

CIRCULAR N° 1733

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

**REF.:** ESTABLECE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS. DEROGA CIRCULAR N° 650 Y OFICIOS NÚMEROS 578, 3756, 2209, 12401, 11551, 19722, 5175, 4083, 13008 y 13716, DE FECHAS 15/01/1997, 27/02/1997, 18/02/1998, 01/09/2000, 02/08/2002, 12/12/2002, 21/03/2003, 12/03/2004, 18/07/2005 y 27/07/2005, RESPECTIVAMENTE.

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. NORMAS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>III. PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>7</b>
<b>IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS.....</b>	<b>11</b>
<b>V. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE MATERIAS ESPECIALES .....</b>	<b>12</b>
<b>VI. MODIFICACIONES A LA NORMATIVA.....</b>	<b>18</b>
<b>VII. NORMA TRANSITORIA .....</b>	<b>19</b>
<b>VIII. VIGENCIA.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo N° 1 Comprobante de Recepción de Reclamo .....</b>	<b>20</b>
<b>Anexo N° 2 Dictamen de Solución de Reclamo.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo N° 3 Especificaciones del Registro de Cotizaciones enteradas equivocadamente en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión .....</b>	<b>22</b>

## I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

## II. NORMAS GENERALES

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

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

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

- Recálculo y reliquidación de pensiones
  - Certificado de saldo
  - Cálculo del ingreso base
  - Aporte Adicional
  - Excedentes de Libre Disposición
  - Bonificaciones Fiscales
  - Bono por hijo
  - Traspaso de fondos desde la AFC
  - Otros
6. Las Administradoras deben utilizar las materias precedentemente expuestas para enunciar o registrar el objeto del reclamo.
  7. Se define como AFP regularizadora a aquella Administradora, que de acuerdo a los requisitos establecidos en los números 16 y 17 siguientes del presente Capítulo, deberá asumir el desarrollo del proceso de gestión de un reclamo.
  8. Cualquier anomalía que se detecte en el proceso de solución de un reclamo, adicional a la materia objeto del reclamo, deberá formar parte de la solución del respectivo reclamo; si no fuera posible resolver la nueva materia simultáneamente con la reclamada dentro de los plazos establecidos, la AFP regularizadora deberá autosuscribir, a más tardar el mismo día de emisión del dictamen, un nuevo reclamo, que se denominará **reclamo anexo**, para dar solución a la o las materias que queden pendientes, dejando constancia de ello en dicho dictamen.

Todo **reclamo anexo** deberá resolverse ciñéndose a lo establecido en la presente Circular.

Si en el proceso de solución de un reclamo se detecta que existen más trabajadores involucrados que los mencionados expresamente en el reclamo original, la AFP deberá resolver la situación de esos nuevos trabajadores afectados en el mismo reclamo original o autosuscribiendo uno o más reclamos, según corresponda, que tendrán también el carácter de reclamos anexos y seguirán sus mismas reglas.

9. Las materias reclamadas deben considerarse en su más amplia acepción, coherentemente con la legislación y la normativa vigentes. Las Administradoras no pueden exigir del reclamante el planteamiento explícito de las materias precedentemente especificadas al momento de formular el reclamo, no pudiendo rechazar su interposición por esta causa.
10. Los trabajadores incluidos en un reclamo son aquellos que se identifiquen explícitamente en él y los que implícitamente sean afectados por las anomalías reclamadas.
11. Reclamante es quien suscribe el reclamo, pudiendo ser persona natural o jurídica. Las personas naturales pueden reclamar en calidad de afectadas directas o de

intermediarias. Las personas jurídicas sólo pueden hacerlo en calidad de empleadores o ex empleadores, sin perjuicio de lo señalado en el número 2 del Capítulo V sobre pagos equivocados.

12. El reclamante deberá identificarse con su cédula nacional de identidad o RUT, según se trate de persona natural o jurídica. A su vez, deberá indicar el medio a través del cual la Administradora se deberá comunicar con él para efectos de informar la solución de su reclamo.
13. Todo trabajador que sea mencionado en un reclamo deberá ser identificado con su nombre completo y su número de cédula nacional de identidad.
14. Si la identificación de un trabajador proporcionada en el reclamo fuere insuficiente para estudiar las anomalías, se dejará constancia de ello en el dictamen.
15. Los reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradoras para su solución, deben tratarse para efectos de la aplicación de plazos como los recibidos directamente por la AFP a través de correo postal.
16. La AFP obligada a iniciar el proceso de solución de un reclamo será:
  - a) La AFP a la que corresponda la legítima afiliación actual del trabajador.
  - b) La AFP que registre un rezago del trabajador, si no existe registro de afiliación al Sistema de Pensiones o documentación que acredite la afiliación.
  - c) La AFP que hubiere transferido la cuenta personal del trabajador en virtud de las disposiciones de la Ley N° 18.225 (desafiliación).
  - d) La AFP que tenga la responsabilidad de administrar la cuenta personal en el caso de los trabajadores que no tienen la calidad de afiliados al Sistema de Pensiones, pero mantienen una cuenta personal vigente en ella.
17. En caso de no mediar la presentación de un reclamo y sin perjuicio de lo establecido en el número 3 anterior, si alguna Administradora detecta anomalías que correspondan a las materias definidas en el número 5 anterior, deberá suscribir en representación de los trabajadores afectados que se encuentren o no actualmente incorporados a ella, uno o más reclamos, asumiendo simultáneamente las funciones de reclamante y de AFP regularizadora, acción que debe realizar el mismo día en que las anomalías se detecten. Todo reclamo autosuscrito deberá ser ingresado al Sistema de Gestión de Reclamos.
18. La AFP que autosuscriba el reclamo y detecte que una o más anomalías deban ser solucionadas por otras Administradoras, deberá incluir entre las acciones de regularización del dictamen, una instrucción para que sean estas últimas las que solucionen el o los problemas transferidos.

19. En el caso en que el planteamiento de la o las anomalías se hiciera verbalmente por parte del reclamante en la agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP, ésta deberá instruir de inmediato al recurrente para que deje por escrito su planteamiento, sin perjuicio de lo establecido en el número 3. de este Capítulo.
20. La normativa que debe aplicarse respecto de la materia reclamada en la actividad de análisis de los reclamos será la vigente en la época en que se originaron las anomalías. A su vez, para la solución de la materia reclamada deberá aplicarse la normativa vigente en la fecha de emisión del dictamen. Si hubiera alguna situación no contemplada en las normas, debe resolverse ajustándose a la letra y espíritu de la legislación, desarrollando procedimientos simples que no interfieran con esta circular, en especial lo referente al método y plazos de solución.

### III. PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

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

#### Presentación de un reclamo

3. Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá calificar si procede su tramitación de acuerdo a las instrucciones impartidas en la presente Circular, en caso de proceder, deberá proporcionar al reclamante un documento denominado *Comprobante de Recepción de Reclamo*. Este comprobante será de diseño libre y deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo N° 1 de la presente Circular.

El citado *Comprobante de Recepción de Reclamo*, deberá entregarse en el mismo acto de la presentación personal del reclamo o ser remitido a la dirección indicada por el reclamante, dentro del plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la presentación en la Administradora, cuando ésta se haya recibido por correo postal, a través del Sitio Web o cuando se haya remitido por esta Superintendencia o un CAPRI.

4. Una vez aceptada la presentación de un reclamo, la AFP deberá formalizar su ingreso mediante su registro en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, a que se refiere el Capítulo IV de esta norma, en el cual el reclamo se individualizará con un número único de identificación.

5. En caso que la AFP decida no recepcionar un reclamo deberá proporcionar al recurrente un comprobante en que conste la o las causas específicas de su rechazo, aplicándose en este caso los mismos plazos señalados en el número 3 anterior; la no emisión de este documento obligará a la AFP a seguir el proceso de gestión del reclamo y dictaminar su solución. Este documento formará parte del *Sistema de Gestión de Reclamos* y será de diseño libre, debiendo contener como mínimo la información que a continuación se detalla:
  - Identificación del recurrente (nombre completo, RUT y dirección completa).
  - Antecedentes de la presentación (identificación del empleador y/o trabajador involucrado, descripción de la materia de la presentación, fecha de recepción de la presentación).
  - Antecedentes del rechazo (detalle de las causas del rechazo, fecha de emisión del documento y número identificador del documento).
  - Datos referidos a la Administradora (identificación de la AFP, de la agencia, agencia especializada o centro de servicios y funcionario de la AFP receptor de la presentación).
6. La AFP que reciba un reclamo enviado por la Superintendencia, deberá asumir el desarrollo del proceso de solución en su calidad de AFP regularizadora y dictaminar su solución, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el número 16 del Capítulo II de la presente Circular, de lo contrario deberá transferir el reclamo a la AFP que cumpla con dichos requisitos.
7. Toda agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP en que se hubiere presentado un reclamo, debe estar en condiciones de informar al reclamante el estado en que se encuentra su reclamo y la fecha máxima que se tiene para la emisión del respectivo dictamen. Igual norma será aplicable al Sitio Web de las Administradoras.

### **Análisis de la Presentación**

8. La AFP regularizadora deberá realizar las actividades necesarias, tanto al interior de la propia AFP como externamente (requerimiento de antecedentes a otras entidades de previsión), tendientes a lograr la correcta solución de las anomalías expuestas por el reclamante, como de las materias anexas que hayan dado origen a un nuevo reclamo.
9. Las AFP consultadas en relación con un reclamo deberán remitir a la AFP regularizadora la información con los antecedentes que ésta les solicite y que dispongan de los trabajadores incluidos en la consulta, a más tardar el quinto día hábil de recibida la solicitud y a través del medio que previamente acordaron entre ellas.
10. La AFP consultada será responsable de las situaciones que se originen como consecuencia del envío de información incorrecta o incompleta, o bien de su omisión.



## Emisión del Dictamen

11. Una vez concluido el análisis de un reclamo, la AFP regularizadora deberá disponer de las acciones de regularización necesarias para corregir la o las anomalías o aclarar las situaciones supuestamente anómalas, mediante la emisión de un *Dictamen de Solución de Reclamo*, el que deberá ser suscrito por un representante de la AFP regularizadora.
12. El *Dictamen de Solución de Reclamo* será de diseño libre; sin perjuicio de lo anterior el documento deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo N° 2 de la presente Circular.
13. La AFP regularizadora deberá emitir el *Dictamen de Solución de Reclamo* dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la recepción del reclamo en la Administradora.
14. En la Sección IV sobre solución del reclamo contenida en el formulario de dictamen deberá fundamentarse cada una de las acciones regularizadoras que en éste se detallen, exponiendo la totalidad de los antecedentes que determinaron cada una de ellas.
15. Las acciones regularizadoras que se incluyan en un dictamen de reclamo deberán tener como objetivo principal el velar por el mejor interés del reclamante y de los trabajadores incluidos en el *Dictamen de Solución de Reclamo*.
16. Las acciones de regularización deberán realizarse a partir de la fecha de emisión o recepción del dictamen, según corresponda, y a más tardar el vigésimo quinto día hábil siguiente al de la emisión o recepción del dictamen, según corresponda. En aquellos casos en que la acción regularizadora establezca la transferencia de fondos desde otra entidad previsional, el abono a las respectivas cuentas patrimoniales se deberá efectuar a más tardar 10 días hábiles después de su recepción.
17. La AFP regularizadora deberá distribuir el dictamen el día hábil siguiente al de su emisión a todas las AFP incluidas en las acciones de regularización, a través de los medios que previamente acuerden entre ellas. Las AFP destinatarias quedarán obligadas al cumplimiento de las acciones regularizadoras que le sean instruidas en el dictamen o, en su defecto, a comunicar a la AFP regularizadora dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción del dictamen, la autoscripción de un nuevo reclamo ya sea para dar solución a la o las anomalías transferidas a éstas, o bien, en el caso que ésta discrepe de las acciones regularizadoras instruidas.
18. Cualquier AFP puede impugnar el dictamen de solución de un reclamo ante la Superintendencia, cuando existan razones fundadas para ello, de lo contrario la impugnación será declarada inadmisibile. Dicha impugnación se deberá efectuar dentro del plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción del dictamen, indicando los fundamentos que se tuvieron y la proposición de un nuevo dictamen en reemplazo del emitido por la AFP regularizadora y adjuntando una copia del dictamen impugnado.

La AFP que apele un dictamen deberá comunicar este hecho a la AFP regularizadora y a todas las AFP involucradas en dicho dictamen. Esta comunicación deberá remitirse dentro del mismo plazo que tiene para presentar la apelación.

La apelación de un dictamen causa la suspensión del respectivo proceso de solución y los plazos involucrados en éste, desde la fecha de apelación y hasta el día hábil siguiente al de la recepción de la respuesta de la Superintendencia.

A más tardar el día hábil subsiguiente al de la recepción de la respuesta de la Superintendencia, la AFP que impugnó el dictamen deberá entregar a la AFP regularizadora y a todas las AFP involucradas en él, una copia de dicha respuesta, adjuntando una copia del nuevo dictamen, si la apelación le fue favorable.

19. La AFP regularizadora deberá establecer los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de las acciones de regularización incorporadas en el dictamen.
20. Si por causas no imputables a la AFP regularizadora fuere imposible recopilar, dentro del plazo establecido para la emisión del respectivo dictamen, la información y documentación necesaria para resolver todas las anomalías incluidas en él, se deberán resolver sólo aquéllas respecto de las cuales se tenga información suficiente. Respecto de las materias no resueltas se deberá autosuscribir un nuevo reclamo.
21. El dictamen del reclamo deberá formar parte del *Archivo Previsional*, en los siguientes casos:
  - a) Cuando se instruya la modificación de algún dato de la solicitud de incorporación o la reemplace.
  - b) Cuando se considere que una solicitud de incorporación surte los efectos de una orden de traspaso.
  - c) Cuando se instruya anular una solicitud de incorporación u orden de traspaso.
  - d) Cuando se instruya la realización de algún movimiento de cargo o abono en las cuentas personales.
22. Cuando las acciones regularizadoras incluyan la compensación que deba efectuar la AFP regularizadora o las AFP relacionadas en la solución de un reclamo, con recursos propios a favor del reclamante y/o de los trabajadores incluidos en el dictamen, las Administradoras deberán ajustarse a lo dispuesto en el artículo 39 del D.L. N° 3.500, de 1980, y a las normas impartidas respecto a dicha materia por esta Superintendencia.
23. Dentro del plazo de 7 días hábiles contado desde la fecha de ejecución de la última acción de regularización, la AFP regularizadora debe remitir al reclamante una comunicación informándole la solución alcanzada. Respecto de los trabajadores incluidos en un reclamo, la comunicación a éstos se hará en el mismo plazo antes

señalado. En aquellos casos en que el reclamante corresponda a un empleador o ex empleador y que la solución afecte uno o más trabajadores (solución masiva), la comunicación informando la solución alcanzada sólo se enviará al reclamante.

24. Las comunicaciones al reclamante y a los trabajadores incluidos en un reclamo deben ser de fácil comprensión para éstos, evitando el uso de terminología muy específica o propia de la AFP, éstas deberán realizarse a través del medio indicado por el reclamante en su presentación y, en caso de omisión, a través del medio que determine la Administradora. La AFP regularizadora deberá mantener los antecedentes de respaldo de las notificaciones efectuadas tanto a los reclamantes como a los trabajadores incluidos en un reclamo.
25. Cuando la comunicación al reclamante o a los trabajadores incluidos en un reclamo sea devuelta o rechazada, la AFP regularizadora deberá efectuar todas las gestiones necesarias con el objeto de que éstos sean notificados. La AFP regularizadora deberá mantener los respaldos de las gestiones realizadas.
26. Si durante el proceso de solución de un reclamo se detecta que se puede producir algún egreso indebido de fondos, la AFP regularizadora debe instruir, respecto de la cuenta personal afectada o de la cotización específica de que se trate, la paralización de los procesos pertinentes, excepto el pago preliminar de la pensión.

#### IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

1. Cada Administradora deberá implementar y mantener un *Sistema de Gestión de Reclamos* que permita registrar todos los reclamos, tener un control permanente del proceso de solución de los mismos, informar el estado del trámite al reclamante o al trabajador involucrado en el reclamo y cumplir con los requerimientos de información que esta Superintendencia determine.
2. Por cada reclamo se deberá ingresar en este sistema todos los antecedentes necesarios para dar respuesta oportuna al recurrente, trabajadores incluidos en el reclamo y esta Superintendencia. El sistema deberá ser accesible, a lo menos, a través de las siguientes claves de acceso: el número único de identificación del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del reclamante, o de las personas naturales y jurídicas involucradas en él.
3. El *Sistema de Gestión de Reclamos* debe tener funcionalidades que permitan realizar a lo menos, lo siguiente:
  - Entregar al recurrente el comprobante de recepción o del certificado de rechazo de la presentación.
  - Registrar la materia del reclamo y los antecedentes entregados por el recurrente.

- Registrar digitalmente la documentación involucrada en el proceso de gestión de un reclamo.
  - Informar del estado del proceso de gestión del reclamo.
  - Emitir el dictamen de solución del reclamo.
  - Registrar la ejecución de las acciones regularizadoras.
  - Registrar todas las notificaciones cursadas en el proceso de solución.
  - Mantener la trazabilidad del proceso de gestión del reclamo.
  - Mantener un respaldo auditable de todas las etapas del proceso de gestión de reclamos.
4. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través del Sitio Web de la AFP, debiendo estar permanentemente actualizado, de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.
  5. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá permitir a la AFP obtener reportes de control necesarios para detectar problemas en el desarrollo del proceso de gestión de reclamos y permitir la mejora continua de dicho proceso.
  6. Las AFP deberán remitir a esta Superintendencia un archivo computacional que contenga la información registrada en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, a más tardar el día 15 o hábil siguiente de cada mes, con la información de todos los reclamos generados hasta el último día hábil del mes precedente. Este envío se debe realizar de acuerdo con las especificaciones y modalidad de transmisión definida en la Circular de *Transmisión de Datos* de esta Superintendencia.
  7. La descripción de los archivos a transferir por las Administradoras, se encuentran en el Sitio Web de la Superintendencia, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos>.

## V. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE MATERIAS ESPECIALES

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

1. Las cotizaciones que debiendo haberse enterado en una AFP se hubieren pagado en alguno de los regímenes administrados por el IPS o en otras cajas de previsión, se transferirán desde las instituciones previsionales que las recaudaron a la AFP regularizadora.
2. Los reclamos originados por pagos equivocados en alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) o en otras cajas de previsión, podrán ser presentados por empleadores, entidades pagadoras de subsidios, el IPS o por otras cajas de previsión.

3. El afiliado deberá suscribir el formulario denominado *Solicitud de Traspaso de Cotizaciones*, debiendo la AFP regularizadora efectuar las gestiones necesarias para que antes de emitir el dictamen el afiliado suscriba el citado formulario. Este formulario será de diseño libre, debiendo contener como mínimo la información que a continuación se detalla:
- Nombre y Código de la AFP regularizadora.
  - Fecha de suscripción de la solicitud.
  - Identificación del afiliado (nombre completo y número de RUT).
  - Fecha de afiliación en el Sistema de Pensiones.
  - Código de la caja de previsión que recibió las cotizaciones equivocadas.
  - Detalle de los períodos solicitados:
    - Nombre completo o razón social del empleador.
    - RUT del empleador.
    - Identificación de los períodos por empleador (desde mm/aaaa hasta mm/aaaa).
  - Detalle de la documentación que adjunta el afiliado.
  - Una declaración en donde el afiliado señala que “Al suscribir esta solicitud, el imponente asume que si tiene períodos considerados tanto en el Bono de Reconocimiento como en algún otro beneficio otorgado por el IPS, éstos no serán traspasados a la AFP solicitante”.
  - Firma del afiliado solicitante.
  - Firma del funcionario de la AFP receptor de la solicitud.
4. La transferencia deberá ser requerida por la AFP regularizadora a las respectivas instituciones previsionales, confeccionando un archivo con tres formatos cuyas especificaciones se describen en el Anexo N° 3 de la presente Circular. Este archivo deberá ser enviado al IPS los días 15 o día hábil siguiente si este fuera sábado, domingo o festivo, y el último día hábil de cada mes. La AFP regularizadora y el IPS deberán definir el medio de transmisión que utilizarán para el envío del citado archivo.
5. Los recursos deberán transferirse mediante cheque nominativo a nombre del Fondo de Pensiones y ser depositado en una cuenta corriente bancaria de recaudación del Fondo Tipo C, destinada para estas operaciones, a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción, o bien, a través de una transferencia electrónica de fondos al número de la cuenta corriente y nombre del banco, previamente informados.
6. La AFP regularizadora deberá desagregar cada cotización mensual que le sea transferida, en los siguientes elementos:
- a) Valor nominal de la cotización obligatoria de capitalización: 10% de la remuneración o renta imponible declarada en la respectiva planilla de pago.
  - b) Dependiendo del mes a que correspondan las remuneraciones o rentas devengadas respecto de la cotización transferida, se deberá determinar lo

siguiente:

- b.1) Para las cotizaciones obligatorias correspondientes a remuneraciones y rentas devengadas a contar del mes de diciembre de 1987 y hasta el mes de junio de 2009, se determinará el valor nominal de la cotización adicional, valor que se obtiene al aplicar el porcentaje sobre la remuneración imponible según la tasa vigente de cotización adicional en la AFP en que se encontraba afiliado el trabajador a la fecha en que se devengó dicha remuneración.
- b.2) Para las cotizaciones obligatorias correspondientes a remuneraciones y rentas devengadas a contar del mes de julio de 2009 en adelante, se deberá establecer:
  - Primero: La cotización destinada al financiamiento del seguro de invalidez y sobrevivencia, considerando la cotización vigente en el mes en que se devengó la remuneración o renta.
  - Segundo: El valor de la comisión destinada al financiamiento de la Administradora, considerando la tasa vigente en el mes en que se devengó la remuneración o renta.
- c) Monto por concepto de compensación por pérdida de rentabilidad, calculada de la siguiente forma:
  - i. Se calculará el número de cuotas equivalentes a la suma del valor nominal de la cotización obligatoria de capitalización determinada en la letra a), más el o los valores nominales determinados en la letra b), según corresponda, utilizando para ello el valor cuota de cierre del Fondo Tipo C de la fecha de pago (fecha de timbre de caja) de la planilla de pago.
  - ii. El monto en cuotas determinado en el punto i. anterior, se convierte a pesos, utilizando para ello el valor cuota de cierre del Fondo Tipo C del día precedente a la fecha de ingreso de los recursos a la respectiva cuenta corriente banco recaudaciones.
  - iii. Al monto en pesos determinado en punto ii. anterior se resta la suma de los montos de las a) y b), si el resultado es cero o una cifra negativa implica que no existe compensación por pérdida de rentabilidad. En caso contrario, el resultado corresponderá al monto en pesos por concepto de compensación de pérdida de rentabilidad.
7. Cuando se generen excedentes se abonarán a la cuenta personal como exceso de cotizaciones obligatorias, de acuerdo al procedimiento establecido en la circular sobre Administración de Cuentas Personales.

8. En los casos en que las cotizaciones traspasadas no alcancen a cubrir el monto de la compensación por pérdida de rentabilidad y se demuestre fehacientemente la responsabilidad del empleador en el pago equivocado, se aplicarán las normas de cobranza previsional.
9. Las Administradoras deberán efectuar las acciones necesarias para determinar la responsabilidad en el pago equivocado de las cotizaciones, debiendo mantener el respaldo documental que prueba dicha responsabilidad.
10. Respecto de los fondos que sean transferidos desde alguno de los regímenes administrados por el IPS o de otras Cajas de Previsión, sólo podrá cobrarse retroactivamente la cotización adicional, no pudiendo cobrarse otro tipo de comisiones.
11. La Administradora que reciba recursos por cotizaciones transferidas desde alguno de los regímenes administrados por el Instituto de Previsión Social (IPS) u otras cajas de previsión, para los cuales no se utilice el procedimiento de regularización de rezagos, definido en la circular que regula esta materia, estará obligada a autosuscribir un reclamo en representación de los trabajadores afectados.
12. En los casos señalados en el número precedente, las Administradoras deberán proporcionar, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción de la solicitud y a través de los medios previamente acordados, la información solicitada por alguno de los regímenes administrados por el IPS u otras cajas de previsión, sobre la posible afiliación de trabajadores en el sistema de pensiones, con el objeto de resolver situaciones anómalas referidas a pagos equivocados de cotizaciones.

#### **Cotizaciones enteradas con anterioridad a la Solicitud de Incorporación**

13. Las cotizaciones anteriores a la Solicitud de Incorporación respecto de las cuales no correspondía haber sido enteradas en el Sistema de Pensiones del DL N° 3.500 de 1980, y que fueron pagadas erróneamente en éste, serán transferidas por cada AFP directamente a alguno de los regímenes administrados por el IPS o a otras Cajas de Previsión, concentrándolas previamente en rezagos del Fondo Tipo C, utilizando para ello el valor cuota del día anteprecedente a la fecha del cargo efectuado en el Fondo de Pensiones correspondiente, instrucción que deberá constar en el dictamen del reclamo que se emita.
14. Las cotizaciones anteriores a una Solicitud de Incorporación suscrita como dependiente nuevo, serán traspasadas a la Administradora donde se hubiere suscrito la Solicitud de Incorporación, previa modificación de la fecha de ingreso al sistema.

#### **Cotizaciones erróneamente abonadas**

15. Las cotizaciones abonadas equivocadamente en una cuenta personal no traspasada se regularizarán mediante movimientos en las cuentas de patrimonio de los Fondos de