciones previsionales se entenderán pagadas en la fecha en que sean recibidas por las entidades recaudadoras.
  - d) Obligación de la entidad prestadora del servicio de enterar efectivamente en la Sociedad Administradora la recaudación de los valores recibidos por las cotizaciones y depositarlos en las cuentas corrientes que correspondan, a más tardar 24 horas después de percibidos.
  - e) Que el reconocimiento de la deuda previsional de cotizaciones se entenderá efectuado por el empleador en la fecha en que los formularios respectivos sean recibidos por la entidad recaudadora.
  - f) Obligación de la entidad recaudadora de entregar a la Sociedad Administradora los formularios de pago de cotizaciones previsionales, de reconocimiento de deuda, dentro del plazo establecido en las normas de recaudación que emita esta Superintendencia.
  - g) Obligación de la entidad recaudadora de dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en las normas de recaudación emitidas por esta Superintendencia.

### ***Convenios de Recaudación Electrónica por Internet.***

20. El proceso de pago de las cotizaciones previsionales podrá efectuarse también mediante transmisión electrónica de información e instrucciones de transferencia de fondos por Internet. Para tales efectos, los agentes que participen en el proceso de recaudación electrónica deberán celebrar los siguientes convenios de prestación de servicios:
  - a) Convenios de Prestación de Servicios entre la empresa administradora del Sitio Web y la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía para la recaudación electrónica de cotizaciones previsionales, de acuerdo con las normas que al respecto emita esta Superintendencia.
  - b) Convenio de prestación de servicios entre la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía y los bancos, para que éstos carguen el valor de las cotizaciones previsionales en las cuentas corrientes de los empleadores y lo abonen en las cuentas corrientes bancarias del Fondo de Cesantía, considerando para esto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero.
21. Los convenios anteriormente señalados deberán contener, a lo menos, las cláusulas que se indican a continuación:
  - a) Regulación de responsabilidades entre los distintos agentes, en lo que se refiere al uso y prestación del servicio.
  - b) Duración del contrato.
  - c) Derechos y responsabilidades de los agentes por el inadecuado uso y prestación del servicio.
  - d) Definición detallada del servicio otorgado, especificándose los mecanismos de seguridad, integridad, control y confidencialidad de las operaciones que se efectúen.
  - e) Facultad de la Superintendencia para tener acceso expedito e inmediato a toda la información almacenada en los registros históricos de la empresa administradora del Sitio Web.
  - f) Definición de mecanismos para la solución de divergencias.
  - g) Incorporar las exigencias establecidas en las normas emitidas por esta Superintendencia en relación con mecanismos de control, para el convenio suscrito entre la empresa administradora del Sitio Web y la A.F.C.
22. La celebración de estos contratos no exime en caso alguno de responsabilidad a la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía frente a esta Superintendencia,

respecto de los actos de la empresa administradora del Sitio Web, que puedan afectar a los Fondos de Cesantía cuya fiscalización la ley encarga a este Organismo. Esto tiene especial importancia respecto de aquellas irregularidades relacionadas con la pérdida de información y de fondos recaudados a través de medios electrónicos.

***Otras Disposiciones.***

23. En todo contrato de prestación de servicios que celebre la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía deberá quedar claramente establecido que dicha prestación debe ajustarse en todo momento a lo que la ley y la normativa emitida por esta Superintendencia establezcan.

## **II. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN A LOS AFILIADOS.**

1. Toda publicidad, promoción o entrega de información que la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía realice por cualquier medio a afiliados, empleadores o público en general, estará sometida a las normas de la presente Circular.

### ***Disposiciones Generales.***

2. La publicidad podrá iniciarse una vez constituida la Sociedad Administradora de acuerdo con lo establecido en el inciso segundo del artículo 33° de la ley N° 19.728, que establece el Régimen de Seguro de Cesantía.
3. La Sociedad Administradora deberá cuidar que la publicidad que realice no induzca a equívocos o a confusiones, ya sea en cuanto a la realidad institucional o patrimonial o a los fines y fundamentos del Seguro.
4. La publicidad en ningún caso podrá referirse a algún otro producto o beneficio distinto de los definidos en la ley o relacionados con el grupo controlador.
5. Conjuntamente con la cartola anual de la cuenta individual por cesantía, la Sociedad Administradora deberá enviar a los afiliados información referida a la rentabilidad de la cuota de los Fondos de Cesantía, entregada por esta Superintendencia, y a las comisiones cobradas en el período informado.
6. La Superintendencia evaluará que el contenido de la información publicitaria se ajuste a las normas que ha emitido al respecto, pudiendo requerir su modificación o suspensión cuando sea necesario.

### ***Rentabilidad.***

7. La Sociedad Administradora sólo podrá utilizar en su publicidad la rentabilidad del valor cuota, la cual será informada periódicamente por esta Superintendencia.
8. En la publicidad sobre rentabilidad se deberá indicar claramente que se trata de la rentabilidad de la cuota de los Fondos de Cesantía, el período al cual se refiere dicha rentabilidad y que está expresada en forma real anual.
9. Durante los primeros 12 meses de existencia, contados desde la fecha en que inició sus operaciones, la Sociedad Administradora no podrá hacer publicidad sobre rentabilidad.

10. En la publicidad referida a rentabilidad deberá agregarse al final del aviso publicitario la siguiente frase:

*La rentabilidad es fluctuante, por lo que nada garantiza que las rentabilidades pasadas se mantengan en el futuro.*

*Fuente de Información: Superintendencia de A.F.P.*

### ***Comisiones.***

11. La información sobre comisiones deberá incluir las comisiones base establecidas en el contrato de prestación de servicios de administración, sus reajustes y la eventual variación que hubiesen experimentado producto de la aplicación del mecanismo definido en el artículo 42° de la ley, al último día del mes anterior a la fecha de publicación del aviso.

### ***Otros.***

12. Si alguno de los datos incluidos en un aviso varía, la publicidad podrá seguir en exhibición hasta cinco días hábiles después de que se produzca algún cambio. Esto considera toda la información referida a los Fondos de Cesantía y a la Sociedad Administradora (número de afiliados, cotizantes, número de centros de atención a los afiliados y su dirección, servicios que otorga, convenios con agentes recaudadores, etc.).
13. Las normas que rigen esta Circular se harán extensivas a la publicidad e información entregadas por los asistentes comerciales al público en general y en especial a los afiliados.
14. En la publicidad o promoción, ya sea masiva o selectiva, referida a comisiones, rentabilidad y en la que se utilicen cifras estadísticas, deberá señalarse claramente la fuente de información de la cual se obtuvieron tales antecedentes.
15. La información, publicidad y promoción que la Sociedad Administradora ponga a disposición de los afiliados y del público en general, a través de una página Web, quedará sometida a las normas sobre publicidad y promoción contenidas en la presente Circular.

***Panel Informativo.***

16. En todos los *Centros de Atención a los Afiliados* que mantenga la Sociedad Administradora deberá estar, colocado en forma visible, un extracto informativo inserto en un panel, tablero o pizarra. Este panel debe ser de una dimensión no inferior a un metro de alto por cincuenta centímetros de ancho y contener la siguiente información:
- a) ***Comisiones.***
  - b) ***Antecedentes del Fondo de Cesantía.***
    - Rentabilidad real anual de la cuota de los Fondos de Cesantía para los últimos 12 y 36 meses. Este antecedente deberá actualizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que la Superintendencia entregue la información.
    - Valor del Fondo de Cesantía (al último día del mes anteprecedente).
    - Valor del Fondo de Cesantía Solidario (al último día del mes anteprecedente).
    - Composición de la cartera de inversiones por tipo de instrumento (al último día del mes anteprecedente).
    - Valor de la cuota de los Fondos de Cesantía del día hábil precedente.
  - c) ***Antecedentes de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía.***
    - Capital Suscrito (al último día del mes anteprecedente).
    - Capital Pagado ( al último día del mes anteprecedente).
    - Gerente General (nombre).
    - Directores (nombres).
    - Domicilio Legal.
    - Centros de Atención a los Afiliados (número, al último día del mes anterior).
    - Balance General (al 31 de diciembre del año anterior).
17. Los antecedentes que se refieran al último mes o al mes anteprecedente, deberán ser actualizados mensualmente dentro de los primeros cinco días del mes en curso.

18. La Sociedad Administradora deberá tener a disposición del público, en todos los Centros de Atención a los Afiliados, una nómina actualizada de éstos, con sus direcciones, teléfonos y nombre de la persona que se encuentra a cargo.
19. La Sociedad Administradora deberá además tener a disposición del público en todos los Centros de Atención a los Afiliados, copias de los siguientes estados financieros de la Sociedad Administradora y de los Fondos de Cesantía, confeccionados en conformidad con las normas dictadas por esta Superintendencia:
  - Último estado financiero auditado al 31 de diciembre del año anterior.
  - Último informe trimestral que corresponda, con sus respectivas notas explicativas.

### ***Cartera de Inversiones y Estados de Situación.***

20. La Sociedad Administradora deberá publicar una vez al año, en un diario de circulación nacional, el valor de la cartera de inversiones de los Fondos de Cesantía y su diversificación tanto por instrumentos como por emisor, de acuerdo con las pautas que se señalan en los números siguientes. La cartera deberá publicarse en conjunto con los Estados Financieros Auditados del Fondo de Cesantía en la fecha establecida por la Circular referida a Estados Financieros.
21. Copia de las publicaciones deberá enviarse a esta Superintendencia dentro de los dos días hábiles siguientes de ser efectuadas.

### ***Diversificación por instrumentos.***

- a) Saldo de las cuentas corrientes bancarias de inversiones nacionales e inversiones extranjeras de los Fondos de Cesantía.
- b) Valor de los títulos emitidos por instituciones estatales.
- c) Valor de los depósitos a plazo y otros títulos representativos de captaciones de instituciones financieras.
- d) Valor de las letras de crédito emitidas por instituciones financieras.
- e) Valor de los bonos y otros títulos emitidos o garantizados por instituciones financieras.
- f) Valor de bonos de empresas públicas y privadas.
- g) Valor de los efectos de comercio.
- h) Valor de títulos de deuda de emisores extranjeros.
- i) Valor de instrumentos derivados nacionales.
- j) Valor de instrumentos derivados extranjeros.
- k) Valor total de la cartera de instrumentos de los Fondos de Cesantía (suma de las letras a) a la j) anteriores).

Se deberá presentar tanto el monto en pesos invertido por cada uno de los conceptos, como el porcentaje que éste representa dentro del total de la Cartera de Instrumentos Financieros.

### ***Diversificación por Emisor.***

Deberá presentarse el monto en pesos invertido en cada uno de los emisores de títulos y el porcentaje que éste representa dentro del total, de acuerdo con el siguiente esquema:

- a) Instituciones Estatales.
- b) Instituciones Financieras.
- c) Empresas Públicas y Privadas.
- d) Inversiones en el Extranjero.

### ***Folletos Informativos.***

- 22. Con el objeto de entregar a los afiliados información relevante acerca del Sistema de Seguro, la Sociedad Administradora deberá mantener a disposición del público en forma gratuita, en todos los Centros de Atención a los Afiliados y Oficinas Municipales de Intermediación Laboral, folletos informativos con los temas que se señalan en el anexo 2 de la presente Circular.
- 23. Los textos deberán confeccionarse considerando que están destinados a informar y resolver las posibles dudas e inquietudes de los afiliados, razón por la cual deben redactarse en lenguaje simple y no podrán tener un carácter meramente descriptivo.
- 24. Los folletos no podrán contener ningún tipo de publicidad de terceros y deberán mantenerse actualizados según las normas vigentes.
- 25. Los folletos se mantendrán a la vista y a disposición del público en todos los Centros de Atención a los Afiliados de la Sociedad Administradora, debiendo el personal que los atiende tener amplio conocimiento de las materias tratadas en ellos.

### ***Envío de Información Publicitaria.***

- 26. La Sociedad Administradora deberá remitir a esta Superintendencia copia de toda la publicidad que realice por cualquier medio, ya sea impresa, radial o audiovisual, el día hábil siguiente al de su primera emisión. En caso que la publicidad sea radial o audiovisual deberá enviarse una descripción cronológica de las imágenes y el texto correspondiente, conjuntamente con una versión grabada en compact disk o en una cinta de video formato VHS, según corresponda.
- 27. La Sociedad Administradora tendrá la obligación de informar a esta Superintendencia la dirección del Sitio Web que hubiera habilitado el día hábil anterior a la fecha en que quedará disponible.

### **III. CENTROS DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y SERVICIOS DE RECAUDACIÓN Y PAGO.**

#### ***Disposiciones Generales.***

1. En este capítulo se definen las exigencias que deberá cumplir la Sociedad Administradora para garantizar la atención adecuada de los trabajadores incorporados al Seguro de Cesantía, con el objeto de facilitarles el acceso a información relevante respecto de su funcionamiento y la obtención de los beneficios que la ley ha definido.
2. Para estos efectos, se indican las funciones, facultades, implementación y características que como mínimo deben tener los Centros de Atención a los Afiliados y los Centros de Recaudación y Pago que mantenga la Sociedad Administradora y las exigencias que deben cumplir los Asistentes Comerciales que se relacionarán directamente con los trabajadores en representación del Gerente General de la Sociedad Administradora.
3. Se entenderá por Centros de Atención a los Afiliados a los lugares que disponga la Sociedad Administradora, destinados a recepcionar solicitudes, otorgar beneficios, hacer entrega de respuestas, otorgar información al público y resolver controversias con los afiliados. La Sociedad Administradora podrá agregar a las funciones definidas, si así lo estima conveniente, las de recaudación de cotizaciones previsionales, de reconocimiento de deuda previsional y el pago de beneficios.
4. Se entenderá por Centros de Recaudación y Pago a los lugares físicos donde el empleador puede efectuar el pago de las cotizaciones previsionales y entregar las declaraciones de reconocimiento de deuda previsional y el trabajador puede cobrar los pagos del beneficio del Seguro de Cesantía.
5. En los Centros de Atención a los Afiliados, la Sociedad Administradora deberá proporcionar atención e información a los trabajadores en forma presencial, sin perjuicio de los medios electrónicos o informáticos que disponga para cumplir con esta función.
6. Los Centros de Atención a los Afiliados deberán asegurar la continuidad de la prestación del servicio en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida por un lapso que no podrá ser inferior a cinco horas diarias, durante los días hábiles bancarios.
7. En todos los Centros de Atención a los Afiliados la Sociedad Administradora deberá disponer de tecnología que le permita entregar en un plazo máximo de 2 días hábiles, los siguientes certificados:
  - a) Certificado de Saldo de Cuenta Individual por Cesantía.

- b) Certificado de Movimiento de Cuenta Individual por Cesantía.
  - c) Certificado de Períodos no Cotizados.
  - d) Certificado de Cotizaciones Pagadas por Empleador.
8. La Sociedad Administradora deberá entregar en forma gratuita a cada afiliado que así lo solicite, los certificados antes señalados, hasta un máximo de cuatro al año. Una vez superado ese máximo podrá cobrar por cada uno de ellos un valor no superior a 0,02 U.F. A su vez, podrá cobrar el valor antes mencionado por cualquiera solicitud de certificado distinta.
9. La certificación de los beneficios establecidos en la ley N° 19.728, percibidos por el cesante, será siempre gratuita. También serán gratuitos y no tendrán límites los certificados que la Sociedad Administradora entregue a través del Sitio Web.
10. Los sistemas de información con que cuente el Centro de Atención a los Afiliados deben permitir verificar el derecho a las prestaciones por cesantía, comunicar al afiliado cualquiera etapa del trámite de su beneficio, ya sea financiado con la cuenta individual o con el Fondo Solidario, y los retiros de fondos en caso de fallecimiento, pensión en cualquier régimen previsional o término del contrato a plazo fijo.
11. Los Centros de Atención a los Afiliados deberán contar con los siguientes recursos como mínimo:
- a) Una persona responsable del Centro. Ésta será considerada como representante directa del Gerente General de la Sociedad Administradora.
  - b) El panel informativo y los folletos definidos en el Capítulo II de la presente Circular, con información actualizada.
  - c) Señalética adecuada que permita la identificación clara del lugar en que se encuentra ubicado el Centro de Atención a los Afiliados de la Sociedad Administradora.
  - d) Sistemas de información que permitan la interconexión con su casa matriz y la entrega de los certificados señalados en el presente capítulo.
  - e) Personal capacitado que permita proporcionar a los afiliados y público en general, en la oportunidad que ellos requieran, información sobre el Seguro de Cesantía, en sus distintos aspectos (afiliación, Fondo de Cesantía, cuenta individual por cesantía, Fondo de Cesantía Solidario, cotizaciones, reclamos, devolución de pagos en exceso, comisiones, cartola, beneficios del seguro y el curso del trámite o solicitud que hubieren presentado en cualquier C.A.A.), ciñéndose para ello a las disposiciones de la ley y a lo reglamentado por esta Superintendencia. Asimismo, el personal deberá estar en condiciones de dar una adecuada atención a los trabajadores que requieran el pago de beneficios,

orientándolos respecto de las prestaciones que pueden obtener del Régimen de Seguro de Cesantía.

12. Los trabajadores cesantes que concurran a los Centros de Atención a los Afiliados a realizar algún trámite o a requerir información, deberán ser atendidos a más tardar dentro de los 60 minutos siguientes a contar del momento en que solicitaron la atención.
13. La Sociedad Administradora podrá tener Centros de Atención a los Afiliados propios o subcontratar con una empresa externa las funciones que en ellos se realizan. En ambos casos podrá compartir el espacio físico con otra persona jurídica, siempre que con ello no se lesione en modo alguno el prestigio y la seriedad que el Seguro de Cesantía requiere. El espacio que ocupe el Centro deberá estar claramente identificado de modo que se evite cualquiera confusión por parte del público.
14. La Sociedad Administradora será sancionada con el cierre del Centro de Atención a los Afiliados en caso de incumplimiento a las normas establecidas en el presente capítulo. Se considerará como falta grave, entre otras, la realización de sus funciones sin contar con los medios mínimos dispuestos en las normas impartidas por esta Superintendencia.

#### ***Cobertura Nacional.***

15. Con el objeto de asegurar una cobertura que facilite la atención de público y permita la tramitación de los beneficios y los servicios necesarios para afiliados y empleadores, la Sociedad Administradora deberá contar con Centros de Atención a los Afiliados (CAA) y Centros de Recaudación y Pago (CRP) a lo largo del territorio nacional.
16. Desde el inicio de sus operaciones la Sociedad Administradora deberá contar con los siguientes Centros de Atención a los Afiliados:
  - a) Uno en cada capital regional.
  - b) Uno en cada capital provincial con población igual o superior a treinta mil habitantes, según los datos de “Chile: Estimaciones de Población por Sexo, Regiones, Provincias, Comunas 1990-2005” del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), para el año de inicio de las operaciones. En los años siguientes se utilizará la última edición o actualización de la publicación del INE por la cual se estima la población por sexo, regiones, provincias y comunas o con la publicación que la reemplace.
  - c) Uno en cada comuna con población igual o superior a cien mil habitantes, según los datos de “Chile: Estimaciones de Población por Sexo, Regiones, Provincias, Comunas 1990-2005” del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), para el año de inicio de las operaciones. En los años siguientes se utilizará la última edición o actualización de la publicación del INE por la cual se estima la población por

sexo, regiones, provincias y comunas o con la publicación que la reemplace. Esta exigencia no será válida para la Región Metropolitana.

- d) Uno en Isla de Pascua.
  - e) Cuatro en la provincia de Santiago.
17. La Sociedad Administradora deberá contar con un Centro de Recaudación y Pago en toda comuna donde existan al menos dos agencias o sucursales de instituciones financieras o previsionales y uno en Isla de Pascua.
  18. La Sociedad Administradora deberá revisar y ajustar el número mínimo de CRP y CAA dentro de los primeros noventa días corridos de cada año calendario, ciñéndose a los parámetros definidos en los números 16 y 17 precedentes.
  19. Los Centros de Recaudación y Pago y los Centros de Atención a los Afiliados podrán funcionar en un mismo espacio físico.
  20. La Sociedad Administradora estará obligada a mantener abiertos y en operaciones todos los CAA y CRP, tanto propios como subcontratados, en los días y horarios que haya informado a esta Superintendencia y al público en general.

#### ***Asistentes Comerciales.***

21. Las personas que desarrollen labores o actividades comerciales en relación con el Seguro de Cesantía se denominarán Asistentes Comerciales y estarán facultadas para efectuar su labor tanto en los Centros de Atención a los Afiliados que mantenga la Sociedad Administradora como fuera de ellos.
22. Los asistentes comerciales podrán ser dependientes de la Sociedad Administradora o de otra persona jurídica que le preste servicios.
23. Los asistentes comerciales dependientes de la Sociedad Administradora o de otra entidad jurídica con quien haya externalizado el servicio, deberán tener la adecuación técnica suficiente para ejercer funciones de atención de público. Para ello, la Sociedad Administradora estará obligada a instruirlos y capacitarlos en forma permanente en aquellas materias legales y administrativas que se relacionan con la ley N° 19.728 y las normas que emita esta Superintendencia en relación con el Seguro de Cesantía.
24. Respecto de lo anterior, la Sociedad Administradora debe tener presente su responsabilidad civil por los perjuicios que puedan sufrir los afiliados, provenientes de la actuación de las personas que realizan labores o actividades comerciales, debiendo responder hasta de la culpa leve en el cumplimiento de estas funciones. Asimismo, la Sociedad Administradora será responsable administrativamente de la adecuación técnica de los trabajadores que desempeñen dichas actividades. Esto

tendrá especial importancia en el caso de asistentes comerciales dependientes de una persona jurídica que le preste servicios.

25. La Superintendencia controlará directamente el cumplimiento de la obligación establecida en el número anteprecedente, para lo cual podrá evaluar, a través de la aplicación de un examen, a las personas que realizan actividades comerciales, sean éstas dependientes de la Sociedad Administradora o de otra entidad jurídica. La Sociedad Administradora será la responsable del resultado de la evaluación.
26. El cumplimiento de todas y cada una de las funciones definidas en el presente capítulo será de responsabilidad directa del Gerente General de la Sociedad Administradora, quien responderá frente a esta Superintendencia de las irregularidades que se produzcan en el proceso de afiliación de los trabajadores y pago de beneficios.
27. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las demás sanciones que corresponda aplicar a la Sociedad Administradora y a los Directores de la misma, por las infracciones en que puedan incurrir en el cumplimiento de la función de afiliación de trabajadores dependientes y pago de beneficios.
28. La Sociedad Administradora deberá adoptar todos los resguardos necesarios para que en el desarrollo de las actividades comerciales, la información que se dé a los afiliados y personas en general sea absolutamente ajustada a las disposiciones legales e instrucciones vigentes.
29. Las personas que realicen actividades comerciales no deberán estar afectas a irregularidades en los registros de agentes que mantienen las Superintendencias de Isapres, de Valores y Seguros y las Administradoras de Fondos de Pensiones. Esta condición deberá ser cautelada por la Sociedad Administradora con anterioridad al inicio de las labores ya señaladas y la Superintendencia sancionará su incumplimiento.

### ***Información a la Superintendencia.***

30. La ubicación de los Centros de Atención a los Afiliados deberá ser informada a esta Superintendencia el primer día hábil de cada mes, a través de la transmisión electrónica del archivo Centros de Atención a los Afiliados, cuyas especificaciones se señalan en el anexo 3.
31. Este archivo debe contener tanto la ubicación de los Centros que la Sociedad Administradora mantiene permanentemente en operaciones, como aquéllos cuyo funcionamiento ha sido programado para el mes en que se envía la información.
32. Asimismo, la identificación de los asistentes comerciales, ya sean propios o dependientes de empresas con las cuales se subcontrató el servicio, deberá ser

informada a esta Superintendencia el primer día hábil de cada mes, vía transmisión electrónica del archivo Asistentes Comerciales que se especifica en el anexo 4.

***Cierre.***

33. La Sociedad Administradora deberá informar a esta Superintendencia, a los afiliados y al público en general, con 30 días de anticipación, el cierre definitivo de un Centro de Atención a los Afiliados; la comunicación a la Superintendencia será por carta y a los afiliados a través de letreros puestos en forma visible en la entrada del Centro.
34. Cualquier cierre o modificación de horarios en forma temporal, por razones no imputables a fuerza mayor, debe ser informado a esta Superintendencia mediante carta enviada por correo ordinario, con una anticipación de 30 días hábiles, y al público a través de letreros puestos en forma visible en la entrada del Centro, con la misma anticipación.

#### **IV. CARTOLA.**

##### ***Cartola Anual Resumida.***

1. La Sociedad Administradora una vez al año deberá comunicar al domicilio de cada uno de sus afiliados que tengan al menos 2 cotizaciones previsionales en los últimos 12 meses, los movimientos de su cuenta individual por cesantía, con indicación del número de cuotas registradas, su valor y la fecha del asiento, a través del envío de un documento denominado *Cartola Anual Resumida de la Cuenta Individual por Cesantía*, en adelante la cartola. Para efecto de aplicar esta norma, el reconocimiento de la deuda previsional efectuado por el empleador de acuerdo con lo que dispone el artículo 10° de la ley 19.728, se considerará como movimiento de cotizaciones en la cuenta individual por cesantía.
2. Conjuntamente con el envío de la Cartola Anual Resumida, la Sociedad Administradora deberá remitir la información referida a *Rentabilidad de la Cuota del Fondo de Cesantía y Comisiones*, correspondiente a la comunicación que emite periódicamente esta Superintendencia.
3. Esta cartola podrá ser enviada por correo ordinario, certificado, privado o cualquier otro medio que elija la Sociedad Administradora, debiendo conservar la documentación de respaldo que permita acreditar el cumplimiento del despacho. También podrá ponerla a disposición de los trabajadores que así lo requieran, a través de Internet o correo electrónico, adjuntando la información referida a rentabilidad y comisiones. La entrega a través de este último medio reemplazará el envío del documento por correo.
4. Considerando que el objetivo de la cartola es mantener una adecuada comunicación con el afiliado, ésta debe contener la información necesaria para que obtenga un cabal entendimiento de lo que ha ocurrido con su cuenta individual por cesantía durante el año calendario informado. Por lo tanto, deberá exhibir con claridad el saldo acumulado hasta el año anterior y los movimientos que dan origen al nuevo saldo.
5. La cartola debe ser simple y no abundar en detalles técnicos, aritméticos o de otra índole, especialmente si de ese modo su entendimiento resulta difícil o hasta imposible para el trabajador.
6. En lo fundamental, el principio rector del diseño de la cartola debe ser el de que tal documento está destinado a informar al afiliado y no a confundirlo, principio especialmente válido en lo que respecta a la presentación del número de cuotas registradas.
7. La información que entrega la cartola acerca de los movimientos efectuados sobre el saldo de la cartola anterior, y que determinan el saldo actual, resulta más comprensible para el afiliado si está expresada en pesos, ya que la mayor parte de la información que él dispone para verificar la corrección del movimiento de su cuenta individual por cesantía la conoce también en pesos.

8. En lo que respecta a la situación final de su patrimonio, es innegable el interés que para el afiliado puede tener la información acerca del número de cuotas a que ésta corresponde, razón por la cual es necesario que la cartola informe el saldo de la cartola anterior, con indicación de su fecha, el valor de la cuota a esa fecha, su monto en pesos y su equivalencia en cuotas, y el saldo actual, con los mismos datos.
9. Con la información que se indica en los números precedentes, el afiliado queda en condiciones de comprobar la exactitud de la cartola y el correcto manejo de su cuenta individual por cesantía.
10. En consecuencia, la Sociedad Administradora deberá emitir una Cartola Anual Resumida por afiliado, la que tendrá como objetivo enviársela a su domicilio, y otra denominada *Cartola Anual Detallada*, que se define más adelante en el presente capítulo, para fines de respaldo y fiscalización, y para aquellos afiliados que adicionalmente soliciten mayor nivel de información, en cuyo caso se enviará una copia conjuntamente con la resumida.
11. Si en el archivo de afiliados no se cuenta con la dirección particular del trabajador, la Sociedad Administradora deberá enviar la Cartola Anual Resumida al domicilio del empleador registrado en el formulario de pago de cotizaciones que respalda el último período cotizado o en el de reconocimiento de la deuda previsional. Si el trabajador tuviera más de un empleador, la Sociedad Administradora tendrá la facultad de elegir a cuál de ellos dirigirá la comunicación.
12. La Cartola Anual Resumida deberá despacharse a todos los afiliados que cumplan con la condición definida en el número 1 precedente, sin perjuicio del envío de la cartola detallada a quienes corresponda.
13. El diseño de la Cartola Anual Resumida de la Cuenta Individual por Cesantía será de formato libre y deberá contener como mínimo la siguiente información:
  - a) *Saldo Inicial de la Cuenta Individual por Cesantía*. Corresponderá al *Saldo Total*, definido en las normas de Administración de Cuentas Individuales, emitidas por esta Superintendencia. Este concepto debe incluir los siguientes datos al 31 de diciembre del período anterior al informado:
    - Fecha: (dd/mm/aaaa).
    - Total en cuotas.
    - Valor de la cuota.
    - Valor en pesos resultante de multiplicar el total en cuotas por el valor de la cuota.

- b) *Cotizaciones a la Cuenta Individual por Cesantía.* Bajo este concepto se deben detallar todas las cotizaciones a la cuenta individual por cesantía, de cargo del afiliado y del empleador, correspondientes a las remuneraciones devengadas hasta diciembre del año calendario anterior a su emisión, sólo en pesos y separadamente por mes. Las cotizaciones tanto de cargo del afiliado como del empleador deberán presentarse consolidadas en una sola línea. En caso que un trabajador registre más de un empleador, los movimientos se presentarán en forma separada. Al informar cada cotización en la cartola, el texto de la línea respectiva deberá comenzar con el nombre completo del mes en que fue pagada, seguido de los cuatro dígitos del año (por ejemplo: JULIO 2001). Asimismo, deberán señalarse los meses en que no se hubiesen pagado cotizaciones, o que habiéndose pagado, por cualquiera causa no se hayan abonado a la cuenta individual por cesantía. Si el empleador hubiese reconocido la deuda previsional se incluirá el texto **Deuda Reconocida** en la línea respectiva, a continuación del mes (por ejemplo: JULIO 2001 DEUDA RECONOCIDA). Si no existe reconocimiento de deuda previsional y tampoco aparece la cotización en la cuenta individual, deberá registrarse el texto **No pagada** en la línea respectiva y a continuación del mes (por ejemplo: JULIO 2001 NO PAGADA).
- c) *Cotización de Cargo del Empleador Destinada al Fondo de Cesantía Solidario.* Este movimiento se registrará como un cargo consolidado de todas aquellas transacciones efectuadas por este concepto, en la cuenta individual por cesantía en el año calendario informado, exclusivamente para el caso de los trabajadores cuyo contrato de trabajo es de carácter indefinido. Al informar el movimiento, la línea respectiva deberá comenzar con la identificación del año de cuatro dígitos seguida del texto FONDO DE CESANTIA SOLIDARIO. El monto deducido de la cuenta individual por cesantía deberá informarse seguido del signo “-“.
- d) *Pagos de Beneficio Efectuados Durante el Año Calendario.* Bajo este concepto se registrarán como un solo cargo consolidado los movimientos por pago de beneficios que se efectuaron en el año calendario informado. Al registrar el movimiento, la línea respectiva deberá comenzar con la identificación del año de cuatro dígitos, seguida del texto PAGO DE BENEFICIOS. El monto deducido de la cuenta individual por cesantía por este concepto deberá informarse seguido del signo “-“.
- e) *Comisiones Cobradas.* Se incluirá el monto total por concepto de comisiones deducido de la cuenta individual por cesantía en el año calendario informado. El movimiento correspondiente a comisiones se presentará sólo en pesos, como un solo dato, sin desgloses o descomposiciones, ni por tipo o clase, indicando los montos de ellas, seguidas del signo “-“.
- f) *Otros Ingresos o Egresos.* Los otros ingresos del año calendario deberán presentarse sólo en pesos, consolidados, sin desgloses o descomposiciones, ni

por mes o clase, identificándose con la expresión **Otros Ingresos**. Entre éstos se tienen: pagos atrasados, recuperación de rezagos, etc.

- g) *Otros Ingresos o Egresos*. Los otros egresos del año calendario se presentarán sólo en pesos, consolidados, sin desgloses o descomposiciones, ni por mes o clase, identificándose con la expresión **Otros Egresos**. El monto de este ítem de egresos deberá registrarse con el signo “-“.
- h) Ganancia o pérdida, según corresponda, obtenida en el año calendario, sólo en pesos.
- i) *Saldo Final de la Cuenta Individual por Cesantía*. Corresponde al saldo total definido en las normas de Administración de Cuentas Individuales emitidas por esta Superintendencia. Este concepto deberá incluir el saldo acumulado de la cuenta individual por cesantía, al último día del mes anteprecedente de aquél en que debe emitirse la cartola, con los siguientes datos a la fecha de dicho saldo:
  - Fecha: (dd/mm/aaaa).
  - Total en cuotas.
  - Valor de la cuota.
  - Valor en pesos resultante de multiplicar el total en cuotas por el valor de la cuota.
- j) La siguiente frase al final de la primera página:

*Si usted requiere mayor información puede solicitar una Cartola Anual Detallada.*

14. La ganancia de la cuenta individual por cesantía obtenida durante el año calendario, se calculará del siguiente modo, utilizando los conceptos del número precedente:

$$(h) = i - a - b - f + c + d + e + g$$

Si el resultado fuese negativo, deberá sustituirse la expresión **Ganancia** por **Pérdida** y el monto en pesos registrarse con el signo “-“.

15. La información sobre *Inicio de Labores* que se hubiese recibido en el período informado, deberá registrarse en una sola línea, señalando el mes y año en que se recepcionó, seguido del texto INICIO DE LABORES, del Rut del empleador y de la fecha de contratación. En caso de *Cese de Servicios*, deberá reemplazarse el texto INICIO DE LABORES por el de CESE INFORMADO.

16. La recuperación de rezagos correspondientes a cotizaciones pagadas en los años calendarios anteriores, los excesos de cotizaciones y los pagos atrasados que se hubiesen abonado a la cuenta individual por cesantía durante el año calendario, se registrarán como “Otros ingresos”. Sin embargo, las cotizaciones morosas pagadas durante el mes siguiente de aquél en que se hubiesen devengado las respectivas remuneraciones, se informarán en la cartola en el mes de pago respectivo. Las cotizaciones pagadas en forma adelantada se informarán dentro del mes en que debió efectuarse su pago.
17. En la cartola anual resumida, la identificación del afiliado deberá hacerse únicamente con su R.U.T. y nombre completo, omitiendo cualquiera referencia al número interno de la cuenta individual por cesantía u otros datos similares.
18. El domicilio del afiliado deberá registrarse lo más explícito posible, quedando prohibidas las abreviaciones o truncamientos inusuales que dificulten o imposibiliten su distribución postal, y que sólo representen limitaciones del procesamiento computacional o sean para fines internos de la Sociedad Administradora.
19. En la Cartola Anual Resumida la Sociedad Administradora comunicará las variaciones en las comisiones que se hubieran producido durante el año calendario informado, por aplicación del mecanismo definido en el artículo 42° de la ley 19.728.
20. La cartola anual resumida deberá emitirse y despacharse a los afiliados entre el 15 y el 28 de febrero de cada año.

***Cartola Anual Detallada.***

21. La cartola detallada de la cuenta individual por cesantía deberá tener el formato que se señala en el anexo N° 5 y contener la información que a continuación se señala, cuyos conceptos se definen en el Capítulo V de las normas sobre Administración de las Cuentas Individuales emitidas por esta Superintendencia:
  - a) Identificación del afiliado, domicilio postal y electrónico, cédula nacional de identidad, número identificador de la cuenta individual por cesantía, fecha de afiliación al seguro, fecha de suscripción del formulario de afiliación, código de estado.
  - b) Saldos afiliado y empleador en pesos y cuotas de la cartola anterior.
  - c) Saldo disponible y saldo total en pesos de la cartola anterior, identificando el valor de la cuota.
  - d) Fecha de operación.
  - e) Fecha de movimiento.
  - f) Código de movimiento.

- g) Número de folio.
  - h) Mes de devengamiento de la remuneración imponible.
  - i) Monto en pesos de la remuneración.
  - j) Monto en pesos de los movimientos de cargo y abono.
  - k) Monto en cuotas de los movimientos de cargo y abono.
  - l) Valor de la cuota.
  - m) Saldo en cuotas
  - n) Rut del empleador o entidad pagadora de subsidios.
  - o) Tipo de pago.
  - p) Saldo disponible y saldo total en pesos y cuotas al 31 de diciembre del año calendario anterior a su emisión.
  - q) Saldos afiliado y empleador en pesos y cuotas al 31 de diciembre del año calendario anterior a su emisión.
22. La Sociedad Administradora deberá incorporar en la cartola detallada y en los meses que correspondan, los textos **Deuda Reconocida** y **No Pagada**, aplicando para ello las instrucciones establecidas en la letra b) del número 13 precedente y el texto referido al cese o inicio de labores informado por el empleador a que se refiere el número 15.
23. Cuando los trabajadores así lo soliciten, será obligatorio emitir la cartola anual detallada en papel, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción de la solicitud.
24. Los afiliados podrán solicitar la cartola anual detallada de las siguientes formas: concurriendo a un Centro de Atención a los Afiliados, mediante una comunicación por correo o fax, o a través de correo electrónico o Internet. Posteriormente, la entrega podrá hacerse por el mismo medio a través del cual el trabajador la hubiera requerido o personalmente en un Centro de Atención a los Afiliados o a través de un asistente comercial, si así la persona lo hubiera solicitado.
25. La Sociedad Administradora deberá respaldar para todos sus afiliados la emisión de la cartola anual detallada, en cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo V de las normas sobre Administración de las Cuentas Individuales por Cesantía. El plazo para efectuar este respaldo corresponderá al término del mes siguiente al de despacho de esta cartola.

### ***Otras Disposiciones.***

26. Antes de emitir la cartola, la Sociedad Administradora deberá analizar exhaustivamente los registros de rezagos e incorporar a las cuentas individuales por cesantía (recuperar) todos aquellos pagos rezagados e informarlos en la línea correspondiente al mes de pago respectivo. Se considerará falta grave emitir cartolas sin dar cumplimiento cabal a esta norma. La Sociedad Administradora deberá responder por mensajes erróneos o indebidos, tales como "No pagada", que tengan su origen en recuperación defectuosa o indebida de rezagos, o simplemente en su no-recuperación, cuando ello dependa de factores bajo su control. Sólo con esta finalidad se ha dispuesto que los datos de las cartolas incluyan los movimientos efectuados hasta el mes anteprecedente al de su emisión.
27. Las instrucciones establecidas en el presente capítulo se complementan con lo establecido en las normas sobre Administración de las Cuentas Individuales por Cesantía, emitidas por esta Superintendencia.

## V. **RECLAMOS.**

### ***Disposiciones Generales.***

1. Para efectos de la presente Circular, se define como reclamo al planteamiento de cualquiera anomalía que afecte a algún trabajador en el Régimen de Seguro de Cesantía, que sea presentado por escrito en un Centro de Atención a los Afiliados o ante un asistente comercial o que haya sido enviado a la Sociedad Administradora por correo postal, fax, correo electrónico o a través de Internet, con suficiente identificación del reclamante.
2. También se considerarán reclamo las comunicaciones que esta Superintendencia remita a la Sociedad Administradora, originadas en cartas enviadas por los afiliados o empleadores, en las que se expone alguna irregularidad.
3. Los trabajadores incluidos en un reclamo son:
  - a) Los que se identifiquen explícitamente en él.
  - b) Los que implícitamente sean afectados por las anomalías de las materias reclamadas.
4. Reclamante es quien suscribe o remite el reclamo y puede ser cualquiera persona natural o jurídica. Las personas naturales pueden reclamar en calidad de afectadas directas o de intermediarias.
5. Los reclamantes que sean personas naturales deben identificarse, a lo menos, con un nombre de pila, el apellido paterno y un domicilio. Las jurídicas deben hacerlo con su razón social y un domicilio.
6. Todo trabajador que sea mencionado en un reclamo debe ser identificado con su número de cédula nacional de identidad y a lo menos un nombre de pila y el apellido paterno.
7. Si la identificación de un trabajador proporcionada en el reclamo fuere insuficiente para estudiar las anomalías, éstas no se resolverán, dejándose constancia de ello en el dictamen e informándose al reclamante.
8. En caso de no mediar la presentación de un reclamo, si la Sociedad Administradora detecta alguna anomalía, en especial aquéllas que afectan el otorgamiento de beneficios, o cuando dichas anomalías sean planteadas a su personal en las funciones ejercidas fuera de sus Centros de Atención a los Afiliados, debe suscribir, en representación de los afiliados afectados, un reclamo por cada uno de ellos, acción que realizará el mismo día en que las anomalías se detecten o se le planteen. Si la anomalía fuera común para varios afiliados, podrá concentrarlos en un mismo reclamo.

9. Con el objeto de detectar anomalías que debiendo haberse tratado como reclamo no lo hubieren sido, la Sociedad Administradora analizará diariamente la documentación que los Centros de Atención a los Afiliados remitan al nivel central, incluyendo aquella recibida a través de correo electrónico. Las respectivas comunicaciones se tratarán como reclamos recibidos por correo. Para efectos del proceso de solución, su fecha de recepción corresponderá a aquella registrada en el Centro de Atención a los Afiliados.
10. Los reclamos que esta Superintendencia remita a la Sociedad Administradora para su solución, se tratarán como recibidos por correo; en las comunicaciones que se envíen al reclamante o a los trabajadores no se hará referencia a esta Superintendencia.
11. En conformidad con las normas del capítulo I de la presente Circular, la Sociedad Administradora podrá contratar con una entidad externa las actividades relacionadas con el proceso de solución de reclamos, debiendo tener presente su responsabilidad ante cualquier perjuicio que se ocasione a los trabajadores por el control insuficiente que ejerza sobre la entidad con la cual ha suscrito un contrato para realizar esta función.

***Materias de Reclamo.***

12. Son materias reclamadas u objeto de reclamo aquellas que las personas reclamantes incluyen en el planteamiento de las anomalías y las que detecte la Sociedad Administradora en el proceso de solución o como resultado de sus procesos de control interno.
13. Las materias reclamadas se considerarán en su más amplia acepción, coherentemente con la legislación y normativa vigentes, teniendo también en cuenta los criterios y prácticas de los trabajadores y de sus empleadores, los procedimientos de otras entidades relacionadas con el Seguro de Cesantía y la propia gestión de la Sociedad Administradora.
14. Sin que la siguiente enunciación sea exhaustiva ni taxativa, constituyen materias objeto de reclamo, las siguientes:
  - a) ***Afiliación al Seguro de Cesantía:***
    - Registro de Afiliación inexistente o con datos erróneos o incompletos.
    - Objeción del vínculo laboral.
  - b) ***Cotizaciones:***
    - No ingresadas al Fondo de Cesantía.
    - No abonadas a la cuenta individual por cesantía.
    - No registradas como rezago.
    - Rezagadas.
    - Porcentajes erróneos.

- Acreditadas erróneamente (confusión de cuentas individuales, abono duplicado, error en cuotas, etc.).
- Impagas.
- Mal transferidas o no transferidas al Fondo de Cesantía Solidario.

c) ***Cuenta Individual por Cesantía:***

- Creada indebidamente o con información incompleta o errónea.
- Duplicada.
- Eliminada indebidamente.
- Saldos afiliado, empleador, disponible y total mal determinados o erróneos.
- Comisiones mal cobradas o cobradas indebidamente.

d) ***Beneficios:***

- Beneficios mal calculados.
- Cotizaciones no consideradas.

***Proceso de Solución de Reclamos.***

15. Un reclamo puede ser presentado mediante concurrencia personal del reclamante a un Centro de Atención a los Afiliados, a través de un Asistente Comercial o remitirse a la Sociedad Administradora por medio de correo postal, fax, correo electrónico o Internet.
16. Si el reclamo es presentado personalmente en un Centro de Atención a los Afiliados, la Sociedad Administradora deberá consultar sus bases de datos, sus registros de rezagos o cualquier otro sistema que le provea información relevante para resolver en forma inmediata la anomalía planteada por el trabajador.
17. Las materias que por su grado de complejidad no puedan ser resueltas en forma inmediata durante la atención al trabajador, deberán ser ingresadas formalmente como reclamo; para ello el trabajador suscribirá el *Formulario de Reclamo*, documento en el cual quedará constancia de las materias reclamadas y de la documentación que al respecto hubiera aportado el trabajador. Posteriormente, la Sociedad Administradora analizará y resolverá los planteamientos de acuerdo con el *Proceso de Solución de Reclamos* que se define en el presente capítulo.
18. Para la recepción del reclamo no será exigible que la persona que lo presenta aporte documentación que compruebe la naturaleza del problema que lo origina, ya que será responsabilidad de la Sociedad Administradora obtener la información para su estudio y solución.

19. El *Formulario de Reclamo* será de diseño libre y debe contener como mínimo los siguientes datos:
- Número Correlativo del Reclamo.
  - Fecha de Suscripción.
  - Identificación del Reclamante.
  - Materias Reclamadas.
  - Firma del Reclamante.
  - Comprobante de Recepción.
  - Firma y timbre de un representante de la Sociedad Administradora.
20. El Formulario de Reclamo se emitirá al menos con el siguiente número de ejemplares y distribución:
- Original para la Sociedad Administradora.
  - Primera copia para el Centro de Atención de Público.
  - Segunda copia para el reclamante.
21. Si el reclamo es recibido a través de correo postal, fax, correo electrónico o Internet, la Sociedad Administradora deberá remitir por el mismo medio una comunicación al reclamante, con el objeto de indicarle la fecha en que el reclamo fue recepcionado y el número correlativo, información necesaria para consultar sobre el estado de avance de su tramitación.
22. El número correlativo del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del reclamante, serán las claves de acceso a los sistemas de información que la Sociedad Administradora mantenga para el control del *Proceso de Solución de Reclamos*.
23. La solución de un reclamo debe comprender las materias reclamadas y otras que hayan sido detectadas producto del análisis de la presentación. Al respecto, para no demorar la solución de lo específicamente planteado por el reclamante, si no fuera posible resolver otras materias simultáneamente con las reclamadas dentro del plazo establecido para éstas, la Sociedad Administradora debe autosuscribir un nuevo reclamo, dejando constancia de ello en el dictamen que soluciona las materias reclamadas.
24. En la formulación de las acciones de regularización debe aplicarse la normativa vigente en el momento de solucionar las materias reclamadas. 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 las disposiciones de este capítulo, especialmente lo referido al método y plazos de solución.
25. Siempre que sea estrictamente necesario, durante la solución de reclamos la Sociedad Administradora podrá requerir a cualquiera entidad, empleador, ISAPRE, A.F.P., Caja de Compensación, etc., datos o informes sobre la situación previsional de los

trabajadores incluidos. En este caso el proceso de solución se entenderá suspendido hasta que se recepcione la respuesta a la consulta efectuada.

26. La Sociedad Administradora tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo para dictaminar la solución de las anomalías planteadas por el reclamante. Cualquiera extensión del plazo antes señalado sólo podrá ser justificada por la complejidad de la solución de las anomalías o por la solicitud de informes a otras entidades. La Sociedad Administradora deberá estar en condiciones de explicar ante esta Superintendencia el retraso en la emisión del dictamen de reclamo y se considerará a su Gerente General como responsable directo de la dilación injustificada de la solución.
27. El *Proceso de Solución de Reclamos* que a continuación se define, debe aplicarse a todos los reclamos que hayan sido recepcionados en la Sociedad Administradora, cualquiera sea la materia reclamada, y comprenderá la siguiente secuencia de etapas:
  - a) ***Presentación:***

Comprende la recepción del reclamo en los Centros de Atención a los Afiliados, entregado en forma personal o a través de correo postal, fax, correo electrónico, Internet, asistente comercial, etc.
  - b) ***Registro:***

Ingreso del reclamo en los sistemas de información de la Sociedad Administradora.
  - c) ***Estudio:***
    - Determinación y análisis de las materias reclamadas y de otras que adicionalmente se deduzcan de ellas.
    - Búsqueda interna de antecedentes que obren en poder de la Sociedad Administradora y que correspondan a las materias reclamadas.
    - Búsqueda externa de los antecedentes que de acuerdo con la materia reclamada, sea pertinente requerir a otras entidades. La solicitud debe estar condicionada y dirigida por lo que se plantea en el reclamo y realizarse después de haber recopilado y analizado los datos de que dispone la Sociedad Administradora en sus propios archivos y sistemas de información.
    - Análisis de los antecedentes recopilados internamente y de los informes remitidos por las entidades consultadas.

d) ***Dictaminación:***

- Emisión del *Dictamen de Solución de Reclamo*, diagnosticando las anomalías incluidas en el reclamo e instruyendo las acciones de regularización pertinentes, que deberán referirse tanto a las materias reclamadas como a otras que hayan dado origen a un nuevo reclamo.
- Distribución del dictamen.

e) ***Solución:***

- Realización y control de cumplimiento de las acciones de regularización establecidas en el dictamen de solución.
- Comunicación al reclamante y a los trabajadores incluidos.
- Actualización del registro de reclamos.
- Archivo del dictamen de reclamo.

***Dictamen de Solución de Reclamo.***

28. El *Dictamen de Solución de Reclamo* es el documento por el cual la Sociedad Administradora dispone las acciones de regularización necesarias para corregir o aclarar las anomalías planteadas formalmente por los trabajadores o detectadas por la Sociedad Administradora según se indica en el número 9 del presente capítulo.
29. Con el objeto de facilitar la materialización de la solución alcanzada en el dictamen, las acciones de regularización que cumplirá la Sociedad Administradora deben ser claramente consignadas en dicho documento, estableciendo las áreas responsables de su ejecución.
30. El dictamen debe tener tres divisiones, con la secuencia y títulos siguientes:

a) ***Identificación:***

Esta división debe estar encabezada por el título *Dictamen de Solución de Reclamo* y contener los siguientes datos:

- Fecha de emisión.
- Número correlativo de reclamo.
- Nombre y cédula nacional de identidad del reclamante.
- Domicilio del reclamante.

- Nombre completo y cédula nacional de identidad de cada uno de los trabajadores incluidos. Si hubiere más de 10 trabajadores, puede reemplazarse por nómina separada, haciendo referencia a ella en este punto y adjuntándola.
- Materias reclamadas.
- Otras materias.

b) ***Diagnóstico:***

Esta división debe tener las siguientes secciones:

- ***Especificación de anomalías:***

Enunciado claro y conciso de las anomalías que afectan a cada trabajador incluido en el reclamo, especificando las normas transgredidas.

- ***Síntesis descriptiva:***

Enunciado cronológico de hechos estrictamente relacionados con las anomalías que afectan a los trabajadores incluidos en el reclamo, indispensable para justificar y comprender la solución.

c) ***Solución:***

Esta división debe contener las acciones de regularización que deberá cumplir la Sociedad Administradora para corregir las anomalías que originaron el reclamo, las áreas responsables de su ejecución y la fecha en que deben ser materializadas.

31. La información utilizada por la Sociedad Administradora en cualquiera etapa del proceso de solución debe fundarse en consultas a archivos o documentos originales. Bajo esta premisa, son válidos los informes de antecedentes recibidos o emitidos electrónicamente, a través de fax, microformas u otros similares no documentales. Si se recurriera a transmisión electrónica o consulta en línea a sistemas de información, la Sociedad Administradora debe dejar constancia del medio utilizado en la división diagnóstico del dictamen.
32. Si por causas no imputables a la Sociedad Administradora fuere imposible recopilar dentro del plazo establecido la información y documentación necesarias para resolver todas las anomalías incluidas en un reclamo, deben resolverse sólo aquellas respecto de las cuales se tenga información suficiente. El resto no se resolverá, dejando constancia de la razón de ello en el dictamen, con especificación de las anomalías no resueltas, situación que debe ser puesta en conocimiento del reclamante.
33. La solución de un reclamo, coherentemente con la naturaleza del estudio que corresponda realizar, debe considerar el análisis de los movimientos de la cuenta

individual por cesantía o del Fondo de Cesantía Solidario, consultas a la Base de Datos de Afiliados, archivos y registros de operación normal, la cartola, registros y gestiones de cobranza. La Sociedad Administradora debe controlar el cumplimiento de las acciones de regularización basándose en la verificación de sus propios procesos internos.

34. Todos los Centros de Atención a los Afiliados, sin importar el lugar o la forma en que se hubiese presentado un reclamo, deben estar en todo momento en condiciones de informar al reclamante el estado en que se encuentra el trámite de su presentación y la fecha en que se emitirá el dictamen de solución respectivo.

#### ***Acciones de Regularización.***

35. Las acciones de regularización son los procedimientos que se instruyen en el *Dictamen de Solución de Reclamo*, para corregir las anomalías que afecten a los trabajadores.
36. Estas acciones se pueden dividir en:
  - a) Las que corresponden a modificación de archivos, registros y documentos, que no afecten los saldos o los movimientos de las cuentas individuales por cesantía, al Fondo de Cesantía Solidario o rezagos.
  - b) Las que corresponden a transferencias financieras y su documentación asociada.
  - c) Las que corresponden a modificaciones en los movimientos, valor o estructura del patrimonio de los Fondos de Cesantía, sin transferencias financieras.
  - d) Las que corresponden a solicitudes o instrucciones a entidades que no sean la Sociedad Administradora.
37. La Sociedad Administradora será responsable por la materialización de las acciones de regularización dispuestas en los dictámenes de reclamo, dentro de los plazos que se definen en el presente capítulo.
38. Se entenderá que un reclamo ha sido solucionado cuando se haya materializado la totalidad de las acciones de regularización dispuestas en el dictamen.
39. Las acciones de regularización que no afecten saldos o movimientos de las cuentas individuales por cesantía o del Fondo de Cesantía Solidario y que consistan exclusivamente en modificación de archivos, registros y documentos, deben cumplirse a más tardar el quinto día hábil desde la fecha de emisión del dictamen.
40. Las acciones de regularización que consistan en movimientos de recursos financieros, modificación de saldos, corrección de imputaciones en cuentas individuales por cesantía o en el Fondo de Cesantía Solidario, deben realizarse a más tardar en el proceso de actualización siguiente a la fecha de emisión del dictamen.

41. Las acciones de regularización que correspondan a aportes financieros con cargo a la Sociedad Administradora, deben realizarse **a más tardar** en el proceso de actualización siguiente a la fecha de emisión del dictamen.
42. Las acciones de regularización que consistan en devolución de fondos a empleadores o afiliados, deben realizarse a más tardar el quinto día hábil posterior a la fecha en que se hubiera efectuado el cargo en las cuentas individuales por cesantía correspondientes o en el Fondo de Cesantía Solidario.
43. Si se requiere emisión de cartolas, éstas deben despacharse o entregarse antes del último día del mes en que corresponda dejar las cuentas individuales por cesantía actualizadas, según lo establezcan las acciones de regularización.
44. Cualquier otro tipo de acción de regularización cuyo plazo no se establezca explícitamente en este capítulo o en el dictamen, se realizará a más tardar en el proceso de actualización siguiente a la fecha de emisión del dictamen.
45. La Sociedad Administradora deberá dar prioridad a los reclamos que afecten a trabajadores que hubieran solicitado beneficios. En estos casos el plazo para la emisión del dictamen se reducirá a 10 días hábiles.
46. No será ampliable plazo alguno para suplir deficiencias en el proceso de solución de los reclamos. La Sociedad Administradora será responsable de la transgresión a los plazos establecidos cuando la causa sea dictámenes incompletos o erróneos o incumplimiento de las acciones de regularización.
47. La Sociedad Administradora no podrá suspender o demorar en forma injustificada el proceso de solución de los reclamos, sobre todo de aquéllos relacionados con el otorgamiento de beneficios. Se responsabilizará al Gerente General de la Sociedad Administradora por los perjuicios que el incumplimiento de esta disposición pudiera causar a los reclamantes.

### ***Registro de Reclamos.***

48. La Sociedad Administradora debe mantener un *Registro de Reclamos*, el cual incluirá como mínimo la información que se señala en el Anexo N° 6, con el objeto de apoyar y mantener un control permanente del proceso de solución de los reclamos y estar en condiciones de informar a quien lo requiera sobre el estado del trámite.
49. El *Registro de Reclamos* debe ser actualizado dentro del plazo de dos días hábiles desde la fecha de recepción de las presentaciones o en forma inmediata cuando son suscritas en el Centro de Atención a los Afiliados, si es que los sistemas de información implementados por la Sociedad Administradora en dichos Centros, permiten esto último.

50. El Registro de Reclamos deberá ser permanentemente actualizado por la Sociedad Administradora durante el proceso de solución de reclamos, con el objeto de que sea posible conocer en todo momento el estado en que se encuentra cada uno de ellos. Para esto, el Registro debe ser accesible por número correlativo de reclamo, nombre y cédula nacional de identidad del trabajador.

### ***Comunicaciones.***

51. Las comunicaciones originadas en un reclamo deben referenciarse con el número correlativo de reclamo.
52. Las comunicaciones al reclamante y a los trabajadores incluidos podrán realizarse a través de correo postal, fax, correo electrónico, comunicación personal, cualquier otro medio que la Sociedad Administradora estime conveniente o de acuerdo con el que hubiera solicitado el reclamante.
53. En cualquier caso la Sociedad Administradora deberá dejar respaldo de las comunicaciones cursadas con el reclamante.
54. Dentro del plazo de 10 días hábiles, posteriores a la fecha de emisión del dictamen, la Sociedad Administradora enviará una comunicación al reclamante informándole las irregularidades detectadas durante el análisis de su reclamo, las acciones de regularización dispuestas y su plazo de ejecución, o el fracaso en disponer la solución, según corresponda, y la eventual existencia de un nuevo reclamo.
55. Dentro del plazo de diez días hábiles desde la fecha en que se materialice la última acción de regularización, la Sociedad Administradora debe remitir al reclamante una segunda comunicación, informándole la total solución alcanzada.
56. Si el reclamante fuere diferente de los trabajadores incluidos, se remitirá o entregará a éstos las mismas comunicaciones que al reclamante.

### ***Otras Disposiciones.***

57. Los dictámenes de solución de reclamos que respalden movimientos en el patrimonio del Fondo de Cesantía no podrán destruirse y deberán ser ingresados al *Archivo de Documentos* de la Sociedad Administradora, a más tardar el primer día del mes siguiente a su emisión.
58. Si durante el análisis de un reclamo se detecta el peligro de algún egreso indebido de fondos, la Sociedad Administradora debe instruir, respecto de las cuentas individuales afectadas, de la cotización específica de que se trate, o del Fondo de Cesantía Solidario, la detención de los procesos pertinentes hasta la emisión del dictamen.
59. La detención de procesos debe instruirse dentro del plazo de un día hábil desde la realización del análisis o desde la recepción del documento, informe o antecedente del que se deduzca el peligro de movimientos indebidos de fondos.

## **VI. SERVICIOS POR INTERNET Y CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER).**

### ***Disposiciones Generales.***

1. Las normas de este capítulo tienen por objetivo establecer en forma obligatoria mecanismos para que la Sociedad Administradora extienda su cobertura de atención de público y haga más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores a través de medios que les permitan tener acceso permanente a información sobre el Seguro de Cesantía, como son el desarrollo de un Sitio Web y la implementación de un Centro de Atención Telefónica (Call center), operado por agentes especializados.
2. El Sitio Web se entenderá como un centro interactivo de recepción de solicitudes e instrucciones, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores o público en general y la Sociedad Administradora, sobre materias relacionadas con el Seguro de Cesantía, y permitirá realizar las operaciones específicas que se describen en el presente capítulo.
3. El Centro de Atención Telefónica será entendido como un medio eficiente a través del cual los afiliados, empleadores y público en general podrán efectuar consultas y recibir orientación acerca del Seguro de Cesantía.
4. La Sociedad Administradora deberá adoptar las medidas necesarias para que sólo usuarios autorizados tengan acceso a la información de la Base de Datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realizarán a través del Sitio Web o Centro de Atención Telefónica y asegurar que cualquiera transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.

### ***El Sitio Web.***

5. El Sitio Web deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, compatibilidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que las transacciones se efectúen de la forma más fácil y expedita posible.
6. El Sitio Web deberá contar con formularios electrónicos a través de los cuales los afiliados, empleadores y público en general podrán realizar las operaciones que se definen en el siguiente número. Estos formularios deberán contener la misma información que para cada uno de ellos se señala en las distintas normas que esta Superintendencia imparta sobre esta materia.
7. A través del Sitio Web la Sociedad Administradora deberá permitir a los trabajadores o empleadores realizar como mínimo las siguientes operaciones:

- a) Suscribir el formulario *Solicitud de Afiliación al Seguro*, de acuerdo con las normas definidas en el capítulo III de la Circular de Administración de Cuentas Individuales por Cesantía y del Fondo de Cesantía Solidario.
  - b) Acceso por parte de los afiliados a los antecedentes de su cuenta individual por cesantía
  - c) Obtener en forma gratuita los certificados que se definen en el número 7 del capítulo III de esta Circular, sin perjuicio de los límites establecidos en el número 8 del mismo capítulo.
  - d) Obtener la cartola anual resumida y detallada de acuerdo con las normas del capítulo IV de esta Circular.
  - e) Suscripción de la *Solicitud de Prestación por Cesantía* de acuerdo con las normas vigentes sobre esta materia.
  - f) Efectuar simulaciones de beneficios.
  - g) Suscripción del *Formulario de Reclamo* de acuerdo con las normas definidas en el capítulo V de esta Circular.
  - h) Suscripción de las *Solicitudes de Devolución de Pagos en Exceso* de acuerdo con las normas definidas en el capítulo XI de la Circular de Administración de Cuentas Individuales por Cesantía y del Fondo de Cesantía Solidario.
  - i) Servicios para empleadores que les permita comunicar oportunamente los movimientos de personal (aviso de contrataciones y finiquitos).
  - j) Información que permita a afiliados o empleadores conocer el estado de avance de cualquiera operación autorizada a través de este medio y también de las presentaciones que hubieran hecho a través de los Centros de Atención a los Afiliados o de los asistentes comerciales.
  - k) Corrección o modificación de datos de identificación incluidos en la Base de Datos de Afiliados.
  - l) Mantener en forma permanente el valor de la cartera de inversiones de los Fondos de Cesantía publicada con los Estados Financieros Auditados.
8. En caso que la Sociedad Administradora hubiera aceptado la suscripción de la Solicitud de Afiliación al Seguro señalada en la letra a) del número precedente, a través del Sitio Web, estará obligada a dar aviso de este hecho a los empleadores registrados en el formulario electrónico, a más tardar el día 10 del mes siguiente a la fecha de aceptación. Esta comunicación deberá hacerse de la forma definida en el capítulo III de la Circular de Administración de Cuentas Individuales por Cesantía y

del Fondo de Cesantía Solidario, referida a la notificación de la *Solicitud de Afiliación al Seguro*.

9. Para efectuar operaciones a través del Sitio Web, los afiliados y empleadores deberán disponer de una clave única de identificación y de seguridad de uso exclusivo, que será proporcionada por la Sociedad Administradora, siendo esta entidad responsable de certificar su entrega, acciones que no deberán significar costo para el afiliado ni ser objeto de ningún tipo de discriminación. Esta clave también podrá ser usada para acceder a los servicios del Centro de Atención Telefónica.
10. El Sitio deberá poseer una certificación digital que compruebe su autenticidad, otorgada y emitida por una autoridad certificadora constituida legalmente, nacional o internacional. Este certificado digital deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información.
11. El Sitio Web deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara de fácil comprensión y operación para los usuarios, con el objeto de no dificultarles la obtención de los servicios que la Sociedad Administradora ponga a su disposición a través de este medio.
12. Para autorizar el procesamiento de cualquiera operación, el Sitio Web necesitará del ingreso de campos mínimos que permitan responder adecuadamente los requerimientos de los usuarios, verificando en forma inmediata que la información ingresada sea correcta y consistente con la disponible en la *Base de Datos de Afiliados* o en otros sistemas que respalden las operaciones que se podrán realizar a través de él. Esta condición deberá cumplirse antes de comunicar la aceptación o rechazo del requerimiento realizado.
13. En caso que se acepte un requerimiento a través del Sitio Web, la Sociedad Administradora entregará inmediatamente un mensaje de confirmación de la operación.
14. El Sitio deberá proveer los mecanismos necesarios para que el usuario pueda imprimir en sus propios sistemas una copia del formulario electrónico referido a la operación que está realizando y el mensaje de confirmación.
15. Si se produce un rechazo, el Sitio Web deberá indicar inmediatamente al interesado su causa y que este hecho origina que su requerimiento no sea atendido.
16. Los requerimientos aceptados por la Sociedad Administradora deberán solucionarse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados en algún Centro de Atención de Afiliados o a través de un asistente comercial, considerando como fecha de inicio del trámite aquella en la cual la Sociedad Administradora lo aceptó.

17. Con el objeto de facilitar la operación en el Sitio Web, éste deberá contener información sobre su organización interna y sobre los servicios que la Sociedad Administradora ofrece a través de este medio.

***Mecanismos de Control.***

18. Respecto de los procedimientos de control, el Sitio deberá cumplir con los siguientes mecanismos de seguridad:
- a) Funcionalidad permanente y con altos estándares de calidad, seguridad y disponibilidad de servicio.
  - b) Páginas Web y formularios electrónicos lógicamente organizados, de fácil uso, aplicación y comprensión para el usuario.
  - c) Garantizar que la totalidad de los requerimientos y operaciones realizadas durante el día sean cursadas dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
  - d) Generar medios de prueba por un período indefinido, que permitan su certificación ante los usuarios del Sitio Web y esta Superintendencia.
  - e) Proporcionar reportes de ruta y estado de los requerimientos de los usuarios que permitan conocer en forma permanente si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
  - f) Permitir a la Superintendencia el acceso expedito a toda la información referida a los requerimientos efectuados por los trabajadores a través de este medio.
  - g) Disponer de mecanismos para detectar si las transmisiones electrónicas sufrieron alguna pérdida o alteración entre el emisor y el receptor.
  - h) Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
  - i) Certificar el origen de cada transmisión electrónica.
  - j) Certificar la recepción de las transmisiones electrónicas.
  - k) Verificar que quien recibe el mensaje corresponde al destinatario de la transmisión electrónica e impedir que un tercero pueda acceder a su contenido.
  - l) Llevar un registro de las operaciones realizadas.
  - m) Asegurar una funcionalidad de los procedimientos en forma compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Cesantía, en especial lo que se refiere a los formatos y estructuras de las transmisiones electrónicas y sus horarios.

19. La Sociedad Administradora podrá optar por contratar con una entidad externa especializada la administración del Sitio Web, en cuyo caso el contrato de prestación de servicios deberá incluir cláusulas que hagan expresa referencia a los mecanismos que aseguren el cumplimiento de los requisitos señalados en este capítulo y los correspondientes a la contratación de servicios que se indican en el capítulo I de la presente Circular, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.
20. La Sociedad Administradora estará obligada a implementar y disponer de procedimientos de auditoría que tengan como propósito verificar que las operaciones definidas en el presente capítulo han sido correctamente ejecutadas.
21. La Sociedad Administradora, a más tardar el día 10 de cada mes, deberá respaldar en medios inalterables: microformas o en sistema COLD (Computer Output to Laser Disk), todos los requerimientos recibidos a través del Sitio Web, hasta el último día del mes anterior.
22. Cada vez que el afiliado o esta Superintendencia requieran una copia en papel de alguna solicitud aceptada, la Sociedad Administradora deberá emitirla a más tardar el día hábil siguiente de su petición.

#### ***Solución de Divergencias.***

23. Para solucionar las eventuales divergencias que puedan surgir con los usuarios, la Sociedad Administradora deberá definir los mecanismos que utilizará para su corrección. Estos mecanismos deberán establecer la posibilidad de solicitar informes a peritos con el propósito de clarificar las diferencias producidas.
24. Cualquiera sea el mecanismo de solución de divergencia que decida adoptar la Sociedad Administradora, no podrá significar costo para el usuario.
25. Las divergencias que tengan relación con la diferencia o pérdida de información, deberán ser comunicadas por la Sociedad Administradora a esta Superintendencia el día hábil siguiente de tomado conocimiento de la ocurrencia del hecho.

#### ***Centro de Atención Telefónica.***

26. La Sociedad Administradora deberá disponer de un *Centro de Atención Telefónica (Call Center)* de cobertura nacional, con soporte tecnológico adecuado que garantice el otorgamiento de un servicio personalizado a los afiliados, empleadores y público en general, que entregue respuestas en tiempos mínimos, ajustadas a las normas emitidas por esta Superintendencia.
27. El Centro de Atención Telefónica deberá poseer una capacidad mínima de 30.000 minutos por mes durante el primer año. Desde el segundo año en adelante se deberá incrementar la capacidad a razón de un minuto por mes por cada 25 nuevos afiliados.

28. Para efectuar requerimientos de información personalizada a través del Centro de Atención Telefónica, los afiliados y empleadores deberán disponer de una clave de identificación y de seguridad de uso exclusivo emitida por la Sociedad Administradora. Esta clave podrá ser la misma que utiliza para hacer operaciones a través del Sitio Web y por lo tanto su otorgamiento deberá contar con los mismos procedimientos de seguridad.
29. Este no deberá tener costo para los afiliados, empleadores y público en general. Las llamadas locales o de larga distancia serán de cargo de la Sociedad Administradora, debiendo por lo tanto contratar para su implementación un sistema de comunicaciones que garantice el cumplimiento de esta disposición.
30. Las respuestas a los requerimientos efectuados a través de este sistema de atención deberán ser entregadas durante la comunicación que se establezca. Para ello, la Sociedad Administradora deberá contar con operadores capacitados en materias referidas al Seguro de Cesantía y un sistema que les permita consultar la *Base de Datos de Afiliados* o cualquier otro archivo de información que decida mantener como soporte de esta función.
31. El Centro de Atención Telefónica deberá contar con medios tales como fax, correo electrónico o acceso al Sitio Web, que le permitan remitir a los afiliados o empleadores que así lo hubieran solicitado, los certificados que se señalan en la letra b), del número 7 anterior. En caso contrario, el requerimiento deberá ser cursado a través de los procedimientos que la Sociedad Administradora hubiera definido para estos efectos.
32. Si la consulta efectuada no puede ser resuelta durante la atención telefónica, se deberá cursar un requerimiento interno a la unidad o departamento de la Sociedad Administradora que corresponda de acuerdo con la materia planteada, para su análisis y solución según los procedimientos y plazos definidos en las normas vigentes emitidas por esta Superintendencia.
33. La Sociedad Administradora sólo podrá requerir la concurrencia de los afiliados o empleadores a un Centro de Atención a los Afiliados o el contacto a través de un asistente comercial, en caso que esto sea indispensable para resolver la materia planteada a través del contacto telefónico.
34. La Sociedad Administradora podrá contratar con una empresa externa especializada el Centro de Atención Telefónica. En ese caso, la entidad prestadora del servicio deberá ceñirse íntegramente para su implementación y operación a las normas del presente capítulo.
35. Al respecto, el contrato de prestación de servicios que para este efecto se suscriba deberá incluir cláusulas que hagan expresa referencia a los mecanismos que aseguren el cumplimiento de los requisitos señalados en este capítulo y los correspondientes a la contratación de servicios que se indican en el capítulo I de la presente Circular, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.

36. Los operadores del Centro de Atención Telefónica podrán ser asistentes comerciales dependientes de la Sociedad Administradora o externos.

## ***VII. FISCALIZACIÓN.***

1. La Sociedad Administradora estará obligada a atender los requerimientos que los fiscalizadores de esta Superintendencia efectúen en cumplimiento de la labor de control que la ley encomienda a este Organismo.
2. Para tales efectos, la Sociedad Administradora deberá:
  - a) Otorgar amplias facilidades a los fiscalizadores que deben constituirse en sus dependencias y no podrán obstaculizar de ninguna forma el cumplimiento de sus labores.
  - b) Instruir a su personal para que frente a requerimientos de los fiscalizadores de esta Superintendencia, proporcione los antecedentes, documentos, archivos y acceso a los sistemas de información necesarios para desarrollar sus funciones.
  - c) Mantener en la casa matriz una oficina con recursos adecuados y acceso restringido para que los fiscalizadores puedan permanecer el tiempo en que deba extenderse la labor de auditoría.
3. Esta Superintendencia exigirá a la Sociedad Administradora estricto y cabal cumplimiento de lo ordenado en este capítulo y su incumplimiento será sancionado.

***VIII. VIGENCIA.***

La presente Circular entrará en vigencia a contar de esta fecha.

**ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI**  
**Superintendente de A.F.P.**

Santiago, 5 de julio de 2002.

*ANEXO N° 1*  
*PANEL INFORMATIVO*

**PANEL INFORMATIVO**  
**A.F.C. (NOMBRE)**

**SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTIA (nombre) S.A. al (fecha)**

1. COMISIONES: (Comisión base + variaciones al último día del mes anterior)	
2. RENTABILIDAD REAL ANUAL DE LA CUOTA DE LOS FONDOS DE CESANTÍA (12 y 36 meses).	(Tasa %, período) (Tasa %, período) (Pesos)
3. VALOR DEL FONDO DE CESANTÍA:	(Pesos)
4. VALOR DEL FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO:	(Pesos) (%)
5. COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES DEL FONDO DE CESANTIA:	(Pesos) (%)
a) Saldo de las cuentas corrientes bancarias de inversiones nacionales e inversiones extranjeras de los Fondos de Cesantía	(Pesos) (%) (Pesos) (%)
b) Valor de títulos emitidos por instituciones estatales	
c) Valor de los depósitos a plazo y otros títulos representativos de captaciones de Instituciones Financieras	(Pesos) (%) (Pesos) (%)
d) Valor de las letras de crédito emitidas por instituciones financieras	
e) Valor de los bonos y otros títulos emitidos o garantizados por instituciones financieras	(Pesos) (%) (Pesos) (%)
f) Valor de los bonos de empresas públicas y privadas	(Pesos) (%)
g) Valor de los efectos de comercio	(Pesos) (%)
h) Valor de títulos de deuda de emisores extranjeros	(Pesos) (%)
i) Valor de instrumentos derivados nacionales	(Pesos) (%)
j) Valor de instrumentos derivados extranjeros	
k) Valor total de la cartera de instrumentos de los Fondos de Cesantía (suma de las letras a) a la j) anteriores).	(Pesos) (%)
6. VALOR DE LA CUOTA AL (día mes año) (día hábil precedente)	(pesos)

**SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTIA (nombre)**

CAPITAL SUSCRITO    (pesos, fecha)    DOMICILIO

CAPITAL PAGADO    (pesos, fecha)    CENTROS DE

RENTABILIDAD    (pesos, fecha)    ATENCIÓN A LOS AFILIADOS    (número)

**NOMBRES                      BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE (último año)**

GERENTE GENERAL:  
DIRECTORIO:

	<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
1 .....				
2 .....	ACTIVO CIRCULANTE	_____	PASIVO CIRCULANTE	_____
3 .....	ACTIVOS FIJOS	_____	PASIVO LARGO PLAZO	_____
4 .....	OTROS ACTIVOS	_____	PATRIMONIO	_____
5 .....			CAP. PAGADO	
		_____		
6 .....			UTIL. ACUMULADA	_____
7 .....			UTIL. EJERCICIO	_____
8 .....			OTROS	_____
9 .....	TOTAL ACTIVOS	_____	TOTAL PASIVOS	_____
10 .....				
11 .....				
12 .....				

*ANEXO N° 2*  
*FOLLETOS INFORMATIVOS*

## FOLLETOS INFORMATIVOS

### 1. Afiliación

- a. Procedimiento.
- b. Contratos de trabajo nuevos.
- c. Contratos de trabajo antiguos.
- d. Contrato de trabajo a plazo fijo o por obra.
- e. Afiliación cuando se tiene más de un empleador.

### 2. Fondos de Cesantía.

- a. Patrimonio separado de la Sociedad Administradora.
- b. Cómo se invierten los Fondos.
- c. Giro exclusivo.

### 3. Cuenta Individual por Cesantía.

- a. Qué es.
- b. Cómo varía (Cotizaciones - Comisiones + Rentabilidad)
- c. Retiros.

### 4. Fondo de Cesantía Solidario.

- a. Qué es.
- b. Quiénes aportan.
- c. En qué consiste el aporte del Estado.
- d. Cómo varía.
- e. Retiros.

### 5. Cotizaciones.

- a. Composición de las cotizaciones:
  - Porcentaje de cargo del empleador
  - Porcentaje de cargo del trabajador
- b. Destino de las cotizaciones.
- c. Qué hacer si el empleador no las paga.

### 6. Reclamos

- a. Procedimientos.
- b. Plazos.

**7. Devolución de pagos en exceso.**

- a. Procedimientos.
- b. Plazos.

**8. Comisiones**

- a. Comisión Base.
- b. Variaciones.

**9. Cartola.**

- a. Qué es.
- b. Información que contiene.
- c. Cómo leerla.
- d. Cada cuánto tiempo se envía.
- e. Importancia del aviso de cambio de domicilio del afiliado

**10. Beneficios del Seguro.**

- a. Descripción del beneficio (cálculo, duración, suspensión).
- b. Requisitos para obtenerlo
- c. Requisitos para optar al Fondo de Cesantía Solidario.
- d. Trámite para obtener el beneficio.
- e. Retiro único por pensión o fallecimiento.
- f. Derechos complementarios a la prestación (salud, asignación familiar).

***ANEXO N° 3***

***CENTROS DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS***

## CENTROS DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS

INFORMACIÓN DEL CAMPO	TAMAÑO	FORMATO
<b>I. ENCABEZADO</b>		
FECHA	9 (08)	ddmmaaaa
NOMBRE ARCHIVO	X (08)	Centroat
IX. FILLER	241	
<b>LARGO DEL REGISTRO</b>	<b>257</b>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO</b>		
TIPO DE CENTRO DE ATENCIÓN	9 (01)	1, 2, ó 3.
NOMBRE ENTIDAD EXTERNA	X (40)	Sólo para valores 2, 3 y 4 del campo Tipo de Centro de Atención.
REGIÓN	9 (02)	1-13
COMUNA	9 (20)	
DIRECCIÓN	X (40)	
Nº TELEFONO	9 (09)	
Nº TELEFONO	9 (09)	
Nº TELEFONO-FAX	9 (09)	
E-MAIL	X (20)	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL CENTRO DE ATENCIÓN</b>		
APELLIDO PATERNO	X (15)	
APELLIDO MATERNO	X (15)	
NOMBRES	X (20)	
RUT	9 (08)	
DV	X (01)	
<b>HORARIO DE ATENCIÓN DE MAÑANA:</b>		
DÍA	X(12)	(LU,MA,MI,JU,VI,SA)
HORA	X(12)	08:00-14.00
<b>HORARIO DE ATENCIÓN TARDE:</b>		
DÍA	X(12)	(LU,MA,MI,JU,VI,SA)
HORA	X(12)	14.00-20.00
<b>LARGO DEL REGISTRO</b>	<b>257</b>	

**OBSERVACIONES:**

**TIPO DE CENTRO DE ATENCIÓN:** 1: PROPIO.  
 2: EXTERNALIZADO.  
 3: PROPIO CON ESPACIO COMPARTIDO.

**NOMBRE ENTIDAD EXTERNA:** Se debe ingresar el nombre comercial de la entidad con la que se ha externalizado el servicio o se comparte la oficina o en cuyo interior existe un cargo que realiza funciones de atención a los afiliados.

***ANEXO N° 4***  
***ASISTENTES COMERCIALES***

## ASISTENTES COMERCIALES

INFORMACIÓN DEL CAMPO	TAMAÑO	FORMATO
<b>I. ENCABEZADO</b>		
FECHA	9 (08)	ddmmaaaa
NOMBRE ARCHIVO	X (08)	Centroat
FILLER	122	
<b>LARGO DEL REGISTRO</b>	<b>138</b>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO</b>		
RUT ASISTENTE COMERCIAL	X (09)	
DV	X (01)	
APELLIDO PATERNO	X (15)	
APELLIDO MATERNO	X (15)	
NOMBRES	X (20)	
REGIÓN CENTRO DE ATENCIÓN	9 (02)	1-13
DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN	X (20)	
TIPO DE CONTRATO	9 (01)	1 ó 2
NOMBRE ENTIDAD EXTERNA	X (40)	Sólo para valor 2 del campo Tipo de Contrato.
FECHA DE INICIO FUNCIONES	9 (08)	ddmmaaaa
FECHA DE TERMINO FUNCIONES	9 (08)	ddmmaaaa
<b>LARGO DEL REGISTRO</b>	<b>138</b>	

**OBSERVACIONES:**

**TIPO DE CONTRATO:**

- 1: DEPENDIENTE DE LA SOCIEDAD ADMINISTRADORA.
- 2: EXTERNO.

*ANEXO N° 5*

*CARTOLA DETALLADA DE LA CUENTA INDIVIDUAL POR CESANTÍA.*



***ANEXO 6***  
***REGISTRO DE RECLAMOS***

## REGISTRO DE RECLAMOS

El *Registro de Reclamos* deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Apellido paterno, materno y nombres del reclamante.
- b) Cédula nacional de identidad del reclamante.
- c) Fecha de suscripción del reclamo.
- d) Número correlativo del reclamo.
- e) Apellido paterno, materno y nombres de los trabajadores incluidos en el reclamo.
- f) Cédula nacional de identidad de los trabajadores incluidos.
- g) Identificación de las materias objeto del reclamo.
- h) Código de estado del reclamo.
- i) Fecha de emisión del Dictamen del Reclamo.
- j) Fechas de vencimiento de los plazos de las acciones de regularización.