



AU08-2016-00677

CIRCULAR N° 3237

SANTIAGO, 13 JUL. 2016

CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

**IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE CONDUCTA Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS
QUE DEBEN SER IMPLEMENTADAS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE
ASIGNACIÓN FAMILIAR**



CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES
2. RELACIÓN CON LOS AFILIADOS
 - 2.1 Servicio de atención a los afiliados
 - 2.2 Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados
 - 2.3 Acceso a las prestaciones de bienestar social por parte de los afiliados de la Caja.
 - 2.4 Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados.
 - 2.5 Política de privacidad respecto de datos personales del afiliado.
3. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD
4. RELACIÓN CON SUS EJECUTIVOS Y TRABAJADORES
5. RELACIÓN CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN
6. VIGENCIA



Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren las Leyes N°16.395 y N°18.833, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones en materia de conductas y prácticas corporativas que deben observar las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), en su calidad de entidades de previsión social.

1. ASPECTOS GENERALES

De conformidad con lo previsto en los artículos 26 de la Ley N°16.395 y 3° de la Ley N°18.833, corresponde a esta Superintendencia ejercer la fiscalización y supervigilancia de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, entidades de previsión social, que se constituyen como corporaciones de derecho privado sin fines de lucro y cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1° de la Ley N°18.833.

De este modo, la naturaleza jurídica de las C.C.A.F. como entidades de previsión social, cuya finalidad se relaciona con el otorgamiento de prestaciones de seguridad social, trae como consecuencia que las normas que las rigen, contenidas fundamentalmente en Ley N°18.833 (Estatuto General de las C.C.A.F.) y sus reglamentos, sean de orden público. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación supletoria que el mismo artículo 1° de la Ley N°18.833 establece respecto de las disposiciones contenidas en el Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Junto con lo anterior, la ya referida naturaleza de entidades de previsión social de las Cajas de Compensación hace aplicables a su respecto los distintos Principios de la Seguridad Social, tales como la Universalidad subjetiva y objetiva, la Uniformidad de las Prestaciones, la Solidaridad, etc.

Teniendo presente el contexto precedentemente aludido, esta Superintendencia ha estimado necesario establecer un marco regulatorio que, **sin perjuicio de las normas e instrucciones vigentes en las distintas materias a que se haga referencia, permita propiciar que las C.C.A.F. adopten un conjunto de conductas y prácticas corporativas que resulten coherentes con el estándar ético que corresponde exigirles en su calidad de entidades de previsión social**, particularmente en lo concerniente al modo de relacionarse con sus afiliados en el otorgamiento de prestaciones tanto de carácter legal como de bienestar social.

Junto con lo anterior, las instrucciones contenidas en la presente Circular buscan reducir la asimetría de información existente en el sistema C.C.A.F., propiciando el establecimiento de criterios y conductas que deban ser respetadas por los distintos actores y colaboradores que intervienen en el mismo.

Finalmente, en aquellos aspectos que resulten pertinentes, el presente instrumento regulatorio es susceptible de ser utilizado para reforzar y homologar el trabajo desarrollado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y sus entidades relacionadas, en la generación de sus propios códigos de conducta y buenas prácticas.

Ahora bien, en cuanto a los ámbitos que aborda la presente circular, cabe señalar los siguientes:

- Relación de las C.C.A.F. con sus afiliados, especialmente en aspectos vinculados con divulgar apropiadamente las prestaciones de bienestar social dispuestas para su otorgamiento como la forma de acceder a las mismas, tanto desde el punto de vista de los requisitos como de la documentación de respaldo que se debe acompañar; la adecuada gestión de los reclamos efectuados por los afiliados, considerando en ello no sólo el modo de formalizarlos sino también los tiempos de respuesta; los resguardos en el tratamiento de la información personal de los afiliados, y la claridad y suficiencia en la información que se proporcione a éstos tanto de manera individual como colectiva, en este último caso bajo la forma de rendición de cuentas públicas.
- En la misma línea, se hace referencia a la publicidad responsable que corresponde desarrollar a las C.C.A.F. en cuanto a las prestaciones que otorgan a sus afiliados.
- Relación con la autoridad y en particular con esta Superintendencia, desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa vigente, sea ésta legal, reglamentaria o de instrucciones impartidas mediante circulares o dictámenes, considerando especialmente los plazos de respuesta de los requerimientos formulados.
- Relación de las C.C.A.F. con sus ejecutivos y trabajadores, especialmente en materia de normas de conducta e idoneidad para el desempeño de sus labores.
- Relación entre las propias Cajas de Compensación desde el punto de vista de la sana competencia que debe existir entre ellas, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 26 N°6 de la Ley N°18.833, que prohíbe a las C.C.A.F. hacer declaraciones que menoscaben el prestigio o la acción de otras Cajas de Compensación. Lo anterior, particularmente en lo relativo a las políticas definidas por las C.C.A.F. para la promoción de afiliaciones tanto de carácter individual (pensionados y trabajadores independientes) como colectivas (trabajadores dependientes del sector público y privado).

Desde el punto de vista de los principios básicos que deben orientar el quehacer de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en su dimensión de entidades de previsión social, la presente Circular ha considerado, entre otros, los siguientes:

- Las diversas prestaciones de seguridad social establecidas por las Cajas deben reconocer como objetivo esencial el propender hacia el bienestar de sus afiliados.
- Las Cajas deben realizar sus actuaciones de buena fe, basadas en principios de confianza, transparencia y seguridad, con estricta sujeción a la normativa vigente.
- Las relaciones entre las Cajas y sus afiliados deben desarrollarse en un ambiente de transparencia, equilibrio y armonía, dando cumplimiento a la normativa vigente.

- Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo que en las políticas publicitarias y de difusión masiva que se definan, se haga mención a su naturaleza jurídica como entidades de seguridad social, sujetas a la fiscalización y supervigilancia de esta Superintendencia.
- Además, la difusión de las prestaciones de bienestar social que las Cajas otorgan a sus afiliados deberá efectuarse sobre la base de información clara, explícita, inequívoca, completa y adecuada a las personas o segmentos de beneficiarios a quienes se dirige.
- Del mismo modo, en las políticas publicitarias que definan, las Cajas, en su rol de entidades de seguridad social, deben procurar la difusión de las prestaciones que otorgan a sus afiliados, especialmente las que forman parte de su régimen de prestaciones adicionales.
- En cuanto a las políticas de crédito social que definan, las Cajas deben promover la inclusión financiera considerando tanto la educación como protección y el endeudamiento responsable de sus afiliados.
- En la definición de las políticas y programas de prestaciones de seguridad social que las Cajas otorguen a sus afiliados, se deberán considerar mecanismos o metodologías que permitan identificar y valorar los diversos estados de necesidad que estos presentan, de manera que exista coherencia entre el tipo de prestaciones definidas y los requerimientos de sus afiliados, atendiendo especialmente a aquellos relacionados con pensionados y segmentos que presenten mayor vulnerabilidad.
- En relación con sus oficinas e instalaciones en general, las Cajas deberán implementar medidas que permitan verificar que estas sean adecuadas, considerando los distintos segmentos de afiliados, especialmente discapacitados y personas mayores, estableciendo señaléticas claras, además de lenguaje de señas y braille si es necesario.
- Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo de resguardar la confidencialidad de la información de carácter personal que les proporcionen sus afiliados.
- Las Cajas deberán difundir entre sus colaboradores las instrucciones contenidas en la presente Circular, utilizando mecanismos tales como códigos de ética u otros instrumentos idóneos, generando, además, a nivel de Directorio, instancias que permitan evaluar periódicamente el cumplimiento de las referidas instrucciones.
- Las Cajas deberán capacitar a sus ejecutivos y colaboradores respecto del contenido de la presente Circular.

2. RELACIÓN CON LOS AFILIADOS

2.1 Servicio de atención a los afiliados

Las C.C.A.F. deben adoptar todas las medidas necesarias para satisfacer de manera responsable, cordial, oportuna e integral los requerimientos de información pertinente que efectúen sus afiliados, relacionados, entre otras materias, con orientación o acceso a prestaciones de seguridad social, información sobre beneficios otorgados, reclamos, entre otros.

Para el efecto señalado, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Relacionarse con sus afiliados sólo a través de personal propio de la Caja de Compensación cuando se trate prestaciones o funciones esenciales de las C.C.A.F., tales como, el inicio y la tramitación de solicitudes de afiliación o desafiliación, tratándose de pensionados o trabajadores independientes; el inicio y la tramitación de solicitudes de crédito social; el trámite de acceso a prestaciones adicionales.
- b) Registrar e informar a esta Superintendencia respecto del ingreso, modificación o egreso de personal que realice funciones de afiliación de personas o empresas, según lo establecido en la normativa vigente.
- c) Implementar procedimientos de atención eficientes, que permitan a los afiliados de la Caja resolver sus consultas o requerimientos en forma expedita e informada, por medio de unidades especializadas de atención de público.
- d) Tratándose de requerimientos de información o antecedentes emanados de esta Superintendencia, a propósito de presentaciones efectuadas por afiliados, las C.C.A.F. deberán responder en tiempo y forma a través de unidades especializadas, dotadas de la competencia necesaria como para emitir los informes financieros y jurídicos que resulten pertinentes.
- e) Establecer mecanismos que permitan medir y controlar periódicamente la calidad del servicio de atención prestado a los afiliados y el grado de satisfacción de éstos. Lo anterior, para efectos de implementar las correcciones o modificaciones que resulten necesarias, de modo de alcanzar altos estándares de calidad en el referido servicio de atención.

2.2 Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados

En materia de afiliación y desafiliación tanto de trabajadores como de pensionados, las C.C.A.F. deberán adoptar todas las medidas que permitan garantizar a éstos el acceso oportuno y suficiente de información relacionada con el marco normativo y los procedimientos aplicables en cada caso, como asimismo la transparencia de dichos procedimientos.

Para el efecto señalado, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Tratándose de la afiliación de pensionados, junto con proporcionar a éstos copia de la respectiva solicitud de afiliación, se les deberá entregar un documento escrito en que se indiquen de manera clara y simple los principales efectos de la afiliación.
- b) Tratándose de la desafiliación de un pensionado, al momento de la suscripción de la respectiva solicitud, se deberá proporcionar a éste copia de dicha solicitud, además de un documento escrito en que se indique de manera clara y simple que los efectos de la desafiliación se producirán a contar del día primero del mes subsiguiente a aquel en que se adopte el acuerdo que se pronuncie sobre la respectiva solicitud, pudiendo el pensionado, durante dicho lapso, requerir de la Caja respecto de la cual ha solicitado su desafiliación, el otorgamiento de las prestaciones de bienestar social que ésta mantenga vigentes.
- c) Tratándose de procedimientos de afiliación y desafiliación de entidades empleadoras, las Cajas de Compensación deben abstenerse de intervenir directa o indirectamente en la realización de las respectivas asambleas de votación. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de participar en actividades previas de difusión organizadas por la propia entidad empleadora.
- d) Las Cajas de Compensación deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar que sus funcionarios no incurran en la práctica de otorgar incentivos de cualquier clase a entidades empleadoras, organizaciones gremiales o sindicales o dirigentes de las mismas, trabajadores o pensionados, para efectos de conseguir la afiliación o la mantención de afiliación de ellos. Es deber de la Caja de Compensación establecer los respectivos mecanismos de control interno y de denuncia respecto de irregularidades como las descritas.
- e) Para el efecto anterior, se entiende por incentivo el otorgamiento de premios, pagos en dinero o en especie, servicios o donaciones de cualquier tipo efectuados por las Cajas a las entidades y personas antes señaladas que no tengan la calidad de afiliados o que teniendo dicha calidad, se trate de prestaciones no previstas en los respectivos reglamentos o programas de prestaciones adicionales y a las que, por tanto, no puedan acceder el resto de los afiliados en igualdad de condiciones.

2.3 Acceso a las prestaciones de bienestar social por parte de los afiliados de la Caja.

Las prestaciones adicionales y de crédito social que otorgan las Cajas de Compensación, atendida la naturaleza jurídica de estas, se encuentran sujetas además del marco normativo que las rige, a los Principios de la Seguridad Social referidos a la Universalidad y Uniformidad de las Prestaciones, motivo por el cual las C.C.A.F. deben abstenerse de otorgar las referidas prestaciones a sus entidades empleadoras y pensionados afiliados, estableciendo tratamientos arbitrarios o discriminatorios para los afiliados o un conjunto de ellos. Del mismo modo, las C.C.A.F. deben garantizar para todos sus afiliados el acceso informado a dichas prestaciones.

Para el efecto señalado, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Implementar las medidas y procedimientos pertinentes que permitan evitar que respecto de las prestaciones adicionales que se encuentren vigentes, se favorezca arbitrariamente a determinadas entidades empleadoras afiliadas en desmedro de otras o de los afiliados en general, debiendo garantizarse a todos ellos el acceso a las mismas en igualdad de condiciones.
- b) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente y arbitrario de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras que se traduzcan en incentivos para mantener su afiliación.
- c) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras, sobre la base de criterios relacionados con el mayor número de trabajadores de las mismas o con la mayor demanda de créditos sociales.
- d) No incurrir en prácticas que puedan implicar que el otorgamiento de créditos sociales se focalice arbitrariamente en trabajadores pertenecientes a determinadas entidades empleadoras, limitándose con ello la posibilidad del resto de los afiliados que cumplan objetivamente con los requisitos necesarios para acceder a dicha prestación. De este modo, la evaluación de créditos sociales deberá ajustarse a una prudencial administración del riesgo por parte de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.
- e) Informar de manera clara, responsable, oportuna y adecuada al tipo de afiliado que requiere una determinada prestación adicional, sobre los características de la misma, además de los requisitos para acceder a ella.
- f) En el caso de créditos sociales la obligación de información al afiliado, deberá considerar, junto con las principales variables del crédito, el hecho que en caso de término de su relación laboral, existiendo un crédito social vigente, no pueden efectuarse descuentos destinados al pago de tales obligaciones crediticias si estos no son autorizados expresamente por el trabajador al momento de ratificar el finiquito.
- g) Proporcionar al afiliado a quien se le ha otorgado un crédito social, copia de la respectiva solicitud y los antecedentes de respaldo de la misma, incluyendo una hoja resumen en que se indiquen las condiciones en que se otorgó dicha prestación.
- h) Otorgar información completa y fidedigna a los afiliados respecto de las características de las prestaciones solicitadas, constituyendo una mala práctica en tal sentido el que dicha información resulte insuficiente o tendenciosa, o implique publicidad engañosa.
- i) Verificar que las condiciones en que se otorga una determinada prestación de bienestar social al afiliado resulte coincidente con aquellas que han sido ofertadas o publicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de las modificaciones que las

Cajas puedan efectuar respecto de los regímenes que administran, de acuerdo con la normativa vigente.

- j) Implementar mecanismos que permitan garantizar que las prestaciones o servicios que las Cajas otorgan a sus afiliados tanto directa o indirectamente guarden correspondencia con los estándares de calidad y seguridad habitualmente aceptados en el mercado tratándose de prestaciones o servicios de similar naturaleza.

2.4 Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados.

- a) Las Cajas de Compensación deben mantener oportuna, adecuada y suficientemente informados a sus afiliados sobre las prestaciones y servicios que otorgan, especialmente en aquellos casos en que se modifiquen sus características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios, procurando que los afiliados entiendan integralmente las ventajas y/o desventajas de las referidas modificaciones.
- b) Respecto de publicidad enviada a los afiliados a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes, las C.C.A.F. deberán abstenerse de efectuar dichas acciones tratándose de personas que hubieren solicitado la suspensión de las mismas.
- c) Incorporar en sus comunicaciones masivas al público, en cualquiera de sus formas, la leyenda **“Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)”**.

2.5 Política de privacidad respecto de datos personales del afiliado.

Teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y en las normas pertinentes de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada y sus modificaciones, las Cajas deberán implementar mecanismos que permitan asegurar la confidencialidad y seguridad de la información de los datos personales que puedan haber solicitado a sus afiliados a propósito del otorgamiento de alguna de las prestaciones que administren. Lo anterior, en el marco de la regulación contenida en la ya citada Ley N°19.628.

3. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben relacionarse con la autoridad y en especial con esta Superintendencia, en forma abierta, transparente y colaborativa.

Para el efecto anterior, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Contar con mecanismos que permitan a esta Superintendencia acceder oportunamente a toda aquella información necesaria para el ejercicio de las

labores de supervigilancia y fiscalización que le corresponde ejercer de conformidad con el marco normativo vigente.

- b) Implementar mecanismos de control interno que permitan dar respuesta, en forma y dentro de plazo, a los requerimientos de informes y/o antecedentes formulados por esta Superintendencia.
- c) Implementar canales de denuncia para que tanto trabajadores de la Caja como afiliados o público en general, puedan dar cuenta a esta Superintendencia sobre eventuales incumplimientos normativos.

4. RELACIÓN CON SUS EJECUTIVOS Y TRABAJADORES

Teniendo presente el rol que cabe a las Cajas de Compensación como entidades de previsión social y la naturaleza de las prestaciones que administran, éstas deberán velar porque sus trabajadores y ejecutivos cuenten con la debida capacitación en las materias que les corresponde conocer, favoreciendo con ello su idoneidad en el desempeño de sus cargos. Para los efectos señalados, las Cajas de Compensación deberán considerar aspectos como los siguientes:

- a) Requerir de sus funcionarios y ejecutivos la suscripción de una declaración en que éstos señalen conocer el código de buenas prácticas y de conducta de la Caja y adherir a las reglas previstas en el mismo, obligándose a cumplirlo integralmente.
- b) Establecer políticas de capacitación permanente dirigidas a sus funcionarios y ejecutivos que permitan dotar a éstos del conocimiento necesario y actualizado respecto de las prestaciones que administra la Caja.
- c) Las normas de ética establecidas por la Caja también deben extenderse a las prácticas comerciales o salariales las que deben adecuarse a ellas.

5. RELACIÓN CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Las Cajas de Compensación deberán relacionarse y competir entre sí de manera leal, entendiéndose como competencia desleal toda acción, práctica o convención que implique no respetar el principio de buena fe que debe inspirar dicha competencia.

Para los efectos señalados, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Adoptar medidas que garanticen que las acciones que lleven a cabo para promover las prestaciones que otorgan, no impliquen directa o indirectamente menoscabo para alguna otra C.C.A.F.
- b) Contemplar mecanismos para resolver conflictos que puedan presentarse con otras Cajas de Compensación, de modo de no generar dificultades para los afiliados en cuanto al acceso a las prestaciones que dichas entidades administran. Lo anterior, especialmente tratándose de procedimientos de afiliación o de desafiliación efectuados por entidades empleadoras.

6. VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en la presente Circular entrarán en vigencia a contar del 1° de enero de 2017. No obstante, pueden adoptar en forma voluntaria la totalidad o parte de ellas en forma anticipada.

Sin perjuicio de lo anterior, las Cajas de Compensación deberán enviar a esta Superintendencia, a más tardar el 30 de septiembre de 2016, un plan de implementación de las medidas y procedimientos aludidos precedentemente, cuya ejecución, a más tardar se iniciará el 1 de enero de 2017.

Finalmente, se instruye a las Cajas para que den la más amplia difusión a las presentes instrucciones, especialmente a sus Directorios y el personal encargado de su aplicación.

Saluda atentamente a Ud.



CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

ICR/SFR/NMM/JAS/CLLR/RSC

DISTRIBUCIÓN

- Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- Departamento Regímenes de Bienestar Social.
- Oficina de Partes.
- Archivo Central.