

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

/ 5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / 5.1 TÍTULO I: GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS C.C.A.F. / 5.1.7 CONDUCTAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS / 5.1.7.1 Relación de las C.C.A.F. con los afiliados

5.1.7.1 Relación de las C.C.A.F. con los afiliados

5.1.7.1.1. Servicio de atención a los afiliados

Relación de las C.C.A.F. con sus respectivos 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.

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, cada Caja de Compensación debe:

- a) Relacionarse con sus afiliados sólo a través de personal propio de la Caja de Compensación cuando se trate de prestaciones o funciones esenciales de la misma, 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) 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 al público.
- c) Tratándose de requerimientos de información o antecedentes emanados de esta Superintendencia, a propósito de presentaciones efectuadas por afiliados, las C.C.A.F. deben 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.
- d) 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.

5.1.7.1.2. Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados

En materia de afiliación y desafiliación tanto de trabajadores como de pensionados, las C.C.A.F. deben 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, cada Caja de Compensación debe:

- a) Tratándose de la afiliación de pensionados, junto con proporcionar a éstos copia de la respectiva solicitud de afiliación o informar que ésta se ha recepcionado, según se trate de solicitudes de afiliación presencial o remota, respectivamente, la C.C.A.F. debe informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos, de acuerdo con lo dispuesto en el Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre afiliación de pensionados.
- b) Tratándose de la desafiliación de un pensionado se aplicarán las disposiciones contenidas en Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, según se trate de desafiliaciones en forma presencial o remota.
- c) Tratándose de procedimientos de afiliación y desafiliación de entidades empleadoras, la Caja de Compensación debe 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) La Caja de Compensación debe 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 cada 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 efectuado por la Caja 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.

5.1.7.1.3. 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, cada Caja de Compensación debe:

- 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 traduzca 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 estas 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 debe 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 las características de esta, además de los requisitos para acceder a ella.
- f) En el caso de créditos sociales la obligación de información al afiliado debe 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 esta, 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 resulten coincidentes con aquellas que han sido ofertadas o publicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de las modificaciones que la Caja pueda efectuar respecto de los regímenes que administra, de acuerdo con la normativa vigente.
- j) Implementar mecanismos que permitan garantizar que las prestaciones o servicios que la Caja otorga 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.

5.1.7.1.4. Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados

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.

Respecto de publicidad enviada a los afiliados a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes, las C.C.A.F. deben abstenerse de efectuar dichas acciones tratándose de personas que hubieren solicitado la suspensión de estas.

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).*

5.1.7.1.5. 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 deben 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 administre. Lo anterior, en el marco de la regulación contenida en

