



**INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES
DEPARTAMENTO NORMATIVO**

AU08-2020-01955

SANTIAGO,

**AFILIACION Y DESAFILIACIÓN DE PENSIONADOS A LAS CAJAS DE
COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR**

En uso de las atribuciones conferidas en las Leyes N°s.16.395 y 18.833, esta Superintendencia de Seguridad Social ha estimado necesario refundir, complementar y derogar instrucciones impartidas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), sobre afiliación y desafiliación de pensionados, contenidas en las Circulares N°s.1.614 de 1997; 2.226 de 2005; 2.412 de 2007; 2.497 de 2008; 2.754 y 2.755 de 2.011, y 2.882 de 2012.

NORMAS APLICABLES PARA LA AFILIACIÓN Y DESAFILIACION DE PENSIONADOS

- Ley N°18.833, que establece el Estatuto General para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- 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.
- Circular N°1.669, del 26 de agosto de 1998, conjunta de las Superintendencias de Seguridad social, de Administradoras de Fondos de Pensiones (hoy Superintendencia de Pensiones) y de Valores y Seguros (hoy Comisión para el Mercado Financiero), sobre procedimientos de afiliación y desafiliación y modo de hacer efectivos los descuentos que procedan a las pensiones de los pensionados afiliados.
- Circular N°1.945, del 22 de octubre de 2001, sobre afiliación de pensionados de la Ley N°19.234 (exonerados políticos)
- Circular N° 2.011, del 14 de agosto de 2002, sobre afiliación de pensionados de la Ley N°19.123 (pensión mensual de reparación).
- Circular N°2.220, del 13 de julio de 2005, sobre afiliación de pensionados de la Ley N° 19.992 (pensión anual de reparación).

1. PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN Y DESAFILIACION DE PENSIONADOS

Las afiliaciones y desafiliaciones de pensionados a una C.C.A.F., podrán efectuarse personalmente o por medios digitales, debiendo en ambos casos quedar expresada inequívocamente su voluntad, la que en el caso de la afiliación debe constar en una nítida grabación audiovisual que deberá estar a disposición de esta Superintendencia por un lapso no menor de cinco años, a contar de la fecha de la respectiva solicitud de afiliación.

Las C.C.A.F. deberán informar en sus respectivas páginas web los distintos medios a través de los cuales podrán los pensionados tramitar sus solicitudes de afiliación y desafiliación, 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 deberá ser divulgado en la página web de cada C.C.A.F., señalando expresamente las oficinas para realizar afiliación en forma presencial. Este listado deberá ser actualizado dentro del plazo de 5 días, contado desde la fecha en que ocurrió el hecho que motiva la actualización.

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

a) 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 correspondiente formulario, al Directorio de la Caja de Compensación, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria, dejando constancia del acuerdo en la respectiva solicitud.

Los formularios de solicitud presencial podrán 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 deberá 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.

Se deberá 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.

Las Cajas deben 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 de que el pensionado otorga su consentimiento y entiende los efectos de la afiliación. Se hará constar en una nítida grabación audiovisual que al efecto se realizará tanto respecto de la información que se entregó al afiliado, contenida en el número dos siguiente, como de su consentimiento, a efectos de afiliación.

Las solicitudes deberán completarse con todos los antecedentes requeridos en ellas y no deberán 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 operará desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la correspondiente solicitud.

b) AFILIACIÓN POR MEDIOS DIGITALES

Las Cajas de Compensación deberán 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. deberán emplear dos mecanismos distintos de verificación o autenticación de la identidad del pensionado, los que podrán 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, permita adquirir certeza acerca de la identidad del pensionado.

Las Cajas deben 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 entiende los efectos de la afiliación. Estos antecedentes deberán constar en una nítida grabación de audio en la cual deberá dejarse constancia de toda la información que se le entregó al interesado contenida en el número dos siguiente, así como su consentimiento.

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, deberá adjuntar copia digitalizada o una fotografía de su último comprobante de pago de pensión y de su carné de identidad por ambos lados.

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

Una vez recibida en forma remota la solicitud de afiliación del pensionado, la Caja deberá 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 podrá 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 operará desde el día primero del mes subsiguiente al de la fecha de aprobación de la correspondiente solicitud.

c) DESAFILIACIÓN PRESENCIAL

La desafiliación efectuada en forma presencial debe materializarse en la correspondiente solicitud, la que debe ser suscrita en este 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 formulario, al Directorio de la Caja de Compensación, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria.

La desafiliación operará 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, deberá 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.

d) DESAFILIACIÓN POR MEDIOS DIGITALES

La desafiliación efectuada en forma remota debe materializarse en la correspondiente solicitud digital.

Las Cajas de Compensación deberán 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, las C.C.A.F. deberán emplear dos mecanismos distintos de verificación o autenticación de la identidad del pensionado, los que podrán 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, permita adquirir certeza acerca de la identidad del pensionado.

La desafiliación del pensionado tiene un carácter individual, y debe ser solicitada, a través de la suscripción del correspondiente formulario digital, al Directorio de la Caja de Compensación, el que se pronunciará al respecto en su primera sesión ordinaria.

La desafiliación operará 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, deberá 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 deberá 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 podrá efectuarse mediante sistemas remotos o a distancia o a través de carta certificada.

La tramitación de la solicitud o la desafiliación no podrá condicionarse por parte de la Caja al cumplimiento de otros requisitos distintos a los señalados en esta letra.

2. PROHIBICIONES COMUNES A LA AFILIACIÓN

Prohíbese 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.

Prohíbese a las Cajas de Compensación efectuar 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 entiende los efectos de la afiliación, todo lo cual deberá constar en una nítida grabación audiovisual o de audio, según corresponda.

Las C.C.A.F. deberán 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, deberán implementar un procedimiento de invalidación de la afiliación. En el documento en que la Caja resuelva estos casos deberá dejarse expresa constancia que el pensionado puede recurrir, en el evento de no quedar conforme con la respuesta de la Caja, a esta Superintendencia de Seguridad Social, presentando su reclamo.

Todas las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deberán abstenerse de situar sus agencias móviles a menos de 100 metros de los lugares de pago de pensiones.

3. INFORMACIÓN AL PENSIONADO

Al momento de presentar su solicitud de afiliación, la C.C.A.F. deberá informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos, de lo cual deberá quedar un registro audiovisual o de audio, según corresponda, y en la cual el afiliado señale que entiende y acepta cada una de las situaciones siguientes:

- i. Que está solicitando su afiliación en su calidad de pensionado a esa C.C.A.F.
- ii. Que la afiliación producirá sus efectos al mes subsiguiente de presentada la solicitud y una vez que el Directorio de la Caja la acepte.
- iii. Que la afiliación, una vez aceptada, implicará la obligación del pensionado de efectuar un aporte mensual que podrá alcanzar hasta el 2% de su pensión y que se deducirá desde ésta por la entidad pagadora de su pensión.
- iv. Que los beneficios que otorgan las Cajas podrán ser solicitados al mes subsiguiente se ser aprobada su afiliación.
- v. Que los beneficios a los que puede acceder corresponden a prestaciones adicionales que se aprueban anualmente y que pueden ser modificadas durante el año;
- vi. Que el procedimiento de afiliación y desafiliación puede efectuarse en forma presencial o remota en Oficinas físicas y virtuales de la C.C.A.F.
- vii. 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.
- viii. Que tiene el plazo de un mes, contado desde la fecha de su solicitud de afiliación, para desistirse de ella;

- ix. Que tiene derecho a desafiarse 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 desafiación opere inmediatamente transcurrido el referido plazo de seis meses.

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

4. INFORMACIÓN A ESTA SUPERINTENDENCIA

Cada C.C.A.F. deberá informar mensualmente a esta Superintendencia el número total de solicitudes de afiliación y desafiación de pensionados aprobadas por su Directorio en el mes que se informa. Los datos correspondientes a las afiliaciones y desafiaciones de pensionados deberán remitirse en el cuadro que se muestra en anexo adjunto.

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

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

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

DESAFILIADOS

- ♣ Nombres y apellidos del pensionado
- ♣ N° de Cédula de Identidad
- ♣ Fecha a partir de la cual rige la desafiación
- ♣ C.C.A.F. a la que se afilia (si procede)
- ♣ Nombre de la persona que efectuó la desafiación (si procede)
- ♣ N° de Cédula de Identidad de la persona que efectuó la desafiación
- ♣ Oficina en que se efectuó la desafiación

La documentación y archivos precedentes deberán mantenerse mientras el pensionado se encuentre afiliado y a contar de la fecha de desafiación deberán guardarse por un período

mínimo de cinco años, ya que podrán ser requeridos por este Organismo Contralor en cualquier momento, en uso de sus atribuciones legales.

5. PERSONAL QUE REALIZA LAS AFILIACIONES Y DESAFILIACIONES

Las afiliaciones de pensionados a las C.C.A.F. y las desafiliaciones deberán ser efectuadas por personal propio de las respectivas Cajas de Compensación.

Las C.C.A.F. estarán obligadas a instruir y capacitar al personal que desempeñe las funciones a que se refiere la presente Circular, de tal manera que les permita proporcionar información adecuada y suficiente a los pensionados que deseen afiliarse o desafiarse.

Las C.C.A.F. deberán 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:

- ♣ Número del reclamo,
- ♣ Nombre del pensionado que reclama,
- ♣ N° de Cédula de Identidad,
- ♣ Fecha de ingreso del reclamo,
- ♣ Síntesis del motivo del reclamo,
- ♣ Nombre de la persona que efectuó la afiliación,
- ♣ N° de Cédula de Identidad de la persona que efectuó la afiliación,
- ♣ Fecha en que se resuelve el reclamo,
- ♣ Nombre de la persona que resuelve,
- ♣ Resultado: si se acogió o no,
- ♣ Fecha de notificación al reclamante.

6. CONSULTA DE NUEVOS AFILIADOS

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

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

- ♣ Nombres y apellidos
- ♣ N° de Cédula de Identidad
- ♣ Fecha de la Solicitud de incorporación.

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

7. COMUNICACIÓN DE BENEFICIOS Y MODIFICACIONES

Las C.C.A.F. deberán 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 esta Circular;
- c) Derecho a solicitar la invalidación de su afiliación por vicios en el consentimiento y forma de hacerlo.
- d) Derecho a desistirse de su solicitud de afiliación y plazo para hacerlo.

Esta pizarra deberá 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 las C.C.A.F., a fin de velar por la debida fe pública y la transparencia en el otorgamiento de estos beneficios.

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

Por otra parte, cuando las C.C.A.F. envíen 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 podrán 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, direccionarlo a alguna de sus oficinas u otras de similar naturaleza.

8. RESPONSABILIDAD DE LA CAJA

El cumplimiento de las instrucciones de la presente Circular será de responsabilidad directa del Gerente General de la Caja, quien deberá 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.

9. DEROGA

Las Circulares N°s.1.614, de 1997; 2.226 de 2005; 2.412 de 2007; 2.497 de 2008; 2.754 y 2.755 de 2011, y 2.882 de 2012, de esta Superintendencia.

10. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia el primer día hábil del mes de abril de 2021.

Saluda atentamente a Ud.,

PATRICIA SOTO ALTAMIRANO
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)

GOP / CRR / NMM / CLLR / JAS / SVZ / LMG
DISTRUBUCIÓN
CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

ANEXO

NUMERO DE PENSIONADOS AFILIADOS Y DESAFILIADOS

SEXO	Nuevos Afiliados						TOTAL AFILIADOS	Desafiliados Sistema C.C.A.F.
		DE LOS ANDES	LA ARAUCANA	LOS HEROES	18 DE SEP.	G. MISTRAL		
HOMBRES								
MUJERES								
TOTAL								

BORRADOR