

Libro I, Título VII, Letra A Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos

Capítulo III. Proceso de Gestión de Reclamos

1. El proceso de gestión de un reclamo es aquel que involucra todas las actividades tendientes a solucionar las anomalías identificadas en la presentación de aquél, así como las anexas. Las Administradoras serán libres de establecer el proceso de gestión de reclamos considerando las actividades de control y la tecnología apropiada para ello.

2. El proceso de gestión de un reclamo contempla a lo menos, las siguientes actividades: presentación, autosuscripción o recepción del reclamo, análisis de la presentación y de los antecedentes recopilados, emisión de un dictamen y acciones de regularización. **Presentación de un reclamo**

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

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

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

5. En caso que la AFP decida no recepcionar un reclamo deberá proporcionar al recurrente un comprobante en que conste la o las causas específicas de su rechazo, aplicándose en este caso los mismos plazos señalados en el número 3 del presente Capítulo; la no emisión de este documento obligará a la AFP a seguir el proceso de gestión del reclamo y dictaminar su solución. Este documento formará parte del Sistema de Gestión de Reclamos y será de diseño libre, debiendo contener como mínimo la información que a continuación se detalla:

- a) Identificación del recurrente (nombre completo, RUT y dirección completa).
- b) Antecedentes de la presentación (identificación del empleador y/o trabajador involucrado, descripción de la materia de la presentación, fecha de recepción de la presentación).
- c) Antecedentes del rechazo (detalle de las causas del rechazo, fecha de emisión del documento y número identificador del documento).
- d) Datos referidos a la Administradora (identificación de la AFP, de la agencia, agencia especializada o centro de servicios y funcionario de la AFP receptor de la presentación).

6. La AFP que reciba un reclamo enviado por la Superintendencia, deberá asumir el desarrollo del proceso de solución en su calidad de AFP regularizadora y dictaminar su solución, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el número 16 del Capítulo II de la presente Letra A, de lo contrario deberá transferir el reclamo a la AFP que cumpla con dichos requisitos.

7. Toda agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP en que se hubiere presentado un reclamo, debe estar en condiciones de informar al reclamante el estado en que se encuentra su reclamo y la fecha máxima que se tiene para la emisión del respectivo dictamen. Igual norma será aplicable al Sitio Web de las Administradoras.

Análisis de la Presentación

8. La AFP regularizadora deberá realizar las actividades necesarias, tanto al interior de la propia AFP como externamente (requerimiento de antecedentes a otras entidades de previsión), tendientes a lograr la correcta solución de las anomalías expuestas por el reclamante, como de las materias anexas que hayan dado origen a un nuevo reclamo.

9. Las AFP consultadas en relación con un reclamo deberán remitir a la AFP regularizadora la información con los antecedentes que ésta les solicite y que dispongan de los trabajadores incluidos en la consulta, a más tardar el quinto día hábil de recibida la solicitud y a través del medio que previamente acordaron entre ellas.

10. La AFP consultada será responsable de las situaciones que se originen como consecuencia del envío de información incorrecta o incompleta, o bien de su omisión.

Emisión del Dictamen

11. Una vez concluido el análisis de un reclamo, la AFP regularizadora deberá disponer de las acciones de regularización necesarias para corregir la o las anomalías o aclarar las situaciones supuestamente anómalas, mediante la emisión de un *Dictamen de Solución de Reclamo*, el que deberá ser suscrito por un representante de la AFP regularizadora.

12. El *Dictamen de Solución de Reclamo* será de diseño libre; sin perjuicio de lo anterior el documento deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo N° 2 de la presente Letra A.

13. La AFP regularizadora deberá emitir el Dictamen de Solución de Reclamo dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la recepción del reclamo en la Administradora.

14. En la Sección IV sobre solución del reclamo contenida en el formulario de dictamen deberá fundamentarse cada una de las acciones regularizadoras que en éste se detallen, exponiendo la totalidad de los antecedentes que determinaron cada una de ellas.

15. Las acciones regularizadoras que se incluyan en un dictamen de reclamo deberán tener como objetivo principal el velar por el mejor interés del reclamante y de los trabajadores incluidos en el *Dictamen de Solución de Reclamo*.

16. Las acciones de regularización deberán realizarse a partir de la fecha de emisión o recepción del dictamen, según corresponda, y a más tardar el vigésimo quinto día hábil siguiente al de la emisión o recepción del dictamen, según corresponda. En aquellos casos en que la acción regularizadora establezca la transferencia de fondos desde otra entidad previsional, el abono a las respectivas cuentas patrimoniales se deberá efectuar a más tardar 10 días hábiles después de su recepción.

17. La AFP regularizadora deberá distribuir el dictamen el día hábil siguiente al de su emisión a todas las AFP incluidas en las acciones de regularización, a través de los medios que previamente acuerden entre ellas. Las AFP destinatarias quedarán obligadas al cumplimiento de las acciones regularizadoras que le sean instruidas en el dictamen o, en su defecto, a comunicar a la AFP regularizadora dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción del dictamen, la autosuscripción de un nuevo reclamo ya sea para dar solución a la o las anomalías transferidas a éstas, o bien, en el caso que ésta discrepe de las acciones regularizadoras instruidas.

18. Cualquier AFP puede impugnar el dictamen de solución de un reclamo ante la Superintendencia, cuando existan razones fundadas para ello, de lo contrario la impugnación será declarada inadmisibles. Dicha impugnación se deberá efectuar dentro del plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción del dictamen, indicando los fundamentos que se tuvieron y la proposición de un nuevo dictamen en reemplazo del emitido por la AFP regularizadora y adjuntando una copia del dictamen impugnado.

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

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

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

19. La AFP regularizadora deberá establecer los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de las acciones de regularización incorporadas en el dictamen.

20. Si por causas no imputables a la AFP regularizadora fuere imposible recopilar, dentro del plazo establecido para la emisión del respectivo dictamen, la información y documentación necesaria para resolver todas las anomalías incluidas en él, se deberán resolver sólo aquellas respecto de las cuales se tenga información suficiente. Respecto de las materias no resueltas se deberá autosuscribir un nuevo reclamo.

21. El dictamen del reclamo deberá formar parte del Archivo Previsional, en los siguientes casos:

a) Cuando se instruya la modificación de algún dato de la solicitud de incorporación o la reemplace.

b) Cuando se considere que una solicitud de incorporación surte los efectos de una orden de traspaso.

c) Cuando se instruya anular una solicitud de incorporación u orden de traspaso.

d) Cuando se instruya la realización de algún movimiento de cargo o abono en las cuentas personales.

22. Cuando las acciones regularizadoras incluyan la compensación que deba efectuar la AFP regularizadora o las AFP relacionadas en la solución de un reclamo, con recursos propios a favor del reclamante y/o de los trabajadores incluidos en el dictamen, las Administradoras deberán ajustarse a lo dispuesto en el artículo 39 del D.L. N° 3.500, de 1980, y a las normas impartidas respecto a dicha materia por esta Superintendencia.

23. Dentro del plazo de 7 días hábiles contado desde la fecha de ejecución de la última acción de regularización, la AFP regularizadora debe remitir al reclamante una comunicación informándole la solución alcanzada. Respecto de los trabajadores incluidos en un reclamo, la comunicación a éstos se hará en el mismo plazo antes señalado. En aquellos casos en que el reclamante corresponda a un empleador o ex empleador y que la solución afecte uno o más trabajadores (solución masiva), la comunicación informando la solución alcanzada sólo se enviará al reclamante.

24. Las comunicaciones al reclamante y a los trabajadores incluidos en un reclamo deben ser de fácil comprensión para éstos, evitando el uso de terminología muy específica o propia de la AFP, éstas deberán realizarse a través del medio indicado por el reclamante en su presentación y, en caso de omisión, a través del medio que determine la Administradora. La AFP regularizadora deberá mantener los antecedentes de respaldo de las notificaciones efectuadas tanto a los reclamantes como a los trabajadores incluidos en un reclamo.

25. Cuando la comunicación al reclamante o a los trabajadores incluidos en un reclamo sea devuelta o rechazada, la AFP regularizadora deberá efectuar todas las gestiones necesarias con el objeto de que éstos sean notificados. La AFP regularizadora deberá mantener los respaldos de las gestiones realizadas.

26. Si durante el proceso de solución de un reclamo se detecta que se puede producir algún egreso indebido de fondos, la AFP regularizadora debe instruir, respecto de la cuenta personal afectada o de la cotización específica de que se trate, la paralización de los procesos pertinentes, excepto el pago preliminar de la pensión.