

NORMA DE CARACTER GENERAL N°

REF.: MODIFICA EL TÍTULO I, AGENCIAS Y CENTROS DE SERVICIOS, SERVICIOS POR INTERNET, PUBLICIDAD Y FISCALIZACIÓN, DEL LIBRO V DEL COMPENDIO DE NORMAS DE SEGURO DE CESANTÍA.

Santiago,

En uso de las facultades legales que confiere la ley a esta Superintendencia en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980; en el artículo 47 número 6 de la Ley N° 20.255 y en el artículo 35 de la Ley N° 19.728, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

I. Modifícase el Título I. Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet, Publicidad y Fiscalización, Letra A. Centros de Atención a los Afiliados y Servicios de Recaudación y Pago, Capítulo III. Asistentes Comerciales, de la siguiente forma:

1. Sustitúyase el actual título del Capítulo III. "Asistentes Comerciales", por la expresión, "Asistentes de Servicio al Afiliado".
2. Reemplázase el actual número 1. por el siguiente:
 - "1. Las personas que desarrollen labores o actividades de servicio y atención a los afiliados y público en general en relación con el Seguro de Cesantía, se denominarán asistentes de servicio al afiliado y estarán facultadas para efectuar su labor tanto en los Centros de Atención a los Afiliados que mantenga la Sociedad Administradora como fuera de ellos, en forma directa o a través de algún medio de comunicación formal definido por la Sociedad Administradora, tales como Contact Center, Call Center, Redes Sociales, Sitio Web u otros."
3. Modifícase el número 2., del siguiente modo:
 - i. Reemplázase la expresión "asistentes comerciales", por "asistentes de servicio al afiliado".

- ii. Sustitúyase en la segunda oración la expresión "los asistentes comerciales" por "dichos asistentes".
4. Sustitúyase el actual número 3., por:
 - "3. Los asistentes de servicio al afiliado, deberán tener la adecuación técnica suficiente y las competencias necesarias para ejercer funciones de atención de público. Para ello, la Sociedad Administradora estará obligada a instruirlos y capacitarlos al momento de la contratación y en forma periódica, en aquellas materias legales y administrativas que se relacionan con la Ley N° 19.728 y las normas que emita esta Superintendencia en relación con el Seguro de Cesantía."
5. Modifícase el número 4. de la siguiente forma:
 - i. Reemplázase en la primera oración, la expresión "comerciales", por "de servicio y atención a los afiliados y público en general".
 - ii. Reemplázase en la tercera oración, la expresión "asistentes comerciales", por "asistentes de servicio al afiliado".
6. Modifícase en la primera oración del número 5., lo siguiente:
 - i. Reemplázase la expresión "el número anteprecedente", por "los números 2. y 3. anteriores".
 - ii. Sustitúyase la expresión "comerciales", por "de servicio y atención a los afiliados y público en general".
7. Reemplázase el actual número 6. por el siguiente:
 - "6. El cumplimiento de todas y cada una de las funciones definidas en la presente Letra será de responsabilidad directa del Gerente General de la Sociedad Administradora."
8. Sustitúyase en el número 7. la expresión "en el cumplimiento de la función de afiliación de trabajadores dependientes y pago de beneficios", por "los asistentes de servicio al afiliado".
9. Sustitúyase en el número 8. la expresión "comerciales", por "de los asistentes de servicio".

10. Elimínase el actual número 9., pasando los números 10. al 12. a ser 9. al 11., respectivamente.

11. Reemplázase el actual número 12., que ha pasado a ser 11. por el siguiente:

“11. La identificación de los asistentes de servicio al afiliado, ya sean propios o dependientes de empresas con las cuales se subcontrató el servicio, deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de cierre operacional, a través del Archivo de Asistentes de Servicio al Afiliado, el cual forma parte de la transmisión electrónica de la Base de Datos de Afiliados al Seguro de Cesantía que debe efectuar la Sociedad Administradora a esta Superintendencia.”

II. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General regirán a contar de esta fecha.



SOLANGE M. BERSTEIN JAUREGUI
Superintendente de Pensiones