

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

CIRCULAR N° 297

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.: RECLAMOS RELATIVOS A LA CUENTA INDIVIDUAL:
ESTABLECE NORMAS PARA SU ATENCIÓN.
MODIFICA CIRCULARES N°s. 131 y 284.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

INDICE

I. DEFINICIONES Y NORMAS DE APLICACION GENERAL.

1. Concepto de reclamo.	1	
2. Responsabilidad de las Administradoras.		1
3. Formalidades de la interposición y recepción.	2	
4. Registro y seguimiento.		3
5. Primacía del reclamo sobre otros procesos que afecten la cuenta individual.	4	
6. Comunicaciones		4
7. Información y respaldos.		6
8. Condiciones para considerar resuelto un reclamo		6

II. NORMAS, PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y PLAZOS PARA ATENDER RECLAMOS QUE INVOLUCREN A VARIAS ADMINISTRADORAS.

1. Organización operativa.		7
1.1 Definición de roles institucionales.	7	
1.2 Designación de la A.F.P. coordinadora.	8	
1.3 Funciones de la A.F.P. coordinadora.	10	
1.4 Funciones de las A.F.P. relacionadas.	12	
1.5 Funciones de la A.F.P. de término.	13	
2. Esquema general del proceso de solución de un reclamo en que se involucren varias Administradoras.		14
2.1 Etapas, procedimientos y plazos del proceso básico.	15	
2.2 Etapas, procedimientos y plazos adicionales por operaciones suplementarias.		18
2.2.1 Etapas y plazos adicionales por inhabilidad de la A.F.P. coordinadora.		18
2.2.2 Etapas y plazos adicionales por consulta de la A.F.P. coordinadora a esta Superintendencia, sobre normas susceptibles de interpretación.	18	
2.2.3 Etapas y plazos adicionales por reclamos que incluyan a más de 5 afiliados.		19
2.2.4 Etapas y plazos adicionales por aparición en segunda instancia de nueva(s) A.F.P. relacionada(s).	19	
2.2.5 Etapas y plazos adicionales por detectarse que fondos del		

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

reclamante se abonaron en la cuenta de otra persona, o viceversa, en circunstancia que tal cuenta a su vez fue traspasada.	20
2.2.6 Etapas y plazos adicionales por requerirse completar o corregir información solicitada a alguna A.F.P. relacionada.	22
2.2.7 Etapas y plazos adicionales por requerirse consultar antecedentes al afiliado reclamante o a su empleador.	23
2.2.8 Etapas y plazos adicionales para regularizar la carencia de solicitud de incorporación	24
2.2.9 Etapas y plazos adicionales para constatar afiliación cuando se carece de la orden de traspaso que la habría generado.	28
2.2.10 Etapas y plazos adicionales por apelación de una o varias A.F.P. relacionadas ante la A.F.P. coordinadora.	29
2.2.11 Etapas y plazos adicionales por apelaciones ante la Superintendencia de A.F.P.	30
2.2.12 Etapas y plazos adicionales por error y rechazo de algún traspaso hacia la A.F.P. de término.	31
3. Especificaciones para reclamos que involucren múltiple afiliación.	32
3.1 Especificaciones para determinar el curso de acción obligatorio en casos de múltiple afiliación.	32
3.1.1 Identificación del origen del problema.	32
3.1.2 Etapas de análisis.	33
3.1.3 Normativa.	33
3.1.4 Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes antiguos.	34
3.1.5 Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes nuevos que iniciaron actividades antes	

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

del 01/01/83.	37
3.1.6 Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes nuevos que iniciaron actividades entre el 01/01/83 y 31/10/83.	37
3.1.7 Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes nuevos que iniciaron actividades después del 31/10/83.	38
3.1.8 Análisis de la incorporación al sistema previsional; trabajadores independientes.	39
3.1.9 Análisis de la única incorporación actualmente válida.	39
3.2 Especificaciones operativas para reclamos que involucren múltiple afiliación.	40
4. Especificaciones para reclamos que involucren traspasos.	42
4.1 Especificaciones para dictaminar el curso de acción obligatorio.	42
4.1.1 Identificación del origen del problema.	42
4.1.2 Normativa	44
4.1.3 Validez y calidad del traspaso.	44
4.1.4 Notificación al empleador.	47
4.1.5 Rezagos.	48
4.1.6 Obligatoriedad.	48
4.1.7 Análisis de la calidad.	48
4.2 Especificaciones operativas para reclamos que involucren traspasos.	49
5. Especificaciones para reclamos que involucren pagos equivocados en una o varias Administradoras.	54
5.1 Especificaciones para dictaminar el curso de acción obligatorio.	54

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

**III. NORMAS, PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y PLAZOS PARA
ATENDER RECLAMOS QUE INVOLUCREN A UNA SOLA A.F.P.**

1. Definición	56
2. Etapas, procedimientos y plazos del proceso básico.	56
3. Etapas, procedimientos y plazos adicionales por operaciones suplementarias.	58
3.1 Etapas y plazos adicionales por inhabilidad de la A.F.P. para dictaminar.	58
3.2 Etapas y plazos adicionales por consulta a esta Superintendencia sobre normas susceptibles de interpretación.	58
3.3 Etapas y plazos adicionales por reclamos que involucren a más de cinco afiliados.	58
3.4 Etapas y plazos adicionales por requerirse consultar antecedentes al afiliado o a su empleador.	59
3.5 Etapas y plazos adicionales para regularizar carencia de la solicitud de incorporación.	59
4. Especificaciones para reclamos que involucren problemas en la incorporación.	61
5. Especificaciones para reclamos que involucren carencia de la libreta previsional.	63
6. Especificaciones para reclamos que involucren problemas en el saldo de la cuenta individual.	66
7. Especificaciones para reclamos que involucren error en la identificación y/o demás antecedentes del afiliado o su empleador.	66
8. Especificaciones para reclamos relativos a la cartola trimestral.	67

IV OTRAS NORMAS DE APLICACION GENERAL

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

ANEXOS :

1. Formulario de reclamo.
2. Acuso de recibo.
3. Registro centralizado de reclamos.
4. Carátula de control y seguimiento.
5. Solicitud de investigación.
6. Dictamen para solución de reclamo.
7. Formulario de regularización de afiliación.
8. Formulario para complementar información en solicitud de incorporación.
9. Comunicación formar Circular N°131.
10. Listado de traspasos por regularización de reclamos.
11. Constancia de incumplimiento en la entrega de libreta previsional.
12. Cuadro N°1, Sección II, Informe mensual de la Circular N°284.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

I. DEFINICIONES Y NORMAS DE APLICACION GENERAL.

1. Concepto de reclamo.

Para los efectos de aplicar las normas de la presente circular, se define como reclamo a cualquier presentación escrita con suficiente identificación del reclamante, en la que se expongan anomalías o problemas específicos que afecten la situación previsional de algún afiliado, en relación con alguna de las siguientes materias: afiliación, identificación del afiliado, múltiple afiliación, libreta previsional, saldo de la cuenta individual, cartolas, trasposos y pago equivocado de cotizaciones. No se incluyen en esta definición los reclamos relativos a trámites de invalidez, pensiones, desafiliaciones, bonos de reconocimiento y aquellos presentados por empleadores respecto a pagos equivocados, imputables a su propia responsabilidad; ni tampoco aquellos presentados por organismos pagadores de subsidios, organismos previsionales del régimen antiguo, compañías de seguros, instituciones de salud previsional, entes recaudadores, ni organizaciones que no sean empleadores directas del afiliado, cuando presenten problemas que les afecten a ellas mismas. Los particulares, en cuanto personas naturales, podrán interponer reclamos por uno o más afiliados, siempre que los identifiquen clara y precisamente, con el nombre, RUT o carnet de identidad, y firma de cada uno de ellos, y que se identifiquen a sí mismos en su calidad de intermediarios.

2. Responsabilidad de las Administradoras.

2.1. Será obligación de las Administradoras atender los reclamos interpuestos ante ellas, así como también aquellos que habiendo sido interpuestos ante esta Superintendencia les sean remitidos para su solución. La atención formal de los reclamos será obligatoria aún cuando las respectivas cuentas individuales hubiesen sido traspasadas.

2.2. Las Administradoras quedarán eximidas de la obligación de atender reclamos en aquellos casos que involucren discrepancias de firmas, hurtos u otros actos que constituyan delito o atentado contra la ética, y aquellos cuya solución se vea impedida por falta de normas oficiales que guíen y autoricen un curso de acción; la atención de ambos tipos de reclamos quedará reservada a esta Superintendencia, debiendo remitírsele de inmediato los antecedentes que se hubiesen recopilado.

2.3 Los reclamos que sean remitidos a las Administradoras por esta Superintendencia para su solución, deberán identificarse con el signo "*" incorporado al extremo derecho del número de registro que la Administradora le asigne, en conformidad a lo que más adelante se instruye. Respecto de ellos, las Administradoras deberán encabezar sus comunicaciones estableciendo que se actúa "por instrucciones de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones" e informar a ésta el cumplimiento de su cometido, adjuntando los respaldos probatorios correspondientes.

2.4. Los gerentes generales de las Administradoras serán responsables por la calidad y oportunidad de las acciones que se emprendan para atender los reclamos, debiendo

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

adoptar las medidas pertinentes para que los equipos operativos estén bien entrenados, adecuadamente dirigidos y dispongan de los recursos necesarios.

3. Formalidades de la interposición y recepción.

3.1. Los reclamos deberán ser presentaciones por escrito, con nombre, RUT o carnet de identidad, domicilio y firma de reclamante. Podrán interponerse por correo o directamente en las oficinas de las Administradoras.

3.2. Cuando un reclamante concorra con una presentación verbal, la Administradora deberá solicitarle que la formalice por escrito, proporcionándole de inmediato dos ejemplares del formulario de reclamo cuyo diseño se adjunta en Anexo N° 1. Una vez interpuesto, el funcionario que lo reciba deberá registrar en ambos ejemplares una constancia de recepción, consistente en su nombre, cargo, identificación de la agencia u oficina, fecha, hora, firma y timbre de la Administradora, y deberá entregar un ejemplar con la constancia al reclamante.

3.3. Cuando un reclamo sea entregado personalmente en un documento diferente al formulario de reclamo, deberá registrarse la constancia de recepción en el original y copia para el interesado. En caso que no se disponga de copia, deberá proporcionarse al reclamante un formulario de reclamo para que registre en él una síntesis de la materia reclamada, debiendo incorporarse en éste la constancia de recepción y entregarlo al reclamante para suplir la copia de su presentación original. En lo posible deberá recurrirse a fotocopiar el documento original, debiendo incorporarse en dicha fotocopia la constancia de recepción y entregarla al reclamante como comprobante.

3.4. Cuando un reclamo se reciba por correo o sea remitido por esta Superintendencia, deberá estamparse en el documento original la constancia de recepción ya descrita, haciéndolo inmediatamente después de ingresado a cualquier oficina de la Administradora.

3.5. La constancia de recepción estampada en cada reclamo determinará, para todos los efectos, la fecha oficial de su recepción. Esta fecha tendrá especial importancia para establecer la Administradora a la que en definitiva corresponderá solucionar el reclamo, cuando éste se hubiese presentado en más de una A.F.P.

3.6. Cuando un reclamo se reciba por correo, deberá enviarse un acuso de recibo certificado al reclamante, utilizando el diseño que se adjunta en Anexo N° 2. Este acuso de recibo deberá referenciarse con el número que se hubiese asignado al reclamo en el registro centralizado establecido en 1.4.1. (Pág. 3). Copia de esta comunicación

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

deberá incluirse en el expediente que se abrirá para la tramitación del reclamo.

3.7. Cuando se reciba un reclamo que omita la dirección del remitente y no se disponga de ella en los registros de la Administradora, el acuso de recibo, las eventuales consultas y el aviso de solución, deberán dirigirse al domicilio del empleador vigente; si esta alternativa fracasara, las comunicaciones deberán conservarse en el expediente de reclamo, debiéndose remitir además copia a la oficina o agencia a través de la cual éste se hubiere interpuesto, a la espera que sean retiradas por el interesado.

3.8. Si en la presentación del reclamante se omitiera algún dato identificatorio elemental (RUT o carnet de identidad, nombre o firma), deberá requerirse por escrito al reclamante para que lo proporcione.

4. Registro y seguimiento.

4.1. Cada Administradora estará obligada a llevar un registro centralizado, cuyas especificaciones se dan en Anexo N° 3, y en el cual se deberá disponer de información actualizada sobre cada reclamo, su identificación y tipo, así como la etapa de avance en que se encuentra su tramitación.

4.2. Cuando se reciba por correo un reclamo en alguna oficina distinta de la oficina central de la Administradora, deberá ser despachado el siguiente día hábil a esta última, con su sobre y acompañado de una comunicación escrita en que se registre el nombre y RUT del reclamante. Copia de esta comunicación deberá conservarse tanto en la agencia como en la oficina central, ordenada correlativamente por fecha, como constancia de la documentación enviada.

4.3. El mismo día que una Administradora reciba en su oficina central un reclamo, presentado por cualquier medio, deberá adjuntarle una carátula cuyo formato se indica en anexo N° 4, en la que se registrará, como mínimo, nombre, RUT y dirección del reclamante, según lo informado por éste o según remitente del sobre con que se recibió, así como la materia del reclamo; además, se le incorporará el número que corresponda según registro centralizado establecido en 1.4.1. anteprecedente y el signo " * " en caso que la Superintendencia se parte. En esta carátula también deberá registrarse minuciosamente las etapas del procesamiento que seguirá dicho reclamo, identificándolas con el número del párrafo que corresponda en el desarrollo de las secciones II.2.1, II.2.2, III.2 y III.3 de la presente circular (págs. 15, 18, 56, 58, respectivamente), incorporando además de la fecha en que se cumplió cada etapa y el nombre y firma del funcionario responsable. Esta carátula deberá llevarse en duplicado, con el objeto que periódicamente se pueda remitir el avance del caso para actualizar el registro centralizado y facilitar así la administración y seguimiento de los reclamos recibidos.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

5. Primacía del reclamo sobre otros procesos que afecten la cuenta individual.

5.1 La interposición de un reclamo y las correspondientes solicitudes de investigación que se remitan a cada A.F.P. involucrada, causarán la suspensión inmediata de cualquier proceso que se encuentre en marcha o a punto de iniciarse y que implique modificaciones en la situación que presente el afiliado en cada Administradora. Específicamente quedarán suspendidos los traspasos y reliquidaciones de traspasos o rezagos, la recuperación de rezagos, las modificaciones de cualquier tipo que afecten retroactivamente el saldo de la cuenta individual, modificaciones de datos en cualquier registro o archivo, así como también el despacho de libreta o cartolas. Se exceptúa de esta suspensión el proceso normal de actualización de la cuenta individual, conforme a lo dispuesto en las circulares números 85 y 107.

5.2 La suspensión mencionada precedentemente finalizará cuando se entregue el dictamen que establecerá la solución al reclamo, debiendo supeditarse a éste la continuidad de las operaciones.

6. Comunicaciones.

6.1. Todas las comunicaciones que se intercambien entre las Administradoras con motivo de un reclamo deberán remitirse por mano, incluyendo un índice de su contenido, todo lo cual deberá quedar recepcionado con timbre, fecha, hora y firma del funcionario receptor responsable, en el original y en la copia, para constancia del remitente.

6.2. Los requerimientos de investigación que haga una Administradora a otra deberán adjuntar copia del reclamo que los origina y de la documentación que lo hubiera acompañado.

6.3. Todas las comunicaciones con los entes involucrados en un reclamo deberán referenciarse con el número asignado a éste y el signo establecido cuando la superintendencia sea parte.

6.4. Todas las comunicaciones con el reclamante y demás personas involucradas en un reclamo, deberán hacerse por correo certificado o a través de entrega personal registrada, en forma tal que el material despachado y sus copias cuenten con la correspondiente prueba de su envío.

6.5. Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, cuando un reclamo se haya interpuesto a través de una agencia, directamente o por correo, se remitirá a dicha agencia copia de las comunicaciones y respaldos que se envíen al reclamante, con el objeto que el reclamante pueda, en caso de extravío de correspondencia o cambio de domicilio, concurrir a la agencia y disponer allí de las pruebas de la solución alcanzada.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

6.6. Complementariamente, si una comunicación al reclamante fuera devuelta por el correo, será obligación de la Administradora reexpedir la comunicación a la dirección del empleador. Si esta segunda comunicación también fuera devuelta, deberá dejarse constancia de ello en el expediente y mantenerla disponible por si fuera eventualmente solicitada.

6.7. Los movimientos en el Fondo de Pensiones que tengan su origen en las normas de la presente circular, deberán informarse en conformidad con lo dispuesto en las circulares números 284 y 285.

7. Información y respaldos.

7.1. La información que utilicen las Administradoras para diagnosticar la situación de los afiliados involucrados en un reclamo, así como las acciones que ejecuten en cualquier etapa del proceso de búsqueda de una solución, deberán ser técnicamente correctas; para ello será obligatorio que se fundamenten en una minuciosa revisión de los documentos originales que respalden cada situación, y no en consultas sustitutivas a archivos computacionales.

7.2. Los informes que entreguen las Administradoras involucradas deberán acompañar pruebas documentales de todos los hechos cuya ocurrencia se sustenta. Por ejemplo, la notificación a un empleador o el despacho por correo de una libreta, requerirán de la constancia timbrada por la respectiva oficina postal; la notificación, aceptación o materialización de un traspaso requerirán de la fotocopia de la respectiva orden y fotocopia de los listados que respaldaron cada gestión, etc. En ausencia de estas pruebas deberá acompañarse una constancia de su inexistencia o extravío, señalando la causa.

8. Condiciones para considerar resuelto un reclamo.

8.1. Un reclamo se considerará resuelto cuando pueda demostrarse simultáneamente la solución al problema específico por el cual se reclamó y a cualquier otro que se descubriera afectando la situación del reclamante; más aún, si las anomalías detectadas a raíz del reclamo involucrarán directamente la situación de otros afiliados, la solución deberá incluirlos.

8.2. Específicamente, la solución de un reclamo requerirá que la situación previsional del reclamante y demás involucrados quede en las siguientes condiciones :

- a) Disponga de la carpeta individual con la totalidad de la documentación exigida por la Circular N° 90, especialmente la solicitud de incorporación y órdenes de

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

traspasos que respalden la afiliación a cada una de las Administradoras por las que transitó la cuenta.

- b) Disponga de cuenta individual única, correctamente identificada y actualizada, en la que se registren bien abonadas la totalidad de las cotizaciones pagadas a favor del titular desde su incorporación al nuevo sistema previsional, y los giros autorizados por la normativa vigente.
- c) Figure correctamente en la totalidad de los archivos o registros que correspondan dentro de la Administradora, incluyendo el respectivo código de control (Ord. 2907/84).
- d) Participe del flujo de comunicaciones obligatorias, en especial la libreta de ahorro previsional y cartolas trimestrales.
- e) Registre gestiones de cobranza al día por eventual morosidad en el pago de cotizaciones.
- f) Cumpla con las comunicaciones que establece la presente circular.

8.3. Las Administradoras involucradas en un reclamo deberá mantener a disposición de esta Superintendencia pruebas documentales de cumplimiento de las respectivas funciones que les correspondió desempeñar, ello en la forma de copias de las comunicaciones a través de las cuales se originó y formalizó su cometido, informes de visita o las correspondientes constancias de correo cuando proceda, sin perjuicio de archivar la documentación y registrar los actos originados por cada reclamo en la forma que se establece en esta circular.

8.4. Sólo cuando se haya dado cabal cumplimiento a los puntos 8.1. al 8.3. precedentes, se entenderá oficialmente solucionado un reclamo.

II. NORMAS, PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y PLAZOS PARA ATENDER RECLAMOS QUE INVOLUCREN A VARIAS ADMINISTRADORAS.

1. Organización operativa.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

1.1 Definición de roles institucionales.

Cuando sean varias las Administradoras involucradas explícita o implícitamente en un reclamo, los roles de cada una se definirán como sigue:

- A.F.P. coordinadora.
- A.F.P. relacionada.
- A.F.P. de término.

La A.F.P. coordinadora será aquella que reciba el reclamo directamente del reclamante o por oficio de esta Superintendencia . Con su designación adquiere automáticamente la obligación de efectuar una completa investigación que incluya a todas las Administradoras involucradas, para lo cual queda autorizada a requerir a éstas los informes, antecedentes y documentos que se precisen. Asimismo, adquiere la responsabilidad y obligación de analizar los resultados y emitir un dictamen con la solución , la cual será de cumplimiento obligatorio.

Las A.F.P. relacionadas serán todas aquellas que tengan o hayan tenido alguna vinculación real o supuesta con el afiliado a que se refiere el reclamo y que serán requeridas por la A.F.P. coordinadora para investigar e informar exhaustivamente sobre dicha relación. Las A.F.P. relacionadas estarán obligadas a responder a los requerimientos que sobre tal materia les haga la A.F.P. coordinadora. Las A.F.P. relacionadas recibirán el dictamen de la A.F.P. coordinadora, debiendo cumplirlo correcta y oportunamente.

La A.F.P. de término será aquella que por dictamen de la A.F.P. coordinadora le corresponda la única afiliación válida, o que por traspaso válidos le corresponda la actual administración de la cuenta individual del afiliado a que se refiere el reclamo. En tal carácter, la A.F.P. de término deberá controlar que el resto de las A.F.P. involucradas le remitan correctamente las especies dispuestas según el dictamen, materializar la solución alcanzada y comunicarla a quien corresponda.

1.2.Designación de la A.F.P. coordinadora.

1.2.1. La Administradora que reciba un reclamo quedará automáticamente designada como A.F.P. coordinadora.

1.2.2. Si un reclamo relativo a la situación de un mismo afiliado fuese interpuesto

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

en más de una Administradora, perdiendo con ello su carácter único, la designación de A.F.P. coordinadora se hará conforme al siguiente procedimiento

- a) En primera instancia, todas las A.F.P. receptoras del reclamo deberán asumir el rol coordinador, debiendo registrar y numerar el reclamo, enviar acuso de recibo y solicitar la correspondiente investigación a las A.F.P. relacionadas
 - b) La detección del carácter múltiple del reclamo se producirá cuando una Administradora que lo haya recibido, reciba también solicitud de investigación desde otra A.F.P. para el mismo reclamo.
 - c) En tal caso, la controversia se resolverá el cuarto día hábil después del día de recepción de la primera solicitud de investigación, quedando designada como A.F.P. coordinadora aquella que primero recibió el reclamo, en conformidad con lo establecido en I.3.5 (Pág.2)
 - d) La Administradora que resulte designada como A.F.P. coordinadora en casos de reclamo múltiple, deberá comunicar por escrito a las A.F.P. relacionadas su calidad de tal, operación que deberá efectuar el día hábil siguiente al de su designación.
 - e) Las solicitudes de investigación deberá responderse sólo a la A.F.P. que resulte designada coordinadora.
- 1.2.3. El número que se asigne al reclamo por la A.F.P. coordinadora será único sólo cuando se haya agotado la posibilidad de detección de un reclamo múltiple, hecho que sucederá al vencimiento del plazo para responder la primera solicitud de investigación sobre un mismo reclamo. Por lo tanto, el señalado número sólo podrá ingresarse en el registro centralizado al vencimiento de dicho plazo.
- 1.2.4. Cuando un reclamo se interponga ante una A.F.P. que esté definitivamente designada como A.F.P. relacionada, éste deberá asimilarse para todos los efectos al reclamo anterior, acusando recibo al reclamante e informándole que por interposición del mismo reclamo en otra A.F.P. su solución ha quedado a cargo de la A.F.P. coordinadora, mencionándola, la que le informará oportunamente los resultados alcanzados. Asimismo, cuando se interponga un reclamo por segunda vez ante una A.F.P. coordinadora,

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

referente al mismo problema, corresponderá asimilarlo al anterior.

- 1.2.5. Cuando un reclamo remitido por esta Superintendencia recaiga en un A.F.P. para lo cual estuviera decidido su rol de relacionada, ésta se limitará a devolver el reclamo a la Superintendencia, informando el nombre de la A.F.P. de término en caso de existir dictamen emitido, o solución ya materializada.
- 1.2.6. Cuando un reclamo remitido por esta Superintendencia recaiga en una A.F.P. para la cual ya estuviera decidido su rol de coordinadora, pero que aún no hubiese emitido su dictamen, la Administradora se limitará a completar la identificación del reclamo con el signo "*", establecido para este tipo de casos, y a cumplir con las funciones que más adelante se establecen para ese rol cuando esta Superintendencia hubiese remitido el reclamo; si, por el reclamo recayera en una coordinadora que ya hubiese emitido su dictamen, o bien en una A.F.P. de término, procederá remitir a esta Superintendencia un informe completo y documentación de respaldo sobre la solución alcanzada, entendiéndose como tal la establecida en el dictamen, una vez vencidos los plazos de apelación.

1.3. Funciones de la A.F.P. coordinadora.

- a) Caratular el reclamo (1.4.3.); ingresarlo en el registro centralizado (1.4.1.); desarrollar la investigación interna destinada a establecer su participación en el problema que afecta al afiliado respecto del cual se reclama; y mantener actualizado el curso de la tramitación, tanto en la carátula como en el registro centralizado.
- b) Solicitar informes y documentación a las A.F.P. relacionadas, simultáneamente a todas ellas, referenciando las solicitudes en tal sentido con el mismo número de inscripción del reclamo en el registro centralizado, cubriendo como mínimo las materias señaladas en el modelo adjunto en anexo N° 5. Excepcionalmente, la información solicitada podrá ser menos amplia o puntal, dependiendo de las características del reclamo, pero cualquier insuficiencia originada en una solicitud de investigación mal concebida será de la exclusiva responsabilidad de la A.F.P. coordinadora.
- c) Ceder su rol de A.F.P. coordinadora en aquellos casos de reclamo múltiple en

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

que corresponda, en virtud de lo establecido en II.1.2. (Pág. 8), quedando a partir de entonces responsable de las funciones propias de una A.F.P. relacionada.

- d) Enviar acuso de recibo certificado a los reclamantes que interpusieron su reclamo por correo, según formato cuyo modelo se adjunta en Anexo N° 2, referenciándolo con el número que le corresponde en el registro centralizado.
- e) Informa a esta Superintendencia cualquier incumplimiento o error en la investigación solicitada a las A.F.P. relacionadas.
- f) Solicitar complementaciones, aclaraciones o correcciones a las investigaciones e informes que remitan las A.F.P. relacionadas, previo cumplimiento del punto e) anterior.
- g) Solicitar, cuando fundamentalmente proceda, el pronunciamiento de esta Superintendencia para dictaminar sobre materias que sean objeto de interpretación a la normativa correspondiente, remitiendo todos los antecedentes y documentación de respaldo para facilitar la decisión del organismo fiscalizador.
- h) Remitir el caso a esta Superintendencia cuando se produzcan las inhabilidades señaladas en 1.2.2. (Pág. 1).
- i) Efectuar directamente o a través de alguna A.F.P. relacionada, consultas al afiliado o a su empleador sobre materias que constituyan prerequisite para dictaminar.
- J) Informar a la Superintendencia, cuando ésta le hubiese remitido el reclamo, la aparición de cualquiera de las etapas y plazos adicionales por operaciones suplementarias al proceso básico de solución (Páginas 18 a 32).
- k) Preparar y enviar, con la firma del Gerente General o su representante, el dictamen de cumplimiento obligatorio a todas las A.F.P. relacionadas, el que deberá contener un exhaustivo detalle de las operaciones que deberá efectuar cada A.F.P. relacionada, y la propia A.F.P. coordinadora, para solucionar el reclamo, así como la especificación de la A.F.P. de término y una justificación técnica del tipo de solución dispuesta, con los respaldos documentales necesarios para probar la calidad de tal decisión en el marco de la normativa vigente, ciñéndose para ello al anexo N°6.
- l) Solicitar excepcionalmente a esta Superintendencia una ampliación del plazo

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

para emitir su dictamen. Esta solicitud deberá presentarse antes del vencimiento del plazo reglamentado y contener una explicación de los hechos en que se fundamente.

- m) Atender las apelaciones que le interpongan las A.F.P. relacionadas, emitiendo un nuevo dictamen o manteniendo la vigencia del anterior.
- n) Remitir al aviso de solución al reclamante, señalándole el origen del problema, la fórmula de solución dispuesta, la A.F.P. y la fecha en que su cuenta quedará unificada, disponible para consulta susceptible de traspasarse.
- o) Ejecutar las acciones que le correspondan, en virtud de su propio dictamen.
- p) Remitir a la Superintendencia, cuando ésta le hubiese remitido el reclamo, copia del dictamen y sus respaldos, copia de la comunicación cursada a las A.F.P. relacionadas y copia del aviso de solución al afiliado, referenciado esta comunicación con el número de fiscalización específica (F.E.) asignado por este organismo, que irá registrado en el original del reclamo.
- q) Ingresar al registro centralizado de reclamos el término de su acción coordinadora, el nombre de la A.F.P. de término y la fecha de entrega del dictamen.
- r) Archivar el expediente con toda la documentación a que ha dado lugar el reclamo.

1.4. Funciones de las A.F.P. relacionadas.

- a) Caratular el reclamo (1.4.3.); ingresarlo en el registro centralizado (1.4.1.); desarrollar la investigación interna destinada a establecer su participación en el problema que afecta al afiliado respecto del cual se reclama; y mantener actualizado el curso de la tramitación, tanto en la carátula como en el registro centralizado.
- b) Remitir a la A.F.P. coordinadora un completo y detallado informe sobre las materias consultadas, firmando por el Gerente General o su representante, adjuntándose copia de la documentación que procesa, o actas relativas a la inexistencia de la misma.
- c) Solicitar excepcionalmente a esta Superintendencia, con copia a la A.F.P. coordinadora, ampliación del plazo para entregar su informe. Esta

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

solicitud deberá presentarse antes del vencimiento del plazo reglamentado y contener una explicación de los hechos en que se fundamenta.

- d) Informar a la A.F.P.coordinadora la detección de falsificación de firmas u otra irregularidad dolosa relacionada con el reclamo, adjuntando los respaldos probatorios de que disponga.
- e) Tomar contacto directo, a solicitud de la A.F.P. coordinadora, con el reclamante y/o su empleador, ya sea para profundizar la investigación o perfeccionar un trámite de incorporación o traspaso.
- f) Apelar fundamente el dictamen ante la A.F.P. coordinadora, respaldando su disconformidad con pruebas, si procediera.
- g) Apelar fundamente de dictamen en segunda y última instancia ante esta Superintendencia, con copia a la A.F.P. coordinadora.
- h) Dar oportuno y correcto cumplimiento al dictamen definitivo.
- i) Informar a esta Superintendencia los movimientos de fondos originados en reclamos, en conformidad con lo establecido en 1.6.7. (Pág. 5).
- j) En caso que según el dictamen la A.F.P. relacionada fuera designada A.F.P. de término, deberá cumplir con las funciones de tal.
- k) Anotar en su registro centralizado de reclamos el término de su función como A.F.P. relacionada, según lo que establezca el dictamen, indicado el nombre de la A.F.P. de término y la fecha de cumplimiento de éste.
- l) Archivar el dictamen y su documentación de respaldo.

1.5.Funciones de la A.F.P. de término.

- a) Registrar el inicio de su rol de A.F.P. de término, tanto en la carátula como en el registro centralizado, mantenimiento actualizado el curso de la tramitación en ambos registros.
- b) Cumplir y controlar que las A.F.P. relacionadas cumplan oportuna y correctamente el dictamen.
- c) Rechazar los traspasos desde las A.F.P. relacionadas que hubiesen sido

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

establecidos por dictamen y que presenten errores, guiándose para ello por lo establecido en II.2.2.12 y II.4.2. (Págs. 31 y 49).

- d) Controlar que se efectúen nuevamente los traspasos rechazados, debidamente corregidos y dentro de los plazos reglamentados por esta circular.
- e) Informar a esta Superintendencia sobre los errores propios o ajenos en el cumplimiento de las operaciones señaladas por el dictamen.
- f) Abonar al Fondo de Pensiones los montos traspasados por las A.F.P. involucradas.
- g) Actualizar las cuentas individuales para materializar la solución dictaminada y generar los respaldos probatorios que deberá acompañarse a las comunicaciones a los interesados.
- h) Emitir y entregar la libreta de ahorro previsional si corresponde.
- i) Verificar que la solución del reclamo se haya materializado correctamente en todas sus partes.
- j) Comunicar a los interesados la materialización de la solución, con la documentación de respaldo pertinente. Cuando esta Superintendencia hubiese remitido originalmente el reclamo para su solución, deberá informarsele también de la misma forma, debiendo consignarse como referencia adicional el número de fiscalización específica (F.E.) registrado en el reclamo.
- k) Ingresar a la respectiva carpeta individual (Circular N° 90) toda la documentación enviada por las A.F.P. relacionadas, y complementariamente estampar un timbre " Nulo ", de tamaño 5X3 cm., en todos aquellos documentos anulados según dictamen, archivandolos también en la carpeta individual.
- l) Anotar en el registro centralizado de reclamos la fecha en que se materializó la solución.
- m) Ingresar a la carpeta individual de afiliado el dictamen y sus respaldos.

2. Esquema general del proceso de solución de un reclamo en que se involucren varias A.F.P.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

La atención de un reclamo es un proceso complejo que requiere gran coordinación interna de la Administradora y de ésta con los entes que participan en el sistema previsional. La presente circular reglamenta la atención de los reclamos garantizando un mínimo indispensable de coordinación. Esto se refleja en la secuencia de acciones y en los plazos que establecen para dicha secuencia como proceso integrado.

La atención de un reclamo se divide en dos partes: un proceso básico, con plazos fijos, y un proceso suplementario, con plazos variables. El proceso básico se aplica siempre, pero puede verse complicado por dificultades imprevistas en su secuencia operativa, caso en el cual se aplican diversas instancias del proceso suplementario, hasta retomar el curso normal del proceso básico.

El siguiente esquema resume la estrategia general de atención de un reclamo con varias A.F.P. involucradas.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

2.1. Etapas, procedimientos y plazos del proceso básico.

La recepción de un reclamo deberá ceñirse a las formalidades establecidas en 1.3. (Pág. 2). A contar del día de la recepción del reclamo, las Administradoras deberán desarrollar la siguiente secuencia de operaciones :

- 2.1.1. Despacho del reclamo a la unidad central encargada de la solución, ciñéndose a 1.4.2. (Pág. 3).
Plazo: el día hábil siguiente al de recepción del reclamo.
- 2.1.2. Ingreso del reclamo en el registro centralizado y preparación de su carátula de seguimiento, ciñéndose a lo establecido en 1.4.3. (Pág. 3).
Plazo: 4 días hábiles desde el día de recepción del reclamo.
- 2.1.3. Despacho de acuso de recibo a los reclamantes, ciñéndose a lo establecido en 1.3.6. (Pág. 3).
Plazo: 4 días hábiles desde el día de recepción del reclamo.
- 2.1.4. Entrega simultánea de solicitud de investigación a todas las A.F.P. involucradas, ciñéndose a lo establecido en II.1.3.b. (Pág. 10).
Plazo: el cuarto día hábil desde el día de recepción del reclamo.
- 2.1.5. Comprobación del carácter único del reclamo ciñéndose a lo establecido en II.1.2. (Pág. 8).
Plazo: el cuarto día hábil desde el día de recepción de la primera solicitud de investigación.
- 2.1.6. Entregar de los informes y documentación solicitada a la A.F.P. coordinadora por parte de las A.F.P. relacionadas.
Plazo: cinco días hábiles desde el día de recepción de la solicitud de investigación.
- 2.1.7. Emisión, distribución y entrega del dictamen, ciñéndose a lo establecido en II.1.3.k. (Pág. 11).
Plazo: cinco días hábiles desde el día en que se haya recibido el último de los informes requeridos a las A.F.P. relacionadas.
- 2.1.8. Envío de aviso de solución al reclamante, y a esta Superintendencia si corresponde, ciñéndose a II.1.3.n. y II.1.3.p. (Pág. 11), dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde el día de la emisión del dictamen definido. Dentro de este mismo plazo, deberá registrarse el fin de la función coordinadora (y comienzo del rol de A.F.P. relacionada o de término, en

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

cuanto a cumplir su parte del dictamen) en el registro centralizado, junto con archivar el reclamo y su documentación, según II.1.3.q y r) (Pág 12).

Hasta el próximo proceso normal de traspasos.

- 2.1.9 Las A.F.P. involucradas que reciban dictámenes definitivos dentro de un mes, estarán obligadas a darles cumplimiento entre los días 18 y 20 del mes siguiente; aquellos dictámenes que sean objeto de apelación, una vez cumplidas todas las instancias, pasarán a tener carácter definitivo y deberán cumplirse entre el 18 y 20 del mes siguiente al de su recepción.
- 2.1.10 En caso que se requiera traspaso de fondos, deberá procederse en conformidad con lo establecido en II.4.2. (Pág. 49), y deberán ser abonados al Fondo de Pensiones el último día del mes, al valor de cierre de la cuota del día anterior.

Hasta la próxima actualización de cuentas individuales.

- 2.1.11. Junto con la actualización de cuentas individuales siguiente al cumplimiento definitivo del dictamen por todas las A.F.P. involucradas, la A.F.P. de término actualizará la cuenta del afiliado reclamante y demás implicadas, emitiendo las cartolas que sean necesarias como respaldo de la total regularización alcanzada. En todo caso, esta actualización deberá realizarse a más tardar el día 15 del mes siguiente al de recepción de los fondos traspasados en virtud del dictamen.

Hasta el término del mes en que se actualizó la cuenta individual.

- 2.1.12. La A.F.P. de término constatará que se hayan cumplido todos los requisitos establecidos en 1.8.2. (Pág. 6).
- 2.1.13. La A.F.P. de término deberá enviar al reclamante una carta certificada, informándole la materialización de la solución y adjuntándole la documentación de respaldo que corresponda, con copia a esta Superintendencia.
- 2.1.14. En caso que el reclamo requiera adicionalmente la emisión y despacho de libreta, ello deberá cumplirse antes del último día del mes en que actualizó la cuenta.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

2.1.15. La A.F.P. de término archivará el dictamen y sus respaldos en la carpeta individual del reclamante, o en archivo anexo en caso de requerirlo el volumen del mismo, registrando el término de su función.

2.1.16. Las etapas del proceso básico implican un mínimo aproximado de 59 días hábiles para materializar la solución de un reclamo en que se encuentren involucradas varias A.F.P. Este tiempo podrá incrementarse dependiendo de la fecha en que se interponga el reclamo y de su relación con los procesos de traspaso y de actualización de cuentas individuales. No obstante, en todos los casos se habrá cursado oportunamente acuso de recibo y aviso con el proyecto de solución al reclamante.

2.2. Etapas, procedimientos y plazos (días hábiles) adicionales por operaciones suplementarias.

2.2.1 Etapas y plazos adicionales por inhabilidad de la A.F.P. coordinadora.

2.2.1.1. A más tardar un día antes de vencer el plazo para dictaminar, y disponiendo ya de los antecedentes entregados por las A.F.P. relacionadas o de aquellos obtenidos por su propia investigación, la A.F.P. coordinadora puede concluir que está inhabilitada para dictaminar (1.2.2.) (Pág. 1), debiendo remitir el caso y su documentación a esta Superintendencia.

2.2.1.2. Durante el tiempo que requerirá la Superintendencia para completar la investigación y para establecer eventualmente normas de aplicación específica ante la situación planteada, se entenderá suspendido el plazo para dictaminar. Una vez emitido el informe de la Superintendencia, se dará continuidad a las etapas y plazos del proceso básico hasta la total solución del reclamo.

2.2.2 Etapas y plazos adicionales por consulta de la A.F.P. coordinadora a esta Superintendencia, sobre normas susceptibles de interpretación.

2.2.2.1. A más tardar un día antes de vencer el plazo para dictaminar, la A.F.P. coordinadora puede determinar que el reclamo involucra materias que requieren una interpretación a la normativa vigente, debiendo efectuar las consultas correspondientes a esta Superintendencia, acompañadas de la documentación que proceda.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

2.2.2.2 El plazo para que la A.F.P. coordinadora emita su dictamen se entenderá suspendiendo hasta que la Superintendencia responda lo consultado, reanudándose entonces el proceso básico.

2.2.3. Etapas y plazos adicionales por reclamos que incluyan a más de 5 afiliados.

2.2.3.1. El proceso básico asigna cinco días hábiles para que las A.F.P. relacionadas preparen sus informes, y otros cinco para que la A.F.P. coordinadora emita su dictamen; estos plazos se entienden para reclamos que incluyan, cada uno, hasta 5 afiliados. Cuando un reclamo exceda esa cifra, ambos plazos se ampliarán automáticamente a razón de 1 día hábil adicional por cada 3 afiliados en exceso sobre 5, con un tope de 15 días como plazo adicional total.

2.2.3.2 En consecuencia, en un reclamo, por cada 3 afiliados reclamante en exceso sobre 5, el plazo adicional para solucionarlo aumentará en dos días hábiles, con un tope de 30.

2.2.4 Etapas y plazos adicionales por aparición segunda instancia de nueva(s) A.F.P. relacionada(s).

2.2.4.1 Como resultado del informe de las A.F.P. relacionada, o por requerirlo el análisis que efectuará la A.F.P. coordinadora al preparar su dictamen, pueden surgir nuevas A.F.P. relacionadas (eventualmente todas las restantes, cuando se necesite verificar algún hecho en todo el sistema previsional). Cuando ello ocurra, la A.F.P. coordinadora deberá enviar su solicitud de investigación a más tardar el día anterior al vencimiento del plazo para dictaminar, cumplimiento lo establecido en II.1.3.b y II.1.3.j. (Págs. 10 y 11 respectivamente).

2.2.4.2. Las nuevas A.F.P. relacionadas deberán responder a lo solicitado en un plazo no superior a cinco días hábiles; recibida la respuesta, la A.F.P. coordinadora dispondrá de un nuevo período de cinco días hábiles para dictaminar y reanudar el proceso básico.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

- 2.2.4.3. Las etapas y plazos señalados en el punto anterior, se repetirán cada vez que aparezcan una nueva AFP relacionada. Los procedimientos de apelación establecidos en II.2.2.10 y 11.2.2.11 (Páginas 29 y 30) también pueden ser aplicados por las A.F.P. relacionadas descubiertas con posterioridad a la primera ronda de consulta e investigación.
 - 2.2.4.4. En consecuencia, la aparición de una nueva A.F.P. relacionada no considerada previamente, implica una demora de 9 días hábiles adicionales para emitir el dictamen de la A.F.P. coordinadora y en consecuencia, para alcanzar la solución definitiva.
- 2.2.5 Etapas y plazos adicionales por detectarse que fondos el reclamante se abonaron en la cuenta de otra persona, o viceversa, en circunstancia que tal cuenta a su vez fue traspasada.
- 2.2.5.1. La A.F.P. coordinadora se enterará de este problema a más tardar cuando la respectiva A.F.P. relacionada le remita el informe con la investigación solicitada (salvo que el error lo haya cometido la A.F.P. coordinadora, en cuyo caso se entenderá de lo ocurrido a través de los resultados obtenidos en el transcurso de su propia investigación); los correspondientes informes, ya sean de las A.F.P. relacionadas o de la propia coordinadora, deberán señalar al menos lo siguientes: a) el nombre de la A.F.P.destinataria; b) la fecha en que la cuenta portadora del error fue traspasada; c) un cálculo del número exacto de cuotas abonadas por error; d) las comisiones que por tal motivo se cobraron a los fondos mal abonados en su tránsito por la cuneta equivocada; e) el monto final de cuotas que por este concepto se traspasó erróneamente a la otra A.F.P.; y f) la identificación de la cuenta portadora, con el nombre y RUT de su titular, acompañando el listado que en su oportunidad respaldó el traspaso.
 - 2.2.5.2 La A.F.P. coordinadora dispondrá de un plazo de dos días hábiles (11 y 12º día hábil en relación con el proceso básico) para solicitar su informe a la nueva A.F.P. relacionada, receptora del traspaso de la cuenta portadora de abono equivocado. En esta solicitud la A.F.P. coordinadora deberá

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

indicar : a) el número de cuotas de la A.F.P. precedente que se traspasaron por error y b) una detallada información de las causas del error con sus correspondientes respaldos probatorios.

- 2.2.5.3. En un plazo máximo de cinco días hábiles y tomando como base la información proporcionada por la A.F.P. destinataria del traspaso de la cuenta portadora del error deberá informar a ésta la vigencia de la cuenta o la fecha y el nombre de la A.F.P. a la cual pudiera a su vez haberla traspasado nuevamente. En cualquier caso, el informe deberá incluir: a) un cálculo del número de sus propias cuotas a que convirtió y abonó aquella parte de los fondos recibidos en excesos, b) el número de cuotas por comisiones que cobró indebidamente por tal concepto, c) el monto de cuotas a que se han reducido, hasta la última actualización los fondos en exceso que recibió por error y d) cuando proceda, el listado en que se registró el traspaso de salida de la cuenta hacia otra A.F.P..
- 2.2.5.4. Si la A.F.P. consultada por la A.F.P. coordinadora mantuviera la cuenta portadora en su poder, pero estuviera a punto de traspasarla nuevamente, tal traspaso deberá suspenderse hasta que se reciba el dictamen de la A.F.P. coordinadora, en el que se indicará detalladamente los pasos a seguir para la regularización de dicha cuenta.
- 2.2.5.5. La A.F.P. coordinadora dispondrá de cinco días hábiles para emitir su dictamen a partir del día en que reciba el último informe, correspondiente a aquella A.F.P. que mantiene en su poder la cuenta portadora.
- 2.2.5.6. El dictamen que emitirá la A.F.P. coordinadora incluirá un exhaustivo detalle de los montos en cuotas de cada Administradora, que cada una de aquellas por las que pasó la cuenta portadora deberá traspasar, ya sea por devolución de fondos abonados equivocadamente en esa cuenta, y/o por devolución de comisiones indebidamente cobradas, que deberán remitirse a la A.F.P. de término si pertenecen al reclamante, o a la A.F.P. que origino el abono y traspaso equivocado, si son fondos de un tercero abonados erróneamente a la cuenta del reclamante. La modalidad de esta devolución se dictaminará considerando las

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

especificaciones establecidas en II.4.2 (Pág. 49).

- 2.2.5.7. En consecuencia, la constatación de abono de fondos del reclamante en una cuenta equivocada, o de otra persona en la cuenta del reclamante, en circunstancia que tal cuenta fue traspasada, requerirá de un máximo de siete días hábiles complementarios respecto al proceso básico, por cada vez que se repita el ciclo de traspaso de la cuentas portadora del abono equivocado.
- 2.2.6. Etapas y plazos adicionales por requerirse completar o corregir información solicitada a alguna A.F.P. relacionada.
 - 2.2.6.1 El origen de la información insuficiente puede radicar en omisión o error cometido por la A.F.P. relacionada informante, o en una solicitud de investigación incompleta o mal formulada por la propia A.F.P. coordinadora. En cualquier caso, la A.F.P. coordinadora deberá informar a esta Superintendencia el origen de tal factor de retraso.
 - 2.2.6.2 La A.F.P. coordinadora deberá solicitar nueva información a más tardar un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar.
 - 2.2.6.3. Las A.F.P. relacionadas dispondrán de dos días hábiles para corregir y/o completar y entregar a la A.F.P. coordinadora el informe solicitado.
 - 2.2.6.4. La A.F.P. coordinadora dispondrá de cinco días hábiles asignados como parte del proceso básico para emitir su dictamen, contados desde el día en que reciba el último informe correcto desde las A.F.P. relacionadas.
 - 2.2.6.5. En consecuencia, el envío de informes incorrectos o incompletos por parte de una A.F.P. relacionada, implicará un plazo suplementario máximo de seis días hábiles respecto del procesos básico.
- 2.2.7. Etapas y plazos adicionales por requerirse consultar antecedentes al afiliado reclamante o a su empleador.
 - 2.2.7.1. Este tipo de consultas las hará la A.F.P. coordinadora

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

directamente. o bien en forma indirecta, a través de cualquiera de las A.F.P. relacionadas, las que estarán obligadas a dar cumplimiento a lo requerido en tal sentido por la A.F.P. coordinadora. La A.F.P. coordinadora deberá adoptar esta decisión a más tardar un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar, debiendo iniciarse de inmediato las acciones para materializar la consulta: ésta se hará por correo certificado o contacto personal registrando, según lo requiera la A.F.P. coordinadora o se establezca en la presente circular.

2.2.7.2 El plazo para obtener respuesta será de 22 días, prorrogables por una vez para reiterar las gestiones en caso de fracaso. Si finalmente el contacto y la información requerida no se lograra, la tramitación del reclamo quedará suspendida, salvo cuando se disponga expresamente una alternativa frente a tal situación. La A.F.P. responsable deberá estar en condiciones de demostrar las acciones que emprenda para materializar el contacto y obtener la información deseada.

2.2.7.3. En consecuencia, el tiempo suplementario requerido por consulta al afiliado o su empleador, será de veintiséis días hábiles adicionales para dictaminar.

2.2.8 Etapas y plazos adicionales para regularizar la carencia de solicitud de incorporación.

2.2.8.1. Es posible que al completarse la investigación solicitada a las A.F.P. relacionadas, se constate que ninguna de ellas dispone de una solicitud de incorporación básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34) que pruebe la voluntad del trabajador de ingresar al nuevo sistema previsionl, o bien que sólo una o algunas de ellas dispongan de tal solicitud, pero que existan cotizaciones de períodos anteriores pagadas o declaradas en otra Administradora que carezca de ella. En general, cuando no se disponga de solicitud de incorporación a alguna Administradora que registre pago o declaración de cotizaciones para el trabajador reclamante y a la que eventualmente pudiera corresponder la primera y única incorporación válida, deberá verificarse que tal solicitud no fue extraviada por la Administradora, descartando su existencia. Lo mismo procederá cuando no se disponga de

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

solicitud de incorporación en ninguna Administradora.

- 2.2.8.2 Cuando se dé alguna de las situaciones descritas en el punto anterior, la A.F.P. coordinadora deberá, en primer lugar, verificar en la totalidad de las Administradoras restantes la eventual existencia de solicitudes de incorporación y pago de cotizaciones, así como de notificaciones de iniciación o cese de actividades, constancias de morosidad o cualquier otro tiempo de vínculo con el trabajador. Para efectuar esta investigación aplicará los procedimientos y plazos adicionales establecidos en II.2.2.4. Pág. 19.
- 2.2.8.3. Completada la investigación dispuesta en el punto anterior, y a lo sumo un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar, la A.F.P. coordinadora deberá remitir a la Administradora en que se registre pagada o declarada la cotización más antigua, un informe sobre la documentación relativa a su incorporación que registre el trabajador en las diversas Administradoras y un detalle de las cotizaciones canceladas, o justificadas documentalmente por morosidad o cese de actividades en cualquier Administradora, requiriéndole la aplicación del procedimiento que a continuación se indica y para lo cual la requerida dispondrá de un plazo de 22 días.
- a) Tomar contacto directo con el afiliado y su empleador, solicitádoles copia de la o las solicitudes de incorporación cuya existencia se presume, a juzgar por el resto de los antecedentes proporcionados por la investigación. Si dispusieran de ella(S) (al menos una) y fuera (n) básicamente correcta(s) (ver II.3.1.4.1. Pág. 34), se les solicitará una fotocopia (de todas, en caso de existir más de una) que deberá ser firmada por el afiliado bajo el siguiente texto que la Administradora incorporará: "certifico que esta fotocopia es reproducción fiel del original". Bajo la firma se registrará la fecha de la operación. Obtenida esta(s) copia(s) se entenderá ejecutada la regularización, debiendo enviarse copia del o de los documentos a la A.F.P. coordinadora antes del vencimiento del plazo citado.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

- b) En caso de constatarse que el trabajador y su empleador carezcan de copia de solicitud de incorporación que sea básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34), el trabajador podrá suscribir el formulario de regularización de la afiliación, cuyas características de uso y diseño se adjuntan en Anexo 7 siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones, que constituirán pre-requisito para la validez de dicho documento:
- Que no se disponga para ese trabajador de solicitud de incorporación básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34) para ninguna Administradora.
 - Que el trabajador reconozca que tuvo la voluntad de afiliarse al nueva sistema previsional, específicamente a la Administradora que establece el contacto, y así estima que ha sucedido, no obstante que la formalización de su decisión fue defectuosa por no haber suscrito la correspondiente solicitud, o porque ésta se extravió, o porque no surtió sus efectos por cualquier causa.
 - Que la regularización se haga con y para la Administradora que registre pagada o declarada la cotización más antigua.
 - Que el trabajador haya cotizado o declarado ininterrumpidamente en el nuevo sistema previsional a partir del primer paga en éste, o que se disponga de prueba documental que justifique períodos impagos por cesación de servicios o morosidad. Obviamente este contacto directo con el trabajador y su empleador podrá aprovecharse para obtener las justificaciones documentales que correspondan respecto a discontinuidad injustificada en los pagos.
- c) Si la regularización se materializa, la Administradora responsable deberá remitir el formulario suscrito a la A.F.P. coordinadora antes del vencimiento del plazo

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

dispuesto. En caso de que a pesar de haber logrado contacto con el trabajador, la regularización resulte improcedente, se informará a la A.F.P. coordinadora el resultado y sus causas.

- d) Si la regularización no se logra por resultar imposible establecer los contactos en el plazo otorgado, así se informara también a la A.F.P. coordinadora, explicando las causas de tal imposibilidad. Además, la A.F.P. a cargo de la regularización, estará obligada a reiterar el procedimiento, agotando por última vez y dentro del plazo de 22 días siguientes, las gestiones para establecer contacto, debiendo estar en condiciones de demostrar los esfuerzos que haya efectuado, sin perjuicio de informar a la A.F.P. coordinadora los resultados positivos o negativos que obtenga al término de cada período de 22 días.
- e) Mientras que los contactos para regularizar las afiliación no se logren, se entenderá interrumpido el plazo para dictaminar, y suspendida la tramitación del reclamo cuando incluso la reiteración resulte infructuosa; por el contrario, si el contacto para regularizar se logra, la A.F.P. coordinadora dispondrá del mismo período original asignado para dictaminar, contado a partir de la fecha en que se le comunique el resultado obtenido.

2.2.8.4 Cuando un trabajador suscriba la regularización de su afiliación, se entenderá que la fecha en que se afilió al nuevo sistema previsional y se incorporó a al respectiva Administradora, corresponderá al primer día del mes en que se devengó la remuneración correspondiente a la primera cotización pagada en este sistema.

2.2.8.5. Cuando la Administradora que obtenga la suscripción de su regularización de la afiliación haya enviado anteriormente a calcular una solicitud de bono de Reconocimiento para ese trabajador, y en tal solicitud se hubiera consignado una fecha de afiliación al sistema distinta a la que se establezca por la regularización, esa Administradora deberá solicitar al trabajador, simultáneamente con la regularización, la suscripción de una nueva solicitud de calcula del Bono de

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

Reconocimiento, repitiendo y corrigiendo de inmediato el trámite ante la correspondiente institución previsional del régimen antiguo. Constancia de esta acción deberá remitirse a la A.F.P. coordinadora, conjuntamente con el resultado de la regularización solicitada. Si por el contrario, el trabajador nunca hubiese suscrito su solicitud de cálculo de Bono de Reconocimiento, será obligación de la A.F.P. de término tramitar su obtención, requerimiento que será debidamente consignado en el dictamen.

2.2.8.6 Cabe destacar que la aplicación del procedimiento de regularización de la afiliación también se aplicará a los trabajadores independientes, y dependientes que iniciaron labores por primera vez a partir del 1/1/83, aún cuando su afiliación sea legalmente válida por el sólo hecho de haber cotizado o de haber iniciado su vida laboral, respectivamente; ello, con el objeto de completar sus antecedentes en la carpeta individual, archivando el documento en que formaliza su ingreso al nuevo sistema previsional y sin perjuicio de solucionar oportunamente el problema que haya originado el reclamo, sin retrasar el proceso básico, que seguirá paralelamente su curso.

2.2.8.7. En consecuencia, la regularización de la afiliación implicará un plazo suplementario estimado de veintiséis días hábiles respecto del proceso básico, sin perjuicio del tiempo que implicará la aplicación de la etapa adicional II.2.2.4 Pág. 19, como eventual requisito previo.

2.2.9. Etapas y plazos adicionales para constatar afiliación cuando se carece de la orden de traspaso que la habría generado.

2.2.9.1. En todos aquellos casos en que no se disponga de la orden que el reclamante habría suscrito para traspasar su cuenta individual, la A.F.P. coordinadora requerirá a la nueva A.F.P. correspondiente la aplicación del siguiente procedimiento:

a) Verificar con la A.F.P. antigua la existencia de la orden; si ésta la tuviera en su poder, proporcionará copia de ella, que la A.F.P. coordinadora.

b) Si la A.F.P. antigua careciera también de la orden, la nueva

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

A.F.P. tomará contacto directo con el afiliado y su empleador, solicitándoles copia de dicho documento; si alguno dispusiera de él, se les solicitará copia que el afiliado deberá firmar bajo el siguiente texto que la Administradora incorporará: "Certifico que esta fotocopia es reproducción fiel del original"; bajo la firma se registrará la fecha vigente en ese momento. Obtenida esta copia se remitirá a la A.F.P. coordinadora.

- c) En caso de comprobarse la inexistencia de la orden, ya sea porque se extravió porque el trabajador sostiene que nunca la suscribió, se informará el resultado a la A.F.P. coordinadora.

2.2.9.2. La solicitud para aplicar este procedimiento de constatación deberá hacer la A.F.P. coordinadora, a más tardar el día anterior al vencimiento del plazo para dictaminar, otorgándose 22 días para materializarla.

2.2.9.3. En caso que esta constatación no se lograra, por resultar imposible establecer los contactos directos dentro del plazo otorgado, la operación deberá reiterarse por última vez, agotando los intentos de contacto durante un nuevo período de 22 días, sin perjuicio que, a más tardar al vencimiento de cada período, se informen los resultados a la A.F.P. coordinadora.

Mientras los contactos no se logren, se entenderá interrumpido el plazo para dictaminar, y suspendida la tramitación del reclamo cuando incluso la reiteración resulte infructuosa; por el contrario, una vez logrados, la A.F.P. coordinadora dispondrá de un período de 5 días para emitir su dictamen.

2.2.9.4. En consecuencia, la constatación de una incorporación por traspaso, cuando no se dispone de la correspondiente orden, implicará un plazo suplementario estimado de veintiséis días hábiles, respecto del proceso básico.

2.2.10. Etapas y plazos adicionales por apelación de una o varias A.F.P. relacionadas ante la A.F.P. coordinadora.

2.2.10.1. Las A.F.P. relacionadas dispondrán hasta de dos días hábiles,

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

después de recibido el dictamen, para interponer una apelación ante la propia A.F.P. coordinadora (requisito previo a una eventual apelación ante esta Superintendencia). Tal apelación deberá ir fundamentada y respaldada con la documentación que proceda.

2.2.10.2 La A.F.P. coordinadora estará obligada a recibir y atender la o las apelaciones, debiendo insistir o modificar su dictamen primitivo en un plazo no superior a dos días hábiles desde la recepción de la apelación. En caso que la apelación ponga en evidencia una situación como la señalada en I.2.2. (Pág. 1), la A.F.P. coordinadora deberá elevar, dentro del mismo plazo, la apelación a esta Superintendencia, acompañando la totalidad del expediente para ilustrar el pronunciamiento solicitado. Tal interposición deberá ir acompañada de copia a las A.F.P. relacionadas para explicar y justificar el tiempo que involucrará la intervención del organismo fiscalizador.

2.2.10.3. En consecuencia, el proceso de apelación ante la A.F.P. coordinadora implicará cuatro días hábiles, salvo la eventual solicitud que haga la A.F.P. coordinadora para que intervenga la Superintendencia, lo cual corresponda a la situación y plazos establecidos en II.2.2.1. y II.2.2.2. (Pág. 18).

2.2.11. Etapas y plazos adicionales por apelaciones ente la Superintendencia de A.F.P.

2.2.11.1. Las A.F.P. relacionadas dispondrán de un día hábil para apelar en última instancia en dictamen de la A.F.P. coordinadora ante la Superintendencia . Tal apelación deberá reservarse para situaciones muy justificadas, en conformidad con lo dispuesto en I.2.2. (Pág. 1), en cuyo caso deberán adjuntarse todos los antecedentes relevantes para facilitar una decisión. La apelación deberá hacerse con copia a la A.F.P. coordinadora debiendo la A.F.P. coordinadora remitir a la Superintendencia el expediente del reclamo, a más tardar 1 día hábil después de haber tomado conocimiento de la apelación.

2.2.11.2. Al término de su gestión, la Superintendencia entregará el dictamen definitivo a todas las A.F.P. involucradas, junto con devolver a la A.F.P. coordinadora el expediente del reclamo, reiniciándose así el proceso básico.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

2.2.11.3. En consecuencia, la interposición de una apelación ante la Superintendencia implicará un tiempo adicional indeterminado, según el tiempo que requiera el pronunciamiento del organismo fiscalizador.

2.2.12. Etapas y plazos adicionales por error y rechazo de algún traspaso hacia la A.F.P. de término

2.2.12.1. Tratándose de reclamo, la A.F.P. de término dispondrá de dos días para aceptar o rechazar los traspasos desde las A.F.P. relacionadas, debiendo previamente agotar, durante dicho plazo, las instancias de comunicación directa para obtener la rectificación del error producido. No obstante, y en caso que el error no se corrigiera dentro de esos dos días, deberá rechazar e informar a la Superintendencia .

2.2.12.2. La A.F.P. relacionada que sea objeto de rechazo deberá repetir el traspaso en un plazo máximo de dos días hábiles, utilizando para su valorización el valor de cierre de cuotas del día anterior a aquel en que se haga efectivo.

2.2.12.3. En caso de producirse rechazo por segunda vez, la correspondiente A.F.P. relacionada deberá solicitar de inmediato a la Superintendencia una nueva fecha para hacerlo efectivo.

2.2.12.4. En consecuencia, el tiempo adicional respecto del proceso básico requerido repetir por una vez un traspaso erróneo por parte de dos días hábiles.

3. Especificaciones para reclamos que involucren múltiple afiliación.

3.1. Especificaciones para determinar el curso de acción obligatorio en casos de múltiple afiliación.

3.1.1. Identificación del origen del problema.

3.1.1.1. El artículo 2 del D.L. 3500 establece que "La afiliación al sistema previsional en única y permanente" y que "cada trabajador, aunque preste servicios a más de un empleador. Sólo podrá cotizar en una Administradora"

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

No obstante lo anterior y por diversas causas, algunas personas presentan múltiple afiliación, que se caracteriza por la existencia real o supuesta de afiliación simultánea en más de una administradora.

3.1.1.2. Por incorporación real al nuevo sistema previsional se entenderá la incorporación a una Administradora por medio de la suscripción de una solicitud de incorporación, en conformidad con algunos de los procedimientos que en cada oportunidad haya establecido la normativa vigente, sin perjuicio por alguna causa que la Administradora desconozca, tal afiliación resulte nula.

Se exceptúa el caso de independientes y de incorporación de trabajadores que inicien por primera vez su actividad laboral a partir del 11 de Enero de 1983, para los que puede mediar un período en que, aunque no se disponga de solicitud firmada, la afiliación sea legalmente válida por el sólo hecho de haber cotizado o iniciar actividades, respectivamente.

3.1.1.3. Por incorporación supuesta al nuevo sistema previsional se entiende aquellos casos en que, a pesar e no haber utilizado ninguno de los procedimientos autorizados por la normativa entonces vigente para incorporarse, erróneamente una Administradora registra a una persona en su archivo de afiliados, con a sin cuenta individual.

3.1.1.4. En consecuencia, la múltiple afiliación al nuevo sistema previsional podrá originarse en procedimientos reales o supuestos, pero su efecto, obligaciones con varias A.F.P. y el eventual fraccionamiento de la cuenta individual del afiliado en varias Administradoras.

3.1.2. Etapas de análisis.

3.1.2.1. La determinación de la única afiliación válida actualmente implicará establecer, primero, cual es la Administradora a la que correspondió registrar la primera y única incorporación válida al sistema y, segundo, establecer a qué Administradora le corresponde registrar esa afiliación en la actualidad, en virtud de traspasos válidos que para tal efecto se hubiesen suscrito.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

3.1.3. Normativa.

3.1.3.1. La determinación por dictamen de la única afiliación actualmente válida, deberá hacerse en base a la normativa vigente a la época en que las incorporaciones y traspasos en disputa se efectuaron y a aquella que específicamente se establece en la presente circular.

3.1.3.2. Cuando el caso reclamo presente una correcta solución total o parcial, alcanzada anteriormente por aplicación de normas de esta Superintendencia, en especial las contenidas en los oficios N° 1544 y 1955, de fechas 22/9/82 y 8/11/82, respectivamente, tal solución deberá respetarse, sin perjuicio de perfeccionar el caso en otros aspectos que estén pendientes.

3.1.4. Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes antiguos.

3.1.4.1. Para el dependiente antiguo, y para el trabajador que antes del 01/01/83 inició actividades por primera vez, el elemento probatorio de su incorporación al nuevo sistema previsional será la existencia de solicitud de incorporación, que materialice la voluntad del trabajador de incorporarse al nuevo sistema previsional y elegir una Administradora. Este documento deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos para considerarse básicamente correcto:

- a) Registrar la autentica firma del trabajador.
- b) Constancia de su recepción por parte de la correspondiente Administradora, ya sea por constarse que se encuentra en poder de su organización, ya sea porque en la misma solicitud existan timbres o firmas que demuestren su recepción.
- c) Contener la identificación del trabajador que la suscribió, consistente en nombre o RUT, además de su autentica firma.
- d) No haber sido suscrita como complementación anexa a un orden de traspaso o como formato para solicitar modificación de datos.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

3.1.4.2. En algunos casos una solicitud de incorporación básicamente correcta que no sufra nulidad por alguna otra causa, presentará imperfecciones u omisiones de información, frente a las cuales se exigirá a través del dictamen que la respectiva Administradora perfeccione tal documento. Para ello dispondrá de un plazo de treinta días en que deberá tomar contacto directo con el afiliado, el que deberá suscribir un documento titulado " Complementación de información" para perfeccionar la solicitud de incorporación, y en el que consignará la información faltante. Este documento, cuyo modelo se adjunta en Anexo N° 8 , deberá remitirse al término del plazo antes dispuesto hacia la A.F.P. de término, para su archivo con la solicitud de incorporación en la carpeta individual. Esta acción no alterará el plazo básico para la solución del reclamo, debiendo cumplirse el dictamen en la fecha establecida. Para el trámite de perfeccionamiento, la Administradora responsable conservará una fotocopia de la solicitud que deberá perfeccionar, evitándose así retrasos a la solución por esta causa. En cambio, cuando los datos que se necesite completar sean un elemento estratégico que impida dictaminar, se entenderá legítimamente interrumpido el proceso básico para efectuar la complementación que será solicitada por la A.F.P. coordinadora, ciñéndose a lo dispuesto en la etapa suplementaria II.2.2.7. (Pág. 23). Las acciones destinadas a estos perfeccionamientos deberán ser demostrables por la A.F.P. responsable mediante constancias de visita firmadas por el personal encargado, que se archivarán en el expediente del reclamo.

3.1.4.3. Cuando una solicitud de incorporación básicamente correcta, que no sufra nulidad por alguna otra causa, carezca de fecha de suscripción, ésta se asimilará al primer día del mes en que se devengaron las remuneraciones correspondientes a la cotización más antigua que se haya pagado a declarado en la correspondiente Administradora.

Sin perjuicio de ello, la Administradora involucrada deberá proceder a perfeccionar la incorporación en la forma y plazo que se indican en 3.1.4.2. anterior, formalizando con la firma del propio trabajador la fecha de incorporación.

3.1.4.4. Cuando el origen de la múltiple afiliación esté constituido

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

exclusivamente por varias solicitudes de incorporación básicamente correctas, la única válida será la que se suscribió en fecha más antigua. En caso que se hubiesen suscrito en un mismo día, será válida la de aquella Administradora que registre pagada o declarada la cotización más antigua y, en caso de presentarse igual antigüedad (eventualmente dos o más empleadores), prevalecerá como única válida aquella que, a la fecha de los informes que fundamenten el dictamen, registre la cuenta con mayor saldo.

- 3.1.4.5. Cuando en el origen del problema se constate la inexistencia de solicitud incorporación al nuevo sistema previsional, será obligatorio verificar si tal solicitud existió y fue extraviada o, por el contrario, confirmar que el trámite de incorporación a esa Administradora nunca existió. Para ello al A.F.P. coordinadora solicitará a la Administradora correspondiente la aplicación de los procedimientos establecidos en II.2.2.8 (Pág. 24), destinados a regularizar la incorporación, cumplido lo cual y obtenida la respuesta podrá dictaminar.
- 3.1.4.6. En caso que habiéndose logrado tomar contacto con el afiliado a su empleador. el procedimiento establecido en 3.1.4.5. precedente no permitirá obtener copia de la solicitud de incorporación buscada, ni aplicar el formulario de regularización respectivo, la única incorporación válida corresponderá a aquella Administradora que disponga de la primera solicitud de incorporación formalmente correcta, o a aquella de varias que posean solicitudes de incorporación formalmente correctas, que se determine por la aplicación de lo establecido en 3.1.4.4. antecedente.
- 3.1.4.7. Las cotizaciones pagadas en cualquier Administradoras antes de la fecha correspondiente a única incorporación válida, se entenderá como pagos en exceso a devolver a los empleadores, en conformidad con la Circular N° 233 de esta Superintendencia, Sin perjuicio de tal normativa, estas devoluciones sólo podrán hacerse contra la presentación de comprobantes de pago que demuestren que los períodos de cotización a devolver ya fueron esterados en la caja de previsión antigua correspondiente. Cumplida esta condición por el empleador, la Administradora estará obligada a concretar la devolución en un plazo máximo de cinco días.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

3.1.5. Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes nuevos que iniciaron actividades antes del 01/10/83.

3.1.5.1. El trabajador dependiente que inició labores por primera vez y cotizó antes del 01/01/83, requería suscribir solicitud de incorporación para optar por el nuevo sistema previsional y elegir una Administradora; su análisis, en consecuencia, es idéntico al de un dependiente antiguo.

3.1.6. Análisis de la incorporación al sistema previsional; dependientes nuevos que iniciaron actividades entre el 01/01/83 y el 31/10/83 (Circular N° 169).

3.1.6.1. El trabajador dependiente que inició labores después del 31/12/82, se entiende legalmente incorporado al nuevo sistema previsional en forma automática y a partir del día en que según su contrato de trabajo comenzó a trabajar. Sin embargo, en ausencia de una solicitud de incorporación suscrita y oportunamente notificada, la normativa entonces vigente autorizó para que el empleador le cotizara en la A.F.P. en la que tuviera afiliado el mayor número de sus empleados, junto con suscribir una solicitud de incorporación mediante empleador.

3.1.6.2 Si el reclamante menciona en su presentación haberse incorporado a una Administradora diferente aquella en que le cotizó su primer empleador, pero no se dispusiera en esa A.F.P. de la solicitud invocada, la A.F.P. coordinadora se comunicará con el reclamante en la forma y plazos señalados en II.2.2.7 (Pág. 23), requiriéndole el envío de copia del documento que eventualmente deberá obrar en su poder y constancia documental de aviso al empleador sobre tal afiliación ; si remite la copia solicitada y ésta fuera básicamente correcta (ver II.3.1.4.1., Pág. 34) y existiera constancia que la incorporación fue notificada al empleador en los plazos señalados por la normativa entonces vigente, se entenderá probada la única incorporación válida a esa Administradora, y nula aquella que se había generado a raíz del pago de cotizaciones efectuado por el empleador; si la notificación al empleador no pudiera probarse en forma documental carta certificada, recibo, etc. o simplemente no se recibiera contestación a la consulta, se entenderá que la única

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

incorporación válida recae en la Administradora en que el empleador registraba entonces el mayor número de cotizantes. Para establecer este último hecho deberá consultarse simultáneamente al empleador, en la forma y plazo establecido en II.2.2.7.,(Pág. 23). Si al término del plazo de 22 días no se hubiese recibido respuesta, se asumirá que la A.F.P. con mayor número de cotizantes es precisamente la que registra cancelado el período de cotización más antiguo, sin perjuicio de regularizar la incorporación a esa Administradora, aplicando lo dispuesto en II.2.2.8., (Pág. 24).

3.1.7. Análisis de la incorporación al sistema provisional; dependientes nuevos que iniciaron actividades después del 31/10/83 (Circular N° 240).

3.1.7.1. Con posterioridad al 31/10/83, la incorporación válida del dependiente que iniciada labores y que no elegía Administradora, quedó radicada en aquella Administradora en que se pagara el período de cotización o declaración más antiguo; ello será válido salvo que se constate a través de la investigación, o por aplicación del mecanismo de consulta señalado en II.2.2.7. (Pág. 23), que el trabajador suscribió una solicitud de incorporación a alguna Administradora. En este último caso, prevalecerá como única incorporación válida la de aquella A.F.P. que disponga de la primera solicitud de incorporación básicamente correcta (ver II.3.1.4.1., Pág. 34).

3.1.7.2. Cuando a través del mecanismo de consulta establecido en II.2.2.7. (Pág. 23) se constate que el trabajador que inició labores por primera vez con posterioridad al 31.10.83 registra pagos, pero no se dispone de solicitud de incorporación a Administradora alguna, el dictamen deberá disponer que todos sus fondos sean traspasados a la Administradora que registra pagado o declarado el período de cotización más antiguo, correspondiendo a ésta regularizar la incorporación del reclamante en la forma y plazo establecido en II.2.2.8.,(Pág.24).

3.1.8. Análisis de la incorporación al sistema provisional; trabajadores independientes.

3.1.8.1. Los trabajadores independientes se incorporan al nuevo

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

sistema provisional por el solo hecho de pagar una primera cotización en alguna Administradora.

3.1.8.2. En el caso que un trabajador presente múltiple afiliación, en calidad de independiente en una Administradora y dependiente en otra, deberá analizarse cada una según la condición declarada por el afiliado, prevaleciendo la más antigua, que será la única válida.

3.1.8.3. En caso que la única afiliación válida de un independiente corresponda a una Administradora en la que no se dispone de solicitud de incorporación, el dictamen deberá disponer que se unifiquen los fondos del reclamante en esa Administradora y responsabilizar a ésta para que regularice la incorporación en la forma y plazo establecido en II.2.2.8., (Pág. 24).

3.1.9. Análisis de la única incorporación actualmente válida.

3.1.9.1. Una vez determinada la única incorporación válida al nuevo sistema provisional, se determinará la Administradora de término en base a los traspasos válidos que se hubiesen suscritos a partir de ésta.

Para la calificación de los traspasos en análisis deberá considerarse lo establecido en II.4.2.,Pág. 48 de la presente circular.

3.2 Especificaciones operativas para reclamos que involucren múltiple afiliación.

3.2.1. Los fondos del reclamante, que cada Administradora involucrada haya recaudado durante el período en que la afiliación a ella se declare nula o inexistente, se traspasarán a la A.F.P. de término previa devolución de comisiones, salvo que correspondan a pagos anteriores a la incorporación(pagos en exceso), pues en tal caso se actuará conforme a lo señalado en II.3.1.4.7., Pág. 36.

3.2.2. Las Administradoras por las cuales haya transitado una cuenta en virtud de traspasos para los cuales se dictamine nulidad, deberán devolver hacia la A.F.P. de término las comisiones que hubiesen cobrado a los fondos del reclamante, conjuntamente con cualquier rezago que pudiera existir, incluyendo cotizaciones adicionales, todo lo cual será detalladamente indicado en el dictamen.

3.2.3 Las fechas, valor de cuota y demás procedimientos para traspasar fondos que

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

regularizarán una múltiple afiliación, se harán ciñéndose a lo establecido en II.4.2.,(Pág. 49).

- 3.2.4. Cuando la regularización de una múltiple afiliación involucre problemas de traspasos o pagos equivocados, deberán considerarse complementariamente los criterios y procedimientos que para tales materias establece la presente circular, específicamente los puntos II.4 y II.5., Págs. 42 y 54 respectivamente.
- 3.2.5. Si ocurriera que una cuenta individual que deba traspasarse a la A.F.P. de término estuviera con su saldo disminuido por haberse abonado erróneamente cotizaciones en la cuenta de otro afiliado o viceversa, deberá cargarse lo abonado incorrectamente devolver las comisiones que se hubiesen cobrado en exceso a esa cuenta, junto con restituir a la cuenta correcta las cuotas así recuperadas y reliquidar las respectivas comisiones, cuando proceda su cobro. En caso que la cuenta a la que se hubiesen abonado por error los fondos se hubiese traspasado a otra Administradora, la recuperación de los fondos deberá hacerse en conformidad con el procedimiento establecido en II.2.2.5. (Pág. 20) de la presente circular.
- 3.2.6. Cuando por dictamen alguna A.F.P. deba ejecutar acciones internas de regularización y no requiera efectuar traspaso de fondos hacia la A.F.P. de término, en el mismo plazo otorgado para ejecutar el dictamen deberá enviar a esta última administradora constancia de la regularización que efectuó.
- 3.2.7. Todas las A.F.P. involucradas en un caso de múltiple afiliación deberán, en cualquier caso y en el mismo plazo otorgado para cumplir el dictamen, remitir a la A.F.P. de término la documentación que posean relativa el reclamante y que según la Circular N° 90 corresponda archivar en su carpeta individual.
- 3.2.8. Cuando a raíz de la investigación y dictamen se concluya que el reclamante posee libretas de ahorro provisional de Administradoras a las que no está afiliado, la A.F.P. coordinadora a las que no está afiliado, la A.F.P. coordinadora, junto con remitirle el aviso de solución, deberá solicitarle devolución de tales libretas y su envío a la A.F.P. de término, para su anulación y archivo en la carpeta individual (ver II.4.2.16., Pág.53).
- 3.2.9. Tanto el aviso de solución que la A.F.P. coordinadora debe enviar al reclamante, como la materialización de la solución que debe serle informada por la A.F.P. de término, deben complementarse con comunicación a los empleadores en todos aquellos casos en que se observe por parte de éstos

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

algún comportamiento equivocado.

3.2.10. Cuando la regularización incluya emisión de libreta por parte de la A.F.P. de término, su entrega deberá hacerse considerando los procedimientos de precaución establecidos en III.5.(Pág. 63) de la presente circular.

4. Especificaciones para reclamos que involucren traspasos.

4.1. Especificaciones para dictaminar el curso de acción obligatorio.

4.1.1. Identificación del origen del problema.

4.1.1.1. Un reclamo corresponderá a traspasos cuando haya real constancia que existió una orden de traspaso vinculada al origen del problema; en este sentido resultará insuficiente la sola declaración del reclamante, debiendo suponerse que en ausencia de prueba documental el trámite de traspaso nunca existió muchas veces, y contrariamente a lo afirmado por el reclamante, se comprueba que el problema no se originó en un traspaso sino que en otras materias, tales como múltiple afiliación, omisión en la entrega de libreta o simple pago equivocado por parte del empleador. Cuando ello ocurra, se deberá dejar constancia del cambio de materia en el registro centralizado y guiar la solución por los procedimientos que respectivamente se establecen en la presente circular.

4.1.1.2 Es frecuente que el origen del reclamo se encuentre en un trámite de traspaso que quedó nulo por cualquier causa válida, pero que el afiliado desconoce, creándose confusión y descordinación; la nulidad de tal traspaso no impedirá quien como materia de traspasos no impedirá que el problema y su solución se enfoquen como materia de traspasos, cursándose, por ejemplo, las devoluciones de pagos rezagados que se hubiesen producido, conforme a la normativa de traspasos que los rige y a la que aquí se establece complementariamente (pagos equivocados, II.5 Pág. 54). En otros términos, basta la constancia de que el trámite de traspaso existió, sin importar si se anuló, si está pendiente o si ya se materializó.

4.1.1.3 Los reclamos relativos a traspasos cubren una gama muy

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

amplia de situaciones. Sin embargo, éstas conducen habitualmente a algunos de los siguientes problemas:

- a) Afiliados sostiene no haber suscrito el traspaso, pudiendo haber entregado o no su libreta (firma no corresponde).
 - b) Afiliado sostiene que suscribió el traspaso, pero bajo engaño, pudiendo haber entregado o no su libreta.
 - c) Traspaso válido con materialización pendiente por limitaciones operativas de la A.F.P. antigua.
 - d) Traspaso no materializado por haberse anulado debido a causa legítima o ilegítima
 - e) Traspaso no materializado por no haberse recepcionado nunca la orden invocada por el reclamante
 - f) Traspaso no materializado porque el documento suscrito fue una incorporación y no una orden de traspaso, en cuyo caso el reclamo derivaría a múltiple afiliación.
 - g) Traspaso materializado con cualquier tipo de error. Esto puede comprender variadas situaciones, tales como traspaso de cuenta equivocada, traspaso de fondos que parcialmente corresponden a otros afiliados, traspaso incompleto, traspasados repetidos, cobros equivocados de comisiones, etc.
 - h) Rezagos por descoordinación con el empleador o por pagos morosos, derivados de un proceso de traspaso.
- 4.1.1.4. La situación señalada en II.4.1.1.3.a. anterior corresponderá remitirla a esta Superintendencia para que asuma su fiscalización, en conformidad a lo establecido en I.2.2. (Pág. 1).
- 4.1.1.5. Las situaciones señaladas en II.4.1.1.3., letras b) a la h), serán abordadas directamente por las Administradoras, ciñéndose a la metodología, plazos y especificaciones que establece esta circular. En el caso b), además se deberá informar a la

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

Superintendencia el tipo de engaño detectado y el nombre y cargo de los responsables.

4.1.2. Normativa.

4.1.2.1. Los criterios para calificar situaciones relacionadas con traspasos, deberán basarse en la normativa vigente en la época de los acontecimientos y en las normas específicas que para tal efecto establece esta Circular.

4.1.3. Validez y calidad del traspaso.

4.1.3.1. Los factores estratégicos sobre los habitualmente deberá dictaminar la A.F.P. coordinadora serán: a) validez y b) calidad del traspaso. Decidido esto, le corresponderá dictaminar sobre el tipo de operaciones a efectuar para solucionar el reclamo.

4.1.3.2. El análisis de validez está orientado a establecer la inexistencia de factores que hagan nula una operación de traspaso. En la normativa actual esos factores se encuentran bien definidos y se investigan automáticamente por las A.F.P. nueva y antigua, resultado de ello los listados de aceptación y rechazo definitivo. Sin embargo, no ocurre lo mismo con la normativa anterior, específicamente las Circulares N°s 12 y 63 que no especificaban taxativamente las condiciones de nulidad o invalidez. Para obviar tales situaciones, cuando se analicen traspasos suscritos con anterioridad a la Circular n°131, y en especial aquellos que por causas excepcionales se encuentren pendientes o sujetos a revisión a raíz de un reclamo, el análisis de su validez deberá complementarse considerando los siguientes aspectos básicos causantes de nulidad:

- a) Falta de notificación comprobada a la A.F.P. antigua.
- b) Afiliado carente de relación con la A.F.P. antigua.
- c) Identificación insuficiente del afiliado, por no registrar como

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

mínimo su auténtica firma y nombre o RUT.

- d) Fecha suscripción imprecisa, que genere una situación de competencia de validez con otra orden.
- e) Firma del afiliado no auténtica, basada en discrepancia manifiesta y en su propia declaración, sin perjuicio que tal situación deberá ser conocida y calificada directamente por esta Superintendencia.
- f) Existencia de incorporación al sistema provisional nula en el origen de la secuencia a la que corresponde la orden de traspaso en análisis.
- g) Existencia de una orden de traspaso anterior, que legítimamente haga improcedente aquella que se analiza; corresponde a los casos en que se ha tratado de traspasar más de una vez, desde una misma Administradora, una cuenta individual para la que no haya mediado la correspondiente reincorporación previa.
- h) Existencia de una segunda orden de traspaso notificada, suscrita en igual fecha hacia A.F.P. distinta de la primera.
- i) Inexistencia comprobada de la correspondiente orden de traspaso o sus copias, previa aplicación de los procedimientos de verificación establecidos en II.2.2.9. (Pág. 28).
- j) Inexistencia de afiliación al nuevo sistema provisional, previo agotamiento de los procedimientos de regularización establecidos en II.2.2.8. (Pág 24).

4.1.3.3. Otros factor que dice relación con la validez, es el cumplimiento del plazo mínimo que debe mediar entre la suscripción de dos órdenes de traspaso.

Durante la vigencia de las circulares N°s 12 y 63 no se estableció expresamente el plazo mínimo que debía mediar entre las órdenes de traspaso suscritas por un mismo afiliado,

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

prevaleciendo informalmente la idea de que era posible traspasarse con cualquier frecuencia. En consecuencia, y atención a lo señalado en II.4.1.2. (Pág. 44), cuando se consideren varios traspasos suscritos por un mismo afiliado con anterioridad al 17/12/81, se entenderán válidos todos aquellos para los que medie un día entre sus fechas de suscripción, siempre que no adolezcan de nulidad por alguna otra causa.

4.1.3.4. La situación recién descrita se modifica a partir de la Circular N° 91, en la que la periodicidad quedó condicionada a la recepción de la correspondiente libreta de ahorro provisional de la A.F.P. antigua, la que, a su vez, decía entregarla a la nueva A.F.P. conjuntamente con la suscripción de otra orden de traspaso. Este procedimiento coexistió transitoriamente con lo dispuesto en la Circular N° 105, que eximió para casos excepcionales el requisito de acompañar la libreta al momento de suscribir un traspaso; por este motivo, las ordenes de traspasos suscritas en la forma autorizada por la Circular N° 105, mantiene como restricciones relativas a su periodicidad lo establecido en el numero F.3 de la circular N° 91 y la existencia de fondos en la cuenta individual del afiliado al momento en que el traspaso en análisis debió materializarse.

4.1.3.5. Todo traspaso debe encontrarse respaldado por la solicitud de incorporación al sistema y las órdenes de traspaso que produjeron la incorporación a la Administradora por las que transito la cuenta, incluyendo aquellas por las que transito la cuenta incluyendo aquella correspondiente a la nueva Administradora a la que correspondería la actual afiliación del reclamante. Cuando no se disponga de alguno de dichos documentos, la A.F.P. coordinadora deberá requerir a la nueva A.F.P. que habría suscrito la orden de traspaso de la cual se carece que aplique los procedimientos de regularización señalados en II.2.2.9. (pág. 28), y a la A.F.P. antigua la aplicación de los procedimientos establecidos en II.2.2.8. (Pág. 24), cuando el documento faltante sea la solicitud incorporación. En caso constatarse la inexistencia definitiva de algunos de estos documentos o sus copias, el acto a que dio origen será nulo, así como todos los que se el deriven, salvo que el documento faltante sea la solicitud de

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

incorporación y se regularice su ausencia. Al respecto debe tenerse presente que los independientes y los trabajadores que inician labores por primera vez a partir de 01/01/83, se entienden legalmente incorporados al sistema por el pago de una primera cotización y la iniciación de la vida laboral, respectivamente, sin perjuicio de lo cual; corresponderá perfeccionar su incorporación, con el objeto de ingresar a sus carpetas individuales la solicitud en que formalizan su voluntad de afiliación al nuevo sistema provisional.

4.1.3.6. Cuando se constate que un traspaso se ha materializado por rechazo indebido por parte de una Administradora antigua, se entenderá que el traspaso es válido, debiendo hacerse efectivo. Por causas de rechazo indebido, se entenderán todas aquellas que no se hayan señalado expresamente en la normativa vigente en cada oportunidad, o complementariamente en II.4.1.3.2. (Pág. 44) de esta Circular, así como aquellas que surjan de errores u omisiones de la propia Administradora que rechaza.

4.1.3.7. La aceptación de órdenes de traspasos para cuentas que presenten saldo igual a cero quedó expresamente prohibido a partir de la Circular N° 131; en consecuencia, con anterioridad a la entrada en vigencia de dicha circular, se entenderán válidos los traspasos efectuados en tal condición, salvo nulidad por otra causa.

4.1.4 Notificación al empleador.

4.1.4.1. A partir de la Circular N° 131, la responsabilidad por la notificación de un traspaso al empleador recayó en la nueva A.F.P. Sin embargo, con anterioridad a tales normas al responsabilidad de la notificación recaía en el propio afiliado, resultando en mayoría de los casos muy difícil probar su cumplimiento. Con el objeto de abordar este tipo de problema, los reclamos que impliquen pagos equivocados atribuibles a esta causa, originados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente Circular, se traspasarán a la Administradora que corresponda en la forma señalada en II.5.1.7. (Pág. 55).

4.1.5. Rezagos.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

4.1.5.1. En general, los rezagos existentes para cuentas correctamente traspasadas derivados de pagas morosos o de la recuperación de rezagos anteriores a un traspasos, deberán remitirse a la A.F.P. de término descontadas las comisiones que en su oportunidad correspondió cobrarles y ciñéndose en todo lo demás a los procedimientos que se establecen en II.4.2. (Pág. 49); los rezagos por descordinación con el empleador originados en un traspaso y rezagos por simple pago equivocado, se tratarán según lo establecido en II.5. (Pág. 54). de la presente circular.

4.1.6. Obligatoriedad.

4.1.6.1. La validez comprobada de un traspaso obligará a hacerlo efectivo, salvo la excepción operativa que se señala en II.4.2.8. (Pág. 50).

4.1.7. Análisis de la calidad.

4.1.7.1. El análisis de la calidad de un traspaso deberá abarcar todos los aspectos exigidos por la normativa vigente en la correspondiente época y aquellos exigidos por la presente circular, en tal forma que cualquier anomalía que exista sea detectada por la investigación que haga cada una de las A.F.P. involucradas y su solución quede incluida en el dictamen que emitirá la A.F.P. coordinadora, para que, finalmente, pueda garantizarse que la situación del afiliado reclamante ha quedado corregida, con sus fondos y documentación unificada en la nueva Administradora.

4.2. Especificaciones operativas para reclamos que involucren traspasos.

4.2.1. Los traspasos de fondos destinados a regularizar reclamos se harán en las fechas señaladas en II.2.1.9. (Pág. 16), utilizándose para la conversión a pesos los valores de cuota de cierre del día diecisiete del mes . No se utilizará este valor cuando deba repetirse un traspaso por rechazo previo (ver II.2.2.12(Pág. 31)).

4.2.2. Los fondos del reclamante sólo podrán ser objeto de cobro de comisiones durante los períodos en que legítimamente haya correspondido cobrarlas, debiendo registrarse las devoluciones con cargo a la Administradora en todos

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

los casos en que tal cobro resulte improcedente. En general, cualquier operación a raíz de la cual una Administradora reciba fondos del reclamante y que sea declarada nula o ilegítima, obligará a devolver la totalidad de las comisiones cobradas durante el período afectado a tal nulidad o ilegitimidad, entendiéndose que quedan suspendidos los derechos a comisión aún cuando la responsabilidad directa por el acto irregular escape a la Administradora que las cobró.

- 4.2.3. En todos aquellos casos en que deban traspasarse fondos para revertir un acto nulo o irregular, deberán traspasarse también las cotizaciones adicionales para seguro de invalidez y sobrevivencia que se hubiesen recaudado durante el período afectado.
- 4.2.4. Los traspasos de fondos que se efectúen en virtud de las normas de la presente circular, deberán ir acompañados de un listado en duplicado, denominado "Listado de Traspasos para Regularización de Reclamos", cuyo modelo se adjunta en Anexo N° 10. Al momento de la entrega estos listados deberán ser timbrados y firmados por la A.F.P. receptora, quedando una copia como constancia para el remitente, la que se archivará correlativamente por fecha. Además se acompañará el Anexo N° 9 de la circular N° 131 para formalizar los envíos e informar a esta Superintendencia.
- 4.2.5. Los traspasos de cuentas correspondientes a cada reclamante (o afiliado indirectamente involucrado en el reclamo) deberán acompañar la carpeta individual y su contenido, según especificaciones de la Circular N° 90, o aquel que parcialmente se disponga, incluyendo una relación en que conste la documentación enviada y la documentación omitida, señalando, en este último caso, la causa. Esta constancia deberá remitirse en duplicado y retenerse una copia timbrada y firmada por la A.F.P. destinataria. La A.F.P. remitente deberá mantener tales constancias en un archivo especial, a disposición de esta Superintendencia.
- 4.2.6. Complementariamente, los traspasos de cada afiliado deberán acompañar una liquidación o cartola individual con la identificación del afiliado y el número de registro del reclamo, detallando claramente cada partida que interviene en la conformación del saldo que se traspasa; especial cuidado deberá observarse en la identificación de períodos de cotización, fecha de pago según timbre de caja, tipo y período de las comisiones cobradas y/o devueltas, montos recibidos por traspasos y reliquidaciones de traspasos o rezagos, señalado nombre de la A.F.P. antigua y fecha de recepción, todo ello con el objeto de facilitar el análisis y evaluación que debe hacer la A.F.P. de término sobre el cabal cumplimiento del dictamen; cada componente del

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

saldo deberá expresarse en pesos y cuotas, indicando el valor utilizado en cada caso para su conversión; finalmente, esta cartola o liquidación deberá consignar cada una de las cotizaciones adicionales que se incluyen en el traspaso.

- 4.2.7 El cumplimiento de cualquiera de los procedimientos establecidos en los seis puntos anteriores obligará al rechazo del traspaso en la forma y plazos establecidos en II.2.2.12 (Pág. 31) de la presente circular, debiendo informarse de inmediato y formalmente el hecho a esta Superintendencia, mediante el anexo N° 9 de la Circular N° 131.
- 4.2.8. Cuando el traspaso de fondo deba remitirse hasta una A.F.P. de término a la que la cuenta llegó o debió llegar después de transitar por otras A.F.P. indeterminadas, el traspaso se hará directamente a la A.F.P. de término. El efecto de este procedimiento será dejar sin cobro de comisiones a las A.F.P. intermedias por concepto de los fondos cuyo tránsito se omite, pero reportará una necesaria simplificación que será de común beneficio.
- 4.2.9. Salvo la excepción operativa señalada en 4.2.8. anterior, todo traspaso válido pendiente deberá hacerse efectivo, respetando la libre voluntad del afiliado.
- 4.2.10. Cuando el traspaso corresponda a fondos cuyo oportuno traspaso se omitió por haberse abonado erróneamente en la cuenta de otro afiliado que a su vez fue traspasado a una tercera A.F.P., se aplicarán los procedimientos establecidos en II.2.2.5.(Pág. 20) de la presente circular, para los efectos de conocer, establecer y dictaminar los montos a traspasar por la Administradora involucrada.
- 4.2.11 Cuando se deba traspasar una cuenta individual que transitó por varias Administradoras, a raíz que todo o parte de aquel tránsito se ha dictaminado nulo, el traspaso se hará directamente hacia a la A.F.P. de término, sin recorrer en sentido inverso el camino que siguió la cuenta; cada Administradora, la que tiene actualmente la cuenta y aquellas por las que transitó en forma inválida, traspasarán directamente lo que corresponda - cuenta, rezagos, comisiones, cotizaciones adicionales, documentación, etc.- hacia la A.F.P. de término, unificándose la cuenta por la acción concertada y simultánea de todas ellas.
- 4.2.12 En los casos en que se dictamine específicamente la nulidad de un traspaso por no correspondencia de firmas o engaño en la suscripción (decisión que recae exclusivamente en la Superintendencia, de acuerdo con lo señalado en I.2.2. Pág. 1) y cuando una Administradora haya omitido el traspaso de una

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

cuenta, a pesar de haber sido notificada y ser válido el trámite, la A.F.P. responsable de la irregularidad deberá compensar con fondos propios las eventuales pérdidas ocasionadas por las diferencias entre la variación de su valor de cuota y el de la otra Administradora, que pudiera haber afectado al monto indebidamente traspasado o cuyo traspaso se omitió, entendido que el posible daño sobre la estabilidad de los fondos del reclamante se origina en un acto doloso o incumplimiento, más que en un error de carácter técnico.

Estos cálculos compensadores se aplicarán solo cuando la Administradora a la que según dictamen corresponda la actual vigencia de la cuenta individual, sea la misma que se vio afectada por la irregularidad, con el requisito adicional de que nunca se hubiese traspasado desde ella la cuenta del afiliado reclamante.

4.2.13 En el caso de fondos obtenidos por orden de traspaso nula, por no correspondencia de firma o engaño, la devolución de fondos se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Reintegro, con cargo a la Administradora, de la totalidad de las comisiones que se hubiesen cobrado a la cuenta que se debe devolver.
- b) Cálculo del monto actual en pesos que representen las cuotas que la Administradora antigua traspasó, utilizando para su conversión el valor de cierre de la cuota de esa Administradora antigua, existente el día 17 del mes en que se materializará el traspaso.
- c) Cálculo del valor en pesos a que corresponde actualmente el monto recibido por concepto de traspaso, convirtiendo las cuotas de la Administradora que efectúa la devolución, a pesos, utilizando el valor de cuota vigente el día 17
- d) Comparar el monto calculado en b) y c). Si b) mayor que C), la Administradora que devuelve completará la diferencia con fondos propios; si b) menor que c), se eliminarán del fondo de pensiones y cuenta individual todas las cuotas abonadas por concepto del traspaso recibió y se girarán solamente los pesos necesarios para cubrir el monto calculado en b).
- e) Las cotizaciones recaudadas a raíz del traspaso que se anula, se devolverán sin cobro de comisiones y convertidas a pesos

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

al valor de cierre de la cuota de la Administradora que devuelve, vigente el día 17 del mes del traspaso.

4.2.14 En el caso de traspaso válidos con materialización pendiente, el envío de fondos se hará de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Devolución de la totalidad de las comisiones que se hayan cobrado a la cuenta con posterioridad a la fecha en que debió haberse traspasado.
- b) Cálculo del monto de cuotas propias que habría correspondido traspasar si la orden se hubiera cumplido oportunamente.
- c) Cálculo de la equivalencia de las cuotas calculadas en b) anterior en cuotas de la A.F.P. que debió recibir el traspaso, utilizando el valor de cierre que tuvo la cuota de esa Administradora el día 17 del mes en que el traspaso debió materializarse originalmente.
- d) Cálculo de la equivalencia actual en pesos de las cuotas calculadas en c) anterior, utilizando el valor de cierre de la cuota de la Administradora destinataria, vigente el día 17
- e) Calcular el valor en pesos que representen las cuotas calculadas en b), convirtiéndolas según el valor de cierre de la cuota de la A.F.P. que efectúa el traspaso, vigente el día diecisiete.
- f) Comparar los montos en pesos calculados en d) y e). si d) mayor que e), la Administradora que traspasa eliminará del Fondo de Pensiones la totalidad de las cuotas calculadas en b) y girará solamente los pesos necesarios para traspasar el monto calculado en d).
- g) Las cotizaciones recibidas con posterioridad a la fecha en que debió efectuarse originalmente el traspaso, deberán remitirse sin cobro de comisiones y convertidas a pesos según el valor de cierre de la cuota de la Administradora que cursa el traspaso, vigente el día diecisiete del mes del traspaso.

4.2.15. En cualquier reclamo por traspaso, la A.F.P. de término deberá controlar la

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

correspondiente entrega de libreta provisional al afiliado, elemento importante en el flujo normal de comunicaciones.

4.2.16. En los caso en que se dictamine la nulidad de una afiliación o traspaso y se hubiese remitido la correspondiente libreta al afiliado, la A.F.P. coordinadora será la encargada de solicitar a éste su devolución, haciéndole ver los peligros que reviste un eventual mal uso de ella en caso de caer en manos de terceros, e instándole para que la devolución la remita a la A.F.P. de término para la correspondiente anulación y archivo en su carpeta individual.

5. Especificaciones para reclamos que involucren pagos equivocados en una o varias Administradoras.

5.1. Especificaciones para dictaminar el curso de acción obligatorio.

5.1.1. Se entenderá que un reclamo implica pagos equivocados, cuando se hayan cancelado cotizaciones correspondientes a un afiliado al nuevo sistema provisional en una Administradora distinta a la que correspondía.

5.1.2. Los pagos erróneos por descoordinación con el empleador, originados en un proceso de traspaso deben regularizarse automáticamente según Circular N° 131.

5.1.3. En cualquier reclamo que implique pago equivocado, los factores críticos para dictaminar la solución serán:

a) Constatación de la existencia de pago equivocado.

b) Determinar cuál es la A.F.P. de término.

5.1.4. La constatación de pago equivocado requiere verificar que el derecho a recaudar el período de cotización en análisis correspondía a una A.F.P. distinta a aquella en que se pagó. Tal verificación deberá obtenerse del análisis de los informes y documentación que remita cada A.F.P. relacionada, considerándose lo afirmado por el reclamante como simple orientación respecto de la investigación que se realice. En tal sentido será obligatorio que ante cualquier duda o inconsistencia originada en lo informado por el reclamante, se solicite información a todas las Administradoras, descartando así soluciones equivocadas por hacer fe de información confusa o incompleta proporcionada por el afiliado.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

- 5.1.5. Para establecer a cuál A.F.P. correspondía la afiliación válida al momento de cancelarse la cotización en análisis, los informes de cada A.F.P. relacionada deberán analizarse en conformidad a la normativa vigente al momento de ocurrir el presunto pago erróneo y a aquella establecida en la presente circular, en especial lo señalado en II.3.1.2. a 3.1.9.(Pág. 33 a la 39) y II.4.1.3. (Pág. 44).
- 5.1.6. La A.F.P. de término será aquella que al momento de materializarse la solución posea el derecho a administrar la cuenta individual del reclamante. Tal derecho deberá ser analizado y establecido en el dictamen de la A.F.P. coordinadora.
- 5.1.7. Todos los pagos erróneos que se detecten a raíz de reclamos y que tengan fecha de pago anterior a la entrada en vigencia de la presente circular, se traspasarán a la A.F.P. de termino como cotizaciones en rezago, más cotizaciones adicionales, ciñendose a los procedimientos establecidos en II.4.2. (Pág 49).
- 5.1.8. Todos los pagos erróneos que se detecten a raíz de un reclamo y que tengan fecha de pago posterior a la entrada en vigencia de la presente circular, se tratarán como pago en exceso, definido en Circular N° 233 devolviendo los fondos sólo cuando el empleador demuestre previamente haber pagado las correspondientes cotizaciones en la A.F.P. correcta, presentando los respectivos comprobantes de pago. los pagos erróneos podrán acogerse excepcionalmente al tipo de solución establecidos en el número anterior, cuando el afiliado declare o el empleador pruebe que el error se originó en información equivocada proveniente del afiliado o de la propia Administradora. En este sentido será de gran utilidad que los empleadores, en el momento de contratar al afiliado, le soliciten por escrito y bajo su firma el nombre de la Administradora donde deberán cotizar y que posteriormente supediten cualquier cambio a la recepción de una notificación de traspaso.
- 5.1.9. Cuando a raíz de la investigación se determine que en lugar de paso equivocado se está en presencia de cotizaciones de un no afiliado al nuevo sistema provisional, se procederá a devolver los fondos al empleador como pagos en exceso, aplicando la Circular N° 233 y condiciones adicionales establecidas en II.3.1.4.7., Pág. 36 de la presente circular, debiendo agotarse previamente la posibilidad de regularizar la incorporación a través de los procedimientos dispuestos en II.2.2.8. (Pág. 24).

III..NORMAS, PROCEDIMIENTO, ETAPAS Y PLAZOS PARA ATENDER RECLAMOS QUE INVOLUCREN A UNA SOLA A.F.P.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

1. Definición.

1.1. Se entenderá que un reclamo involucra a una sola A.F.P. cuando para su solución se requiera la concurrencia directa o indirecta de una segunda Administradora.

1.2. Cuando del curso de la investigación se concluya que el reclamo involucra a otra Administradora, el proceso de solución cambiará de modalidad y deberá ceñirse a lo dispuesto en el capítulo II de esta circular. Par tales efectos deberá consignarse en el registro centralizado la fecha de la detección del cambio de modalidad, reemplazando esta fecha para los plazos respectivos, a la fecha original de interposición del reclamo.

2. Etapas, procedimientos y plazos del proceso básico.

2.1. Para los reclamos que involucren a una sola A.F.P. se contempla un proceso básico y proceso suplementario; el primero, conformado por las operaciones mínimas necesarias para obtener la solución, descartando cualquier factor de retraso; los segundos, consistentes en diversas operaciones extraordinarias que entran a sumarse y por lo tanto a dilatar el tiempo básico requerido para alcanzar la solución.

2.2. El proceso básico comprenderá un mínimo de 15 días hábiles, desde la fecha de recepción del reclamo, e incluirá las siguientes etapas:

Primer día.

2.2.1 Recepción del reclamo por la A.F.P. cumpliendo las formalidades señaladas en I.3. (Pág. 2).

2.2.2 Despacho del reclamo a la unidad central encargada de su solución, cumpliendo con I.4.2. (Pág 3).

Hasta 5° día.

2.2.3 Verificación de no haber recibido el mismo reclamo anteriormente; si se hubiera recibido, el nuevo se asimilará al anterior, controlándose eventuales cambios de domicilio que impidan o hubieran impedido comunicarse con el reclamante, repitiendo las comunicaciones cuando proceda.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

2.2.4. Constatación que el reclamo no involucra a otra Administradora; en caso que la involucre deberá registrarse y tratarse en conformidad con lo dispuesto en el capítulo II de esta circular, sin que ello implique retraso en el correspondiente proceso básico.

2.2.5. Ingreso del reclamo en el registro centralizado y preparación de sus carátulas de seguimiento según lo establecido en I.4.3. (Pág. 3).

Hasta 6° día. (Las etapas III.2.2.6. y siguientes no son aplicables a reclamos por falta de la libreta de ahorro provisional, los que se tratarán según III.5 Pág. 63).

2.2.6. Despacho de acuso de recibo certificado a los reclamantes que hubiesen interpuesto su reclamo por correo, referenciándolo con el número asignado en el registro centralizado y ciñéndose a lo dispuesto en I.3.6. y 1.3.7. (Pág 3).

Hasta 10° día.

2.2.7. Término del diagnóstico de la situación provisional del reclamante.

2.2.8. Firma del dictamen, por el gerente general o su representante, en que se formalice detalladamente el tipo de solución adoptada.

2.2.9. Despacho por correo certificado de aviso de solución al reclamante y/o a su empleador y a esta Superintendencia cuando sea parte, en que se les informará sobre la situación detectada, señalándose el tipo de solución que se ha decidido y la fecha de la próxima actualización a partir de la solución se habrá materializado, quedando su cuenta en regla, disponible para consulta y susceptible de traspasarse.

Hasta el próximo proceso de actualización o el subsiguiente, según corresponda.

2.2.10. Si el dictamen es firmado hasta el cinco de cada mes, la solución allí establecida deberá materializarse incluyéndola en el proceso de actualización de cuentas individuales

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

correspondiente a ese mismo mes, con el objeto de generar los respaldos probatorios que se enviarán a los interesados.

- 2.2.11. Si el dictamen es firmado después del día cinco de cada mes, la solución se materializará a más tardar en el proceso de actualización de cuentas individuales del mes siguiente.

Hasta 5 días después de la actualización.

- 2.2.12 Envío de respuesta al reclamante y/o su empleador, adjuntando los respaldos probatorios de la solución alcanzada, con copia a esta Superintendencia cuando sea parte.

- 2.2.13. Anotación en el registro centralizado de reclamos del a fecha en que se materializó la solución; archivo del dictamen en la carpeta individual del afiliado conjuntamente con el expediente, salvo que el volumen de éste obligue a conservarlo en archivo aparte.

3. Etapas, procedimientos plazos adicionales por operaciones suplementarias.

3.1. Etapas y plazos adicionales por inhabilidad de la A.F.P. para dictaminar.

- 3.1.1. A más tardar un día antes de vencer el plazo para dictaminar, la Administradora deberá constatar si existe alguno de los factores señalados en I.2.2. (Pág. 1) que la inhabiliten para dictaminar, en cuyo caso remitirá el reclamo y su expediente a esta Superintendencia. A partir de ese momento se entenderán interrumpidas las etapas del proceso básico, reanudándose a partir del momento en que la Superintendencia emita su dictamen.

3.2. Etapas y plazos adicionales por consulta a esta Superintendencia sobre normas susceptibles de interpretación.

- 3.2.1. Este tipo consulta deberá efectuarse a más tardar hasta un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar, acompañando los informes y respaldos pertinentes. Una vez emitida la respuesta de la Superintendencia, la Administradora dispondrá de cuatro días hábiles para completar su dictamen y continuar con las restantes etapas del

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

proceso básico.

3.3. Etapas y plazos adicionales por reclamos que involucren a más de cinco afiliados.

3.3.1. Cuando un reclamo incluye problemas que afecten a más de cinco afiliados, el plazo para investigar y dictaminar se entenderá automáticamente ampliando a razón de un día hábil adicional por cada tres afiliados en exceso sobre cinco, con un tope de diez días adicionales respecto a los diez establecidos en el proceso básico.

3.4. Etapas y plazos adicionales por requerirse consulta antecedentes al afiliado o a su empleador.

3.4.1. Este tipo de consulta se hará a más tardar un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar, utilizándose correo certificado o contacto personal registrando; se dispondrá de 22 días hábiles para obtener respuesta y, recibida ésta, de cuatro días hábiles para la firma del dictamen y continuar con las etapas del proceso básico. En caso de no lograrse contacto y respuesta a la consulta, deberá reiterarse la gestión, para lo cual se dispondrá de un último plazo de 22 días, al cabo de los cuales y ante un resultado infructuoso, se suspenderá la tramitación del reclamo.

3.4.2. En consecuencia, la necesidad de consultar al afiliado reclamante o a su empleador implicará un máximo de 25 días hábiles adicionales respecto al proceso básico. En caso de reiterarse la gestión, tal plazo máximo aumentará en otros 22 días

3.5 Etapas y plazos adicionales para regularizar carencia de la solicitud de incorporación.

3.5.1. Para que la falta de solicitud de incorporación dé origen a un reclamo en que haya sólo una A.F.P. involucrada, necesariamente deberá tratarse de un trabajador que nunca se haya tratado de un trabajador que nunca se haya traspasado y que de acuerdo con sus antecedentes carezca en forma inequívoca de vínculo alguno, real o supuesto, con otra Administradora, De no ser así, el reclamo deberá procesarse según lo dispuesto en el capítulo II de esta circular.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

- 3.5.2. La A.F.P. responsable del reclamo deberá iniciar el siguiente procedimiento de regularización de la incorporación a más tardar un día antes del vencimiento del plazo para dictaminar, y dispondrá de 22 días para ejecutarlo. Las etapas que deberá desarrollar son las siguientes:
- a) Verificar que el trabajador haya pagado o declarado al menos una cotización, y establecer la eventual existencia de períodos impagos para los que se carezca de justificación documental por cese de labores o morosidad.
 - b) Tomar contacto directo con el reclamante y su empleador, solicitándole copia de la solicitud de incorporación cuya existencia se presume, a juzgar por el texto del reclamo y por el resto de los antecedentes proporcionados por la investigación. Si dispusiera de ella, y fuera básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34) se les solicitará una fotocopia que deberá ser firmada por el afiliado bajo el siguiente texto que la Administradora incorporará: "Certificado que esta fotocopia es reproducción fiel del original". Bajo la firma se registrará la fecha de la operación. Obtenida esta copia deberá archivarse en la correspondiente carpeta individual, entendiéndose concluida la regularización.
 - c) En caso de constatarse la inexistencia de la solicitud, ya sea por extravío o porque el trabajador manifiesta que nunca la suscribió, aunque siempre consideró haberse afiliado a la A.F.P. que establece el contacto, salvo el hecho que la formalización de su decisión fue defectuosa, podrá suscribir el formulario de regularización cuyas características de uso y diseño se adjuntan en Anexo N° 7, siempre y cuando se cumplan además las condiciones que se establecen en II.2.2.8.3. b), Pág. 25. Complementariamente deberá considerarse lo dispuesto en II.2.2.8.4/5, Pág. 27.
 - d) Si la regularización de la afiliación no se produce porque de acuerdo a lo informado por el trabajador ésta resulta inaplicable, se estará en presencia de un no afiliado,

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

correspondiendo devolver las cotizaciones al empleador, en conformidad con las Circulares N° 233 y la condición que se establece en II.3.1.4.7. Pág. 36 de esta Circular.

- e) Si la regularización no se logra por resultar imposible tomar contacto con el trabajador en el plazo otorgado, el procedimiento deberá reiterarse dentro de un nuevo plazo de 22 días, suspendiéndose la tramitación del reclamo en caso que tal gestión resulte también infructuosa. La Administradora deberá estar en condiciones de demostrar las gestiones que haya efectuado para lograr su objetivo e informar a la Superintendencia, cuando ésta sea parte en el reclamo, los resultados positivos o negativos que obtenga al término de cada período.

3.5.3. Logrado el contacto y cumplido el objetivo, se reanuda de inmediato el proceso básico, disponiéndose de 4 días hábiles para dictaminar.

3.5.4. El procedimiento de regularización también se aplicará a los trabajadores independientes, y a los dependientes que iniciaron labores por primera vez a partir del 01/01/83, aún cuando su afiliación sea legalmente válida por el sólo hecho de haber cotizado o de haber iniciado labores, respectivamente; ello, con el objeto de completar los antecedentes en la carpeta individual, archivando el documento en que formalizaron su ingreso al nuevo sistema provisional, y sin perjuicio de solucionar oportunamente (sin interrumpir el proceso básico) el problema que haya motivado el reclamo.

3.5.5. En consecuencia, la regularización de la incorporación implicará un plazo suplementario estimado en 25 días hábiles, respecto al proceso básico.

4. Especificaciones para reclamos que involucren problemas en la incorporación.

4.1. Se considerarán bajo esta categoría solamente los problemas de afiliación de reclamantes que nunca se hayan traspasado; aquellos que presenten traspasos se tratarán según lo establecido en II.4 (pág. 42).

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

4.2.El análisis de validez de una incorporación y la respectiva afiliación, deberá hacerse en conformidad a la normativa vigente en cada oportunidad y a aquella que se establece en II.3.1.4. hasta II.3.1.8. Págs. 34 a 39 de la presente Circular.

4.3.Los reclamos relativos a la incorporación tienen habitualmente algunos de los siguientes orígenes:

- a) Solicitud de incorporación válida pendiente de procesar.
- b) Solicitud de incorporación mal procesada.
- c) Desatención reiterada a solicitudes de modificación de datos.
- d) Solicitud de incorporación con errores al momento de la suscripción.
- e) Solicitud de incorporación no procesada por ser básicamente incorrecta (II.3.1.4.1. Pág. 34) y desconocerlo el interesado.
- f) Solicitud de incorporación no procesada por carecerse del respectivo documento.
- g) Solicitud de incorporación cuya firma es desconocida como propia por el reclamante.
- h) Solicitud de incorporación que el afiliado objeta, aduciendo que la firmó influido por argumento engañosos de un vendedor.

4.4.Al disponerse de la respectiva solicitud de incorporación básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34) corresponderá procesarla y regularizar completamente la situación del reclamante. Sin perjuicio de ello, cada vez que se detecten solicitudes de incorporación sin procesar, deberá informarse a esta Superintendencia, detallando el origen técnico y la extensión del problema.

4.5.Cuando una solicitud de incorporación básicamente correcta (II.3.1.4.1. Pág. 34) presente errores u omisiones cometidos al suscribirla, corresponderá tomar contacto directo con el afiliado y suscribir un formulario de "Complementación de información", cuyo modelo se adjunta en Anexo N°8 para, finalmente, corregir la información errónea a faltante, y archivar dicho formulario en la carpeta individual el afiliado junto a su solicitud de incorporación. Para esto dispondrá de 22 días, período paralelo que no suspenderá el dictamen y restantes etapas del proceso básico, salvo que los datos que se necesite complementar sean un elemento estratégico que impida solucionar el reclamo; en este último caso se entenderá legítimamente interrumpido

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

el proceso básico hasta lograr la complementación requerida, a través de la aplicación de la etapa suplementaria III-3.4, Pág. 59.

Cuando la Superintendencia sea parte, los resultados de cada gestión regularizadora deberán informársele de inmediato.

- 4.6. Cuando la solicitud de incorporación sea básicamente incorrecta (II.3.1.4.1. Pág. 34) o la Administradora carezca de ella, deberá aplicarse el procedimiento de regularización de la afiliación establecido en III.3.5. Pág. 59. Si después de tomar contacto con el trabajador se concluyera que no se ha afiliado al nuevo sistema provisional y que tal situación no es susceptible de regularizarse, cualquier pago que registre constituirá un precedente en conformidad con Circular N° 233 y con lo dispuesto complementariamente en II.3.1.4.7. (Pág. 36) de esta circular.
- 4.7. Cuando la validez de la incorporación sea objetada por el reclamante, aduciendo que firmó bajo engaño o debido a argumentos falaces de un promotor, la afiliación mantendrá su plena validez, debiendo informarse al interesado que "la Ley da a la afiliación un carácter irrevocable y presupone que el interesado se informó amplia y correctamente antes de tomar su decisión". Simultáneamente la Administradora deberá informar a la Superintendencia los antecedentes del caso y nombre del promotor involucrado, para que ésta analice los hechos y adopte las medidas correctivas que procedan, sin perjuicio de aquellas que la propia AFP decida adoptar.
- 4.8. Cuando del análisis de los hechos y eventual consulta al reclamante y su empleador, se concluya que la afiliación corresponde o involucra en cualquier forma a otra Administradora, se entenderá que el reclamo cambia de modalidad, debiendo asumir la AFP que lo recibió un rol coordinador, en conformidad con lo establecido en el capítulo II de esta circular.
- 4.9. Las consecuencias derivadas de una afiliación defectuosa o inexistente son diversas: rezagos, cuentas duplicadas, abonos en cuentas equivocadas, omisión en la entrega de libretas y cartolas, etc. En cualquier caso, la regularización de la afiliación deberá ir acompañada de solución al conjunto de problemas derivados, guiándose por la normativa que para cada materia corresponda.
5. Especificaciones para reclamos que involucren carencia de la libreta provisional.
 - 5.1. Las solicitudes de libreta tendrán carácter de reclamo solamente cuando a juicio del reclamante se hubieran contravenido las normas establecidas para su entrega, ya sea por vencimiento del plazo para emitir la libreta original, por desatención a una solicitud de duplicado o en caso de haberse emitido con errores en su contenido.
 - 5.2. La normativa vigente exige que la solicitud de libreta provisional se haga por escrito y

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

con la firma del afiliado. Ello es así porque la libreta es un medio indispensable para suscribir traspasos y resulta riesgoso y propicio para un eventual mal uso la posibilidad que tal documento deberán atenderse reclamos de libretas interpuestos con la firma del interesado, debiendo devolverse aquellos suscritos por otra persona, ya sea el empleador, familiar o amigo. Junto con la devolución habrá que indicar al reclamante la conveniencia que tal reclamo se repita suscrito directamente por el afiliado, consignando su RUT, su dirección particular y explicitando si la carencia de libreta es por extravío o por que la AFP nunca se la hizo llegar.

5.3. Los reclamos por libretas que contengan errores en la identificación se tratarán conforme a las especificaciones que se señalan en II.7 (Pág. 66), y cuando el error se refiera al saldo registrado en ella, conforme a lo establecido en III.6. Pág. 66 de la presente circular, sin perjuicio que su entrega se haga aplicando los procedimientos de precaución que se incluyen en 5.4 siguiente.

5.4. Los reclamos por libretas referidos exclusivamente a su no recepción se solucionarán en un plazo máximo de 10 días hábiles conforme al siguiente procedimiento:

5.4.1. Verificar la condición de afiliado del reclamante y la autenticidad de su firma.

5.4.2. Si se verifican significativas discrepancias en la firma, se informará de inmediato a esta Superintendencia, adjuntando la documentación de respaldo que proceda.

5.4.3. Si no se registra como afiliado, se deberá seguir el procedimiento establecido en el punto III.4 (Pág. 61) y asimilarse a reclamos por incorporación.

5.4.4. Si se registra como afiliado y la firma es considerada auténtica, se debe verificar la emisión y despacho de la libreta provisional correspondiente, considerando las siguientes alternativas:

- a) Si existe constancia de que la libreta fue despachada a misma dirección señalada en el reclamo, se enviará al afiliado una carta certificada en la que junto con informarle de la situación producida, se le indicará la dirección de la oficina más próxima de la AFP, solicitándole concurrir a ella para hacerle inmediata entrega de su libreta, previa suscripción de la declaración jurada a que se refiere el punto 6 de la Circular N° 92. Una copia de esta se ingresará a la carpeta individual del afiliado. Asimismo, cuando éste retire el duplicado, deberá firmar un recibo, el que conjuntamente con la

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

declaración jurada, se ingresará a la carpeta individual.

- b) Si existe constancia de que la libreta fue despachada a una dirección diferente de la señalada en el reclamo, deberá precederse del modo dispuesto en la letra a), entregándose el original de la libreta en caso que ésta hubiera sido devuelta por el correo. Complementariamente con la entrega deberá solicitarse al afiliado que formalice su cambio de domicilio.
- c) Si existieran dudas o falta de pruebas respecto al despacho de la libreta, deberá precederse del modo dispuesto en a).
- d) Si la libreta no se ha despachado, deberá enviarse por carta certificada a la dirección señalada en el reclamo; en caso de existir discrepancia entre la dirección del reclamo y aquella registrada para el afiliado en los archivos de la A.F.P. deberá precederse del modo dispuesto en a), entregando el original en vez del duplicado y omitiendo la declaración jurada.

5.4.5. Si presentándose el afiliado en la oficina de la A.F.P. que le fuera señala en la carta, por cualquier motivo o eventualidad no se le hiciera entrega de la libreta, el jefe responsable de la oficina deberá extenderle un certificado, cuyo formato se adjunta en Anexo N° 11, en el que constará el hecho, copia del cual deberá enviarse a esta Superintendencia de inmediato.

5.4.6. En aquellos casos en que la Administradora carezca de oficina en la localidad donde reside el reclamante, la solución se proveerá por correo certificado, debiendo adjuntarse un sobre franqueado para que el afiliado devuelva firmada la declaración jurada y correspondiente recibo. Cuando en estos casos la dirección consignada por el reclamante sea distinta de aquella registrada en la Administradora, se enviará al reclamante una carta certificada (etapa suplementaria III.3.4. Pág. 59) a más tardar el 6° día hábil después de interpuesto el reclamo, en la que se le solicitará devolver firmado un formulario de modificación de datos, confirmando su nuevo domicilio; reciba la respuesta, en un plazo máximo de cinco días hábiles se enviará la libreta, junto con procesar y archivar en la carpeta individual del reclamante la modificación de datos correspondiente.

6. Especificaciones para reclamos que involucren problemas en el saldo de la cuenta individual.

6.1. Bajo esta categoría se solucionarán reclamos por abonos erróneos u omitidos, así como

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

por errores en el cálculo de comisiones.

6.2. La investigación y solución de reclamos por saldo deberá cubrir una revisión de la totalidad de los períodos de cotización, comprendidos entre la incorporación del afiliado a la Administradora y la actualidad anterior a la materialización de la solución.

6.3. Cuando se determine que el problema de saldo se originó en la Administradora desde la cual se recibió la cuenta por traspaso, o que la cuenta individual del reclamante ha sido lo establecido en II.4. Pág. 42, registrándose el cambio de rol de la Administradora en el registro centralizado (Anexo 3, punto 5.3.).

7. Especificaciones para reclamos que involucren error en la identificación y/o demás antecedentes del afiliado o su empleador.

7.1. Solo se tratarán como reclamos aquellas solicitudes de modificación de antecedentes que según el reclamante constituyan reiteración de una solicitud anterior, desatendida o mal atendida.

7.2. Las solicitudes de modificación de datos deberán contener la firma del afiliado, la que deberá compararse con la que registró en su solicitud de incorporación; en caso de discrepancia, la modificación deberá posponerse hasta que la Administradora obtenga del afiliado pruebas respecto a su identidad, que permitan garantizar que se está en presencia de la misma persona. Con este objeto deberá aplicarse la etapa suplementaria III.3.4. Pág. 59, y dirigirse una comunicación al interesado, solicitándole una explicación y una fotocopia de su RUTA o cédula de identidad y acompañándole un formulario de modificación de datos para que lo devuelva firmado.

7.3. La corrección de datos deberá hacerse en todos los registros existentes en la Administradora, con el objeto de garantizar que se ha suprimido esa fuente de error

7.4. Si los datos equivocados efectuaran a la libreta provisional, la respuesta al reclamante deberá incluirse una etiqueta corregida para que éste la pague y deje su documento en regla o la devolución de la libreta debidamente corregida en caso que la hubiese adjuntado al reclamo. Para efectos de enviar la etiqueta o la libreta al reclamante, deberán considerarse los mecanismos de precaución establecidos en III.5.4. (Pág. 64)

7.5. Complementariamente, deberá adjuntarse al reclamo una carta con sus últimos movimientos, en la que figuren sus antecedentes correctamente registrados.

8. Especificaciones para reclamos relativos a la cartola trimestral.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

8.1. Los reclamos relativos a la cartola se asimilarán a reclamos por saldo, identificación y antecedentes del afiliado, o de libreta, dependiendo del problema que se plantee.

IV. OTRAS NORMAS DE APLICACION GENERAL.

1. En lo que se refiere a la aplicación de la presente circular, no serán atingentes las normas de las circulares números 147 y 292, referentes a la autorización previa de esta Superintendencia para ajustar comisiones o movimientos en las cuentas individuales.
2. Toda devolución de comisiones que en virtud de las normas de la presente circular corresponda efectuar con cargo a la Administradora, respecto de cuentas individuales ya traspasadas o que corresponda traspasar como resultado de los respectivos dictámenes, así como también respecto de los rezagos involucrados, deberán abonarse previamente al Fondo de Pensiones y transferirse desde éste a los Fondos de Pensiones correspondientes.
3. Los plazos de la presente circular se entenderán todos en días hábiles.
4. Cuando el día 17 de un mes no sea hábil, se considerará para efectos de los valores de cuota el día hábil anterior.
5. Reemplazarse el cuadro N° 1 de la sección II de la Circular N° 284 por el Anexo N° 12 de la presente circular y el concepto "Fiscalizaciones Específicas" de la página 33, por el siguiente:

"RECLAMOS" :

Corresponde a los montos traspasadas en virtud de las normas vigentes sobre atención de reclamos, sea que se deriven de circulares o de instrucciones impartidas mediante oficios de esta Superintendencia:

6. Reemplazase el Anexo N° 9 de la Circular N° 131 por el Anexo N° 9 de la presente circular.
7. La presente circular entrará en vigencia el 1° de Diciembre de 1984 para todos los reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradora, y el 2 Enero de 1985 para todos los restantes reclamos.

JUAN ARIZTIA MATTE

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

Superintendencia de A.F.P.

SANTIAGO, Noviembre 19 1984.

Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones

ANEXOS.

FORMULARIO DE RECLAMO ANEXO N° 1

LOGO A.F.P.

Identificación del reclamante que suscribe

Nombre:	
RUT	Dirección
Comuna	Ciudad
Relación del reclamante con la A.F.P.	

Constancia de recibo por A.F.P.

Nombre
Cargo
Agencia
Fecha
Hora

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

<input type="checkbox"/>	Afiliado dependiente nuevo
<input type="checkbox"/>	Afiliado dependiente antiguo
<input type="checkbox"/>	Afiliado independiente
<input type="checkbox"/>	Ex afiliado (traspasado)
<input type="checkbox"/>	Trabajador no afiliado al nuevo sistema provisional
<input type="checkbox"/>	Empleador
<input type="checkbox"/>	Representante (intermediario)

Firma y Timbre

Materia del reclamo

Documentación que acompaña

Firma del reclamante
ANEXO N° 2

LOGO A.F.P

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

ACUSO DE RECIBO

REF. : Su carta de fecha :

Reclamo N°

Estimado afiliado;

hemos recibido su carta de la referencia y tomando debido conocimiento del problema que le afecta, el cual solucionaremos aplicando los procedimientos establecidos por la Superintendencia de A.F.P. Ello implica dar cumplimiento a diversas etapas operacionales en plazos pre - establecidos, cabo de los cuales se le comunicará por correo certificado la solución alcanzada.

Debemos hacer presente a Ud. que, no obstante el tiempo requerido, sus fondos previsionales se encuentran debidamente resguardados y beneficiándose de la correspondiente rentabilidad.

Saluda atentamente a Ud.,

(Nombre y firma del funcionario
responsable de la A.F.P.)

Anexo N° 3

REGISTRO CENTRALIZADO DE RECLAMOS

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

1. Localización

El registro centralizado de reclamos (RCR) deberá localizarse en las respectivas casas matrices de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

2. Acceso

El RCR deberá ser accesible para consulta en cualquier momento.

Deberá disponerse, a partir del quinto día hábil de cada mes, de un juego actualizado de microfichas o listado, conteniendo la información de todos los reclamos en orden alfabético, según el apellido paterno, materno y nombres del afiliado, agregando el número de registro, su fecha de recepción, la fecha proyectada de término y la fecha efectiva del término.

3. Respaldo

Toda información que se ingrese al RCR deberá estar originada y respaldada por la carátula que acompañará a cada reclamo (I.4.3, Pág.).

Anexo N° 3 Página 2.

4. Formato del registro.

La secuencia y estructuración de los campos de datos del RCR será la siguiente:

- a) Número del reclamo asignado por la A.F.P. coordinadora o única involucrada: formato alfanumérico de 9 caracteres, estructurados XX999999X.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

- b) Número del reclamo cuando se obtiene desde una solicitud de investigación recibida desde otra A.F.P.: formato alfanumérico de 9 caracteres, estructurados XX999999X.
- c) Rol: formato alfabético de 1 carácter para alguno de los valores C, R, T, U.
- d) Fecha en que se asume el rol: formato alfanumérico de 8 caracteres, estructurados 99X99X99 para dd/mm/aa.

Los campos c y d deberán repetirse una vez, en la misma secuencia.

- e) Rol: formato alfabético de 1 carácter para alguno de los valores C, R, T, U.
- f) Fecha en que se asume el nuevo rol: formato alfanumérico de 8 caracteres, estructurados 99X99X99 para dd/mm/aa.
- g) Materia reclamada: formato alfabético de 1 carácter para alguno de los valores M,T,P,A,L,S,I,O.
- h) Identificación del afiliado: alfabético de 50 caracteres, para el nombre completo del afiliado.
- i) RUT o Carnet de Identidad del afiliado: formato alfanumérico de 12 caracteres, estructurados 99X999X999XX para la representación del tipo 99.999.999-9.
- j) Número de afiliados involucrados: formato numérico de 4 caracteres.
- k) Fecha proyectada de término: formato alfanumérico de 11 caracteres, estructurados 99X99X99XXX para dd/mm/aa, dd/mm/aaIND, dd/mm/aaSUS o dd/mm/aa+NN.
- l) Fecha efectiva de término: formato alfanumérico de 8 caracteres, estructurados 99X99X99 para dd/mm/aa.

Anexo N° 3 Página 3.

5. Contenidos.

5.1 Número del reclamo.

5.1.1. Solamente podrán asignar número a los reclamos las Administradoras

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

coordinadora y aquellas que sean únicas involucradas. Este número será correlativo para cada Administradora y constará de una sigla que identificará a la A.F.P. coordinadora o única involucrada y de un número.

- 5.1.2 Las siglas con que se identificará a las Administradoras en el RCR serán las siguientes:

AFP Alameda	: AL	AFP Magister	: MA
AFP Concordia	: CO	AFP Planvital	: PL
AFP Cuprum	: CU	AFP Provida	: PR
AFP El Libertador	: EL	AFP San Cristóbal	: SC
AFP Habitat	: HA	AFP Santa María	: SM
AFP Invierta	: IN	AFP Summa	: SU

- 5.1.3. El número de cada reclamo será único y con él se deberá registrar en las Administradoras involucradas. Cuando el reclamo hubiese sido remitido por esta Superintendencia, deberá agregarse el signo "*" al extremo derecho del número correlativo de registro.
Por ejemplo: al3341945*.

- 5.1.4. En el formato del registro del RCR se dispone de dos campos para registrar el número del reclamo. El primero (a) está destinado a contener el número que le corresponde asignar a la A.F.P. coordinadora o única involucrada, por el solo hecho de haberlo recibido.
El segundo (b) está destinado a registrar el número asignado a un reclamo en una solicitud de investigación recibida desde otra A.F.P.

Anexo N° 3 Página 4.

- 5.1.5. El registro del número de un reclamo proveniente desde otra A.F.P. vía solicitud de investigación, sólo deberá ingresar al RCR el sexto día hábil desde su recepción. Este plazo se explica porque la utilización del segundo campo (b) presentará algunas dificultades especiales, derivadas de la posibilidad de enfrentar problemas de competencia en el ejercicio del rol de la A.F.P. coordinadora, a causa de la

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

interposición múltiple de un mismo reclamo en varias A.F.P. (ver II.1.2. Pág.8). Para evitar modificaciones en este campo por tal causa, cuyo efecto sería verse en la necesidad de eliminar y sustituir sucesivamente el número del reclamo hasta que se establezca la única A.F.P. coordinadora competente, no deberá registrarse el número informado en las solicitudes de investigación sino hasta el vencimiento del plazo para responderles. De este modo, se registrará siempre el único número válido y se desearán, sin mayores efectos sobre el RCR, los asignados por aquellas A.F.P. que habiendo inicialmente sido coordinadora, resulten en definitiva relacionadas. Si resultaran descartados todos los números de las solicitudes de investigación recibidas, y sólo prevaleciera como A.F.P. competente la A.F.P. consultada, en el campo (b) se repetirá el mismo número inicial registrado en el campo (a).

5.2. Rol de la Administradora y fecha de inicio.

- 5.2.1. Para identificar el rol de la A.F.P. se usarán las letras C,R,T y U, correspondientes a A.F.P. coordinadora, respectivamente.
- 5.2.2. Se registrara la fecha en que se asuma el rol. la A.F.P. coordinadora y la única involucrada asumirán su rol en la fecha en que el reclamo sea interpuesto por el interesado, la que figurará en la constancia de recepción que se habrá estampado en el mismo; la A.F.P. relacionada la asumirán la fecha en que reciba la correspondiente solicitud de investigación de la A.F.P. coordinadora; la A.F.P. de termino, en la fecha en que reciba el dictamen definitivo con la solución.
- 5.2.3. Si la causa de un reclamo múltiple (ver II.1.2., Pág. 8 el rol inicial de una A.F.P. cambiara de coordinadora a relacionada, deberán repetirse los registros de 5.2.1 y 5.2.2. anteriores con la nueva información.

Anexo N°3 Página 5.

5.3. Nuevo rol y fecha de inicio.

- 5.3.1. Al emitirse el dictamen se designa la A.F.P. de término, produciéndose en ésta el cambio de rol.
Al producirse este cambio, se deberá registrar el nuevo rol y su fecha de inicio.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

5.4. Materia reclamada.

5.4.1. La clasificación de los reclamos según materia se hará considerando las definiciones que al respecto se hacen en la presente circular, resultando siete categorías que se identificarán con las letras que a continuación se indican:

Múltiple afiliación	:	M
Traspasos	:	T
Pagos equivocados	:	P
Afiliación	:	A
Libretas	:	L
Saldo	:	S
Identificación	:	I
Otro	:	O

5.4.2. Los reclamos relativos a cartola se asimilarán a reclamos por libreta cuando se invoque su no recepción; a reclamos por saldo cuando se impugne el saldo registrado en ella; y a reclamos por identificación cuando se impugnen los datos personales.

5.4.3. Es posible que la investigación demuestre que el problema que enfrenta el reclamante tenga origen distinto al que el supone. En tal caso, en el RCR deberá consignarse la materia a la que efectivamente corresponde el reclamo, debiendo hacerse las modificaciones correspondientes.

Anexo N° 3 Página 6.

5.5. Identificación del afiliado al que se refiere el reclamo.

5.5.1. Se registrará la identificación en la secuencia: apellido paterno, apellido materno y nombres.

5.5.2. Esta identificación deberá especificarse complementariamente con el número de RUT o carnet de identidad correspondiente.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

5.5.3. Cuando un reclamo se refiera a más de una afiliado, deberán repetirse todos los datos del formato señalado en el número 4 de este anexo, pero diferenciando la identificación de cada afiliado, y la materia reclamada si procede. Esto tendrá como consecuencia un registro por cada afiliado, aunque se trate de un mismo reclamo.

5.6 Número de afiliados.

Se registrará el número de afiliados involucrados directamente en el reclamo, sin perjuicio que a raíz de la investigación se detecte que el problema que el problema que afecta a éstos sea extensivo a otros, a los que también habrá que regularizar su situación. Este número reviste importancia, pues de él depende el derecho a disponer de días suplementarios para gestionar la solución (ver II.2.2.3.Pág. 19 de esta circular.

Anexo N°3 Página 7

5.7 Fecha proyectada de término.

5.7.1. La fecha para determinar el rol que corresponda a cada Administradora variará dependiendo del surgimiento de etapas adicionales por operaciones suplementarias; mientras éstas no surjan, la fecha proyectada de término será la que corresponda según el proyecto básico. En caso que surjan etapas suplementarias, deberá modificarse de inmediato la fecha proyectada de término en el RCR.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

- 5.7.2 Cuando se registre una etapa cuyo cumplimiento tenga plazo indeterminado (II.2.2.1. y II.2.2.2. Pág 18, II.2.2.11. Pág. 30, III.3.1. y III.3.2. Pág.58), se registrará en este campo la fecha de la indeterminación, seguida de la sigla IND.
- 5.7.3 Cuando corresponda suspender la tramitación del reclamo (II.2.2.7., II.2.2.8. y II.2.2.9. Pág. 23 a 28, y II.3.4., II.3.5. Pág. 59) se registrará en este campo la fecha de suspensión, seguida de la sigla SUS. Este registro deberá hacerse en todas las A.F.P. involucradas, siendo responsabilidad de la A.F.P. coordinadora informar a todas ellas la fecha en que se da origen a tal situación.
- 5.7.4. Al superarse las situaciones anómalas a que se refieren los números 5.7.2. y 5.7.3. anteriores, deberá calcularse una nueva fecha proyectada de término, con la cual se actualizará el contenido de este campo.

Anexo N° 3 Página 8

- 5.7.5. Cuando por dictamen se haya requerido a determinada Administradora la aplicación del procedimiento de regularización de la afiliación de un independiente o trabajador que inició actividades por primera vez con posterioridad al 31/12/82, establecido en II.2.2.8.6., Pág. 28 y III.3.5.4., Pág. 61, o el procedimiento de complementación de información establecido en II.3.1.4.2., Pág. 34 y III.4.5., Pág. 62, que en ambos casos no implican factor de retraso en los plazos del proceso básico, se dejará constancia en el RCR de tal gestión pendiente, marcando junto a la fecha proyectada de término el signo "+"

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

y la sigla identificatoria de la A.F.P. encargada (ver 5.1.2. de este anexo). Esta marca (+ SIGLA A.F.P.) deberá registrarla tanto la A.F.P. responsable de la gestión como la A.F.P. de término, encargada de controlar su cumplimiento. Al momento de cumplirse el objetivo y terminarse el procedimiento, tal anotación deberá eliminarse.

5.8. Fecha efectiva de término.

Se registrará la fecha real en que el rol de la correspondiente Administradora haya concluido.

(II.1.3., II.1.4., II.1.5., Págs. 10, 12 y 13 y III.2.2.13. Pág. 58).

IDENTIFICACION A. F. P.

ANEXO N°4					
RECLAMO N°	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha recepción	<u>2/</u>				
ROL A.F.P.	C	<input type="text"/>	R	<input type="text"/>	T
				<input type="text"/>	U
					<input type="text"/>
Afiliadosntesis involucra involucra	<u>4/</u>				
Materia	M	<input type="text"/>	T	<input type="text"/>	P
				<input type="text"/>	A
					<input type="text"/>

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

L	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	I	<input type="checkbox"/>	O	<input type="checkbox"/>	5/
---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	----

Reclamante

Nombre :	RUT:
Domicilio :	

Materia reclamada (síntesis)

Avance

Fecha	Etapas y observaciones	Firma responsable	Firma registro

6
7

Nombre y firma del Supervisor o Jefe responsable
--

Ver notas al reverso

Fecha de término proyectada
Fecha término efectiva

Anexo N° 5

SOLICITUD DE INVESTIGACION

La información y documentación que la A.F.P. coordinadora deberá solicitar a las A.F.P. relacionadas será la siguiente, salvo excepciones que ella misma decida:

1. Fecha de afiliación a la A.F.P. consultada, acompañando fotocopia de la solicitud de incorporación al nuevo sistema provisional y de las órdenes de traspaso que correspondan.
2. Registro histórico de los movimientos en la cuenta individual, adjuntando fotocopia de microfichas o cartolas que los respalden. Estas deberán abarcar los periodos comprendidos entre la incorporación al sistema y la última actualización de cuentas individuales, previa confrontación con las planillas de pago de cotizaciones recibidas,

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

remitiéndose fotocopia de dichas planillas en los casos en que existiese alguna discrepancia u omisión de lo recaudado con lo registrado en la cuenta individual.

3. Antecedentes sobre traspasos, indicando las A.F.P. de origen y destino, las fechas de suscripción de las respectivas órdenes y fechas de materialización de los traspasos, su composición y monto. Deberá adjuntarse fotocopia de las órdenes de traspaso que respaldaron dichas operaciones o del correspondiente listado de traspaso si la cuenta ya fue transferida por la A.F.P. consultada. En caso de cuentas traspasadas incluyendo fondos que no correspondía, deberá informarse considerando lo establecido en II.2.2.5. pág. 20 de la presente circular.
4. Informe sobre los diversos tipos de rezagos que históricamente registre el afiliado, explicando su causa, cuando proceda, la fecha de su recuperación.

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

Anexo N°5 Página 2

5. Informe sobre existencia de justificaciones documentales por periodos de cotización impagos, consistentes en declaraciones y no pago, notificaciones de iniciación y cese, adjuntando fotocopias de los respaldos en cada caso. Complementariamente, informe sobre gestiones efectuadas para cobrar periodos en mora.
6. Informe sobre vigencia de la afiliación (cuenta vigente, traspasada o en proceso de traspaso).
7. Informe sobre emisión y despacho de la libreta provisional, consignando fecha y dirección a la que se despachó, así como la constancia de certificación postal del despacho.
8. Informe respecto al envío de solicitud de cálculo de bono de reconocimiento a la respectiva institución provisional del sistema antiguo, precisando la fecha de afiliación consignada en ella.
9. Código de control con que se registre la afiliación en el archivo de afiliados.
10. Cualquier otra información o documentación que la A.F.P. coordinadora considere necesaria para dictaminar.

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

ANEXO N° 6
Página : _____ de

LOGOTIPO A.F.P.	<u>DICTAMEN PARA SOLUCION DE RECLAMO 1/</u>	1/ Reclamo N° : _____ (2) 2/ Fecha : _____ (de interposición: 3/)
-----------------	---	--

Nombre afiliado	(nombre del que firma o del primero de varios que firmen el reclamo)	R.U.T. :
Dirección remitente :	(según carta reclamo o remitente del sobre)	
AFP involucradas y su rol :	(sigla AFP/sigla Rol; Ver 5.1.2 y 5.2. del Anexo 3)	Personas involucradas : (involucradas explícitamente en el reclamo)

<p><u>DIAGNOSTICO</u> :</p> <p>a) El orden en que se haga el diagnóstico deberá ser por persona involucrada. b) El diagnóstico para cada persona se iniciará con su nombre completo y RUT. c) La primera información del diagnóstico deberá consistir en un itinerario cronológico que describa el vínculo que une o unió al trabajador con todas las Administradoras correspondientes, señalando fechas y documentos 4/ en que se originó y/o se materializó tal vínculo. d) A continuación se expondrá la situación del reclamante en cada Administradora en la que existan situaciones irregulares o pendientes, y en aquellas que la situación del reclamante constituya un antecedente relevante para la justificación del dictamen o para su comprensión por todas las Administradoras involucradas. Cada hecho que a juicio de la Administradora que dictamina sea indebido o constituya irregularidad, deberá calificarse expresamente como tal, para facilitar la comprensión posterior de las conclusiones a que se llegue.</p>	Control <u>5/</u>
--	----------------------

<u>CONCLUSION</u> :	Se expondrán en términos generales y forma resumida las acciones de regularización que se concluyan del diagnóstico.
---------------------	--

<u>OPERACIONES A EJECUTAR</u> :	Se detallarán para cada Administradora la totalidad de las operaciones que deberá ejecutar, numrándolas una por una, especificándolas minuciosamente, e incluyendo cuando proceda el detalle de cuotas implícito. Cuando la acción dictaminada deba guiarse por procedimientos especiales establecidos en esta circular, deberá identificarse tal procedimiento por su número de ubicación en ella, con el objeto de reforzar el correcto cumplimiento de la acción dictaminada.
---------------------------------	--

<u>OBSERVACIONES</u> :	Se registrarán observaciones o información diversa que a juicio de la AFP que dictamina resulten procedentes.
------------------------	---

Nombre y firma del Gerente General de la AFP que dictamina, o de su representante.	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de recepción del dictamen. - Nombre y cargo del receptor. - Firma receptor / Timbre AFP. receptora.
--	--

(Ver notas al reverso)

ESPECIFICACIONES DE USO Y DISEÑO DEL FORMULARIO
DE REGULARIZACIÓN DE AFILIACIÓN

- a) Este formulario deberá ser impreso en papel de color rosado, tamaño oficio, con su texto por ambas caras de una sola hoja, en original y una copia.
- b) El llenado deberá hacerse con letra de molde, sin correcciones, tajaduras, borrones ni enmendaduras de ninguna especie. Antes de ser suscrito, la Administradora deberá registrar la fecha de pago de la primera cotización del trabajador en el nuevo sistema provisional.
- c) Deberá ser firmado por el trabajador y un funcionario responsable de la A.F.P., uno en presencia del otro, sin sujeción a las disposiciones de la Circular N° 211. En el acto de suscribirlo deberá entregarse copia al trabajador.
- d) La suscripción del formulario de regularización de afiliación no será válida si no se ajusta a las disposiciones de la presente Circular, prohibiéndose su uso para cualquier otro fin que no sea el expresamente dispuesto en ella y en nuestro ordinario N° 2907 del 01/06/84.

FORMULARIO DE REGULARIZACION DE AFILIACION

LOGO AFP

Fecha de suscripción
(de esta regularización)

--	--	--	--

día mes año

1. IDENTIFICACION DEL TRABAJADOR.

RUT :

Nombre completo (apellido paterno, materno, nombres):

Domicilio :

2. CAUSAL DE REGULARIZACION Y DECLARACION DEL TRABAJADOR.

(Marque y firme lo que corresponda)

- a) La solicitud de incorporación fue extraviada.
Declaro haberme afiliado al nuevo sistema provisional, incorporándome a la AFP mediante la firma de la solicitud de incorporación, documento que posteriormente fue extraviado por la Administradora y por mí.

FIRMA DEL TRABAJADOR

- b) No formalizó su afiliación (dependiente)
Declaro haberme afiliado al nuevo sistema provisional, incorporándome a la AFP sin haber presentado la solicitud de incorporación, pero habiendo dado aviso a mi empleador para que me cotizara en ella a partir del mes de de 198.....

FIRMA DEL TRABAJADOR

- c) No formalizó su afiliación (independiente).
Declaro haberme afiliado al nuevo sistema provisional, incorporándome a la AFP sin haber presentado la solicitud de incorporación, pero habiendo pagado en ella mi primera cotización dentro del nuevo sistema provisional.

FIRMA DEL TRABAJADOR

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

ANEXO N° 8

LOGOTIPO A.F.P.

**FORMULARIO PARA COMPLETAR INFORMACION EN
SOLICITUD DE INCORPORACION**

RECLAMO N°

(de suscripción de este
FECHA : formulario)

ANTECEDENTES DEL AFILIADO

Formato libre en el cual cada Administradora distribuirá los espacios para registrar la siguiente información:

- | | |
|---|--|
| (1) Nombre completo. | (7) Años y meses cotizados. |
| (2) RUT. | (8) Sexo. |
| (3) Domicilio particular. | (9) Sistema de Salud (independientes). |
| (4) Fecha y lugar de nacimiento. | (10) Porcentaje del ingreso cubierto por el seguro de invalidez y sobrevivencia. |
| (5) Dependiente antiguo, nuevo o independiente. | (11) Calse de cotizante (activo o pasivo). |
| (6) Fecha inicio de labores (dependientes nuevos) | |

ANTECEDENTES DE LOS BENEFICIARIOS

Formato libre para registrar la siguiente información:

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| (1) Nombre completo. | (4) Lugar de nacimiento. |
| (2) RUT. | (5) Sexo. |
| (3) Fecha nacimiento. | (6) Tipo de beneficiario. |

ANTECEDENTES DE LOS EMPLEADORES

Formato libre, pudiendo utilizarse también el reverso del formulario, para registrar para cada empleador la siguiente información:

- | | |
|----------------------------|----------------|
| (1) Nombre o razón social. | |
| (2) RUT. | (3) Domicilio. |

Funcionario responsable
AFP (nombre AFP)

Nombre

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

completo : _____
Código : _____
Firma : _____

FIRMA AFILIADO

- No reemplaza para ningún efecto a la solicitud de incorporación.
- Sólo es aplicable para afiliados cuya solicitud de incorporación sea válida pero que presente vacíos de información.
- Deberán eliminarse con un trazo los espacios en blanco que no corresponda utilizar.
- Deberá ser firmado simultáneamente por el afiliado y el funcionario responsable de la Administradora, uno en presencia del otro. En el acto de suscribirlo deberá entregarse copia al afiliado.

ANEXO N° 10

LISTADO DE TRASPASOS POR REGULARIZACION DE RECLAMOS

DE ADMINISTRADORA :
A ADMINISTRADORA

TOTAL DE PERSONAS A
INCLUIDAS EN EL TRASPASO : _____

DICTAMEN N	DICTAMEN DE		R.U.T.	APELLIDO PATERNO, MATERNO, NOMBRES	FONDO DE PENSIONES		COTIZACION ADICIONAL
	AFP	FECHA			MONTO EN CUOTAS	MONTO EN PESOS	MONTO EN PESOS
				TOTALES			

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

CONSTANCIA DE INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE

LIBRETA PREVISIONAL

A.F.P. se comprometió a entregar en esta oficina su libreta previsional al Sr., RUT, la que fuera solicitada a través del reclamo N° El funcionario que suscribe, deja constancia que esta Administradora no ha cumplido su compromiso, por cuanto hoy (fecha) se ha presentado el reclamante a retirar su libreta, y no le ha sido entregada por no disponerse aún de ella.

Esta situación contraviene las normas de la Circular N° para la atención de reclamos. Por tal motivo, se hace entrega de esta "Constancia de Incumplimiento" al reclamante, para que la remita a la Superintendencia de A.F.P., División Control, Huérfanos 1273, 10° piso, Santiago, y pueda por este medio solucionar su problema.

Firma y Timbre

Nombre

Cargo

Agencia

Fecha

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES

SECCION DE
INFORMACION DE TRASPASOS

CUADRO N° 1

NOMBRE DE LA A.F.P. :

R.U.T. :

FECHA : _____

TRASPASOS ENVIADOS EN EL MES
(en miles de \$)

CONCEPTO	CTAS. INDIV.	CTAS. INDIV.	REZAGOS POR	REZAGOS		REZAGOS DE				COTIZAC.
A. F. P.										
ALAMEDA										
CONCORDIA										
CUPRUM										
EL LIBERTADOR										
HABITAT										
INVIERTA										
MAGISTER										
PLANVITAL										
PROVIDA										
SAN CRISTOBAL										
SANTA MARIA										
SUMMA										
OTROS										
TOTAL										

COMUNICACION FORMAL CIRCULAR N° 131 . (Anexo N° 9)

Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones

DE AFP :

A AFP :

FUNCIONARIO RESPONSABLE

TIPO DE OPERACION					AFP ANTIGUA :
TRASPASOS DEL PERIODO	COTIZACIONES REZAGADAS	COTIZACIONES MOROSAS	REZAGOS ANTERIORES	RECLAMOS	NOMBRE COMPLETO
IV 3 Fuera de plazo IV 7 Rechazo IV 9 Aceptacion VI 2 Resultados VI 4 Fuera de plazo XI 4 Entrega XI 8 Rechazo XI 11 Fuera de plazo XII 6 Rechazo XVIII 1 Omisión XVIII 4 Devolución	XIV 13 Entrega XIV 16 Rechazo	XV 6 Entrega XV 9 Rechazo	XX 14 Entrega XX 14 Rechazo	I 4.2.1. Entrega II 2.2.12.1 Rechazo II 2.2.12.2 Entrega II 2.2.12.3 Rechazo II 2.2.12.3 Entrega en plazo especial	Cargo Fecha Hora Firma y timbre

INFORMACION REQUERIDA PARA CADA TIPO DE OPERACION

					AFP NUEVA
IV 3 N° Ordenes IV 9 N° Ordenes..... VI 1 Aceptados..... VI 1 Rechazados..... XII 4 N° Cuentas Ind..... XII 4 \$..... XII 4 N° Cuotas..... Fecha valor de cuota XII 4 N° Cheque..... XII 4 Banco..... XVIII 4 N° Cuentas Ind..... XVIII 4 \$..... XVIII 4 N° Cuotas..... Fecha y valor de cuota	XIV 13 N° Cotizaciones..... \$..... N° Cuotas..... Fondo de Pensiones Fecha y valor de cuota N° de Cheque..... Banco..... Adicional N° Cheque..... Banco.....	XV 6 N° Cotizaciones..... \$..... N° Cuotas..... Fecha valor de cuota N° Cheque..... Banco..... Banco.....	XV 14 N° Cotizaciones.... \$..... N° Cuotas Fondo de Pensiones Fecha valor de cuota N° Cheque..... Banco..... \$..... Adicional N° Cheque..... Banco.....	Cantidad de Dictámenes \$..... Fondo de Pensiones N° Cuotas..... Fecha valor de cuota N° Cheque..... Banco..... \$..... Adicional N° Cheque..... Banco.....	Nombre Completo Cargo Fecha Hora Firma y timbre

Constancias,

fundamentos

o

explicaciones

**Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....