



CIRCULAR N° 3894
Santiago, 13 / 11 / 2025
Correlativo Interno N° **O-150545-2025**

MATERIA:

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

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

LUIS DIAZ SILVA
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL (S)
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

LMG/ JRO/ CLR/ GOP/

DISTRIBUCIÓN:

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR 18 DE SEPTIEMBRE
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR DE LOS ANDES
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES
Notificado Electrónicamente

COPIA INFORMATIVA:

INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES
Notificado Electrónicamente

Código QR



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799
Verifique el documento en www.suseso.cl utilizando el siguiente código de verificación: 2af59729-75ad-4744-1226132 o mediante el
Código QR plasmado en el costado inferior izquierdo de este dictamen.

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.

Por su parte, de acuerdo a lo establecido en la jurisprudencia de los tribunales de justicia, entre otros, en los roles N° de la Excm. 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 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 la Caja para la suscripción del pagaré en representación del deudor por medio de los apoderados que designe al efecto.”

- 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 y la firma a que se refieren los párrafos precedentes podrán ser sustituidas por firma electrónica del afiliado.”.

- 4) **AGRÉGANSE** los siguientes párrafos séptimo al undécimo al numeral 3.1.17.2 Cobranza de créditos morosos:

“Si, durante la sustanciación de un juicio ejecutivo por cobro de pagaré que cauciona un crédito social o en caso que la Caja notifique al deudor de una acción ordinaria tendiente al cobro del mismo crédito, se reiniciare el descuento de cuotas desde las remuneraciones o pensiones por el mismo crédito, la Caja, en la etapa judicial de liquidación de la deuda, deberá informar al tribunal dichas cuotas descontadas, a fin que éstas sean rebajadas del monto total adeudado.

En los casos en que el deudor se encuentre sometido al procedimiento de liquidación a que se refiere la ley N° 20.720, la Caja deberá verificar sus créditos y alegar su preferencia ante el tribunal que conoce del procedimiento, debiendo suspender el descuento de las cuotas de crédito social desde las remuneraciones o pensiones del deudor, una vez que la Resolución de Liquidación respectiva se encuentre publicada en el Boletín Concursal. La información respecto de las resoluciones de liquidación publicadas deberá ser consultada por la Caja en la página web <https://www.boletinconcursal.cl/boletin/procedimientos>, administrada por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 255 de la Ley N° 20.720, una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de los créditos sociales contraídas por el deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación, no procediendo, por tanto, la continuación o reinicio del descuento de las cuotas adeudadas por el trabajador o pensionado sometido a dicho procedimiento concursal.

Sin perjuicio de lo anterior, el tribunal que conozca del procedimiento concursal de liquidación podrá disponer que los saldos insolutos no se extingan, total o parcialmente, cuando se haya declarado la mala fe del deudor en los términos establecidos en el artículo 169 A de la Ley N° 20.720. En tal caso, y siempre que se configure dicha hipótesis, las C.C.A.F. podrán continuar las gestiones de cobro y/o descuento una vez terminado el procedimiento respecto del saldo insoluto.

Por último, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final del artículo 6 de la Ley N° 20.720, una vez finalizados los Procedimientos Concursales los responsables de los registros o bancos de datos personales, en su caso, deberán proceder a la eliminación, modificación o bloqueo de los datos del deudor en registros o bancos de datos personales referidos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, según corresponda, en conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, en un plazo no superior a treinta días, por lo que será de responsabilidad de las Cajas de Compensación dar cumplimiento a dicho mandato legal.”.

- 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 enterada en la C.C.A.F.

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 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 vista, cuenta corriente o cuenta de prepago vigente, y en la medida que la Caja cuente con ese dato, ésta 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 90% del total de atenciones,”
- b) **Agrégase** entre la palabra “minutos” y el punto seguido, la siguiente expresión:”, cualquiera sea el mecanismo de atención, siempre que la persona haya tenido mecanismos alternativos para acceder a una atención en menos de 30 minutos y, no obstante, eso, haya optado por la atención presencial.”.
- 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, cualquiera que

este sea, permitiendo así detectar desviaciones por posibles fallos en la gestión y administración de estos beneficios.

$$\frac{\sum_1^{12} \text{Número de reclamos por beneficios no otorgados en el mes } i}{\sum_1^{12} \text{Número de beneficios otorgados en el mes } i}$$

* 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.

$$\frac{\sum_1^{12} \text{Número de reclamos por atención deficiente en el mes } i}{\sum_1^{12} \text{atenciones en el mes } i}$$

* Calcular 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)

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

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

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

- 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 2° 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 fueren 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 cinco 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 cinco años se cuentan desde su término, tratándose de arqueos de cajas los cinco 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 cinco años se cuentan desde la fecha de su presentación, de su pago, o de la extinción, según corresponda.

d) Documentos relacionados con crédito social y su pagaré, en cuyo caso los cinco años deben contarse desde el pago total de la deuda.

e) Documentos relacionados con licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral y subsidio parental. Los cinco años se cuentan desde el término de la licencia y del pago del subsidio.

f) Documentos de cotizaciones previsionales. El plazo de cinco años se cuenta desde que se efectuó el pago de las referidas cotizaciones.

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 cinco 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 cinco años se cuentan desde el último pago.”.

III. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a contar del 2 de marzo de 2026, a excepción de lo instruido en el numeral 4) en cuanto agrega los párrafos séptimo al undécimo al numeral 3.1.17.2 Cobranza de créditos morosos, y en el N°5) precedente, en cuanto suprime el penúltimo párrafo del numeral 3.1.17.3 reinicio de descuentos, instrucciones cuya vigencia comenzarán a contar de la publicación de la presente circular en el sitio web de esta Superintendencia.