



## OFICIO ORDINARIO N° 8019

Santiago, 28 de Abril de 2020

### MATERIA

Imparte instrucciones en materia de reclamos originados en el proceso de solicitud y otorgamiento de las prestaciones establecidas en la ley N° 21.227.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-DDN-20-71**

### DESTINOS

Administradora de Fondos de Cesantía II S.A.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



150051620

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>



## OFICIO ORDINARIO

**ANT.:** Ley N° 21.227, publicada en el Diario Oficial con fecha 6 de abril de 2020, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley N° 19.728, en circunstancias excepcionales.

Decreto Supremo N° 104 que Declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por Calamidad Pública, en el Territorio de Chile, de fecha 18 de marzo de 2020.

**MAT.:** Imparte instrucciones en materia de reclamos originados en el proceso de solicitud y otorgamiento de las prestaciones establecidas en la ley N° 21.227.

**DE:** SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**A:** SEÑOR GERENTE GENERAL AFC CHILE II S.A.

Las instrucciones establecidas en el presente oficio tienen por objeto que se atiendan adecuada y oportunamente los reclamos originados en el proceso de solicitud y otorgamiento de las prestaciones establecidas en la ley N° 21.227. Para estos efectos, deberán considerarse los reclamos recibidos a través de cualquiera de los canales de atención disponibles o desde la Superintendencia de Pensiones.

Al respecto, por reclamo debe entenderse cualquier anomalía o irregularidad que plantee cualquier persona natural en su calidad de afiliado o beneficiario, así como también los empleadores o ex empleadores. Ante la presentación de un reclamo, la Sociedad Administradora deberá ceñirse a las instrucciones señaladas en el presente oficio y

supletoriamente por las instrucciones establecidas en el Título II. Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos, del Libro V. Aspectos Administrativos y Operacionales de la Administradora de Fondos de Cesantía, del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

La Sociedad Administradora utilizará procedimientos operacionales de solución de reclamos distintos de los definidos en el Título II, citado en el párrafo anterior, cuando los reclamos presentados por trabajadores o empleadores o detectados por ella, sean de su competencia y puedan ser resueltos en forma inmediata o más oportuna con el soporte de los sistemas de información que esa Sociedad Administradora tenga implementados. Para estos efectos, la Sociedad Administradora deberá contar con procedimientos que permitan dar seguimiento a las soluciones alcanzadas y un registro verificable donde conste a lo menos: la identificación del reclamante/solicitante, una breve descripción de la situación/problema expuesto, la fecha de presentación de éste, la solución ejecutada y la identificación del funcionario que participó en la solución.

La Sociedad Administradora será responsable de resolver los reclamos que se refieran a materias de su competencia, debiendo derivar a la Dirección del Trabajo aquellos reclamos que versen sobre materias que expresamente la ley N° 21.227 asignó a dicho organismo fiscalizador. Por otro lado, deberá comunicarse oportunamente a esta Superintendencia cualquier indicio de fraude o necesidades de ajustes normativos que surjan durante el proceso de resolución de reclamos.

Sin que la siguiente enunciación sea exhaustiva ni taxativa, para efectos de la ley N° 21.227 constituyen materias objeto de reclamo las siguientes:

- i. Título I de la ley N°21.227.
  - a) Cotizaciones a los Fondos de Cesantía mal enteradas
  - b) Cotizaciones no consideradas para cumplimiento de requisitos
  - c) Empleador mal identificado en declaración jurada simple del artículo 3
  - d) Trabajador mal identificado en declaración jurada simple del artículo 3
  - e) Tipo de contrato mal registrado
  - f) Error en la modalidad de pago
  - g) Error en información para pago al trabajador en declaración jurada simple del artículo 3Anulación de declaración jurada simple del artículo 3, no materializada
  - h) Aviso de término de la suspensión laboral señalada en el artículo 3, no procesadas
  - i) Prestaciones del artículo 1, no pagadas

- j) Prestaciones del artículo 1, pagadas por un monto inferior al establecido en la ley
  - k) Empleador mal identificado en pacto de suspensión del artículo 5
  - l) Trabajador mal identificado en pacto de suspensión del artículo 5
  - m) Error en información para pago al trabajador en pacto de suspensión del artículo 5
  - n) Anulación de pacto de suspensión del artículo 5, no materializada
  - o) Aviso de término del pacto del artículo 5, no procesadas
  - p) Prestaciones del artículo 5, no pagadas
  - q) Prestaciones del artículo 5, pagadas por un monto inferior al establecido en la ley
  - r) Imputación indebida de los aportes del empleador a la indemnización por años de servicio, en el caso que el empleador ponga término a su contrato de trabajo (artículo 6° de la ley N°21.227)
- ii. Título II de la ley N°21.227.
- a) Cotizaciones a los Fondos de Cesantía mal enteradas
  - b) Cotizaciones no consideradas para cumplimiento de requisitos
  - c) Complementos no pagados
  - d) Complementos pagados por un monto inferior al establecido en la ley
  - e) Imputación indebida de los aportes del empleador a la indemnización por años de servicio, en el caso que el empleador ponga término a su contrato de trabajo (artículo 6° de la ley N° 21.227)

Sin perjuicio de lo señalado en los numerales anteriores, la Sociedad Administradora podrá agregar otras materias para enunciar o registrar los reclamos relacionados con la ley N° 21.227, con el desglose que requiera, teniendo presente que el concepto de cada nueva materia debe ser claramente descriptivo de la situación objeto del reclamo. En caso de contar con un concepto similar a “otros reclamos”, dicha categoría no deberá acumular más del 10% del total de reclamos, por lo que si supera dicho porcentaje, deberán habilitarse nuevas categorías o temáticas de reclamos.

La Sociedad Administradora deberá velar por que se destinen los recursos humanos y tecnológicos apropiados para una pronta resolución de los reclamos. En tal sentido, el personal que se destine a la resolución de reclamos deberá estar capacitado, debiendo la Sociedad Administradora evaluar permanentemente que sea adecuado en número, en función de los reclamos que se reciban.

Las instrucciones impartidas mediante el presente oficio, regirán por un plazo de 12 meses contados desde la publicación de la ley N° 21.227, sin perjuicio de las regularizaciones posteriores que se deban efectuar cuando el reclamo haya sido interpuesto dentro de este plazo.

## SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

OFC/PAV/EFG/DRE

### **Distribución:**

- Sr. Gerente General Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía II S. A.
- Sra. Intendente de Regulación
- Sr. Intendente de Fiscalización
- Sr. Fiscal
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- Oficina de Partes.
- Archivo.