

Libro I, Título VII**B. Informe Trimestral de Reclamos que presentan atraso en la Emisión de Dictámenes con Acciones de Regularización pendientes de materializar**

1. En cuanto a la forma y al contenido de los informes que trimestralmente deben hacer llegar las administradoras a esta Superintendencia en virtud de lo establecido en el número 141 del Capítulo II de la letra A de este Título, referidos a la cantidad de reclamos que presentan atraso en la emisión de los dictámenes y la cantidad de reclamos dictaminados con acciones de regularización pendientes de materializar, se estima necesario establecer los siguientes procedimientos que serán de cumplimiento obligatorio para todas las administradoras:

a) De acuerdo con las especificaciones técnicas, los archivos que se envían a la Superintendencia deben contener el Número del Reclamo y el número de Rut del trabajador involucrado, considerándose que si un reclamo, autosuscrito o no, afecta a más de un trabajador, debe informarse el Rut de cada uno de ellos.

b) No deben incluirse en el Informe de reclamos dictaminados con acciones pendientes de materializar, aquellos que están pendientes de solución debido a que el Instituto de Normalización Previsional no ha transferido las cotizaciones que fueron erróneamente enteradas en éste, siempre que se haya cumplido con solicitar la transferencia de las cotizaciones a dicha entidad, aplicando el procedimiento establecido por esta Superintendencia mediante oficio N° 19.722, de fecha 12.12.2002.

2. Las presentes instrucciones deberán comenzar a aplicarse a partir del envío del informe de Reclamos correspondiente al Trimestre enero a marzo de 2004. Se adjuntan las especificaciones técnicas del Informe Trimestral de Reclamos que presentan atraso en la emisión de dictámenes con acciones de regularización pendientes de materializar.

Informe trimestral de Reclamos pendientes entre las Administradoras

3. Se adjuntan al presente Título las nuevas especificaciones técnicas del Informe trimestral de reclamos pendientes entre las Administradoras, mediante las cuales se modifica el campo Número de casos. Estas nuevas especificaciones reemplazan a las anteriores y su vigencia es a contar del informe del mes de septiembre de 2005.

Implementación del Sistema de Consultas a las AFP

4. Con el objeto de agilizar la respuesta a los trabajadores respecto de las presentaciones efectuadas ante esta Superintendencia, enviadas a las AFP por la División Control de Instituciones través de la dirección de correo electrónico adminfe@safp.cl. las Administradoras deberán efectuar lo siguiente para todas las presentaciones recibidas a contar del 15 de enero de 2007:

a) Analizar la presentación y en un plazo de 4 días hábiles enviar una carta al recurrente, por correo certificado, firmada por el Gerente General, dando respuesta detallada a cada uno de los problemas planteados con la documentación de respaldo que corresponda e indicando textualmente que se actúa por disposición de la Superintendencia de Pensiones.

b) En el mismo plazo antes indicado remitir a esta Superintendencia una copia digitalizada de la respuesta enviada al recurrente a la dirección de correo adminfe@safp.cl.

c) En el caso de no haber dado cumplimiento a la normativa deberán señalar las causas que originaron el incumplimiento y la solución adoptada.

d) Si en el curso de la investigación del caso se detecta una situación anómala que requiera ser regularizada, la AFP deberá disponer las medidas necesarias para solucionarla, informar al recurrente

las causas que provocaron el problema, la solución que se logre y la fecha aproximada en que esa situación se encontrará totalmente resuelta.

5. Por último, las Administradoras deberán disponer los recursos que sean necesarios e impartir las instrucciones respectivas a sus funcionarios con el objeto de garantizar que los problemas planteados por los trabajadores sean solucionados satisfactoria y oportunamente. La respuesta debe enviarse a los recurrentes por correo certificado o por correo electrónico cuando corresponda; debiendo quedar respaldo del envío.