

PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE APORTES DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO

SECCIÓN I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto) El presente procedimiento tiene por objeto establecer los lineamientos operativos y actividades para el pago de la “Devolución Parcial o Total de Aportes” de la Seguridad Social de Largo Plazo (SSLP), de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 1392 de 08 septiembre de 2021 y el Decreto Supremo N° 4582 de 15 de septiembre de 2021.

Artículo 2. (Ámbito de aplicación) El presente procedimiento será aplicado por las AFP y Entidades Aseguradoras que administran los Seguros Previsionales - EA.

Artículo 3. (Vigencia y fecha de inicio de pago de devolución parcial o total de aportes) La Devolución Parcial o Total de Aportes tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario computables a partir de la fecha de inicio de pago, que corresponde a los quince (15) días hábiles administrativos siguientes de publicado el Decreto Supremo N° 4582 de 15 de septiembre de 2021, conforme a lo establecido en el artículo 11 de dicho Decreto Supremo.

Artículo 4. (Beneficiarios de la devolución parcial o total de aportes) Los beneficiarios del pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, son los Asegurados que pertenezcan a alguno de los siguientes grupos:

- a. Asegurados que, independientemente de su edad, al 31 de agosto de 2021 tengan un Saldo Acumulado en su Cuenta Personal Previsional - CPP menor o igual a Bs100.000.- (CIEN MIL 00/100 BOLIVIANOS), los cuales podrán acceder a la Devolución Parcial de Aportes de hasta el quince por ciento (15%).
- b. Asegurados que, independientemente de su edad, al 31 de agosto de 2021 tengan un Saldo Acumulado en su CPP mayor a Bs100.000.- (CIEN MIL 00/100 BOLIVIANOS), los cuales podrán acceder a la Devolución Parcial de Aportes hasta Bs15.000.- (QUINCE MIL 00/100 BOLIVIANOS).
- c. Asegurados que al 31 de agosto de 2021 cuenten con una edad de cincuenta (50) años o más y tengan un Saldo Acumulado en su CPP menor o igual a Bs10.000.- (DIEZ MIL 00/100 BOLIVIANOS), los cuales podrán acceder a la Devolución Total de Aportes del cien por ciento (100%).

Artículo 5. (Exclusiones) De conformidad a lo establecido en el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 4582, se excluyen de la Devolución Parcial o Total de Aportes, a los Asegurados que se encuentren en alguna de las siguientes causales:

- a. Asegurados que cuenten con una Pensión de Jubilación, Pensión de Invalidez, Pago de Compensación de Cotizaciones Mensual y/o Retiros, en curso de pago al 31 de agosto de 2021, independientemente del estado en el que se encuentre. Asimismo, Asegurados que en la planilla de agosto/2021 cuenten con el Pago de Compensación de Cotizaciones Mensual y/o Pensión por Muerte como Derechohabiente.
- b. Asegurados que cuenten con una solicitud vigente de Pensión de Jubilación, Pensión de Invalidez, Pago de Compensación de Cotizaciones Mensual, Retiros y/o solicitudes iniciadas por Derechohabientes en caso de fallecimiento del Asegurado por Pensión por Muerte, al 31 de agosto de 2021.
- c. Asegurados que presenten en la AFP una solicitud de Pensión de Jubilación, Pensión de Invalidez, Pago de Compensación de Cotizaciones Mensual (Asegurado o Derechohabiente), Retiros y/o Pensión por Muerte como Derechohabiente, de forma posterior al 31 de agosto de 2021. Para estos casos, la inhabilitación de la Devolución Parcial o Total de Aportes deberá ser

efectuado el mismo día de la presentación de la solicitud, siempre y cuando la citada Devolución no hubiera sido cobrada.

- d. Asegurados que, al 31 de agosto de 2021, tengan una edad de cincuenta y ocho (58) años o más y una Densidad de Aportes igual o mayor a ciento veinte (120) periodos registrados y/o acreditados a nombre del Asegurado.
- e. Asegurados que hubieran percibido una remuneración del Sector Público o Privado por el periodo de cotización julio 2021, pagada al 31 de agosto de 2021 y se encuentre efectivamente acreditada en su CPP, independientemente del tipo de Asegurado del SIP.
- f. Asegurados que cuenten con ocho (8) o más Aportes correspondientes a igual número de periodos cotizados, acreditados al 31 de agosto de 2021, por los periodos de Cotización de marzo 2020 en adelante, independientemente del tipo de Asegurado del SIP.
- g. Asegurados que hubieran efectuado al menos dos (2) Aportes como Dependientes de entidades o empresas del sector público, correspondientes al periodo de Cotización diciembre de 2019 a julio 2021 y se encuentren efectivamente acreditados en su CPP.

SECCIÓN II

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS ASEGURADOS

Artículo 6. (Remisión de información de las Entidades Aseguradoras) I. Las EA deberán remitir a las AFP, en el plazo señalado en el parágrafo I del artículo 6 del Decreto Supremo N° 4582, la información de Asegurados que se encuentren comprendidos en los incisos a) y b) del artículo 5 anterior, conforme lo siguiente:

- 1. Detalle de Asegurados que se encuentren en curso de pago de una Pensión, independientemente del estado en que se encuentren.
- 2. Detalle de Derechohabientes que se encuentren en curso de pago de una Pensión en la Planilla de agosto/2021.
- 3. Detalle de Derechohabientes que cuenten con una solicitud vigente de Pensión por Muerte.

II. La información detallada en el parágrafo 1 anterior, deberá ser remitida por las Entidades Aseguradoras a las AFP conforme al formato establecido en Anexo N° 1 y Anexo N° 2 del presente procedimiento, según corresponda a los numerales 1, 2 y 3 respectivamente.

Artículo 7. (Intercambio de información entre las AFP) En el mismo plazo establecido en el parágrafo I del artículo 6 precedente, las AFP deberán intercambiar información de Derechohabientes, correspondientes a los puntos 2 y 3 del parágrafo I del artículo anterior, considerando el formato del Anexo N° 2 del presente procedimiento.

Artículo 8. (Conformación y remisión de Bases de Datos) I. La identificación de los Asegurados que acceden a la Devolución Parcial o Total de Aportes, así como de los Asegurados excluidos, deberá ser efectuada por las AFP hasta el 23 de septiembre de 2021, de conformidad al plazo establecido en el artículo 7 del Decreto Supremo N° 4582 de 15 de septiembre de 2021.

II. Hasta el día siguiente hábil administrativo de concluido el plazo para la acreditación del periodo de Cotización Julio 2021 pagado hasta el 31 de agosto 2021, las AFP deberán actualizar la identificación de los Asegurados excluidos de la Devolución Parcial o Total de Aportes que cumplan con la causal de exclusión de los incisos e) y g) del artículo 5 anterior.

III. Las AFP deberán remitir a la APS, las Bases de Datos consolidadas de Asegurados Habilitados para la Devolución Parcial o Total de Aportes así como de los Asegurados excluidos, hasta el 05 de octubre de 2021, en los formatos determinados en las estructuras de información dispuestas en los Anexos N° 3 y N° 4.

Artículo 9. (Habilitación de Plataformas Digitales) I. Las AFP deberán habilitar plataformas de consulta digital y/o aplicaciones móviles relacionadas a la información sobre la Devolución Parcial o Total de Aportes, a partir del 27 de septiembre de 2021 de conformidad al artículo 8 del Decreto Supremo N° 4582, para cuyo acceso se deberá solicitar a los Asegurados al menos el número de Documento de Identidad y Fecha de Nacimiento.

II. Hasta el día siguiente hábil administrativo de actualizada la Base de Datos de Asegurados habilitados de conformidad al parágrafo II del artículo 8 anterior, las AFP deberán actualizar las plataformas de consulta digital y/o aplicaciones móviles relacionadas a la información sobre la Devolución Parcial o Total de Aportes. Las AFP deberán comunicar a los Asegurados a través de las plataformas de consulta la actualización de información efectuada a dicha fecha.

III. Las plataformas de consulta de información habilitadas por las AFP, deberán contar con las medidas de seguridad para validar su acceso, tales como la aplicación de código CAPTCHA u otros que determine la AFP a objeto de precautelar la seguridad y disponibilidad al servicio de consulta.

IV. Las plataformas digitales deberán proporcionar al menos la siguiente información:

- 1. Para los Asegurados que accedan a la Devolución de Aportes:** Tipo de Documento de Identidad, número de Documento de Identidad, nombres y apellidos del Asegurado, fecha de nacimiento, modalidad de Devolución a la cual accede, el monto sujeto a Devolución Parcial o Total de Aportes, según corresponda, y cronograma de fechas para realizar el cobro.
- 2. Para los Asegurados excluidos de la Devolución de Aportes:** Tipo de Documento de Identidad, número de Documento de Identidad, nombres y apellidos del Asegurado, fecha de nacimiento y el motivo de su exclusión.

V. Las AFP deberán habilitar las opciones, información y direccionamiento respectivo a las aplicaciones informáticas que tienen desarrolladas y habilitadas que permitan acceder a la generación del Estado de Ahorro Previsional del Asegurado.

VI. Las AFP deberán informar debidamente a los Asegurados mediante sus plataformas de consulta digital y aplicaciones móviles, que los datos de registro que se expongan (nombres y apellidos y número de Documento de Identidad) serán los que se encuentren consignados para el cobro de Devolución Parcial o Total de Aportes. Asimismo, deberán informar, el procedimiento para la actualización de datos a objeto de que los Asegurados puedan realizar la misma, en los casos que corresponda, de conformidad a normativa vigente.

VII. Para la actualización de los nombres y/o apellidos del Asegurado, la AFP podrá actualizar dichos datos previa verificación de la información con los datos consignados en el Documento de Identidad y los datos de la Web Service del Servicio de Identificación Personal - SEGIP.

VIII. Las AFP deberán atender las solicitudes de las Aseguradas para la actualización de datos en el segundo apellido y/o en el prefijo "de" o "Vda. de", para el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, conforme los datos consignados en el Documento de Identidad, presentado por las mismas a través de las plataformas de atención habilitadas, de conformidad a normativa vigente.

SECCIÓN III CRONOGRAMA, MODALIDAD DE PAGO Y REPORTE

Artículo 10. (Cronograma de pago) I. El pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes deberá ser puesto a disposición en las Entidades de Intermediación Financiera habilitadas para el cobro de los Asegurados, conforme lo siguiente:

FECHA INICIO	TIPO DE DEVOLUCIÓN DE APORTES	EDAD DE LOS ASEGURADOS HABILITADOS
De conformidad al Art. 9 del DS N°4582	Devolución Total	50 años o más
18/10/2021	Devolución Parcial	50 años o más

01/11/2021	Devolución Parcial	40 años o más
15/11/2021	Devolución Parcial	30 años o más
29/12/2021	Devolución Parcial	Menores y mayores de 30 años
13/12/2021	Devolución Parcial y Total	Casos observados y/o pendientes que no pudieron cobrar previamente.

II. Una vez finalizado el periodo de vigencia, los recursos habilitados para el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes que no hubieran sido cobrados, deberán ser revertidos a su fuente de financiamiento.

Artículo 11. (Modalidad de pago) I. Las AFP podrán habilitar el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, en al menos una de las siguientes modalidades:

- a. Cobro en ventanilla a través de Entidades de Intermediación Financiera autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, que se encuentren habilitadas,
- b. Abono en la Cuenta Unipersonal del Asegurado habilitado, en cualquier Entidad de Intermediación Financiera autorizada por la ASFI.

II. El pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes se hará efectivo en un solo desembolso, independientemente de la modalidad de pago.

Artículo 12. (Pago en ventanilla de Entidad Financiera) I. En los casos de pago a través de Cobro en Ventanilla, al momento del apersonamiento del Asegurado en las Entidades de Intermediación Financiera - EIF habilitadas, el Asegurado deberá suscribir la “*Solicitud y Comprobante de Pago de Devolución Parcial o Total de Aportes*”, el cual podrá ser adaptado por las AFP de acuerdo a las características y caracteres disponibles en los sistemas informáticos que se aplique con las EIF, debiendo considerarse de forma obligatoria, al menos los siguientes datos:

- a. Lugar y Fecha
- b. Nombre completo del Asegurado
- c. Documento de Identidad
- d. CUA
- e. Monto en Bs
- f. Tipo de Devolución
- g. Código QR
- h. Firma y/o Huella digital y fotografía
- i. La Boleta debe especificar que la misma se constituye en Declaración Jurada
- j. Debe especificarse la voluntariedad del Asegurado de acceder a la Devolución Parcial o Total de Aportes.

II. Asimismo, las AFP deberán informar al Asegurado a través de la “*Solicitud y Comprobante de Pago de Devolución Parcial o Total de Aportes*” que, para el acceso a la Pensión Solidaria de Vejez o Pensión por Muerte derivada de Riesgos, según corresponda, deberá efectuar la reposición del Saldo Acumulado, considerando el Valor Cuota vigente a fecha de reposición, de forma previa a la Solicitud de Pensión que corresponda, en el marco de la Ley N° 1392, Ley N° 065 y sus normativas reglamentarias.

III. La “*Solicitud y Comprobante de Pago de Devolución Parcial o Total de Aportes*” deberá encontrarse digitalizada en el plazo de hasta diez (10) días hábiles administrativos contados a partir de efectuado el pago.

Artículo 13. (Abono en cuenta) I. En los casos de habilitación del pago a través de Abono en Cuenta,

los Asegurados que soliciten el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes a través de esta modalidad, deberán presentar su solicitud expresa de forma personal en oficinas de las AFP, adjuntando copia de su Cedula de Identidad y el documento bancario que evidencie inequívocamente el número de cuenta unipersonal correspondiente al Asegurado.

II. Para los casos señalados en el párrafo I, la AFP deberá contar con un Formulario que considere al menos la información descrita en el artículo 12 anterior para la suscripción del Asegurado que desee voluntariamente solicitar la Devolución Parcial o Total de Aportes.

III. Las AFP deberán proceder a la verificación de los datos proporcionados por el Asegurado con las Entidades de Intermediación Financiera, de forma previa a efectuar el Abono en Cuenta que corresponda.

IV. Las AFP deberán efectuar el abono del monto solicitado por el Asegurado, conforme el cronograma de pagos establecido.

V. El Abono en Cuenta efectuado por la AFP a la cuenta bancaria del Asegurado, será considerado como cobro efectivo, para cuyo efecto, deben contar con el respaldo físico y/o digital que evidencie la transferencia realizada a dicha cuenta.

VI. La documentación señalada en el presente artículo deberá encontrarse digitalizada en el plazo de hasta diez (10) días hábiles administrativos contados a partir del depósito efectuado en la Cuenta Unipersonal del Asegurado.

Artículo 14. (Reporte de la información de pago) I. Las AFP deberán efectuar un reporte diario con la información estadística generada y acumulada al día del reporte, que contemple de forma diferenciada, la cantidad de Asegurados que accedieron a la Devolución Parcial o Total de Aportes y montos pagados por tipo de Devolución, género del Asegurado y el departamento donde fue efectuado el pago, considerando de forma enunciativa y no limitativa la estructura de información establecida en Anexo N° 5. Dicho reporte debe ser remitido por las AFP a la APS hasta las 19:00 horas del mismo día a través de canales digitales habilitados.

II. Al día siguiente hábil administrativo, de cumplido lo determinado en el párrafo I anterior, las AFP deberán remitir el detalle de los Asegurados que accedieron a la Devolución Parcial o Total de Aportes, considerando la estructura de información establecida en Anexo N° 6.

Artículo 15. (Cobertura de pagos a nivel nacional). Las AFP deberán prever que las Entidades de Intermediación Financiera habilitadas para el Pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, cuenten con cobertura nacional y oficinas en el área rural.

Artículo 16. (Cobro personalísimo) La Devolución Parcial o Total de Aportes deberá ser cobrado por el Asegurado habilitado de forma personal, no siendo admisible el cobro a través de Poderes de Representación.

SECCIÓN IV

SOLICITUDES DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS POSTERIORES AL PAGO DE LA DEVOLUCIÓN PARCIAL O TOTAL DE APORTES

Artículo 17. (Procesamiento) I. Las solicitudes de Prestaciones y Beneficios del SIP iniciadas de forma posterior o el mismo día de efectuado el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, serán procesadas conforme lo establecido en la Ley N° 065 y su normativa reglamentaria, sin afectar a la Densidad de Aportes del Asegurado ni a los Referentes Salariales.

II. De no efectuarse la reposición de los recursos, más los rendimientos que correspondan, el Asegurado o Derechohabiente no podrá acceder a la Prestación Solidaria de Vejez o Pensión por Muerte derivada de Riesgos, según corresponda, conforme lo dispone la Ley N° 1392, Ley N° 065 y sus normativas reglamentarias.

III. Los aspectos inherentes al procesamiento de la información podrán ser ajustados o

complementados mediante Circular.

Artículo 18. (Reposición) I. El Asegurado que acceda a la Devolución Parcial o Total de Aportes, podrá reponer el monto al cual accedió, en número de Cuotas que corresponda al Valor Cuota vigente a la fecha de reposición.

II. La reposición podrá ser realizada por el Asegurado o Derechohabiente en cualquier momento, conforme lo establecido en los artículos 22 y 82 de la Ley N° 065, el artículo 12 del Decreto Supremo N° 4582, y normativa conexa vigente, a partir del día hábil siguiente de concluida la Conciliación de Pagos por Devolución Parcial o Total de Aportes.

III. Para la habilitación a la reposición antes mencionada, el Asegurado deberá suscribir el “*Formulario de Liquidación - Reposición de Devolución Parcial o Total de Aportes*” proporcionado por las AFP a través de sus Plataformas de Atención, quienes deberán coadyuvar con su llenado para que el Asegurado o Derechohabiente efectúe el pago de la reposición que corresponda.

IV. Las AFP deberán informar al Asegurado o Derechohabiente que el pago debe ser realizado el mismo día de la emisión del formulario establecido en el párrafo III precedente, para este efecto, dicho formulario deberá contener un aviso que indique de forma fehaciente que el pago debe ser realizado en la fecha de apersonamiento a la Entidad de Intermediación Financiera. De no haber efectuado el pago en el plazo señalado, se debe iniciar nuevamente el procedimiento, considerando el Valor Cuota vigente y consiguientemente llenado un nuevo formulario.

V. El formato del “*Formulario de Liquidación - Reposición de Devolución Parcial o Total de Aportes*” se encuentra en Anexo N° 7.

Artículo 19. (Registro en el EAP) La Devolución Parcial o Total de Aportes y su reposición, deberán ser registradas en el Estado de Ahorro Previsional (EAP) bajo los siguientes tipos de movimiento:

- a. “*Devolución de Aportes Ley N° 1392*” (Salida de Aportes)
- b. “*Reposición de Aportes Ley N° 1392*” (Ingreso de Aportes)

Artículo 20. (Desacreditaciones) I. Para los casos de Asegurados que hayan accedido a la Devolución Parcial de Aportes, comprendidos en los incisos a) y b) del artículo 4 anterior, las AFP podrán rectificar los FPC presentados por los Empleadores, debiendo considerar que en ningún caso se genere un Saldo Negativo en el Saldo Acumulado de la Cuenta Personal Previsional del Asegurado sujeto a Desacreditaciones.

II. Para los Asegurados que se encuentren habilitados y no hubieran cobrado la Devolución Parcial o Total de Aportes, las AFP podrán dar curso a la rectificación de los FPC, de conformidad a normativa vigente.

III. Para los casos de Asegurados que hayan accedido a la Devolución Total de Aportes, comprendidos en el inciso c) del artículo 4 anterior, las AFP podrán rectificar los FPC presentados por los Empleadores, debiendo considerar que en ningún caso se afecte o desacredite el Saldo Acumulado de la Cuenta Personal Previsional del Asegurado que habría accedido a la Devolución Total de Aportes.

IV. Los procesos de Desacreditación podrán continuar de conformidad a la normativa vigente para este tipo de operaciones debiendo prever lo señalado en los párrafos I, II y III del presente artículo.

Artículo 21. (Traspasos) El Saldo Acumulado del Asegurado identificado al 31 de agosto de 2021, no se verá afectado por los Aportes que se encuentren en los procesos de traspaso entre ambas AFP.

SECCIÓN V FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y REGISTRO CONTABLE

Artículo 22. (Fuentes de financiamiento) I. Las AFP podrán hacer uso de los recursos disponibles conforme lo establecido en el artículo 5 de la Ley N° 1392, para este efecto, deben considerar la disponibilidad acumulada y los recursos de liquidez, así como los recursos de vencimiento de la Cartera

de Inversiones, en función a las necesidades de pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes.

II. Los recursos disponibles deberán ser acumulados en cuentas administradoras de cartera, dichas cuentas deberán prever el orden de prelación establecido en el parágrafo I del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4582, para luego ser transferidas a las cuentas de desembolso correspondientes de acuerdo al cronograma establecido en el Artículo 10 anterior.

III. Las AFP deberán continuar con la operativa de inversiones de los recursos de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, debiendo prever al efecto el contar con los recursos disponibles para la Devolución de Aportes en función a los grupos identificados y de acuerdo al cronograma establecido en el Artículo 10 anterior.

Artículo 23. (Componentes utilizados en las CPP para la devolución de aportes) Las AFP deberán utilizar los Saldos disponibles en la CPP de los Asegurados, en el siguiente orden de prelación de las cotizaciones realizadas, hasta cubrir el monto necesario para la Devolución Parcial o Total de Aportes:

- a. Cotizaciones Mensuales
- b. Cotizaciones Adicionales
- c. Otros Aportes en Cuentas Individuales
- d. Compensación de Cotizaciones Global

Artículo 24. (Registro contable de la devolución de aportes) I. Para el pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, las AFP deberán efectuar el registro contable de la transferencia de recursos de la Cuenta de Administración de Cartera a las Cuentas de Desembolso correspondientes.

II. Para lo señalado en el parágrafo I precedente, las AFP deberán realizar la apertura en el Plan de Cuentas del Fondo de Capitalización Individual, la cuenta analítica: “2.1.6.03.1.XX Devolución de Aportes Ley N° 1392”. Los esquemas contables se describen en Anexo N° 8, los cuales podrán ser ajustados y/o complementados mediante Circular, cuando corresponda.

III. Las AFP deberán remitir diariamente a partir del día siguiente hábil del inicio del pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes, un Auxiliar de Asegurados que accedieron a la Devolución de Aportes el día anterior, en un archivo de Base de Datos con campos y características técnicas descritas en el Anexo N° 9 el cual podrá ser ajustado y/o complementado mediante Circular, cuando corresponda.

IV. Si el Saldo Acumulado en la CPP al 31 de agosto de 2021, presentara valores negativos al momento de hacer efectiva la Devolución de los Aportes producto de la variación del Valor Cuota, la diferencia negativa por cada caso afectado podrá ser cubierta, por la cuenta de “*Descuadraturas Menores en Recaudación*”. La AFP deberá informar a la APS al día siguiente hábil administrativo de identificada la variación negativa respecto al Valor Cuota y el Saldo Acumulado, la cantidad de casos y montos que se habrían visto afectados por una variación negativa en el Valor Cuota.

Artículo 25. (Conciliaciones) I. Al día siguiente hábil administrativo de concluido el pago de acuerdo al cronograma de Devolución Parcial o Total de Aportes, las AFP deberán efectuar la conciliación de pagos, con las Entidades de Intermediación Financiera que correspondan, en el plazo de hasta treinta (30) días calendario.

II. La conciliación de pagos de Devolución Parcial o Total de Aportes deberá ser considerada por las AFP dentro del alcance de la Auditoría Externa que se contempla en el Cierre Contable de la gestión 2021.

Artículo 26. (Registro contable de la reposición aportes) I. El registro contable de la reposición de Aportes deberá ser realizado bajo el mismo esquema de recaudaciones conforme a normativa vigente, así como la acreditación de Aportes en la CPP del Asegurado, tomando en consideración el “*Formulario de Liquidación - Reposición de Devolución Parcial o Total de Aportes*” en lugar del FPC.

II. El reporte auxiliar de Asegurados con Reposición de Aportes, deberán mantener el esquema establecido en Anexo N° 10, el cual podrá ser ajustado y/o complementado mediante Circular, cuando corresponda.

SECCIÓN VI COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEVOLUCIÓN PARCIAL O TOTAL DE APORTES

Artículo 27. (Comunicación) I. A partir de la notificación con el presente procedimiento, las AFP de forma progresiva deberán implementar mecanismos de información escrita, radial y/o audiovisual, así como Plataformas de Atención en sus Oficinas Regionales, a objeto de informar a los Asegurados del acceso a la Devolución Parcial o Total de Aportes y sus implicancias para el acceso a una Prestación o Beneficio, una vez cumplidos los requisitos establecidos en normativa vigente.

II. Lo señalado en el párrafo I precedente, deberá ser llevado adelante conjuntamente con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (páginas web, redes sociales, aplicativos móviles, entre otros).

III. Asimismo, las AFP deberán realizar campañas de comunicación integral para la socialización del cronograma de pagos establecido, en las que se deberá considerar al menos, los siguientes aspectos:

- a. Cobertura de información a nivel nacional.
- b. Redes Sociales, Páginas Web, medios masivos de Comunicación.
- c. Trípticos, sobre el procedimiento de acceso y sus implicancias en el SIP.

IV. El contenido deberá ajustarse a la normativa correspondiente con respecto a las siguientes temáticas, de manera descriptiva y no limitativa:

- a. Modalidades de pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes.
- b. Cronograma y tiempos para efectivizar la Devolución Parcial o Total de Aportes.
- c. Entidades de Intermediación Financiera habilitadas para efectivizar la Devolución Parcial o Total de Aportes.
- d. Las piezas comunicacionales que se vayan a producir y difundir deberán incluir el Logotipo Institucional de la APS con la siguiente leyenda: *“Este operador está bajo la supervisión de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS”*.

V. La temática comunicacional de Devolución de Aportes, deberá ser incluida como parte del Plan de Medios del SIP vigente en la presente gestión, debiendo ajustarse el mismo para este fin.

SECCIÓN VII DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 28. (Responsabilidad) I. Las AFP son responsables de la verificación de la información, control, operativa de pago, gestión y registro de la Devolución Parcial o Total de Aportes de los Asegurados que accedan de forma voluntaria a esta.

II. Las Entidades Aseguradoras que administran Seguros Previsionales, son responsables de la información que administran, la cual deberá ser remitida a las AFP de conformidad a lo señalado en el Decreto Supremo N° 4582 y el presente procedimiento.

Artículo 29. (Continuidad operativa) Las Solicitudes de Prestaciones y Beneficios en el marco del Sistema Integral de Pensiones, en curso de adquisición o en curso de pago, continuarán siendo procesadas por las AFP conforme lo establecido en normativa vigente.

Artículo 30. (Gestión de observaciones) I. De existir casos de Asegurados con observaciones relacionadas con la Devolución Parcial o Total de Aportes, los mismos podrán presentar dichas observaciones a las AFP mediante los canales y medios habilitados por las Administradoras de Fondos

de Pensiones, los cuales deberán ser informados a través de sus distintas plataformas de comunicación y deberán estar habilitados a partir de la fecha de inicio de pago.

II. Una vez recibida la observación, la AFP deberá realizar el análisis del caso verificando si el Asegurado cumple o no con los requisitos establecidos en la normativa vigente. En caso favorable la AFP deberá prever que la habilitación y pago se efectúe durante la vigencia de la Devolución Parcial o Total de Aportes.

Artículo 31. (Resguardo de información) I. Las AFP son responsables de la gestión, registro electrónico y archivo del respaldo documental físico o digital del pago de la Devolución Parcial o Total de Aportes.

II. Las AFP deben resguardar la documentación e información, física y/o digital, que respalde la solicitud, pago y cobro de la Devolución Parcial o Total de Aportes, en el expediente del Asegurado, según corresponda.