



## OFICIO ORDINARIO N° 6019

Santiago, 20 de Marzo de 2020

### MATERIA

Instruye medidas a implementar por Covid-19

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-PYS-20-328**

### DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



70155920

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

## OFICIO ORDINARIO

**MAT.:** Instruye medidas a implementar respecto de la tramitación de los beneficios previsionales producto de la pandemia Covid-19.

**DE:** SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**A:** SEÑOR GERENTE GENERAL AFP

Producto de la situación sanitaria que vive el país, esta Superintendencia instruye a esa Administradora la aplicación de las siguientes medidas, respecto de los trámites de beneficios:

1. Deberá implementar distintos sistemas de recepción remota de solicitudes de pensiones, herencia, cuota mortuoria, excedente de libre disposición, Aporte Previsional Solidario y Garantía Estatal, como suscripción en el sitio web y call center estableciendo medidas de autenticación del solicitante como set de preguntas, grabación etc. En todo caso el solicitante que concurra a la agencia deberá ser atendido.
2. Lo anterior, incluye el ingreso de solicitudes de ofertas a SCOMP, el envío del duplicado del Original del Certificados de Ofertas que recibe la Administradora desde SCOMP al afiliado o beneficiario. Para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión deberá utilizar una autenticación que tenga las medidas de seguridad equivalente a la clave del sitio privado.
3. Deberá enviar información, folletos e instructivos a los afiliados o beneficiarios, en forma remota, relacionados con las solicitudes mencionadas en los números anteriores.
4. Para efectos de lo anterior, deberá disponer de una casilla para que los solicitantes remitan la documentación que sea necesaria para el respectivo trámite, adoptando las medidas que correspondan para comprobar que los documentos recibidos en la casilla sean genuinos.
5. Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia que deban acreditar estudios, en las casillas electrónicas dispuestas por la Administradora podrán enviar los certificados de matrícula o la declaración que establece la normativa en caso de encontrarse la institución de educación superior con suspensión de las actividades.

6. Se posterga para quienes están en régimen de garantía estatal por pensión mínima el proceso anual de verificación de cumplimiento de los requisitos hasta el término de la contingencia.
7. Se extiende la vigencia de los certificados de saldo emitidos desde marzo de 2020 y hasta que dure la contingencia, a 60 días, con el fin de evitar que los afiliados se vean imposibilitados de realizar una solicitud de oferta de pensión.
8. Las medidas implementadas deberán difundirse de inmediato a través de distintos medios de comunicación masiva, como por ejemplo, página web de la AFP, redes sociales, mensajes radiales, afiches en sus agencias y otros.

Saluda atentamente a usted,

## SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

ECA/AAB

**Distribución:**

- Sr. Gerente General AFP
- Intendencia de Fiscalización
- División Prestaciones y Seguros
- Departamento Fiscalización de Beneficios AFP y AFC