



CIRCULAR N°

Correlativo Interno N° O-150545-2025

**MODIFICA LOS LIBROS III Y V
DEL COMPENDIO DE NORMAS QUE REGULAN A LAS C.C.A.F.,
EN DIVERSOS ASPECTOS QUE INDICA**

BORRADOR



Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 1°, 2° letras a) y b), 3°, 23 y de la Ley N°16.395, y los artículos 1°, 3° y 19 de la Ley N°18.833, y luego del proceso de consulta pública respectivo, ha estimado necesario complementar las instrucciones contenidas en el Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.

A efectos de control interno, la presente circular lleva por número IBS_NORM25_35.

Considerando que, mediante la incorporación de mecanismos tecnológicos, es posible avanzar en la reducción de los tiempos de tramitación en el otorgamiento del crédito social y a su vez colaborar con una menor emisión de documentos en formato físico se permite que, tratándose de créditos sociales tramitados presencialmente en oficinas o dependencias de la C.C.A.F., se pueda realizar la acreditación de la identidad del afiliado y la suscripción de documentos, como la solicitud de crédito, el mandato, el pagaré y la liquidación de crédito, entre otros, mediante procedimientos electrónicos, en la medida que dichos mecanismos electrónicos permitan comprobar fehacientemente la identidad del solicitante y su calidad de trabajador o pensionado afiliado.

Por su parte, el afiliado podrá otorgar mandato especial para la suscripción del pagaré de crédito social, en tanto la impresión dactilar para la suscripción del documento de liquidación del crédito podrá ser sustituida por firma electrónica.

Enseguida, en conformidad a la jurisprudencia reiterada de los mismos tribunales de justicia, contenidos entre otros, en Rol N° 168.573-2019 (protección) C. de Apelaciones de Santiago, el descuento de cuotas de crédito social desde las remuneraciones de las personas trabajadoras o pensionadas luego de haberse notificado la demanda ejecutiva y requerido de pago al deudor, deviene en improcedente, al revivir y forzar de manera unilateral un beneficio que el artículo 22 de la Ley N° 18.833 concede a las Cajas de Compensación para cobrar oportunamente los créditos sociales que otorgan.

En efecto, la realización de un doble cobro del crédito social, simultáneo o no, de distinta naturaleza, administrativo y judicial, implica vulnerar la doctrina de los actos propios, ampliamente recogida y reconocida por nuestros Tribunales de Justicia, el que constituye un principio legal que establece que una persona, institución o autoridad no puede contradecir sus propios actos anteriores. Esto significa que una persona o autoridad no puede afirmar algo que es contrario a lo que ha hecho o dicho en el pasado. Lo anterior de sobre manera cuando la nueva afirmación o conducta- contradictoria de la anterior - le beneficia.

En consecuencia, las C.C.A.F. no podrán reanudar los descuentos de cuotas de créditos sociales desde las remuneraciones o pensiones en la medida que se haya notificado la demanda ejecutiva y requerido de pago al deudor/a por el mismo crédito social.

Por su parte, de acuerdo a lo establecido en la jurisprudencia de los tribunales de justicia, entre otros, en los roles N° de la Excma. Corte Suprema, 33.068-2020 y 13.080-2018 “Taborga con C.C.A.F. La Araucana”, y N°168.573-2019 I.C.A. Santiago, las Cajas de Compensación se encuentran vinculadas a la Constitución, a la ley y a las disposiciones dictadas conforme a ella, entre las que se encuentra el principio de igualdad ante la ley, que importa la interdicción de la arbitrariedad, esto es, que la función que ejercen debe reposar en un análisis motivado y racional, no simplemente potestativo e intempestivo, encontrándose obligadas, al menos, a dar noticias previas de sus determinaciones a la persona afectada, luego de transcurrido un extenso lapso de tiempo y no actuar de improviso haciendo uso abusivo de una potestad unilateral consignada en la ley y en el contrato suscrito por las partes, sin respetar la legítima expectativa de la trabajadora de percibir sus remuneraciones de forma íntegra.

Atendido lo anterior, se elimina el párrafo respectivo del Libro III del Compendio de Normas que regulan a las C.C.A.F., que obliga a estas entidades a comunicar el reinicio de los descuentos cuando han transcurrido más de seis meses desde el último efectuado para los créditos contratados a partir del año 2021, debiendo efectuarse tal notificación cuando se reinicien los descuentos, independiente de la fecha en que se contrajo la obligación de crédito social, en la medida que hayan transcurrido más de seis meses desde el último descuento efectuado en las remuneraciones o pensiones.

Asimismo, se imparten instrucciones a las C.C.A.F. sobre la necesidad de avisar al deudor que su cuota de crédito social ha sido remesada y pagada en esa entidad de previsión social.

También se modifican las instrucciones sobre pagos en exceso para facilitar su devolución al trabajador.

Conjuntamente, se modifican las instrucciones en materia de relacionamiento de la Caja con los afiliados, en cuanto al tiempo de espera de atención en sus diversos canales e indicadores de calidad de atención de los afiliados.

Finalmente, se imparten instrucciones en materia de destrucción de documentos, de acuerdo a la reiterada jurisprudencia administrativa de esta Superintendencia, así como lo establecido en el artículo 2° del D.L. N°2.412 de 1978 y los artículos 2514 y 2515 del Código Civil.

I. MODIFÍCASE EL LIBRO III EN EL SIGUIENTE SENTIDO:

1) AGRÉGASE el siguiente párrafo último al numeral 3.1.4:

“Tratándose de créditos sociales tramitados presencialmente en oficinas o dependencias de la C.C.A.F., la acreditación de identidad del afiliado y la suscripción de documentos, como la solicitud de crédito, el mandato, el pagaré y la liquidación de crédito, entre otros, podrán ser realizados mediante mecanismos electrónicos, en la medida que dichos

mecanismos permitan comprobar fehacientemente la identidad del solicitante y su calidad de trabajador o pensionado afiliado.”.

- 2) **AGRÉGASE** un párrafo quinto al numeral 3.1.15.1, pasando el actual quinto a ser sexto y así sucesivamente, del siguiente tenor:

“Los afiliados podrán otorgar mandato a una persona determinada o determinable de la Caja para la suscripción del pagaré.”

- 3) **AGRÉGASE** un párrafo décimo tercero al numeral 3.1.15.1, pasando el actual a ser décimo cuarto y así sucesivamente, del siguiente tenor:

“La impresión dactilar a que se refieren los párrafos precedentes podrá ser sustituida por firma electrónica del afiliado.”.

- 4) **AGRÉGASE** el siguiente párrafo último al numeral 3.1.17.2 Cobranza de créditos morosos:

“Una vez notificada la demanda ejecutiva de cobro de pagaré y requerido de pago al deudor, no podrá la Caja reiniciar el cobro del crédito mediante el descuento de las cuotas de crédito social desde las remuneraciones o pensiones del trabajador o pensionado por el mismo crédito que se encuentra cobrando judicialmente, a menos que se desista previamente de dicha acción. Igual instrucción aplicará en caso que la Caja notifique al deudor de una acción ordinaria tendiente al cobro del mismo crédito y en los casos en que el deudor se encuentre sometido al procedimiento de liquidación a que se refiere la ley N° 20.720. En este último caso, la Caja deberá verificar sus créditos y alegar su preferencia ante el tribunal o institución que conoce de los procedimientos a que se refiere la citada Ley N° 20.720.”.

- 5) **SUPRÍMESE** el penúltimo párrafo del numeral 3.1.17.3 reinicio de descuentos.

- 6) **AGRÉGASE** el siguiente numeral 3.1.17.1.4 al Título I del Libro III del Compendio, del siguiente tenor:

“3.1.17.1.4 Envío de aviso de cuota de crédito social remesada, recepcionada y enterada

La C.C.A.F. deberá remitir al correo electrónico del afiliado deudor, trabajador o pensionado, un aviso indicando haber recepcionado el pago de la cuota de crédito social del mes que corresponda, de manera que aquél esté en conocimiento que la cuota mensual descontada fue efectivamente remesada y enterada en la Caja.

La Caja igualmente deberá dar aviso al deudor cuando se pague la última cuota de su crédito social.”.

- 7) **AGRÉGASE** a continuación del punto final del segundo párrafo de la letra b), del numeral 3.8.6 PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO, la siguiente frase:

“En caso que el afiliado posea una cuenta RUT del Banco Estado que se encuentre vigente, la Caja podrá transferir los pagos en exceso a dicha cuenta, aun cuando no tenga un mandato para ello.”.

II. MODIFÍCASE EL LIBRO V DE LA SIGUIENTE FORMA:

- 1) **Modifícase** el párrafo séptimo del numeral 5.5.1.2 Atención de afiliados, de la siguiente manera:
 - a) **Agrégase** entre las palabras “exceder” y “de” la siguiente expresión: “en el 95% del total de atenciones,”
 - b) **Agrégase** entre la palabra “minutos” y el punto seguido, la siguiente expresión: “cualquiera sea el mecanismo de atención”.
 - c) **Sustitúyese** la expresión “del público” por “de las personas”.
 - d) **Sustitúyese** la palabra “atendido” por “atendidas”.
- 2) **MODIFÍCASE** la letra i) del numeral 5.5.1.5 Reclamos, en los siguientes términos:

- a) **Reemplázanse** los números i) al iv), por los siguientes:

“i) Tasa de reclamos por no otorgamiento de algún beneficio o prestación

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a la no entrega de algún beneficio o prestación al que tienen derecho. El propósito de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que las C.C.A.F. no cumplan con la entrega de los beneficios y prestaciones, permitiendo así detectar desviaciones por posibles fallos en la gestión y administración de estos beneficios.

$$\frac{\sum_{1}^{12} \text{Número de reclamos por beneficios no otorgados en el mes } t}{\sum_{1}^{12} \text{Número de beneficios otorgados en el mes } t}$$

* Considerar beneficios legales y otras prestaciones otorgadas por la Caja.

- ii) Tasa de reclamos por retraso en el pago de subsidios por incapacidad laboral

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a demoras en el pago de subsidios por incapacidad laboral. El objetivo de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que las C.C.A.F. no cumplen con los plazos establecidos para el pago de estos subsidios.

$$\frac{\sum_{1}^{12} \text{Número de reclamos por retraso en el pago de SIL de licencias autorizadas en el mes } i}{\sum_{1}^{12} \text{Número de licencias autorizadas con derecho a pago en el mes } i}$$

iii) Tasa de reclamos por atención deficiente en agencia o sucursal

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a una atención inadecuada o insatisfactoria en las agencias o sucursales. El objetivo de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que la calidad de atención no cumple con los estándares esperados, permitiendo así detectar posibles áreas de mejora en el servicio al cliente.

$$\frac{\sum_{1}^{12} \text{Número de reclamos por atención deficiente en el mes } i}{\sum_{1}^{12} \text{atenciones en el mes } i}$$

* Cálcular tasa por cada tipo de canal de atención.

iv) Tiempo de espera para atención presencial, telefónica y virtual en sucursal de la Caja de Compensación

Este indicador mide el tiempo que los afiliados deben esperar antes de recibir atención en las diferentes plataformas de las C.C.A.F., ya sea de forma presencial, telefónica o virtual. El objetivo de este indicador es evaluar la eficiencia de los servicios de atención y asegurarse de que los afiliados reciban asistencia en un tiempo razonable (por canal de atención).

- Tiempo promedio de espera para atención (calcular por canal)

$$\frac{\sum_{1}^{12} (\sum_{1}^n \text{Tiempo de espera de atención } i) \text{ del mes } j}{\sum_{1}^{12} (\text{número de atenciones del mes } i)}$$

- Porcentaje de atenciones con tiempo de espera menor a 30 minutos (calcular por canal)

$$\frac{\sum_{1}^{12} \text{Número de atenciones del mes con tiempo de espera menor a 30 minutos en el mes } t}{\sum_{1}^{12} \text{atenciones en el mes } t}$$

- b) **Incorpórase** el siguiente párrafo segundo, pasando el actual segundo a ser el tercero y así sucesivamente:

“El primer reporte corresponderá a la línea base, previo a su comparación para el establecimiento de planes y medidas de mejora.”.

- 3) **Agrégase** un numeral 5.6.8 DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS, al Título VI, del siguiente tenor:

“5.6.8 DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Como regla general, los documentos que respaldan todos los beneficios que otorgan las Cajas de Compensación deben conservarse hasta por 5 años después de concedidos. Transcurrido dicho plazo y una vez microfilmados o digitalizados, conforme al artículo 2º del D.L. N° 2412 podrán proceder a su destrucción levantando un acta con el detalle de los documentos que serán eliminados, la que debe ser suscrita por el Gerente General de la Caja de Compensación.

La documentación o antecedentes originales que fueron objeto de investigaciones o reclamaciones de cualquier especie o de juicio ante los Tribunales de Justicia, no podrán eliminarse hasta que la investigación, reclamación o juicio se encuentre totalmente terminado y ejecutoriada la resolución recaída en ellos.

Este criterio se aplica respecto de los siguientes documentos:

- a) Los documentos que respaldan las afiliaciones y desafiliaciones de entidades empleadoras, pensionados e independientes, en cuyo caso los 5 años deben contarse desde la fecha en que ellas hayan operado, se incluyen los registros de firma y modificaciones de datos.
- b) Contratos de ahorro, arqueos de cajas, formulario de modificaciones de cuentas de ahorro. Para los contratos de ahorro los 5 años se cuentan desde su término, tratándose de arqueos de cajas los 5 años se cuentan desde que se efectuaron y respecto de los formularios de modificaciones se cuentan desde su presentación.

- c) Los documentos asociados con la asignación familiar (solicitud de asignación familiar, solicitud de extinción de la misma, declaración jurada, movimiento de personal, pago directo y otros de la misma naturaleza), los 5 años se cuentan desde la fecha de su presentación o de su pago, según corresponda.
- d) Documentos relacionados con crédito social y su pagaré, en cuyo caso los 5 años deben contarse desde el pago total de la deuda, o desde la fecha en que ella haya sido reprogramada y/o renegociada.
- e) Documentos relacionados con licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral y subsidio parental. Los 5 años se cuentan desde el término de la licencia y del pago del subsidio.
- f) Documentos relacionados con prestaciones complementarias. Los cinco años se cuentan desde la concesión del beneficio. En el caso de los convenios se cuentan desde su término.
- g) Documentos relacionados con los seguros. Los 5 años se cuentan desde que se hizo uso de él y en el contrato se cuentan desde su término.
- h) Documentos relacionados con los subsidios de cesantía. Los 5 años se cuentan desde el último pago.”.

III. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social.