

**NORMA DE CARACTER GENERAL N°**

**REF.: MODIFICA EL TÍTULO I DEL LIBRO III, SOBRE PENSIONES; EL TÍTULO V DEL LIBRO III, SOBRE SISTEMA SOLIDARIO DE PENSIONES; Y EL TÍTULO V DEL LIBRO V, SOBRE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES; TODOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.**

---

**Santiago,**

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en el artículo 47 números 2 y 6 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General a los Títulos I y V del Libro III y al Título V del Libro V, todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

**I. Introdúcese la siguiente modificación al Título I del Libro III, sobre "Pensiones",:**

1. Agrégase en el Título I la siguiente letra L nueva:

**"L. INCORPORACIÓN DE PENSIONADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR (C.C.A.F.). IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACION Y DESAFILIACION Y MODO DE HACER EFECTIVOS LOS DESCUENTOS QUE PROCEDAN A LAS PENSIONES DE LOS PENSIONADOS AFILIADOS**

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de uniformar los sistemas relativos a la afiliación y desafiación de todos los pensionados del Sistema de Pensiones del D.L.N° 3.500, de 1980, de la Ley N° 16.744 y del Antiguo Sistema Previsional, salvo los de las Fuerzas Armadas y de Orden, a aquellas Cajas de Compensación de Asignación Familiar que los contemplen como beneficiarios en sus Estatutos, como asimismo el procedimiento de descuento, retención y entero de los aportes y cuotas por concepto de crédito social, prestaciones adicionales y complementarias por parte de las

entidades pagadoras de pensiones, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social y la Superintendencia de Valores y Seguros, en uso de sus facultades legales, han estimado del caso impartir las instrucciones contenidas en la presente letra L. del Compendio, de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida, Instituto de Previsión Social, Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

## **CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN DEL PENSIONADO A UNA CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR**

### **a. Afiliación**

- De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley N°19.539, la afiliación del pensionado a una Caja de Compensación de Asignación Familiar tiene un carácter individual y voluntario. Por lo tanto, la voluntad del pensionado de afiliarse a una C.C.A.F. debe manifestarse en forma expresa mediante la suscripción de la correspondiente solicitud de afiliación cuyo formato se acompaña como Anexo N°1 de la presente letra L., la que deberá someterse posteriormente a consideración del Directorio de la respectiva Caja.
- Frente a la solicitud de afiliación del pensionado, el Directorio de la respectiva Caja deberá, en su sesión ordinaria más próxima, adoptar el correspondiente acuerdo, dejando constancia de él en la respectiva solicitud.
- Respecto de los acuerdos que digan relación con la afiliación de pensionados, el Directorio de la respectiva C.C.A.F. podrá resolver la inmediata ejecución de los mismos en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°18.833.
- La Caja a la cual un pensionado solicite su afiliación sólo podrá denegarla por el hecho de no tener Oficina en el lugar de su domicilio o, excepcionalmente y con autorización de la Superintendencia de Seguridad Social, cuando ello se deba a razones de infraestructura administrativa.
- En caso de que un pensionado goce de más de una pensión, sólo podrá afiliarse a una Caja de Compensación de Asignación Familiar.
- En el caso de pensiones de sobrevivencia otorgadas a los componentes del grupo familiar del causante, cada uno de los beneficiarios es titular de su respectiva pensión, pudiendo afiliarse por tanto, a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de su elección, en forma separada.

## **b. Notificación**

- Una vez adoptado el acuerdo por el cual el Directorio de la respectiva Caja acepta la solicitud de afiliación del pensionado, éste deberá ser notificado tanto al pensionado afiliado como a la entidad pagadora de la pensión, ya sea que se trate de una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros de Vida, Instituto de Previsión Social o Mutualidad de Empleadores de la Ley N° 16.744, según corresponda.
- La notificación se practicará mediante el envío por carta certificada de una copia de la correspondiente Solicitud de Afiliación, en la que deberá constar el acuerdo adoptado y la fecha en que se adoptó. Dicha notificación podrá practicarse también mediante la entrega directa de los referidos antecedentes en la entidad pagadora de la pensión.
- La notificación deberá ser remitida por la Caja de Compensación de Asignación Familiar a la entidad pagadora de la pensión y al pensionado afiliado, dentro de los primeros quince días del mes siguiente al de adopción del acuerdo que aprobó la afiliación.
- Tratándose de pensionados en conformidad al D.L. N° 3.500, de 1980, y en el supuesto que el titular de una pensión opte por traspasarse a otra A.F.P. o cambie de modalidad de pensión, contratando un seguro de renta vitalicia inmediata o renta temporal con renta vitalicia diferida, antes que la Administradora que otorgó dicho beneficio sea notificada por la respectiva Caja de Compensación de Asignación Familiar que la afiliación ha sido aceptada, procederá que aquélla remita a su vez dicha notificación, por carta certificada, a la nueva entidad pagadora de la pensión, dentro del plazo de las 48 horas siguientes de haberla recibido. En el mismo plazo, deberá comunicar a la respectiva C.C.A.F. tal circunstancia, como también la fecha a partir de la cual operará el traspaso a la nueva A.F.P. o comenzará a surtir efectos el contrato celebrado con la compañía de seguros de vida, según corresponda, a objeto que la Caja de Compensación adecue sus registros respecto del pensionado afiliado de que se trate.
- Igual procedimiento al señalado en el párrafo anterior y para el caso en que se verifiquen los mismos supuestos, deberá emplearse frente a la desafiliación por cambio de Caja de Compensación o del Sistema, a que se refieren los Capítulos III y IV siguientes.

## **c. Fecha a partir de la cual opera la afiliación**

Adoptado el acuerdo que acoge la solicitud de afiliación del pensionado y efectuadas las notificaciones pertinentes, la afiliación del pensionado comenzará a operar desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha en que fue adoptado el respectivo acuerdo.

### **CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO DE DESAFILIACIÓN DEL PENSIONADO PARA AFILIARSE A OTRA CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR**

- El pensionado afiliado podrá cambiarse a otra Caja de Compensación de Asignación Familiar, siempre que registre una afiliación no inferior a seis meses en la Caja en que se encuentre afiliado, para lo cual deberá presentar ante la nueva entidad la respectiva solicitud de afiliación, documento en el cual deberá constar, además, su voluntad de desafiarse de la Caja a la que se encontraba incorporado en ese momento.
- El Directorio de la nueva Caja, en su sesión ordinaria más próxima, deberá pronunciarse respecto de la solicitud de afiliación del pensionado.
- Adoptado el acuerdo que aprueba la afiliación del pensionado, se deberá dejar constancia de éste en la respectiva Solicitud de Afiliación. La Caja a la que el pensionado se ha afiliado deberá notificar a la antigua Caja el hecho de su desafiación, mediante el envío por carta certificada de una copia de la respectiva solicitud de afiliación, en la que deberá constar su decisión de desafiarse, debidamente suscrita por aquél, el acuerdo que aprobó su afiliación y fecha de su adopción. Dicha notificación podrá efectuarse también mediante la entrega directa de los antecedentes antes señalados en la antigua Caja.
- La notificación deberá practicarse dentro de los primeros quince días del mes siguiente al de adopción del acuerdo que aprobó la nueva afiliación, la que operará a contar del día primero del mes subsiguiente a aquél en que se adoptó el acuerdo, fecha en la que se producirá también la desafiación de la antigua Caja.
- Dentro del plazo antes referido, la nueva Caja deberá notificar al pensionado la aceptación de su afiliación mediante envío de carta certificada dirigida al domicilio indicado por éste en la solicitud de afiliación.
- Además, la Caja de Compensación de Asignación Familiar a la cual se efectuó el traspaso deberá notificar la nueva afiliación y desafiación directamente a la entidad encargada de pagar la pensión, o mediante el envío de carta certificada, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a aquél en que se adoptó el acuerdo que acogió la solicitud de afiliación del pensionado, adjuntando una copia de ésta, en donde conste dicho acuerdo.

### **CAPÍTULO IV. DESAFILIACIÓN DEL SISTEMA**

- El pensionado afiliado podrá desafiarse del Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar siempre que registre una afiliación de a lo menos, seis meses en la Caja de su última afiliación, para lo cual deberá presentar la solicitud de desafiación en la Caja de su última afiliación. El Directorio de la Caja, en su sesión ordinaria más próxima, deberá pronunciarse respecto de la solicitud de desafiación del pensionado.

- La desafiliación del pensionado del Sistema C.C.A.F. regirá desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha del respectivo acuerdo que aceptó su desafiliación.
- La respectiva Caja deberá notificar este hecho a la entidad pagadora de la pensión mediante el envío de carta certificada, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a aquél en que se adoptó el acuerdo, indicando el mes en que se deberá efectuar el último descuento del aporte.
- También deberá notificar al pensionado la aceptación de su desafiliación mediante el envío de carta certificada dirigida al domicilio indicado por éste en la Solicitud de Desafiliación dentro de los primeros quince días del mes siguiente a aquél en que se adoptó el respectivo acuerdo.

#### **CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE DESCUENTO DE LOS APORTES Y DEMÁS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS PENSIONADOS AFILIADOS**

- De conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 16 de la Ley N° 19.539, los pensionados que se afilien a una C.C.A.F. deben pagar un aporte de carácter uniforme, fijado anualmente por cada Caja mediante un acuerdo de su Directorio, el que, cualquiera sea su modalidad (fijo, un porcentaje de la pensión, o una combinación de ambos), no puede exceder el 2% de la respectiva pensión.
- El inciso tercero del precepto antes citado, establece que las entidades pagadoras de pensiones, esto es, las Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida, Instituto de Previsión Social y Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744, según sea el caso, deberán descontar de las pensiones de los pensionados afiliados a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, lo adeudado por concepto de aporte, de crédito social, prestaciones adicionales o complementarias y enterarlos en la Caja correspondiente dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su descuento, rigiendo al respecto las mismas normas de pago y cobro de las cotizaciones previsionales contempladas en la Ley N° 17.322.
- Cabe precisar que el descuento por concepto de aporte deberá ser efectuado por la entidad pagadora de pensiones y enterado en la Caja respectiva, en el plazo antes señalado, desde el momento que opera la afiliación a esa entidad y hasta la fecha en que opera la desafiliación del pensionado de esa Caja. En este último caso, el descuento por aporte cesará en caso de existir una desafiliación del Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar o deberá seguir realizándose, pero el aporte deberá ser enterado en otra C.C.A.F., cuando la desafiliación importa una afiliación a otra Caja.
- Los descuentos correspondientes a crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias, deberán ser efectuados por las entidades pagadoras de pensión y enterados en la Caja correspondiente hasta el pago total de las deudas, esto es, aún cuando

el pensionado se haya desafiliado de la respectiva C.C.A.F. o del Sistema.

#### **CAPÍTULO VI. MODO DE EFECTUAR LOS DESCUENTOS A LOS PENSIONADOS POR CONCEPTO DE APOORTE, CRÉDITO SOCIAL, PRESTACIONES ADICIONALES O PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS, PARA ENTERARLOS EN UNA CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR**

- Como ya se ha señalado, la afiliación operará desde el día primero del mes subsiguiente a aquél en que el Directorio de la Caja acordó la afiliación del pensionado.
- En consecuencia el primer descuento del aporte del pensionado deberá ser retenido del monto de la pensión correspondiente al mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la respectiva Solicitud de Afiliación.
- Para tal efecto, dentro de los primeros quince días del mes siguiente al de la fecha de aprobación de la afiliación del pensionado, la Caja deberá notificar a la entidad pagadora de pensiones los descuentos por concepto de aportes, ya sea en medio magnético o escrito, donde estarán consignados los datos de identificación de cada pensionado y de la propia Caja y el aporte que debe ser descontado de la pensión (monto fijo, un porcentaje de la pensión, o una combinación de ambos).
- Además, en la misma oportunidad, la Caja entregará el resumen de los descuentos que la entidad pagadora de pensiones debe efectuar, utilizando para tal efecto el formato que se adjunta en el Anexo N° 2 de la presente letra L.
- Los descuentos correspondientes a crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias deberán ser notificados por la Caja respectiva a la entidad pagadora de pensiones, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a su otorgamiento, correspondiendo que se efectúe el primer descuento sobre la pensión del mes subsiguiente a dicho otorgamiento. La notificación de estos descuentos se hará en la misma forma señalada para el descuento de los aportes.
- En tanto, el entero de los descuentos por estas prestaciones, deberá efectuarse por parte de la entidad pagadora de pensiones dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su retención. Cuando este plazo de diez días venza en día sábado, domingo o festivo, se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente.
- El monto de los descuentos por aportes, crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias deberá ser enterado por la entidad pagadora de pensiones en la respectiva Caja, mediante la presentación de la Declaración y Pago de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados, cuyo formato se adjunta en el Anexo N° 3 de la presente letra L., acompañándolas del detalle de cada uno de los descuentos efectuados a los pensionados.

- Dicho detalle, que constará en medio magnético o escrito, deberá indicar a lo menos, nombre y R.U.N. del pensionado, número de inscripción, control o póliza y monto de la pensión, monto del descuento por concepto de aporte expresado en pesos y monto de los descuentos por crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.
- En caso de desafiliación del Sistema C.C.A.F. o afiliación a otra Caja por parte del pensionado, la entidad pagadora de la pensión deberá seguir descontando las cuotas pendientes de crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias hasta su pago total y enterarlas en dicha entidad, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al de su descuento. Cuando este plazo de diez días venza en día sábado, domingo o festivo, se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente.
- Respecto de los pensionados del Sistema de Pensiones de Capitalización Individual, los respectivos descuentos deberán determinarse en pesos, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del día de disponibilidad del pago de la pensión. Tratándose de retiros programados o rentas temporales, se deberá considerar el mismo valor de la cuota del Fondo de Pensiones utilizado para determinar el monto en pesos de la pensión.
- Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, al momento de aceptar la afiliación de un pensionado del Sistema de Pensiones de Capitalización Individual, como asimismo al concederle un crédito social, prestaciones complementarias o adicionales, deberán tener en consideración que de acuerdo a las normas contenidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, pueden presentarse las siguientes situaciones:
  - a) Que el pensionado declarado inválido por un primer dictamen accede a una pensión transitoria por un lapso de tres años, transcurridos los cuales, debe ser reevaluado, pudiendo comprobarse en esa oportunidad que ha cesado su incapacidad y, por consiguiente, suspenderse el pago de su pensión. Igual suspensión puede presentarse, temporal o definitivamente, si el pensionado no concurre a las citaciones que se le envíen para proceder a su reevaluación.
  - b) Que el pensionado pueda optar por la modalidad de pensión de retiro programado y que el saldo de su cuenta de capitalización individual para financiarla puede agotarse en el tiempo, sin reunir las exigencias para gozar de pensión mínima con cargo a la garantía estatal. Asimismo, estas pensiones deben ser recalculadas anualmente, pudiendo disminuir el monto del beneficio que deba percibir el pensionado.
  - c) Que se suspenda transitoria o definitivamente el pago de las pensiones mínimas con cargo a la garantía estatal, por haber dejado el titular de cumplir las exigencias legales que hacen procedente este beneficio.

## **CAPÍTULO VII. TRASPASO DE PENSIONADOS Y CAMBIO EN LA MODALIDAD DE PENSIÓN, APLICABLE AL SISTEMA DE PENSIONES DEL D.L. N° 3.500, DE 1980**

- En el caso que el pensionado se traspase a otra Administradora de Fondos de Pensiones o decida cambiar de modalidad de pensión, optando por contratar una renta vitalicia inmediata o una renta temporal con renta vitalicia diferida, la Administradora deberá comunicar a la nueva A.F.P. o a la compañía de seguros de vida, según corresponda, el hecho que el pensionado se encuentra afiliado a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, el monto del aporte que debe enterar mensualmente en ella, como también y en el caso que sea procedente, si mantiene una deuda por concepto de crédito social, prestaciones adicionales o prestaciones complementarias, indicando el número y monto de las cuotas insolutas, a objeto que la nueva Administradora o la compañía aseguradora, según sea el caso, continúen efectuando los descuentos pertinentes.
- Asimismo, la Administradora antigua deberá comunicar a la respectiva C.C.A.F. a la que se encuentre afiliado el pensionado, el hecho de su incorporación a otra A.F.P. o la contratación de un seguro de renta vitalicia inmediata o renta temporal con renta vitalicia diferida, indicando en ambos casos, el nombre de la nueva entidad pagadora de la pensión. Además, la Administradora deberá informar a la C.C.A.F. la fecha a contar de la cual se perfecciona el traspaso a la nueva A.F.P., como también la data en que la renta vitalicia inmediata o la renta vitalicia diferida comenzará a ser pagada por la compañía de seguros de vida, sin perjuicio de remitirle igual comunicación en caso que el pensionado opte por anticipar el pago de este último beneficio.
- En caso que el pensionado se traspase a otra A.F.P., la comunicación antes referida, deberá ser remitida a la nueva Administradora en el Archivo de Traspaso de Pensionados (TRAFILO4), definido en el Anexo N° 5C de la letra A. del Título III del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, de la Superintendencia de Pensiones. En el supuesto que el pensionado opte por contratar una renta vitalicia inmediata o una renta temporal con renta vitalicia diferida, la comunicación a la compañía aseguradora deberá ser remitida conjuntamente con el traspaso de la prima. La comunicación que se envíe a la respectiva C.C.A.F. deberá despacharse en la misma oportunidad en que se notifiquen las nuevas entidades pagadoras de pensión, según sea el caso.
- Todas las comunicaciones referidas en los párrafos anteriores deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada.

## **CAPÍTULO VIII. SUSTITUCIÓN DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PROFESIONAL POR PENSIÓN DE VEJEZ.**

- Cuando en conformidad a la legislación vigente, opere la sustitución de una pensión de invalidez profesional por una de vejez, el organismo que estuviere pagando la primera de ellas, deberá comunicar a la nueva entidad pagadora, si así procediere, el hecho que el



pensionado se encuentra afiliado a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, el monto del aporte que debe enterar mensualmente en ella, como también, si correspondiere, las deudas por concepto de crédito social, prestaciones adicionales o prestaciones complementarias que aquél deba servir, indicando el número y monto de las cuotas insolutas, a objeto que la nueva entidad pagadora de la pensión continúe efectuando los descuentos pertinentes.

- La comunicación a que se refiere el párrafo precedente deberá ser remitida conjuntamente con aquella que la entidad pagadora de la pensión de invalidez profesional envíe al organismo del régimen previsional al que se encuentre afecto el pensionado y por la cual le notifique el hecho de la sustitución de la pensión.
- Del mismo modo y en igual oportunidad, la entidad pagadora de pensión de invalidez profesional deberá comunicar a la respectiva Caja de Compensación de Asignación Familiar a la que se encuentre afiliado el pensionado, el hecho de la sustitución, indicando el nombre de la nueva entidad pagadora de la pensión.

#### **CAPÍTULO IX. DE LAS RECLAMACIONES**

- En caso de ser denegada la afiliación a un pensionado, éste podrá recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social en el plazo de diez días hábiles contados desde la fecha de notificación del acuerdo que rechazó su afiliación. Para este solo efecto, el día sábado se considerará como inhábil.
- En caso que el pensionado tenga certeza de que se le están efectuando descuentos improcedentes a su pensión, deberá recurrir directamente a la C.C.A.F. en que se encuentre afiliado la que deberá informarle detalladamente, en un plazo no superior a diez días hábiles, los descuentos realizados y por efectuarse a su pensión y que fueron o serán informados a la entidad pagadora de la pensión.
- En caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la Caja respectiva podrá recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social.

## Anexos

### Anexo N° 1 Solicitud de Afiliación, Desafiliación o Modificación de Datos de Pensionados

<b>C.C.A.F.:</b> _____ <b>SOLICITUD DE AFILIACION, DESAFILIACION O MODIFICACION DE DATOS DE PENSIONADOS</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">FECHA DE RECEPCION</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">AGENCIA RECEPCION</td></tr> </table>	FECHA DE RECEPCION	AGENCIA RECEPCION																							
FECHA DE RECEPCION																										
AGENCIA RECEPCION																										
<input type="checkbox"/> Afiliación nueva <input type="checkbox"/> Desafiliación de otra C.C.A.F. <input type="checkbox"/> Desafiliación del Sistema	<input type="checkbox"/> Uso exclusivo C.C.A.F. <input type="checkbox"/> Modificación de Datos																									
<b>I.- IDENTIFICACION DEL PENSIONADO</b>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">R.U.N.</td> <td colspan="4">NOMBRE COMPLETO DEL PENSIONADO (Apellidos paternos, Maternos y Nombres)</td> </tr> <tr> <td>N° Inscripción / Control / Póliza</td> <td> <b>SEXO</b>            1-Masculino     <input type="checkbox"/>            2-Femenino     <input type="checkbox"/> </td> <td> <b>ESTADO CIVIL</b>            1.- Casado(a)     <input type="checkbox"/>            2.- Soltero(a)     <input type="checkbox"/>            3.- Viudo(a)     <input type="checkbox"/> </td> <td> <b>REGIMEN SALUD</b>            1.- FONASA     <input type="checkbox"/>            2.- ISAPRE     <input type="checkbox"/> </td> <td>Fecha de Nacimiento</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">DOMICILIO (Calle/Avenida, N° Depto, Condominio/Villa/Población/Sector)</td> </tr> <tr> <td>COMUNA</td> <td>CIUDAD</td> <td>REGION</td> <td>CODIGO POSTAL</td> <td>TELEFONO</td> </tr> </table>		R.U.N.	NOMBRE COMPLETO DEL PENSIONADO (Apellidos paternos, Maternos y Nombres)				N° Inscripción / Control / Póliza	<b>SEXO</b> 1-Masculino <input type="checkbox"/> 2-Femenino <input type="checkbox"/>	<b>ESTADO CIVIL</b> 1.- Casado(a) <input type="checkbox"/> 2.- Soltero(a) <input type="checkbox"/> 3.- Viudo(a) <input type="checkbox"/>	<b>REGIMEN SALUD</b> 1.- FONASA <input type="checkbox"/> 2.- ISAPRE <input type="checkbox"/>	Fecha de Nacimiento	DOMICILIO (Calle/Avenida, N° Depto, Condominio/Villa/Población/Sector)					COMUNA	CIUDAD	REGION	CODIGO POSTAL	TELEFONO					
R.U.N.	NOMBRE COMPLETO DEL PENSIONADO (Apellidos paternos, Maternos y Nombres)																									
N° Inscripción / Control / Póliza	<b>SEXO</b> 1-Masculino <input type="checkbox"/> 2-Femenino <input type="checkbox"/>	<b>ESTADO CIVIL</b> 1.- Casado(a) <input type="checkbox"/> 2.- Soltero(a) <input type="checkbox"/> 3.- Viudo(a) <input type="checkbox"/>	<b>REGIMEN SALUD</b> 1.- FONASA <input type="checkbox"/> 2.- ISAPRE <input type="checkbox"/>	Fecha de Nacimiento																						
DOMICILIO (Calle/Avenida, N° Depto, Condominio/Villa/Población/Sector)																										
COMUNA	CIUDAD	REGION	CODIGO POSTAL	TELEFONO																						
<b>II.- ANTECEDENTES DE LA PENSION</b>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">FECHA DE VENCIMIENTO</td> <td style="width: 25%;">\$ MONTO DE LA PENSION</td> <td style="width: 50%;">TIPO DE PENSION</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <b>ENTIDAD PAGADORA DE LA PENSION</b> </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA</td> <td><input type="checkbox"/> A.F.P.</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">RAZON SOCIAL</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> I.P.S.</td> <td><input type="checkbox"/> Mutua (Acc del trab)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">R.U.T.</td> <td style="text-align: center;">CODIGO</td> </tr> </table>		FECHA DE VENCIMIENTO	\$ MONTO DE LA PENSION	TIPO DE PENSION	<b>ENTIDAD PAGADORA DE LA PENSION</b>			<input type="checkbox"/> COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA	<input type="checkbox"/> A.F.P.	RAZON SOCIAL	<input type="checkbox"/> I.P.S.	<input type="checkbox"/> Mutua (Acc del trab)	R.U.T.		CODIGO											
FECHA DE VENCIMIENTO	\$ MONTO DE LA PENSION	TIPO DE PENSION																								
<b>ENTIDAD PAGADORA DE LA PENSION</b>																										
<input type="checkbox"/> COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA	<input type="checkbox"/> A.F.P.	RAZON SOCIAL																								
<input type="checkbox"/> I.P.S.	<input type="checkbox"/> Mutua (Acc del trab)																									
R.U.T.		CODIGO																								
<b>III.- ANTECEDENTES DE LAS CARGAS FAMILIARES AUTORIZADAS</b>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">R.U.N.</th> <th style="width: 40%;">NOMBRE COMPLETO (Apellido Paterno, Materno y Nombres)</th> <th style="width: 15%;">Fecha de Nacimiento Día/ Mes/ Año</th> <th style="width: 10%;">Sexo 1. Masc. 2. Fem.</th> <th style="width: 20%;">Parentesco</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">/ /</td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">/ /</td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">/ /</td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">/ /</td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		R.U.N.	NOMBRE COMPLETO (Apellido Paterno, Materno y Nombres)	Fecha de Nacimiento Día/ Mes/ Año	Sexo 1. Masc. 2. Fem.	Parentesco			/ /					/ /					/ /					/ /		
R.U.N.	NOMBRE COMPLETO (Apellido Paterno, Materno y Nombres)	Fecha de Nacimiento Día/ Mes/ Año	Sexo 1. Masc. 2. Fem.	Parentesco																						
		/ /																								
		/ /																								
		/ /																								
		/ /																								
<b>IV.- AFILIACION NUEVA O DESAFILIACION DE OTRA C.C.A.F.</b>																										
<b>DECLARACION JURADA DEL PENSIONADO</b> Declaro que los datos consignados en la presente solicitud son fidedignos y que he tomado conocimiento de los Artículos 41 al 44 transitorios de la Ley 12.084. A la vez y de conformidad al Artículo 16 de la Ley 19.539, autorizo a la entidad pagadora de mi pensión para descontar mensualmente el aporte fijado anualmente por el directorio de la C.C.A.F. _____, y para descontar otras deudas que contraiga con esta Caja por conceptos de crédito social u otras prestaciones, enterándolos en esta Caja de Compensación, dentro de los diez primeros días del mes siguiente a aquél en que se devengaron las pensiones. Autorizo a la Caja de Compensación de Asignación Familiar _____ para que modifique mi decisión de desafiliación de la Caja que se señala a continuación																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">C.C.A.F. A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO ACTUALMENTE</td></tr> </table>	C.C.A.F. A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO ACTUALMENTE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">CODIGO</td></tr> </table>	CODIGO	_____ Firma del Pensionado																						
C.C.A.F. A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO ACTUALMENTE																										
CODIGO																										

<p><b>V.- DESAFILIACION DEL SISTEMA DE C.C.A.F.</b></p> <p>Por la presente, informo a la C.C.A.F. _____ mi decisión de desafiliación del Sistema de Cajas de Compensación. En consecuencia, solicito se notifique a la entidad pagadora de mi pensión para que cese de efectuar el descuento por concepto de aporte.</p> <p style="text-align: right;">_____ Firma del Pensionado</p>	<p><b>VI.- RESOLUCION DEL DIRECTORIO</b></p> <p>El Honorable Directorio ha resuelto que la presente solicitud es</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Aceptada                      <input type="checkbox"/> Rechazada         </p> <p style="text-align: center;"> <input type="text" value="Fecha Acuerdo"/> </p> <p style="text-align: right;">_____ Firma Autorizada</p>
<p>Uso exclusivo de la C.C.A.F.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>NOTA:</b> La presentación de esta Solicitud no acredita su incorporación al sistema.</p> </div> <p style="text-align: right;">_____ Timbre y Fecha de Recepción C.C.A.F.</p>	

## INSTRUCCIONES

### I. IDENTIFICACION DEL PENSIONADO

- a) **R.U.N. y Nombre:** Se debe registrar el R.U.N y nombre completo del pensionado.
- b) **N° Inscripción/Control/Póliza:** Se debe anotar el número correspondiente que aparece en la liquidación o comprobante de pago de pensión.
- c) **Sexo, Estado Civil y Régimen de Salud:** Se debe anotar el número correspondiente al sexo, estado civil y régimen de salud del pensionado.
- d) **Fecha de Nacimiento:** Se debe indicar la fecha de nacimiento del pensionado consignada en el respecto R.U.N..
- e) **Domicilio, Comuna, Ciudad, Región, Código Postal y Teléfono:** Se deben registrar los datos correspondientes al pensionado.

### II. ANTECEDENTES DE LA PENSION

- a) **Fecha de vencimiento:** Se debe registrar la fecha de vencimiento de la pensión que aparece en la liquidación o comprobante de pago respectivo.
- b) **Monto:** Se anotará el monto bruto (sin descuentos), en pesos, de la pensión mensual consignada en la liquidación o **comprobante** de pago respectivo.
- c) **Tipo de Pensión:** Se debe indicar el tipo de pensión de la cual es beneficiario el pensionado, esto es, Antigüedad, Vejez, Viudez, Invalidez, Orfandad, Supervivencia u otra causal. Además, los pensionados de conformidad con el D.L. N° 3.500, de 1980, deberán indicar el modo que hicieron efectiva su pensión señalando si se trata de una renta vitalicia inmediata, renta temporal con renta vitalicia diferida o retiro programado.
- d) **Entidad Pagadora de la Pensión:** Se debe marcar con una "X" la entidad pagadora de la pensión del pensionado.

- e) **Razón Social, Código y R.U.T.:** Corresponden a datos de la entidad pagadora de la pensión y que deben ser completados por la C.C.A.F..

**III. ANTECEDENTES DE LAS CARGAS FAMILIARES AUTORIZADAS**

El pensionado deberá informar el R.U.N, nombre completo, fecha de nacimiento, sexo y parentesco, de las cargas familiares debidamente autorizadas y que estén siendo pagadas por la respectiva entidad pagadora de su pensión.

**IV. AFILIACION NUEVA O DESAFILIACION DE OTRA C.C.A.F.**

Este casillero comprende una declaración jurada del pensionado que debe ser llenada y firmada por éste. El Código correspondiente a la C.C.A.F. en que se encontraba afiliado le debe ser proporcionado por la C.C.A.F. en que se va a afiliarse.

**V. DESAFILIACION DEL SISTEMA C.C.A.F.**

En este Casillero el pensionado afiliado informa a la C.C.A.F. en que se encuentre afiliado su decisión de desafiarse del Sistema de Compensación de Asignación Familiar y solicita que se informe este hecho a la entidad pagadora de su pensión. El pensionado deberá estampar su firma para formalizar su desafiación.

**VI. RESOLUCION DEL DIRECTORIO**

Este casillero debe ser llenado por la C.C.A.F.

## Anexo N° 2 Planilla de Cobranza de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados

**PLANILLA DE COBRANZA DE APORTES, CREDITO SOCIAL Y PRESTACIONES ADICIONALES O COMPLEMENTARIAS DE PENSIONADOS**

PENSIONES DE

FECHA : | | | |

FOLIO

**IDENTIFICACION DE LA C.C.A.F.**

RUT	CODIGO	RAZON SOCIAL
AGENCIA	DIRECCION	
CIUDAD	COMUNA	REGION
TELEFONO	FAX	CODIGO POSTAL

**IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PAGADORA DE PENSIONES**

RUT	CODIGO	RAZON SOCIAL
AGENCIA	DIRECCION	
CIUDAD	COMUNA	REGION
TELEFONO	FAX	CODIGO POSTAL

**DESCUENTOS**

**A. APORTES**

LA ENTIDAD PAGADORA DEBERA DESCONTAR UN \_\_\_\_\_ % DE CADA PENSION

LA ENTIDAD PAGADORA DEBERA DESCONTAR \$ \_\_\_\_\_ DE CADA PENSION

INTERESES \$ \_\_\_\_\_ REAJUSTES \$ \_\_\_\_\_ MULTAS \$ \_\_\_\_\_ TOTAL \$ \_\_\_\_\_

**B.- PRESTACIONES**

	MONTO \$	INTERESES\$	REAJUSTES\$	MULTAS \$	TOTAL \$
CREDITO SOCIAL					
PREST. ADICIONALES					
PREST. COMPLEMENTARIAS					
<b>TOTAL</b>					

**DECLARACION JURADA**

LA C.C.A.F. \_\_\_\_\_ DECLARA QUE  
LOS DATOS CONSIGNADOS SON LA EXPRESION  
FIEL DE LA VERDAD

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA AUTORIZADOS

**RECEPCION**

\_\_\_\_\_, ENTIDAD  
PAGADORA DE PENSIONES, RECEPCIONA CON  
FECHA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ ESTA PLANILLA Y DETALLE  
ADJUNTO

## INSTRUCCIONES

1. Pensiones de: se debe registrar el mes y el año a que corresponden las pensiones a las cuales la entidad pagadora de pensiones debe practicar la retención de los descuentos que se informan en esta planilla.
2. Los documentos efectuados a los pensionados por concepto de aporte, crédito social y prestaciones adicionales y complementarias, deberán ser pagados por la entidad pagadora de pensiones, en la respectiva C.C.A.F., dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su retención.
3. La C.C.A.F. deberá adjuntar un detalle con los citados descuentos, en medio escrito o magnético, donde estarán consignados los datos de identificación de cada pensionado (nombre y R.U.N.), de la pensión (número de inscripción, control o póliza) y los descuentos que corresponda efectuar por concepto de crédito social y prestaciones adicionales y complementarias (en pesos), separados por prestación.
4. La C.C.A.F. deberá entregar esta planilla, debidamente timbrada y firmada por la persona autorizada, directamente en la entidad pagadora de pensiones dentro de los primeros quince días del mes anterior al que proceda efectuar el descuento.
5. La entidad pagadora de pensiones deberá recepcionar este formulario y timbrarlo, consignando en éste la fecha de su recepción, devolviendo el original a la C.C.A.F. y reteniendo la copia respectiva.

**Anexo N° 3 Declaración y Pago de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados**

**DECLARACION Y PAGO DE APORTES, CREDITO SOCIAL Y PRESTACIONES ADICIONALES O COMPLEMENTARIAS DE PENSIONADOS.**

C.C.A.F: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PENSIONES DE

FECHA : | | | | | | |

\_\_\_\_\_

FOLIO

**IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PAGADORA**

_____	_____	_____
RUT	CODIGO	RAZON SOCIAL
_____	_____	
AGENCIA	DIRECCION	
_____	_____	_____
CIUDAD	COMUNA	REGION
_____	_____	_____
TELEFONO	FAX	CODIGO POSTAL

**RESUMEN DEL PAGO**

CONCEPTO	MONTO (\$)
(A) APORTES	_____
(B) PRESTACIONES	_____
(C) INTERESES	_____
(D) REAJUSTES	_____
(E) MULTAS	_____
<b>TOTAL A PAGAR (A+B+C+D+E)</b>	_____

\_\_\_\_\_

TIMBRE Y FECHA C.C.A.F.

## INSTRUCCIONES

1. Pensiones de: se debe registrar el mes y el año a que corresponden las pensiones a las cuales la entidad pagadora de pensiones practicó la retención de los descuentos por concepto de aporte, crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias y que se pagan en esta oportunidad.
2. Los descuentos por concepto de aportes y prestaciones, deberán ser pagados por la entidad pagadora de pensiones, en la respectiva C.C.A.F., dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su retención.
3. La entidad pagadora de pensiones deberá adjuntar un detalle con los descuentos efectuados, en medio escrito o magnético, donde estarán consignados para cada pensionado, a lo menos, nombre y R.U.N. del pensionado, número de inscripción, control o póliza y monto de la pensión, monto del aporte descontado expresado en pesos y monto de cada uno de los descuentos realizados por crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.
4. En caso que el monto pagado por la entidad pagadora de pensiones sea diferente de aquél informado por la respectiva C.C.A.F. en la correspondiente Planilla de Cobranza de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales y Complementarias de Pensionados, se deberán informar separadamente los pensionados a los cuales no se les pudo efectuar descuentos alguno o sólo parte de ellos, indicando los motivos que explican esta situación de acuerdo con los códigos que se mencionan más adelante. Frente a este hecho la entidad pagadora de pensiones igualmente deberá informar los descuentos que se pudieron efectuar a la pensión, indicando si éstos corresponden a aporte o prestaciones.

Lo anterior es sin perjuicio de que con posterioridad la C.C.A.F. pueda requerir mayores antecedentes al respecto, los que deberán ser proporcionados por la entidad pagadora.

5. El pago con cheque debe ser normativo y cruzado a nombre de la C.C.A.F.
6. Los códigos que deberán ser utilizados para informar la imposibilidad de realizar un descuento son los siguientes:
  - 01 Fallecimiento del pensionado
  - 02 Término anticipado de la pensión
  - 03 Disminución del monto de la pensión
  - 04 Retención de parte de la pensión por resolución judicial
  - 05 Otras razones



## Anexo N° 4 Códigos de Instituciones

### 1. INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)

NOMBRE O RAZON SOCIAL	CODIGO
Instituto de Previsión Social	100

### 2. MUTUALIDADES DE EMPLEADORES DE LA LEY N° 16.744

NOMBRE O RAZON SOCIAL	CODIGO
Asociación Chilena de Seguridad	201
Instituto de Seguridad del Trabajo	202
Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción	203

### 3. CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR (C.C.A.F.)

NOMBRE O RAZON SOCIAL	CODIGO
De Los Andes	301
La Araucana	302
Los Héroes	303
Javiera Carrera	304
Gabriela Mistral	305
18 de Septiembre	306

### 4. ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (A.F.P.)

NOMBRE O RAZON SOCIAL	CODIGO
Cuprum	402
Habitat	404
Planvital	406
Provida	408
Capital	412
Modelo	413

## 5. COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA

NOMBRE O RAZON SOCIAL	CODIGO
AETNA CHILE Seguros de Vida S.A.	501
ALLIANZ BICE Compañía de Seguros de Vida S.A.	502
AXA Seguros de Vida S.A.	503
BANRENTA Compañía de Seguros de Vida S.A.	504
BCI Seguros de Vida S.A.	505
BHIF AMERICA Seguros de Vida S.A.	506
Cía de Seguros de Vida CRUZ DEL SUR S.A.	507
Cía de Seguros de Vida EL RAULI S.A.	508
Cía de Seguros de Vida EL ROBLE S.A.	509
Cía de Seguros de Vida HUELEN S.A.	510
Cía de Seguros de Vida SANTANDER S.A.	511
CIGNA Cía de Seguros de Vida (Chile) S.A.	512
CNA CHILE Cía de Seguros de Vida S.A.	513
Compañía de Seguros CGS Vida S.A.	514
Compañía de Seguros de Vida CARDIF S.A.	515
Compañía de Seguros de Vida CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.	516
Compañía de Seguros de Vida CORP S.A.	517
Compañía de Seguros de Vida EUROAMERICA S.A.	518
Compañía de Seguros de Vida LA CONSTRUCCION S.A.	519
Compañía de Seguros de Vida SANTIAGO S.A.	520
Compañía de Seguros de Vida VITALIS S.A.	521
CHILENA CONSOLODADA Seguros de Vida S.A.	522
ING Seguros de Vida S.A.	523
INTERAMERICA RENTAS Seguros de Vida S.A.	524
ISE-LAS AMERICAS Compañías de Seguros de Vida S.A.	525
LA INTERAMERICANA Compañías de Seguros de Vida S.A.	526
LE MANS DESARROLLO Compañías de Seguros de Vida S.A.	527
MASS Seguros de Vida S.A.	528
REAL CHILENA S.A. Compañías de Seguros de Vida	529
RENTA NACIONAL Compañías de Seguros de Vida S.A.	530
SEGURO PREVISION Vida S.A.	531

”

**II. Introdúcese la siguiente modificación al Título V del Libro III, sobre “Sistema Solidario de Pensiones”:**

1. Agrégase en el Título V la siguiente letra O nueva:

**“O. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL PARA EL SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS**

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La Ley N° 20.255, sobre Reforma Previsional, establece las bases de un Sistema de Pensiones Solidarias con el fin de otorgar protección social efectiva a toda la población. De igual forma establece que su administración le corresponde al Instituto de Previsión Social y que comprende el otorgamiento de los beneficios de pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y aporte previsional solidario de invalidez.

En la presente Letra O. se establece un procedimiento para que el IPS resuelva los reclamos que presenten en sus canales de atención los recurrentes sobre materias referidas al Sistema de Pensiones Solidarias.

Este procedimiento tiene por objetivo facilitar el ingreso, registro, seguimiento y control de la solución de los reclamos en tiempos mínimos, ajustados a los problemas presentados por los recurrentes, así como facilitar al IPS la administración de esta tarea de modo que alcance las soluciones en forma eficiente a través de la interacción de los organismos involucrados y con el recurrente sólo en casos estrictamente necesarios.

**CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES**

1. Para efectos de la presente letra O., se entenderá como reclamo al planteamiento de cualquier anomalía que afecte a alguna persona interesada, en materias referidas al Sistema de Pensiones Solidarias, que sea presentada formalmente ante el IPS, en forma presencial a través de los Centros de Atención Previsional Integral, en adelante CAPRI, Sucursales, o a través de su Sitio Web o del Call Center.

Se entiende por persona interesada, en adelante el interesado, a aquel individuo beneficiario o potencial beneficiario del Sistema de Pensiones Solidarias.

2. Los reclamos podrán ser presentados ante el IPS por el interesado o por un tercero en su representación, presentando para ello un poder especial simple suscrito ante Notario Público u Oficial del Registro Civil en aquellos lugares donde no exista Notaría. Sin

perjuicio de lo anterior, resulta también válido para estos efectos el mandato otorgado en conformidad al Anexo II del presente Título.

3. El IPS sólo debe resolver a través de los procedimientos que se definen en esta letra O. los reclamos relacionados con materias del Sistema de Pensiones Solidarias.
4. Los reclamos relacionados con el Sistema de Pensiones Solidarias recibidos en esta Superintendencia y que sean remitidos al IPS, deberán ser resueltos a través de los procedimientos y plazos definidos en esta norma.
5. El IPS deberá contar con un *Sistema de Gestión de Reclamos* que permita ingresar, controlar y monitorear los reclamos suscritos por los recurrentes, de tal forma que en cualquier momento se pueda conocer el estado en que se encuentra el trámite. Este sistema deberá permitir el ingreso de los reclamos en cualquiera de los canales de atención del IPS, en forma independiente del lugar de residencia de la persona.
6. Los reclamos relacionados con materias reguladas en el D.L. N° 3.500, de 1980, sólo deben ser recepcionados y remitidos a las Administradoras de Fondos de Pensiones, según las normas vigentes aplicables a los CAPRI.

### **CAPÍTULO III. PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

1. Todos los reclamos relacionados con materias del Sistema de Pensiones Solidarias que se presenten en el IPS deben ser solucionados a través del procedimiento que se define en el presente Capítulo.
2. Cada reclamo suscrito deberá dar origen a un expediente físico o electrónico en el que se incorporarán los documentos presentados por los interesados y terceros, señalando la hora y fecha de la recepción de cada documento. Este expediente deberá contener todos los antecedentes relacionados con el reclamo.
3. El IPS deberá adoptar todas las medidas de seguridad y control necesarias a objeto de garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Si el expediente es electrónico deberá permitir el ingreso de la documentación en papel mediante la digitalización de ésta, a través de fotos o escáner de documentos u otra tecnología vigente.
4. El proceso de gestión de reclamos deberá incluir las siguientes etapas:
  - **Presentación.** Se entenderá como el proceso que se inicia con la recepción del reclamo en los distintos canales de atención del IPS y su registro en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.

La fecha de recepción del reclamo es aquella que se fijará para efectos de contar el plazo de solución.

- **Análisis y solución.** Es el proceso a través del cual el IPS deberá analizar los problemas planteados por los recurrentes y gestionar su solución.
- **Notificación.** Es el proceso de informar por algún medio la solución del reclamo al interesado, a las entidades involucradas si esto se considera necesario y a cualquier unidad dentro del IPS, relacionada con el análisis o la solución de los reclamos.

### Presentación

5. Un reclamo puede ser presentado en una Sucursal del IPS, en un CAPRI o a través del Sitio Web o del Call Center del IPS por el recurrente, entendiéndose por tal el interesado u otra persona en representación de éste.
6. En las sucursales del IPS y en los CAPRI el reclamo será recibido sólo si el recurrente se identifica con su cédula nacional de identidad y presenta el respectivo mandato, según sea el caso.
7. Para formalizar el ingreso del reclamo el personal de atención del IPS deberá registrarlo en el *Sistema de Gestión de Reclamos* en el cual el reclamo se individualizará con un número único de identificación. En este sistema también se debe ingresar la identificación del interesado, con su nombre y Rut, la descripción del problema señalado por el recurrente, identificación del medio a través del cual se realizarán las comunicaciones, el responsable de la atención del IPS, una descripción breve de la documentación que haya sido aportada para respaldar el reclamo y la identificación del canal de atención en que se registró y la fecha de presentación o registro.
8. No se podrá registrar un reclamo en el *Sistema de Gestión de Reclamos* si no se ha ingresado un número de Rut válido, la identificación del interesado y la materia reclamada.
9. El número único de identificación del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del interesado serán las claves de acceso del *Sistema de Gestión de Reclamos*.
10. Una vez ingresado el reclamo en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, se deberá entregar al recurrente un comprobante de recepción en el cual constará el número único de identificación del reclamo, el nombre y Rut del interesado, la identificación del CAPRI o Sucursal del IPS en que se presentó, además del responsable del IPS que recepcionó el reclamo y una fecha aproximada de solución de acuerdo a lo establecido en el número 15 siguiente.

11. El comprobante de recepción también deberá contener el número de teléfono del Call Center del IPS y la URL de su Sitio Web en donde el recurrente puede obtener información sobre el estado del trámite.
12. Cuando los reclamos hayan sido ingresados a través del Sitio Web o Call Center del IPS será obligatorio que el usuario ingrese o entregue al menos la identificación del interesado con su nombre completo y Rut válido y la materia reclamada. En estos casos se deberá informar al usuario que el reclamo está sujeto a confirmación y que de ser aceptado se le notificará de su resultado al interesado por carta certificada remitida a su domicilio, sin perjuicio de informársele mediante correo electrónico u otro medio, de la emisión de la respectiva solución si así lo solicita.
13. Si el ingreso del reclamo ha sido a través del Sitio Web del IPS, el mismo sitio debe entregar al usuario en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación. Si es a través de Call Center se deberá entregar en el mismo momento el número único de identificación del reclamo interpuesto a través de este canal.
14. Para efectos de recepción de reclamos en el caso que los sistemas de información no estén disponibles, el IPS deberá contar con Formularios de Reclamo manuales en sus CAPRI o Sucursales, los cuales serán de diseño libre y deberán permitir registrar como mínimo los siguientes datos:
  - Número Único de identificación del reclamo.
  - Lugar y fecha de suscripción.
  - Identificación del interesado (nombre y Rut).
  - Materias reclamadas.
  - Firma y timbre del responsable de la recepción del reclamo.
  - Identificación del medio a través del cual se realicen las comunicaciones.
  - Documentación aportada por el recurrente.

El original de este formulario quedará a disposición del IPS y su copia será entregada al recurrente como comprobante de recepción del reclamo. Una vez restituido el *Sistema de Gestión de Reclamos* el IPS deberá ingresar los datos registrados en los Formularios de Reclamo.

### **Análisis y Solución**

15. El IPS tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo para solucionar las anomalías planteadas por el recurrente y materializar dicha solución, si procede. Cualquier extensión del plazo antes señalado sólo podrá ser justificada por la complejidad de la solución de las anomalías o por la solicitud de informes a otras entidades. En este último caso el IPS, en el plazo antes señalado, deberá informar al interesado esta situación explicando las razones que justifiquen este retraso y la fecha estimativa en la cual tendrá una respuesta y resultado a su reclamo.

El IPS deberá estar en condiciones de explicar ante esta Superintendencia el retraso de la solución del reclamo.

16. El proceso de análisis de los reclamos comprende el estudio de los antecedentes recopilados internamente y la búsqueda de otros antecedentes o el envío de requerimientos a otras instituciones que permitan resolver las materias reclamadas.
17. Durante el análisis de las materias reclamadas el IPS podrá requerir a cualquier entidad datos o informes sobre la situación que afecta a los interesados que permita dar solución a los problemas que hubiesen planteado. En este caso el plazo de solución se entenderá suspendido hasta que se recepcione la respuesta a la consulta efectuada. Este requerimiento deberá efectuarse en un plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción del reclamo a través de procedimientos que defina el IPS, registrando esta acción en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.
18. Si la consulta está dirigida a un servicio público podrá efectuarse directamente a través de las plataformas tecnológicas de los servicios públicos involucrados. Esto último, en el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 81 del año 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objeto facilitar el intercambio a través de medios electrónicos de la información necesaria para resolver los reclamos.
19. Si por causas no imputables al IPS fuere imposible recopilar la información y documentación necesaria para resolver el reclamo en el plazo señalado en el número 15 anterior, deberá resolver sólo aquellas respecto de las cuales se tenga información suficiente o declararla sin solución. En caso que por las causas antes señaladas el reclamo se resuelva parcialmente o no pueda resolverse se deberá dejar constancia de esta situación y las razones de ello en el *Sistema de Gestión de Reclamos* señalando que el caso fue resuelto parcialmente o sin solución, dando por finalizado el reclamo. Tal situación deberá ser notificada al interesado.
20. Se entenderá que un reclamo ha sido resuelto cuando se haya materializado la totalidad de las acciones dispuestas para la solución de las anomalías planteadas y se haya dejado constancia de ellas en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.
21. El IPS será el responsable de materializar las acciones dispuestas para la solución de los reclamos dentro del plazo que se define en el número 15 anterior.
22. La etapa de análisis y solución terminará en la fecha en que el IPS actualice el Sistema de Gestión de Reclamos con la descripción de la solución alcanzada, marcando la fecha de solución. Esto implicará que se han resuelto las materias planteadas por el recurrente.

## Notificaciones

23. Una vez resuelto el reclamo y en un plazo de dos días hábiles desde la fecha de materialización de la solución e ingreso en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, el IPS deberá notificar al interesado el resultado de su reclamo junto con una explicación de la solución alcanzada, indicando la fecha en que se solucionó el reclamo.

La comunicación del resultado que ponga fin a un reclamo deberá ser notificada al recurrente por escrito, mediante correo certificado, dirigido al domicilio que hubiera señalado en su primera presentación o con posterioridad, sin perjuicio de poder efectuarse también en forma personal en la respectiva Sucursal del IPS o CAPRI. Igualmente, se deberá notificar a las entidades involucradas, si fuera necesario y a cualquier unidad dentro del IPS relacionada con el análisis o la solución de los reclamos.

24. Las notificaciones originadas en un reclamo deben referenciarse con el número único de identificación del reclamo.
25. En cualquier caso el IPS deberá dejar respaldo de las notificaciones cursadas con el reclamante en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.

## CAPÍTULO IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

1. El *Sistema de Gestión de Reclamo*, tendrá como objetivo apoyar y mantener un control permanente del proceso de solución de los reclamos y estar en condiciones de informar a quien lo requiera sobre el estado del trámite.
2. El *Sistema de Gestión de Reclamos* debe tener funcionalidades que permitan realizar lo siguiente:
  - Ingreso de reclamos.
  - Entrega de comprobantes de recepción al recurrente.
  - Registrar los antecedentes aportado por el recurrente.
  - Informar cualquier etapa del proceso de solución del reclamo y los funcionarios responsables de cada etapa.
  - Registrar la solución del reclamo.
  - Registrar todas las notificaciones cursadas en el proceso de solución y las notificaciones enviadas al interesado con la solución alcanzada.
  - Permitir la trazabilidad del proceso de solución. Esto implica mantener un respaldo auditable de todas las etapas del proceso de solución de reclamos.
3. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través del Sitio Web y Call Center, debiendo estar



permanentemente actualizado de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.

4. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá ser accesible de forma eficiente y rápida de tal forma de dar respuesta oportuna ante un requerimiento del recurrente y de esta Superintendencia.
5. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá permitir al IPS obtener reportes de gestión que señalen el estado en que se encuentra la función de solución de los reclamos y todos los reportes de control necesarios para establecer problemas en alguna de las etapas del proceso de solución y establecer programas de mejora continua.
6. El IPS deberá dar acceso a esta Superintendencia en las dependencias de ésta al *Sistema de Gestión de Reclamos* para consultas y generación de estadísticas.”

### III. Introdúzcanse las siguientes modificaciones al Libro V:

1. Reemplázase el nombre del Libro por el siguiente: **“Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social”**.

2. Reemplázase el nombre del Título V por el siguiente:

**“CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”**

3. Agrégase a continuación del nombre del Título V y antes del Capítulo I. INTRODUCCIÓN, la siguiente letra A. nueva:

**“A. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES”**

4. Agrégase a continuación del Anexo **“INFORME DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS”**, la siguiente letra B nueva:

**“B. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

#### **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo a lo establecido en el número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255, el Instituto de Previsión Social (IPS) podrá celebrar convenios con organismos públicos o privados para la ejecución de tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del

Sistema Solidario. En ese marco y según lo dispone el inciso cuarto del artículo 3 del Reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, el IPS podrá suscribir convenios con organismos públicos o privados, con el objeto que éstos reciban solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, dichos convenios deberán sujetarse a las normas que al respecto emita la Superintendencia de Pensiones.

La presente norma tiene por objetivo regular los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social, en virtud del número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255. Las disposiciones que se establecen contemplan exigencias mínimas de control que el Instituto de Previsión Social debe considerar, como única entidad responsable del cumplimiento de las funciones que convenga.

## **CAPÍTULO II. NORMAS GENERALES**

1. El Instituto de Previsión Social podrá suscribir convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario, en adelante *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario*.
2. Los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* podrán comprender las actividades de: orientación, información y/o recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, esto es, pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y aporte previsional solidario de invalidez.
3. Si el convenio se refiere a la atención de Solicitudes de Beneficios con el apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá poner a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas informáticos necesarios para efectuar las funciones contenidas en el convenio, debiendo aquélla, mantener al menos los mismos estándares que haya definido el IPS para la realización de estas funciones en sus propios canales de atención.
4. En caso que el Instituto de Previsión Social ponga a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas de información necesarios para implementar un convenio de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.
5. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a otros organismos producto de la suscripción de Convenios de Apoyo al Sistema Solidario, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al

IPS. El hecho que las funciones sean realizadas por un prestador de servicios no limitará la responsabilidad del Instituto de Previsión Social frente a las obligaciones que la Ley y la normativa le imponen respecto de los beneficiarios y de esta Superintendencia.

6. El Instituto de Previsión Social deberá contar con políticas y procedimientos formales para la contratación y control de las actividades de apoyo al sistema solidario que encargue realizar a organismos públicos o privados. Estas políticas y procedimientos deberán constar por escrito y ser de conocimiento público en la institución, considerando las normas establecidas en la presente Circular y contener al menos lo siguiente:
  - Criterios para la suscripción de *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con organismos públicos y privados.
  - Procedimientos para evaluar la factibilidad operativa y conveniencia de suscribir los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con determinadas entidades.
  - Actividades de control para monitorear en forma permanente el correcto funcionamiento de las actividades incluidas en los convenios establecidos.
7. El Instituto de Previsión Social deberá contar con planes de contingencia en caso de fallas o interrupciones en la continuidad del servicio contratado con otras entidades, como también con un plan de recuperación del servicio que permita reestablecerlo en el menor tiempo posible. Ambos planes deben estar documentados, comunicados, probados y deben ser actualizados con una frecuencia mínima de un año.
8. En el caso de convenios de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, cuando la continuidad del servicio sea interrumpida por fallas en los sistemas informáticos que soportan los módulos de atención, el plan de contingencia, deberá incluir el llenado manual de solicitudes, procedimientos y plazo para el envío al Instituto de Previsión Social.
9. El Instituto de Previsión Social deberá mantener un registro actualizado de los Convenios de Apoyo al Sistema Solidario vigentes. Este registro debe indicar a lo menos, la identificación del organismo público o privado con el que suscribió el convenio, el lugar donde la entidad presta el servicio, fecha y duración del convenio, nombre de los representantes legales, y cualquier otra información relevante para la administración del servicio convenido. Esta información deberá ser incorporada en el sitio web del Instituto de Previsión Social. De igual forma deberá mantener a disposición de esta Superintendencia copia de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.
10. El IPS deberá enviar a esta Superintendencia una copia de los contratos firmados dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción.

11. El Instituto de Previsión Social deberá ejercer controles permanentes sobre los organismos con los que ha suscrito convenios y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por éstos, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que desarrolla la entidad prestadora del servicio son adecuados.
12. En caso que el Instituto de Previsión Social contrate la función de atención de público deberá asegurar que la entidad prestadora del servicio cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención.

### **CAPÍTULO III. DE LOS CONVENIOS**

Los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social con las entidades prestadoras de servicios deberán estar documentados, estableciendo claramente el plazo o duración del convenio, indicando la fecha de inicio, el lugar de prestación del servicio, la individualización de las partes, procedimientos de comunicación entre ellas, la identificación de los derechos y obligaciones de cada una de éstas, así como también el objeto del convenio, entendiéndose por tal, la descripción del servicio, requerimientos de desempeño y la forma de medirlo. Dichos convenios deberán incluir a lo menos las siguientes cláusulas y disposiciones:

1. Cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de carácter personal de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, debiendo establecer sanciones para el prestador del servicio en caso de incumplimiento. En dichas cláusulas se deberá establecer en forma explícita que las personas que tengan acceso a datos personales deberán guardar reserva sobre los mismos, haciendo referencia a las sanciones de la Ley N° 19.628.
2. No obstante lo anterior, cuando la entidad prestadora del servicio sea una entidad pública y el convenio esté referido a la atención de solicitudes de beneficios con apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá asegurar la existencia de una cláusula que indique que al personal de la entidad prestadora del servicio se le aplicarán las mismas exigencias que al personal del IPS, según lo establecido en el inciso quinto del artículo 56 de la Ley N° 20.255, en cuanto a guardar reserva y secreto absoluto de la información de la cual toma conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Además se deberá indicar que en caso de incumplimiento se considerará que han vulnerado gravemente el principio de probidad administrativa, tal como lo establece el inciso segundo del artículo 125 de la Ley N° 18.834.
3. Cláusulas de responsabilidad especificando en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, acuerdos de niveles de servicios claros y medibles, métodos de fijación de precios y forma de pago, si corresponde,

acuerdos por incumplimiento y por término del convenio, detallando qué constituye un evento de incumplimiento y las circunstancias que propician el término del mismo.

4. Cláusula por la cual la entidad prestadora del servicio admita someter las diferencias que se susciten por aplicación del convenio, al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia.
5. Disposiciones por medio de las cuales las entidades prestadoras de servicios declaran conocer y dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.255 y en el reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, como asimismo, a la normativa e instrucciones que esta Superintendencia imparta sobre los convenios de prestación de servicios y que se comprometen a aplicarla estrictamente.
6. Cláusula en la cual la entidad prestadora del servicio acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia conforme las atribuciones que le otorga el número 2 del artículo 47 y el inciso final del artículo 62, ambos de la Ley N° 20.255, respecto de las labores que desempeñará en virtud del convenio, la que podrá contemplar visitas *in situ*. Además, deberá contemplar las atribuciones del Instituto de Previsión Social para practicar evaluaciones periódicas en la entidad prestadora del servicio.
7. En el caso de convenios de atención de público y recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, se deberá incluir además:
  - a) Cláusula que contemple la obligación de la entidad prestadora del servicio de asegurar una conexión ininterrumpida con los sistemas del Instituto de Previsión Social durante el horario de atención de público y contar tanto con *planes de contingencia* como de *recuperación de servicio* en caso de falla de los sistemas informáticos o cualquier eventualidad que implique la suspensión del servicio de atención de público.
  - b) Cláusula que contemple la fijación de estándares mínimos de calidad de servicio, en términos de establecer horarios de atención de público, adecuada dotación de personal, tiempos de espera, personal capacitado, etc.
  - c) Cláusula que establezca la obligación de la entidad prestadora del servicio de efectuar arqueo diario de las solicitudes de beneficios recibidas y fijación de plazo para su remisión al Instituto de Previsión Social.
8. Cláusula que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el prestador de servicios para uso del Instituto de Previsión Social o de la Superintendencia.
9. En caso que los contratos sean informáticos, deberán contener una cláusula en que se identifique el personal, dependiente del proveedor de servicios, que sea contraparte directa de esta Superintendencia para efectos de fiscalización y control de los servicios

contenidos en el contrato, mientras se mantenga su vigencia.

Cabe destacar que la decisión del Instituto de Previsión Social de no incorporar en los convenios que suscriba alguna de las cláusulas anteriores, deberá estar fundamentada jurídicamente y los antecedentes de respaldo deberán estar a disposición de esta Superintendencia.”

#### IV. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General regirán a contar de esta fecha.

  
**ALEJANDRO CHARME CHAVEZ,**  
Superintendente (S) de Pensiones

