



## **SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS**

### ***Procesos de Reclamos y Devolución de Aportes***

#### **Proceso de Reclamos**

Los reclamos se reciben a través de tres (3) vías:

- Secretaría Ejecutiva del SIACAP
- Entidad Registradora Pagadora (ERP)
- Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA)

Los reclamos se pueden presentar en la Entidad Registradora Pagadora (ERP) o a través de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP.

De ser necesario, el reclamo es enviado a la Caja de Seguro Social mediante una nota dirigida a la Licenciada Marlinda de Pino, jefa del Departamento de Cuentas Individuales, que lo remite al Ingeniero Néstor Moreno, Director Nacional de Informática de la CSS, con copia a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP.

El Departamento de Informática de la CSS se encarga de procesar la información a través de un Disquete y de remitirlo a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP, la cual envía a la ERP para que cargue la información de los afiliados.

La ERP tiene 7 días hábiles para realizar la carga de las correcciones al Sistema y darle al Afiliado una respuesta formal sobre su reclamo.

Los reclamos no tienen una fecha específica para ser resuelto, ya que depende de la complejidad del mismo y de la fecha en que la CSS remita la información al SIACAP, sin embargo, la experiencia nos indica que el proceso completo toma de dos (2) a cuatro (4) meses. Pero cuando el reclamo es resuelto por la ERP, el proceso completo no demora más de 15 días.

## Proceso de Devolución de Aportes

El proceso de devolución de aportes inicia en la Entidad Registradora Pagadora (ERP) con la presentación por parte del Afiliado de los documentos que certifican que cumple con los requisitos que le sean entregados todos los ahorros que tiene en su cuenta individual.

Para hacer efectivo el retiro del ahorro de su cuenta individual deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar pensionado por la CSS por invalidez permanente o incapacidad absoluta por riesgo profesional.
- Haber cumplido la edad que requiere la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social para jubilarse por vejez (57 para las mujeres y 62 para los hombres).
- Acogerse a la Ley 51 que establece pensión por vejez anticipada.
- Quedar cesante por renuncia o despido, lo que aplica para los funcionarios que hayan iniciado labores en el Gobierno a partir del 1 de enero de 2002
- En caso de muerte de un afiliado, su beneficiario o sus beneficiarios designados recibirán el saldo de su cuenta individual. De no existir un beneficiario designado, el saldo de dicha cuenta será distribuido entre los familiares del afiliado que obtengan una pensión de la CSS como sobrevivientes.

Si el afiliado cumple con los requisitos deberá ir a la ERP más cercana y llenar el Formulario de Solicitud de Devolución de Aportes, además de entregar una copia de la cédula, copia del carnet de la Caja de Seguro Social y una copia del último Talonario de pago. En el caso que el afiliado se acoja a la Ley N°51 de pensión anticipada por vejez deberá presentar la resolución emitida por la CSS.

La ERP envía a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP el expediente junto con los documentos que presenta el Afiliado, de manera que esta entidad reconozca el pago.

El SIACAP cuenta con siete (7) días calendario para llevar a cabo la verificación del Certificado de Autorización enviado por la ERP, para posteriormente reconocer o rechazar el pago. Si se reconoce el pago el nombre y cédula del afiliado se incluirá dentro del listado que se publica los días jueves y viernes en los diarios Crítica y El Siglo.

Una vez el nombre y número de cédula del afiliado se publique, deberá apersonarse a las oficinas del SIACAP para notificarse. Concluido el proceso de notificación se le indica al afiliado a partir de qué fecha puede retirar su cheque en la ERP.

**\*Importante: El proceso completo para el trámite de reembolso por ley no debe tomar más de treinta (30) días.**