

# Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

/ 2 LIBRO II. AFILIACIÓN Y DESAFILIACIÓN / 2.2 TÍTULO II. AFILIACIÓN DE PENSIONADOS

## 2.2 TÍTULO II. AFILIACIÓN DE PENSIONADOS

### 2.2.1 NORMAS APLICABLES PARA LA AFILIACIÓN Y DESAFILIACIÓN DE PENSIONADOS

- a) Ley N°18.833, que establece el Estatuto General para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- b) Ley N° 19.539, artículo 16°, que dispone la incorporación de los pensionados de cualquier régimen previsional, incluidos los de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, a las Cajas de Compensación.

### 2.2.2 DERECHO A AFILIARSE

Tienen derecho a afiliarse a una Caja de Compensación los pensionados de cualquier régimen previsional, incluidos los exonerados políticos de la Ley N°19.234; los de pensión mensual de reparación de la Ley N°19.123; los de pensión anual de reparación de la Ley N°19.992, y los que perciban una pensión de carácter asistencial, para el sólo efecto de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 19.539.

### 2.2.3 PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN Y DESAFILIACIÓN DE PENSIONADOS

Las afiliaciones y desafilaciones de pensionados a una C.C.A.F., pueden efectuarse presencialmente o por medios digitales, debiendo en ambos casos quedar expresada inequívocamente su voluntad.

La C.C.A.F. debe informar en sus respectivas páginas web los distintos medios a través de los cuales pueden los pensionados tramitar sus solicitudes de afiliación y desafilación, así como los requisitos para ello y efectos que aquéllas producen.

El listado de oficinas habilitadas para realizar el proceso de afiliación debe ser público, por lo que debe ser divulgado en la página web de cada C.C.A.F., señalando expresamente las oficinas para realizar afiliación en forma presencial. Este listado debe ser actualizado dentro del plazo de 5 días, contado desde la fecha en que ocurrió el hecho que motiva la actualización.

La C.C.A.F. debe habilitar una casilla electrónica en sus páginas web, donde se recepcionarán las solicitudes de afiliación y desafilación que formulen los pensionados en forma remota. La referida casilla electrónica debe, además, ser debidamente informada a esta Superintendencia, así como cualquier cambio en ella, dentro del plazo de cinco días hábiles de implementada.

#### 2.2.3.1 Afiliación presencial

La afiliación presencial debe materializarse en la correspondiente solicitud, la que debe ser suscrita en ese acto en una oficina de la respectiva Caja de Compensación.

La afiliación del pensionado tiene un carácter individual y debe ser solicitada, a través de la suscripción del documento que consta en el formulario denominado Anexo N°4: Solicitud de afiliación, desafilación o modificación de datos de pensionados, al Directorio de la Caja de Compensación de este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria, dejando constancia del acuerdo en la respectiva solicitud.

Los formularios de solicitud presencial pueden ser llenados por personal de la Caja, en este caso, en presencia del pensionado, registrando, en el espacio correspondiente del formulario, el día en que efectivamente se suscribe. Además, se debe adjuntar a éste fotocopia del carné de identidad del interesado, por ambos lados, y una copia digitalizada o fotografía de su último comprobante de pago de pensión. Si el interesado no cuenta con su último comprobante de pago de pensión puede aceptarse la de los dos meses anteriores al último pago.

Se debe requerir que el pensionado, en la solicitud de afiliación efectuada en forma presencial y documento que se adjunta a ésta, estampe su firma y la impresión de su dígito pulgar derecho y, en ausencia de éste, la de cualquier otro dígito, indicando a cuál corresponde (índice, medio, anular o meñique) y a qué mano pertenece.

La Caja debe informar en forma clara y objetiva al pensionado sobre los efectos de la afiliación, de modo que aquél pueda otorgar válidamente su consentimiento. Asimismo, se dejará constancia que el pensionado otorga su consentimiento y

entiende los efectos de la afiliación. Además, se dejará constancia respecto de la información que se entregó al afiliado, contenida en el número tres siguiente. Copia de estos antecedentes también deben entregarse al pensionado.

Las solicitudes deben completarse con todos los antecedentes requeridos en ellas, nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio particular, teléfono y correo electrónico y demás datos que constan en el formulario y no deben tener enmendaduras, borrones, ni correcciones de ninguna especie.

El Directorio de la Caja de Compensación se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria, dejando constancia del acuerdo en la respectiva solicitud.

La afiliación opera desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la correspondiente solicitud y dentro del mes siguiente a esta data debe ser comunicada por la C.C.A.F. al respectivo organismo pagador de la pensión.

### 2.2.3.2 Afiliación por medios digitales

La Caja de Compensación debe aceptar solicitudes de afiliación de pensionados que se formulen en forma remota o a distancia, esto es, por medios electrónicos o digitales. Para tal efecto y con la finalidad de registrar y obtener el consentimiento del interesado, las C.C.A.F. deben emplear dos mecanismos distintos de verificación o autenticación de la identidad del pensionado, los que pueden consistir en un correo electrónico y una conversación sostenida con la Caja, cuyo audio quede grabado con su aquiescencia, o por medio de un código o número de seguridad que se remitirá a efectos de ser ingresado o enviado a una dirección de correo electrónico.

También se considerará que cumple con esta disposición, el uso de un mecanismo de validación en forma escalonada, el cual, a través de una serie de preguntas sobre antecedentes personales en forma ascendente, permite adquirir certeza acerca de la identidad del pensionado o el uso de la clave única del Servicio de Registro Civil e Identificación.

La Caja debe informar en forma clara y objetiva al pensionado sobre los efectos de la afiliación, de modo que éste pueda otorgar válidamente su consentimiento, dejando constancia de su voluntad de afiliarse y que entienda los efectos de la afiliación. Debe dejarse constancia de toda la información que se le entregó al interesado, contenida en el número 2.2.5 del Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, así como de su consentimiento. Copia de estos antecedentes deben entregarse al pensionado.

La afiliación del pensionado tiene un carácter individual y debe impetrarse en la correspondiente solicitud digital, en la que éste junto con expresar su voluntad en tal sentido, debe adjuntar copia digitalizada de su último comprobante de pago de pensión y de su carné de identidad por ambos lados. Si el interesado no cuenta con su último comprobante de pago de pensión puede aceptarse la de los dos meses anteriores al último pago.

La solicitud de afiliación debe indicar expresamente la intención del pensionado de afiliarse, su nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio particular, teléfono y correo electrónico, a efectos de notificarlo del acuerdo del Directorio que se pronuncie sobre la respectiva solicitud, y demás antecedentes que constan en el formulario.

Se entiende que el pensionado o pensionada ha sido debidamente informado a efectos de otorgar su consentimiento y que conoce y acepta los efectos de la afiliación, si ello consta en una nítida grabación audiovisual en la que afirma: haber leído la información que se le ha remitido al efecto, solicita afiliarse a la Caja, entiende y acepta los efectos de su afiliación, conoce que puede desistirse de su solicitud de desafiliación dentro del plazo de treinta días desde que la solicitó y conoce que tiene el plazo de seis meses para desafiliarse a la Caja.

Una vez recibida en forma remota la solicitud de afiliación del pensionado, la Caja debe enviar a éste un comprobante de haber recepcionado dicha solicitud y posteriormente le notificará el resultado de esta al domicilio que la persona hubiere indicado al efecto. Lo anterior puede efectuarse mediante sistemas remotos o a distancia o a través de carta certificada, según elección del pensionado.

El Directorio de la Caja de Compensación se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria, dejando constancia del acuerdo en la respectiva solicitud.

La afiliación opera desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la correspondiente solicitud y dentro del mes siguiente a esta data debe ser comunicada por la C.C.A.F. al respectivo organismo pagador de la pensión.

### 2.2.3.3 Desafiliación presencial

La desafiliación efectuada en forma presencial debe materializarse en la correspondiente solicitud, la que debe ser suscrita en ese acto en una oficina de la respectiva Caja de Compensación.

La desafiliación del pensionado tiene un carácter individual y debe ser solicitada, a través de la suscripción del correspondiente documento, el que consta en el Anexo N°4: Solicitud de afiliación, desafiliación o modificación de datos de pensionados, al Directorio de la Caja de Compensación de este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, al Directorio de la Caja de Compensación, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria. Este formulario debe contener el nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio particular, teléfono y correo electrónico del interesado.

La desafiliación opera desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la respectiva solicitud y,

dentro de los 10 primeros días del mes siguiente a su aprobación, debe ser notificada por la C.C.A.F. al respectivo organismo pagador de la pensión para que cesen los descuentos por concepto de aporte a la Caja. Su omisión se considerará grave incumplimiento de estas instrucciones.

Respecto de la desafiliación del pensionado, debe estarse, en lo que resultare procedente, a lo dispuesto por los artículos 17 y 18 de la Ley N°18.833, esto es, la desafiliación regirá desde la fecha en que el pensionado se afilie a otra Caja de Compensación de Asignación Familiar, debiendo esta última comunicar a aquella dicho traspaso con, a lo menos, un mes de anticipación a la fecha en que opere la nueva afiliación.

#### **2.2.3.4 Desafiliación por medios digitales**

La desafiliación efectuada en forma remota o por medios digitales debe materializarse en la correspondiente solicitud digital.

La Caja de Compensación debe aceptar solicitudes de desafiliación de pensionados que se formulen en forma remota o a distancia por medios electrónicos o digitales. Para tal efecto y con la finalidad de registrar y obtener el consentimiento del interesado, la C.C.A.F. debe emplear dos mecanismos distintos de verificación o autenticación de la identidad del pensionado, los que pueden consistir en un correo electrónico y una conversación sostenida con la Caja, cuyo audio quede grabado con su aquiescencia, o por medio de un código o número de seguridad que se le envíe a efectos de ser ingresado o enviado a una dirección de correo electrónico.

También se considera que cumple con esta disposición, el uso de un mecanismo de validación en forma escalonada, el cual, a través de una serie de preguntas sobre antecedentes personales en forma ascendente, permite adquirir certeza acerca de la identidad del pensionado o el uso de clave única del Servicio de Registro Civil e Identificación.

La desafiliación del pensionado tiene un carácter individual, y debe ser solicitada, a través de la suscripción del correspondiente formulario, al Directorio de la Caja de Compensación, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria. Este formulario debe indicar, además, el nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio particular, teléfono y correo electrónico del interesado.

Se entenderá que el pensionado o pensionada ha firmado o suscrito la solicitud de desafiliación mediante firma electrónica simple, consistente en el envío de un correo electrónico a la C.C.A.F. en que solicita desafiliarse de esa entidad.

La desafiliación opera desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la respectiva solicitud digital y, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente a su aprobación, debe ser notificada por la C.C.A.F. al respectivo organismo pagador de la pensión para que cesen los descuentos por concepto de aporte a la Caja. Su omisión se considerará grave incumplimiento de estas instrucciones.

Una vez recibida en forma remota la solicitud de desafiliación del pensionado, la Caja debe enviar a éste un comprobante de haber recepcionado dicha solicitud y posteriormente le notificará el resultado de esta en el domicilio que la persona hubiere indicado al efecto. Lo anterior puede efectuarse mediante sistemas remotos o a distancia o a través de carta certificada, a elección del pensionado.

La tramitación de la solicitud o la desafiliación no puede condicionarse por parte de la Caja al cumplimiento de otros requisitos distintos a los señalados en este numeral 2.2.3.4.

Respecto de la desafiliación del pensionado, debe estarse, en lo que resultare procedente, a lo dispuesto por los artículos 17 y 18 de la Ley N°18.833, esto es, la desafiliación regirá desde la fecha en que el pensionado se afilie a otra Caja de Compensación de Asignación Familiar, debiendo esta última comunicar a aquella dicho traspaso con, a lo menos, un mes de anticipación a la fecha en que opere la nueva afiliación.

#### **2.2.3.5 Procedimiento de desafiliación del pensionado para afiliarse a otra Caja de Compensación de Asignación Familiar.**

El procedimiento se sujetará a lo dispuesto en el numerales 2.2.3.1 al 2.2.3.4 del Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, precedentes, según corresponda.

Debe tenerse presente que el pensionado tiene derecho a desafiliarse libremente transcurridos 6 meses desde la fecha en que operó su afiliación, pudiendo presentar la respectiva solicitud con la anterioridad que desee una vez transcurridos al menos 4 meses, para que el Directorio se pronuncie sobre ella y a fin de que su desafiliación opere inmediatamente transcurrido el referido plazo de seis meses.

Respecto de la desafiliación del pensionado, debe estarse, en lo que resultare procedente, a lo dispuesto por los artículos 17 y 18 de la Ley N°18.833, esto es, la desafiliación regirá desde la fecha en que el pensionado se afilie a otra Caja de Compensación de Asignación Familiar, debiendo esta última comunicar a aquella dicho traspaso con, a lo menos, un mes de anticipación a la fecha en que opere la nueva afiliación.

#### **2.2.3.6 Procedimiento de desafiliación del Sistema**

El procedimiento para desafiliarse del sistema se realizará en conformidad a lo establecido en los numerales 2.2.3.3. y 2.2.3.4. del Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, según corresponda.

Debe tenerse presente que el pensionado tiene derecho a desafiliarse libremente transcurridos 6 meses desde la fecha en que operó su afiliación, pudiendo presentar la respectiva solicitud con la anterioridad que desee una vez transcurridos al menos 4 meses, para que el Directorio se pronuncie sobre ella, a fin de que su desafiliación opere inmediatamente transcurrido el referido plazo de seis meses.

## 2.2.4 PROHIBICIONES COMUNES A LA AFILIACIÓN

Se prohíbe a las Cajas de Compensación realizar cualquier actividad que implique una preevaluación o precalificación de pensionados, destinada directa o indirectamente, a obtener una posterior afiliación de éstos, correspondiendo que todo el proceso de afiliación desde su consentimiento y la formalización de éste se efectúe en el mismo acto de la suscripción de la respectiva solicitud de afiliación.

Se prohíbe, además, que las Cajas de Compensación efectúen afiliaciones de pensionados sin dejar constancia expresa de la información entregada al afiliado a efectos de afiliarse, de la voluntad del pensionado de afiliarse y que entienda los efectos de la afiliación.

La C.C.A.F. debe invalidar la afiliación del pensionado en caso de no haberse formado el consentimiento debido a vicios en el mismo, dentro de los 90 días siguientes a la notificación de la aprobación de su afiliación. Para lo anterior, debe implementar un procedimiento de invalidación de la afiliación. En el documento en que la Caja resuelva estos casos debe dejarse expresa constancia que el pensionado puede recurrir, en el evento de no quedar conforme con la respuesta de la Caja, a la Superintendencia de Seguridad Social, presentando su reclamo.

El día en que el pensionado concurra a pagarse de su pensión en las oficinas fijas y móviles de una Caja de Compensación, no puede realizarse por esa Caja actividad alguna para proceder a su afiliación, pudiendo hacerlo libremente cualquier otro día. Para ello debe dejarse constancia nítida en la liquidación de pago de su pensión de la fecha en que se efectúe el pago.

La Caja debe acompañar en el expediente de afiliación del pensionado, copia de la colilla de pago de su pensión, que indique el día del mes en que se le realizó el pago de esta.

Excepcionalmente y sólo en el caso que el pensionado por propia iniciativa, en forma independiente e informada, el día que concurra a pagarse de su pensión en la Caja de Compensación, manifieste su voluntad de afiliarse a ella, puede hacerlo siempre que quede registro de todo lo anterior en una nítida grabación audiovisual, la que debe dejar expresa constancia que el afiliado entiende que la afiliación no es requisito para obtener su pensión como tampoco para percibir cualquier otro beneficio otorgado por el Estado, la que debe estar a disposición de esta Superintendencia por un lapso no menor a cinco años, a contar de la fecha de la respectiva solicitud de afiliación.

La Caja de Compensación de Asignación Familiar debe abstenerse de situar sus agencias móviles a menos de 100 metros de los lugares de pago de pensiones.

## 2.2.5 INFORMACIÓN AL PENSIONADO

Al momento de presentar su solicitud de afiliación presencial o remota, la C.C.A.F. debe informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos. Asimismo, el afiliado debe señalar que entiende y acepta cada uno de las siguientes acciones y efectos:

- a) Que está solicitando su afiliación en su calidad de pensionado a esa C.C.A.F.
- b) Que la afiliación va a producir sus efectos al mes subsiguiente de presentada la solicitud y una vez que el Directorio de la Caja la acepte.
- c) Que la afiliación, una vez aceptada, implica la obligación del pensionado de efectuar un aporte mensual que puede alcanzar hasta el 2% de su pensión y que se deduce desde ésta por la entidad pagadora de su pensión.
- d) Que los beneficios que otorga la Caja de Compensación pueden ser solicitados al mes subsiguiente de ser aprobada su afiliación.
- e) Que los beneficios a los que puede acceder corresponden a prestaciones adicionales que se aprueban anualmente y que pueden ser modificadas durante el año.
- f) Que los beneficios que otorga la C.C.A.F. se encuentran publicados en las páginas web de la Caja y en sus agencias.
- g) Que el procedimiento de afiliación y desafiliación puede efectuarse en forma presencial o remota en oficinas físicas o virtuales de la C.C.A.F.
- h) Que tiene derecho a solicitar la invalidación de su afiliación por vicios que no permitieron que se formara el consentimiento y el plazo que tiene para hacerlo.
- i) Que tiene el plazo de un mes, contado desde la fecha de su solicitud de afiliación para desistirse de ella, cualquiera sea la forma en que se haya afiliado, es decir, presencial o remota.

- j) Que tiene derecho a desafiliarse libremente transcurridos 6 meses desde la fecha en que operó su afiliación, pudiendo presentar la respectiva solicitud con la anterioridad que desee una vez transcurridos al menos 4 meses, para que el Directorio se pronuncie sobre ella, a fin de que su desafiliación opere inmediatamente transcurrido el referido plazo de seis meses.
- k) Que solicitada su afiliación en forma presencial, puede desafiliarse de la Caja en forma remota o presencialmente o solicitada la afiliación en forma remota puede desafiliarse de la Caja en forma presencial o remota.
- l) Que el desistimiento de la solicitud de afiliación puede efectuarse en forma presencial o remota, independiente del mecanismo utilizado para solicitar la afiliación, y con los mismos resguardos que se establecen en este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833 para la desafiliación presencial o remota.
- m) Que la afiliación a una C.C.A.F. no es requisito para obtener el pago de su pensión, como tampoco para percibir cualquier otro beneficio otorgado por el Estado.

La información consignada en estos números debe constar por escrito en un documento físico o digital adjunto a la solicitud de afiliación. En caso de ser físico, debe ser firmado por el pensionado, debiendo entregarse a éste una copia de él, dejándo constancia en el mismo de esta entrega, del nombre, cédula de identidad, oficina, fecha, hora y firma de la persona que realizó la afiliación.

## 2.2.6 INFORMACIÓN A ESTA SUPERINTENDENCIA

Cada C.C.A.F. debe informar mensualmente a esta Superintendencia el número total de solicitudes de afiliación y desafiliación de pensionados aprobadas por su Directorio en el mes que se informa. Los datos correspondientes a las afiliaciones y desafiliaciones de pensionados deben remitirse de acuerdo al cuadro que se muestra a continuación.

Sexo	Nuevos afiliados	CCAF Los Andes	CCAF La Araucana	CCAF Los Héroes	CCAF 18 de Septiembre	Total Afiliados	Desafiliados sistema CCAF
Hombres							
Mujeres							
Total							

La información solicitada debe entregarse a este Organismo a más tardar el día 15 del mes siguiente al que se informa.

Para controlar las afiliaciones y desafiliaciones, además de los archivos físicos que corresponde que tenga, la Cajas debe mantener archivos computacionales actualizados, con formato de archivo plano, considerando para estos efectos la fecha a contar de la cual rige la afiliación y desafiliación. Estos archivos deben contener la siguiente información, a lo menos:

### 1. Afiliados

- Nombres y apellidos del pensionado
- N° de Cédula de Identidad
- Fecha a partir de la cual rige la afiliación
- Domicilio particular
- C.C.A.F. de la que proviene (si procede)
- Nombres y apellidos de las cargas familiares
- RUN de las cargas familiares
- Nombre de la entidad que paga la pensión (encargada de retener el aporte que el pensionado debe efectuar en la Caja)
- Primer mes del aporte
- Nombre de la persona que efectúa la afiliación
- N° de Cédula de Identidad de la persona que efectúa la afiliación
- Oficina en que se efectuó la afiliación

### 2. Desafiliados

- Nombres y apellidos del pensionado
- N° de Cédula de Identidad
- Fecha a partir de la cual rige la desafiliación
- C.C.A.F. a la que se afilia (si procede)

- Nombre de la persona que efectuó la desafiliación (si procede)
- N° de Cédula de Identidad de la persona que efectuó la desafiliación
- Oficina en que se efectuó la desafiliación

La documentación y archivos precedentes deben mantenerse mientras el pensionado se encuentre afiliado y a contar de la fecha de desafiliación deben guardarse por un período mínimo de cinco años, ya que pueden ser requeridos por este Organismo Contralor en cualquier momento, en uso de sus atribuciones legales.

## 2.2.7 PERSONAL QUE REALIZA LAS AFILIACIONES Y DESAFILIACIONES

1. Las afiliaciones de pensionados a las C.C.A.F. y las desafiliaciones deben ser efectuadas por personal propio de las respectivas Cajas de Compensación. La Caja de Compensación podrá recurrir a la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios para realizar esta función, en los casos en que ello proceda conforme a la normativa vigente sobre la materia.

La C.C.A.F. está obligada a instruir y capacitar al personal que desempeñe las funciones a que se refiere el presente Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, de tal manera que les permita proporcionar información adecuada y suficiente a los pensionados que deseen afiliarse o desafiliarse.

La C.C.A.F. debe habilitar un registro de reclamos de afiliaciones y desafiliaciones, creando archivos históricos en sus Bases de Datos, con formato de archivo plano, en el cual se indique, a lo menos, los siguientes antecedentes:

- a) Número del reclamo
  - b) Nombre del pensionado que reclama
  - c) N° de Cédula de Identidad,
  - d) Fecha de ingreso del reclamo
  - e) Síntesis del motivo del reclamo
  - f) Nombre de la persona que efectuó la afiliación
  - g) N° de Cédula de Identidad de la persona que efectuó la afiliación
  - h) Fecha en que se resuelve el reclamo
  - i) Nombre de la persona que resuelve
  - j) Resultado: si se acogió o no
  - k) Fecha de notificación al reclamante.
2. El personal que realice la función de afiliación de pensionados debe ser capacitado previamente al efecto.

El personal que se incorpore a la Caja debe ser evaluado mediante un examen de conocimientos sobre la materia, cuyos contenidos mínimos se detallan en el Anexo N°5: Contenidos Mínimos a considerar en Examen.

El personal que puede desempeñar esta actividad será aquel que tenga con la C.C.A.F. un contrato de trabajo vigente. Es indelegable en terceros la función de la afiliación de pensionados que realice el trabajador de la Caja.

Además, se requerirá que cada una de las agencias, oficinas u oficinas móviles de la Caja mantenga un registro físico o digital, foliado y numerado en forma correlativa, en el cual se registre la afiliación de los pensionados realizada tanto en forma presencial como virtual.

En caso de que la afiliación se realice mediante poder, éste debe ser emitido ante notario o autoridad civil competente, y no puede otorgársele a un funcionario de la propia Caja en donde se produce la afiliación, debiendo mantenerse los respectivos poderes en el expediente de afiliación correspondiente, documentos que junto a los respectivos libros deben quedar a disposición de esta Superintendencia.

Tampoco podrá solicitarse a un pensionado que otorgue poder a un funcionario, trabajador o colaborador de la Caja, para tramitar y obtener copia de documentos necesarios para solicitar o mantener la afiliación a una determinada Caja de Compensación, toda vez que ello representa un conflicto de interés.

Los funcionarios encargados de la afiliación de pensionados deben dar estricto cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, razón por la cual dicha obligación debe quedar expresamente consignada en el respectivo contrato de trabajo, indicándose en éste que su inobservancia constituirá incumplimiento grave a las obligaciones del contrato.

El personal de la C.C.A.F. que no dé cumplimiento a estas obligaciones será calificado como no apto para realizar esta función, luego de constatado el incumplimiento. En el evento que la causal de término de contrato constituyere una

irregularidad que revistiere los caracteres de un delito, la Caja debe entablar las acciones judiciales que correspondan.

El cumplimiento de las obligaciones que establece este numeral 2. será de responsabilidad directa del Gerente General de cada C.C.A.F., sin perjuicio de las otras responsabilidades que puedan corresponder a los directivos y funcionarios de las Cajas de Compensación.

Las presentes disposiciones también serán aplicables al personal que la Caja contrate bajo la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios.

## 2.2.8 CONSULTA DE NUEVOS AFILIADOS

A fin de evitar afiliaciones incompatibles, las Cajas deben consultarse entre sí las "Solicitudes de Afiliación" que suscriban los pensionados.

La consulta debe efectuarse por cada pensionado que solicita afiliarse a una C.C.A.F., esto es, por Solicitud de Incorporación que se origina, indicando, a lo menos:

- a) Nombres y apellidos
- b) N° de Cédula de Identidad
- c) Fecha de la Solicitud de incorporación.

La consulta debe hacerse en archivos compatibles con los sistemas computacionales de que disponga la C.C.A.F. consultada, en formatos de registro y características de grabación explícitos, definidos y formalizados por escrito.

## 2.2.9 COMUNICACIÓN DE BENEFICIOS Y MODIFICACIONES

La C.C.A.F. debe mantener en una pizarra y en su página web información sobre:

- a) Los beneficios vigentes a que pueden acceder los pensionados, señalando que las prestaciones adicionales se aprueban anualmente y que pueden ser modificadas durante el año.
- b) Procedimiento de afiliación y desafiliación digital y presencial en Oficinas de las C.C.A.F. instruido en este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833.
- c) Derecho a solicitar la invalidación de su afiliación por vicios en el consentimiento y forma de hacerlo, y
- d) Derecho a desistirse de su solicitud de afiliación y plazo para hacerlo.

Esta pizarra debe estar ubicada en un lugar visible de fácil acceso y lectura, en la Casa Matriz, en todas las Sucursales u Oficinas y en la página web de la C.C.A.F., a fin de velar por la debida fe pública y la transparencia en el otorgamiento de los beneficios.

Las modificaciones a los referidos beneficios que otorga la C.C.A.F., tanto anualmente como en el transcurso del año, deben ser puestos en conocimiento de los afiliados pensionados en la misma pizarra mencionada anteriormente, señalando la fecha a contar de la cual regirá la eliminación o disminución de alguno de ellos o el otorgamiento de nuevos beneficios, según corresponda.

Por otra parte, en aquellos casos en que la C.C.A.F. envíe folletería a los afiliados pensionados informando sobre los beneficios, ésta debe ser acompañada, cuando corresponda, de una carta explicativa que señale expresamente cuáles son los nuevos beneficios como, asimismo, los que se dejan de otorgar o se disminuyen.

Finalmente, en cuanto a las acciones de promoción o publicidad que, respecto de pensionados, efectúen las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en lugares públicos, ellas sólo pueden comprender la entrega de folletería con información de carácter general, relativa a los beneficios que otorgan, no pudiendo, en modo alguno, estar orientadas a obtener el consentimiento de un determinado pensionado en orden a afiliarse a una C.C.A.F., acto que sólo puede tener lugar en oficinas fijas o móviles de éstas que otorguen las prestaciones de bienestar social y con intervención de personal dependiente de las mismas. De este modo, queda estrictamente prohibido que, a propósito de las acciones de promoción y publicidad que pueden llevar a cabo en lugares públicos, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, incurran en malas prácticas tales como: recabar información o antecedentes de un pensionado, conducirlo, acompañarlo o direccionarlo a alguna de sus oficinas u otras de similar naturaleza.

## 2.2.10 RESPONSABILIDAD DE LA CAJA

El cumplimiento de las instrucciones de este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833 es de responsabilidad directa del Gerente General de la Caja, quien debe adoptar las medidas necesarias al efecto. Ello sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran hacerse efectivas en los procesos de afiliación y desafiliación de los pensionados.

## **2.2.11 PROCEDIMIENTO DE DESCUENTO DE LOS APORTES Y DEMÁS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS PENSIONADOS AFILIADOS A UNA C.C.A.F.**

### **2.2.11.1 Notificación a las entidades pagadoras de pensiones y a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.)**

Una vez adoptado el acuerdo por el cual el Directorio de la respectiva Caja acepta la solicitud de afiliación del pensionado, ésta deberá notificarlo tanto al pensionado afiliado como a la entidad pagadora de la pensión, ya sea que se trate de una Administradora de Fondos de Pensiones (A.F.P.), Compañía de Seguros de Vida, Instituto de Previsión Social, Instituto de Seguridad Laboral, Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744, Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Debiendo indicarse la fecha a partir de la cual opera la afiliación.

La notificación al pensionado afiliado y a la entidad pagadora de la pensión se practicará mediante el envío por correo electrónico de la correspondiente Solicitud de Afiliación, en la que deberá constar el acuerdo y la fecha en que se adoptó. Dicha notificación podrá practicarse también mediante la entrega directa de los referidos antecedentes en la Oficina de Partes de la entidad pagadora de la pensión. En el caso del pensionado podrá notificarse también a través de carta certificada dirigida al domicilio de éste.

La notificación deberá ser remitida por la Caja de Compensación de Asignación Familiar a la entidad pagadora de la pensión y al pensionado afiliado, dentro de los primeros quince días del mes siguiente al de adopción del acuerdo que aprobó la afiliación.

Tratándose de pensionados en conformidad al D.L. N°3.500, de 1980, y que opten por traspasarse a otra A.F.P. o cambien de modalidad de pensión contratando un seguro de renta vitalicia inmediata o renta temporal con renta vitalicia diferida, renta vitalicia inmediata con retiro programado, la Administradora de origen, notificada por la respectiva C.C.A.F. de que la afiliación ha sido aceptada, procederá a remitir dicha notificación, por correo electrónico, a la nueva entidad pagadora de la pensión, dentro del plazo de los dos días hábiles siguientes de haberla recibido. En el mismo plazo, deberá comunicar a la respectiva C.C.A.F. tal circunstancia, como también la fecha a partir de la cual operará el traspaso a la nueva A.F.P. o comenzará a surtir efectos el contrato celebrado con la compañía de seguros de vida, según corresponda, a objeto que la Caja de Compensación adecúe sus registros respecto del pensionado afiliado de que se trate.

Cuando el pensionado, se desafilie de una Caja de Compensación para afiliarse a otra, aquella a la cual se efectuó el traspaso deberá notificar la nueva afiliación y desafilación directamente a la entidad encargada de pagar la pensión, mediante el envío de un correo electrónico, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a aquél en que se adoptó el acuerdo que acogió la solicitud de afiliación del pensionado, adjuntando una copia de ésta, en donde conste dicho acuerdo.

Para los efectos referidos en los párrafos precedentes, las entidades pagadoras de pensión podrán alternativamente acordar entre sí y con la Caja de Compensación respectiva, el intercambio de archivos electrónicos, su periodicidad y forma de envío de la información antes aludida.

Si un pensionado opta por desafilarse del Sistema C.C.A.F., la respectiva Caja deberá notificar este hecho a la entidad pagadora de la pensión, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a aquél en que se adoptó el acuerdo o en una fecha acordada entre las C.C.A.F. y la entidad pagadora de pensión, indicando el mes en que se deberá efectuar el último descuento del aporte. Para tal efecto, las entidades pagadoras y las C.C.A.F. deberán acordar la forma de intercambio de esta información, debiendo comunicar este acuerdo a sus respectivas instituciones fiscalizadoras.

### **2.2.11.2 Procedimiento de descuento de los aportes y demás beneficios otorgados a los pensionados afiliados a una C.C.A.F.**

De conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 16 de la Ley N°19.539, los pensionados que se afilien a una C.C.A.F. deben pagar un aporte de carácter uniforme, fijado anualmente por cada Caja mediante un acuerdo de su Directorio, el que, cualquiera sea su modalidad (fijo, un porcentaje de la pensión, o una combinación de ambos), no puede exceder el 2% de la respectiva pensión.

El pensionado que goce de más de una pensión sólo puede afiliarse a una Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Cuando el pensionado reciba pensión contributiva y Pensión Garantizada Universal o pensión contributiva y Aporte Previsional Solidario, los descuentos por concepto de aporte, crédito social, prestaciones adicionales o complementarias a enterar a la C.C.A.F. a que está afiliado, se hará sobre el monto total que aparece en su liquidación consolidada de pensión o en su liquidación de pensión, respectivamente.

Si el pensionado percibiere dos o más pensiones contributivas, el aporte sólo se podrá cobrar por aquella pensión con que se afilió a la Caja de Compensación, a menos que por escrito haya solicitado a la misma C.C.A.F. registrar su otra pensión para los efectos de los beneficios que ésta otorgue, en cuyo caso, la Caja de Compensación deberá comunicar este hecho a la entidad pagadora de esta última pensión, para que el referido aporte también se aplique sobre ésta.

El inciso tercero del artículo 16 de la Ley N°19. 539, antes citado, establece que las entidades pagadoras de pensiones, esto

es, las Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida, Instituto de Previsión Social, Instituto de Seguridad Laboral, Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744, Caja de Previsión de la Defensa Nacional y Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, según sea el caso, deberán descontar de las pensiones de los pensionados afiliados a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, lo adeudado por concepto de aporte, de crédito social y de prestaciones adicionales o complementarias y enterarlos en la Caja correspondiente, dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su descuento, rigiendo al respecto las mismas normas de pago y cobro de las cotizaciones previsionales contempladas en la Ley N°17.322.

Cabe precisar que el descuento por concepto de aporte deberá ser efectuado por la entidad pagadora de pensiones y enterado en la Caja respectiva, en el plazo antes señalado, desde el momento que opera la afiliación a esa entidad y hasta la fecha en que opera la desafiliación del pensionado de esa Caja. En este último caso, el descuento por aporte cesará en caso de existir una desafiliación del Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, o deberá seguir realizándose, pero deberá ser enterado en otra C.C.A.F., cuando la desafiliación importa una afiliación a otra Caja.

Por el contrario, los descuentos correspondientes a crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias, deberán ser efectuados por las entidades pagadoras de pensión y enterados en la Caja acreedora hasta el pago total de las deudas, esto es, aun cuando el pensionado se haya desafiliado de la respectiva C.C.A.F. o del Sistema. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 bis del D.F.L. N°5 de 2004 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción.

Para los efectos señalados en los párrafos precedentes, dentro de los primeros quince días del mes siguiente al de la fecha de aprobación de la afiliación del pensionado, la Caja deberá notificar a la entidad pagadora de pensiones los descuentos por concepto de aportes, de manera electrónica, donde estarán consignados los datos de identificación de cada pensionado y de la propia Caja, el aporte que debe ser descontado mensualmente de la pensión (monto fijo, un porcentaje de la pensión, o una combinación de ambos). Además, en la misma oportunidad, la Caja entregará el resumen de los descuentos que la entidad pagadora de pensiones debe efectuar.

Los descuentos correspondientes a crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias deberán ser notificados por la Caja respectiva a la entidad pagadora de pensiones, dentro de los primeros quince días del mes siguiente a su otorgamiento, correspondiendo que se efectúe el primer descuento sobre la pensión del mes subsiguiente a dicho otorgamiento. La notificación de estos descuentos se hará en la misma forma señalada para el descuento de los aportes. Respecto del crédito social, además, deberá indicar y el número y monto de las cuotas insolutas.

En las notificaciones de los descuentos a que se refieren los dos párrafos precedentes, la respectiva Caja deberá llenar la Planilla de Cobranza de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales y Complementarias de Pensionados, contenida en el Anexo N° 1: Planilla de Cobranza de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados del Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833. Los códigos de las Instituciones se encuentran en el Anexo N° 3: Códigos de Instituciones de este Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, y en caso de ser necesaria la creación de un nuevo código, será proporcionado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Para los efectos anteriores, las entidades pagadoras y las Cajas de Compensación podrán acordar la forma y periodicidad del envío de archivos con información consolidada.

A su vez, el entero de los descuentos por estas prestaciones deberá efectuarse por parte de la entidad pagadora de pensiones dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su retención. Cuando este plazo de diez días venza en día sábado, domingo o festivo, se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente. Sin embargo, el plazo mencionado se extenderá hasta el día 13 de cada mes, aun cuando éste fuere día sábado, domingo o festivo, cuando dichas declaraciones y el pago de éstas se realicen a través de un medio electrónico.

El monto de los descuentos por aportes, crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias deberá ser enterado por la entidad pagadora de pensiones en la respectiva Caja, mediante la presentación de la Declaración y Pago de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales y/o Complementarias de Pensionados, cuyo formato se adjunta en el Anexo N° 2: Declaración y Pago de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados del Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, acompañándolas del detalle de cada uno de los descuentos efectuados a los pensionados.

Dicho detalle, que constará en medios electrónicos, deberá indicar a lo menos, nombre y R.U.N. del pensionado, número inscripción, control o póliza y monto de la pensión, monto del descuento por concepto de aporte expresado en pesos y monto de los descuentos por crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.

Para los efectos de los dos párrafos precedentes, las entidades pagadoras y las Cajas de Compensación podrán acordar la forma del envío y formato de la información correspondiente.

En el caso de desafiliación del Sistema C.C.A.F. o afiliación a otra Caja por parte del pensionado, la entidad pagadora de la pensión deberá seguir descontando las cuotas pendientes de crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias hasta su pago total y enterarlas en la Caja acreedora dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su descuento. Cuando este plazo de diez días venza en día sábado, domingo o festivo, se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente. Sin embargo, el plazo mencionado se extenderá hasta el día 13 de cada mes, aun cuando éste fuere día sábado, domingo o festivo, cuando dichas declaraciones y el pago de éstas se realicen a través de un medio electrónico.

Respecto de los pensionados del D.L. N°3.500, los respectivos descuentos deberán determinarse en pesos, sobre el monto de la pensión determinado por la respectiva entidad pagadora.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, al momento de aceptar la afiliación de un pensionado del D.L. N°3.500, como asimismo al concederle un crédito social, prestaciones complementarias o adicionales, deberán tener en consideración que de acuerdo con las normas contenidas en el D.L. N°3.500, de 1980, pueden presentarse las siguientes situaciones:

Que el pensionado declarado inválido por un primer dictamen accede a una pensión transitoria por un lapso de tres años, transcurridos los cuales, debe ser reevaluado, pudiendo comprobarse en esa oportunidad que ha cesado su incapacidad y, por consiguiente, suspenderse el pago de su pensión. Igual suspensión puede presentarse, temporal o definitivamente, si el pensionado no concurre a las citaciones que se le envíen para proceder a su reevaluación.

Que el pensionado pueda optar por la modalidad de pensión de retiro programado y que el saldo de su cuenta de capitalización individual para financiarla puede agotarse en el tiempo, sin reunir las exigencias para gozar de pensión mínima con cargo a la garantía estatal. Asimismo, estas pensiones deben ser recalculadas anualmente y/o extraordinariamente, pudiendo disminuir el monto que deba percibir el pensionado.

Que se suspenda transitoria o definitivamente el pago de las pensiones mínimas con cargo a la garantía estatal, por haber dejado el titular de cumplir las exigencias legales que hacen procedente este beneficio.

Que el pensionado beneficiario de PGU o APS, puede ver suspendido o extinguido el beneficio respectivo.

### **2.2.11.3 Traspaso de pensionados y cambio en la modalidad de pensión, aplicable al sistema de pensiones del D.L. N°3.500, de 1980**

En el caso que el pensionado se traspase a otra Administradora de Fondos de Pensiones o decida cambiar de modalidad de pensión, optando por contratar una renta vitalicia inmediata, una renta temporal con renta vitalicia diferida o una renta vitalicia inmediata con retiro programado, la Administradora de origen deberá comunicar a la nueva A.F.P. o a la compañía de seguros de vida, según corresponda, el último día hábil del mes, el hecho que el pensionado se encuentra afiliado a una Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Paralelamente, la Administradora antigua, en el plazo antes señalado, deberá comunicar a la respectiva C.C.A.F. a la que se encuentre afiliado el pensionado, y si procediere, a la C.C.A.F. respecto de la cual estuviese efectuando la recaudación de las cuotas de crédito social, el hecho de su incorporación a otra A.F.P. o la contratación de un seguro de renta vitalicia inmediata o renta temporal con renta vitalicia diferida, indicando en ambos casos, el nombre de la nueva entidad pagadora de la pensión. Además, la Administradora deberá informar a la C.C.A.F. la fecha a contar de la cual se perfecciona el traspaso a la nueva A.F.P., como también la data en que la renta vitalicia inmediata o la renta vitalicia diferida comenzará a ser pagada por la compañía de seguros de vida, sin perjuicio de remitirle igual comunicación en caso de que el pensionado opte por anticipar el pago de este último beneficio. Por su parte, la C.C.A.F. respectiva, en el plazo antes referido, deberá comunicar a la nueva A.F.P. o a la compañía de seguros de vida, según corresponda, el monto del aporte que debe enterar mensualmente en ella, como también y en el caso que sea procedente, si mantiene una deuda por concepto de crédito social, prestaciones adicionales o prestaciones complementarias, indicando el número y monto de las cuotas insolutas, a objeto que la nueva Administradora o la compañía aseguradora, según sea el caso, continúen efectuando los descuentos pertinentes.

En el supuesto que el pensionado opte por contratar una renta vitalicia inmediata o una renta temporal con renta vitalicia diferida, la comunicación a la compañía aseguradora deberá ser remitida el último día hábil del mes del traspaso de la prima. La comunicación que se envíe a la respectiva C.C.A.F. deberá despacharse en la misma oportunidad en que se notifiquen las nuevas entidades pagadoras de pensión, según sea el caso.

Todas las comunicaciones referidas en los párrafos anteriores deberán efectuarse mediante una trasmisión electrónica de archivos. El formato y el medio de envío de la información deberán ser acordados entre la C.C.A.F. y las entidades pagadoras de pensión, debiendo velar por que la información contenida se disponga en forma correcta, oportuna y segura.

### **2.2.11.4 Obligaciones de las entidades pagadoras de las pensiones de invalidez de la Ley N°16.744 cuando deban cesarlas por aplicación de su artículo 53°**

Si un pensionado de invalidez del Seguro de la Ley N°16.744, afiliado al Sistema de Pensiones del D.L. N°3.500, se encuentra próximo a cumplir la edad legal para pensionarse por vejez, el organismo administrador que le efectúa los descuentos por concepto de aportes, cuotas de crédito social, prestaciones adicionales o prestaciones complementarias, deberá comunicar con 6 meses de anticipación a la C.C.A.F. en la que se encuentra afiliado, que una vez cumplido los 65 o 60 años, según se trate de hombres o mujeres, le cesará el pago de la pensión de invalidez por aplicación del artículo 53 de la Ley N°16.744.

Una vez recibida esa comunicación, será responsabilidad de la respectiva C.C.A.F. contactarse con el pensionado para que éste le informe si se pensionará inmediatamente por vejez, y en caso afirmativo, la modalidad por la que optará y el nombre de la A.F.P. o compañía de seguros de vida que le pagará la pensión de vejez.

A su vez, tratándose de pensionados de invalidez de la Ley N°16.744 afiliados a alguno de los regímenes previsionales administrados por el IPS, el organismo administrador deberá comunicar a dicho Instituto, con 6 meses de anticipación a la fecha en que el pensionado cumplirá la edad legal para pensionarse por vejez, y con copia a la C.C.A.F. en la que se encuentra afiliado, el nombre de ésta. Por su parte, la Caja de Compensación deberá comunicar al IPS el monto del aporte y cuando corresponda, el número y monto de las cuotas insolutas que dicho Instituto deberá continuar descontando de la pensión de vejez y enterando en esa C.C.A.F., por concepto del crédito social o de las prestaciones adicionales y complementarias que eventualmente adeude.

## 2.2.11.5 De las reclamaciones

En caso de que el pensionado estime que se le están efectuando descuentos improcedentes a su pensión, deberá recurrir a cualquiera de los canales de atención presenciales o virtuales de la C.C.A.F. en que se encuentre afiliado, la que deberá informarle detalladamente, en un plazo no superior a diez días hábiles, contados desde la fecha de recepción del reclamo, los descuentos realizados y por efectuarse a su pensión, y que fueron o serán informados a la entidad pagadora de la pensión.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la Caja respectiva podrá recurrir a la Superintendencia de Segundad Social.

## 2.2.12 ANEXOS



Anexo N°1: Planilla de Cobranza de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados



Anexo N°2: Declaración y Pago de Aportes, Crédito Social y Prestaciones Adicionales o Complementarias de Pensionados



Anexo N°3: Códigos de Instituciones



Anexo N°4: Solicitud de afiliación, desafiliación o modificación de datos de pensionados



Anexo N°5: Contenidos Mínimos a considerar en Examen

---