



NORMA DE CARACTER GENERAL N° 79

Santiago, 16 de Mayo de 2022

MATERIA

MODIFICA LA LETRA B DEL TÍTULO I, DEL LIBRO V DEL COMPENDIO DE
NORMAS DEL SEGURO DE CESANTÍA. CLAVE ÚNICA.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **NC-DDN-22-1**

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500055422

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>

NORMA DE CARACTER GENERAL

REF.: MODIFICA LA LETRA B DEL TÍTULO I,
DEL LIBRO V DEL COMPENDIO DE
NORMAS DEL SEGURO DE CESANTÍA.
CLAVE ÚNICA.

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 Libro V. Aspectos Administrativos y Operacionales de la Administradora de Fondos de Cesantía, Título I. Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet, Publicidad y Fiscalización, B. Servicios por Internet y Centro de Atención Telefónica (Call Center), de la siguiente manera:

1. Modifícase el Capítulo II. El Sitio Web, de la siguiente manera:

a) Reemplázase el número 3., por el siguiente:

“3. A través del Sitio Web la Sociedad Administradora deberá permitir a los afiliados o empleadores realizar como mínimo las siguientes operaciones:

- a) Suscribir el formulario Solicitud de Afiliación al Seguro, de acuerdo con las normas definidas en el [Capítulo II, Letra C, Título I del Libro I](#).*
- b) Acceder, por parte de los afiliados, a los antecedentes de su Cuenta Individual por Cesantía.*
- c) Obtener en forma inmediata y gratuita los certificados que se definen en el Capítulo I de la Letra A, Título I del presente Libro V.*

- d) *Obtener la cartola y cartola de movimientos de acuerdo con las normas de la Letra D, Título I del presente Libro V.*
 - e) *Suscribir y tramitar solicitudes de beneficios del seguro de acuerdo con las normas vigentes sobre esta materia.*
 - f) *Obtener simulaciones personalizadas de beneficios para los usuarios, en base al saldo de la Cuenta Individual por Cesantía o en base al Fondo de Cesantía Solidario. En este último caso el simulador deberá informar el aporte del 10% del artículo 25 ter.*
 - g) *Suscribir reclamos de acuerdo con las normas definidas en el Título II del presente Libro V.*
 - h) *Suscribir Solicitudes de Devolución de Pagos en Exceso de acuerdo con las normas definidas en el Título IV del Libro II.*
 - i) *Comunicar oportunamente, por parte de los empleadores, los movimientos de personal (aviso de contrataciones y finiquitos).*
 - j) *Conocer, por parte de los afiliados y empleadores, el estado de avance de cualquiera operación autorizada a través de este medio y también de las presentaciones que hubieran hecho a través de los Centros de Atención a los Afiliados o de los asistentes de servicio.*
 - k) *Corregir o modificar los datos de identificación incluidos en la Base de Datos de Afiliados.*
 - l) *Consultar el valor de la cartera de inversiones de los Fondos de Cesantía publicada con los Estados Financieros Auditados."*
- b) *Elimínase el número 5., pasando los números 6. al 13., a ser números 5. al 12, respectivamente.*
 - c) *Reemplázase en el número 12., que ha pasado a ser número 11. la expresión "comercial" por la expresión "de servicio".*
 - d) *Agrégase, a continuación del número 13., que ha pasado a ser número 12., el siguiente epígrafe y los números 13. al 17, nuevos:*

"Clave Única y Clave AFC

- 13. *Con el objeto de proveer seguridad a los usuarios en la utilización del Sitio Web, la Sociedad Administradora deberá implementar una clave*

para la realización de las operaciones que requieran efectuar en su sitio web y que requieran la autenticación de la identidad del usuario. La clave que se utilizará en el Sitio Web corresponde, indistintamente, a alguna de las que se indican a continuación:

- a) La Clave Única otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación; o*
- b) La Clave AFC, otorgada por la Sociedad Administradora.*

A través de sus diferentes canales de atención y en las oportunidades en que los afiliados sin clave interactúen con la AFC, esta deberá informarles de la existencia de ambas alternativas de clave para operar en el Sitio Web. En caso de los empleadores, deberá informarles acerca de la existencia de la Clave AFC.

- 14. La Clave AFC deberá contar en su diseño con estándares de seguridad suficientes para la autenticación del usuario, acordes con la autorización de las transacciones que este realice en el sitio web.*

La Clave AFC deberá complementarse con procedimientos que le permitan a la Administradora validar la identidad del usuario cuando la solicite, aplicando un protocolo robusto de autenticación de otorgamiento, recuperación y control.

La AFC deberá aplicar herramientas de prevención y detección temprana de fraudes, tales como control de direcciones IP desde donde se solicita el beneficio, control de intentos fallidos de acceso, patrones de fraudes, correo electrónico al ex empleador al momento de la tramitación del beneficio. La Sociedad Administradora deberá mantener dichos procedimientos actualizados y operativos en todo momento.

Con todo, la Administradora será responsable ante los eventuales perjuicios económicos que se puedan causar a los usuarios, producto de la vulneración de los estándares de seguridad establecidos por la Administradora para su autenticación.

- 15. Para la entrega de la Clave AFC, la Sociedad Administradora aplicará los siguientes lineamientos:*
 - a) Los trabajadores podrán solicitar la Clave AFC en los Centros de Atención de Afiliados (CAA), a través de un asistente de servicios o de las funcionalidades que ofrece el respectivo Sitio Web. La Clave AFC no significará un costo para los usuarios.*

- b) *La Administradora deberá enviar de forma inmediata la Clave AFC al correo electrónico del usuario, independientemente del canal de atención por el cual haya sido solicitada.*

En cualquier caso, la Sociedad Administradora deberá cumplir con los protocolos de autenticación de identidad necesarios.

- c) *La Administradora podrá optar por contratar los servicios de una o más entidades externas para la emisión de la Clave AFC, debiendo para ello suscribir un contrato de prestación de servicios en los términos que establece la normativa vigente sobre Subcontratación de Servicios.*
- d) *Deberá dejarse constancia auditable de la entrega de la Clave AFC, para lo cual deberá respaldar la transacción de la entrega.*
- e) *La Administradora podrá hacer entrega de la Clave AFC a un tercero distinto del usuario, siempre que haya sido autorizado por este a través del otorgamiento de un poder especial para estos fines, firmado ante notario. El tercero mandatado, debe ser adecuadamente identificado, considerando al menos la validación en línea de la cédula de identidad, con el Servicio de Registro Civil e Identificación.*
- f) *En caso de suscripción presencial de la Solicitud de Afiliación al Seguro de Cesantía, la Administradora deberá informar al trabajador de ambas alternativas de clave para operar en su Sitio Web.*
- g) *Junto con la entrega de la Clave AFC, la Administradora deberá poner a disposición del trabajador un instructivo claro y conciso de los pasos a seguir para activarla y la descripción de las operaciones que se pueden realizar con ella, información que también deberá estar disponible en el Sitio Web. Adicionalmente, la Administradora deberá entregar asistencia a través de sus canales de atención.*
- h) *La AFC deberá adoptar todas las medidas administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos instrumentos y de otorgar las facilidades para que los usuarios puedan comunicar oportunamente el acceso indebido o hacking de la Clave AFC o Clave Única, o cualquier otro delito contemplado en la ley N° 19.223, que tipifica figuras penales relativas a la informática. De manera inmediata, una vez recibida la comunicación, la Administradora deberá inhabilitar el uso de la Clave AFC.*

- i) *Ante sospecha de riesgo de fraude o uso indebido de la Clave AFC o Clave Única, la Sociedad Administradora, como medida preventiva, deberá bloquear su uso en sus sistemas en forma inmediata, debiendo comunicar simultáneamente este hecho al usuario. Los usuarios podrán bloquear su Clave AFC, ante sospecha de riesgo de fraude o uso indebido de esta. En estos casos de excepción, el procedimiento de desbloqueo o reemplazo deberá ser efectuado mediante un trámite presencial del interesado, o, alternativamente, la AFC podrá aplicar un protocolo especial distinto para este fin. La AFC deberá contar con los fundamentos necesarios para aplicar un procedimiento no presencial según la situación que origina la sospecha de riesgo de fraude o uso indebido, lo que deberá estar disponible para fines de fiscalización. En tales casos, la Administradora estará impedida de aplicar el procedimiento regular de desbloqueo o reemplazo. Asimismo, la AFC deberá demostrar que el protocolo aplicado de autenticación es robusto e idóneo para estos casos de excepción.*
 - j) *De acuerdo con las evaluaciones de seguridad de la información que la AFC realice, podrá exigir el uso de diversos mecanismos de seguridad para transacciones que se determine un mayor nivel de criticidad o cuando haya implementado procedimientos para la prevención de fraudes, lo que podrá incluir la aplicación conjunta de tales mecanismos.*
 - k) *El Sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad de la Clave AFC y de la Clave Única del Servicio de Registro Civil e Identificación, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.*
16. *Para la autenticación de los usuarios en las operaciones que realicen a través del Sitio Web o de cualquier otro canal de atención remoto, deberán considerarse al menos los siguientes factores:*
- a) *La validación en línea de la Cédula Nacional de Identidad del usuario contra el Servicio de Registro Civil e Identificación, debiendo verificarse si está vigente, no ha sido bloqueada y si la persona está viva.*
 - b) *La autenticación a través de la Clave Única del Servicio de Registro Civil e Identificación o de la Clave AFC, como segundo factor de autenticación.*

17. Sin perjuicio de lo señalado en los números precedentes, la Administradora, *alternativamente a la letra b) del número anterior, podrá utilizar otros mecanismos de autenticación, tales como: desafío de preguntas, firma electrónica simple o avanzada, a que se refiere la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, y su Reglamento; identificación biométrica u otro mecanismo que cumpla con estándares de seguridad adecuados para la autenticación del usuario y para la autorización de las transacciones que este realice. Se entenderá por firma electrónica aquella a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento.*

En cualquier caso, estos mecanismos de autenticación deben ser previamente aprobados por la Superintendencia de Pensiones y contar con un informe, elaborado por una empresa externa, que se pronuncie sobre los estándares de seguridad requeridos para la autenticación de los usuarios y sobre los controles implementados por la Administradora para garantizar la confidencialidad en su uso, de conformidad a lo instruido en la presente norma de carácter general.”

2. Reemplázase en el Capítulo III. Mecanismos de Control, número 4., la expresión “: *microformas o en sistema COLD (Computer Output to Laser Disk),”*, por la expresión “*y auditables*”.
3. Modifícase el Capítulo V. Centro de Atención Telefónica, de la siguiente manera:
 - a) Reemplázase el número 3., por el siguiente:

“3. Para efectuar requerimientos de información personalizada o la realización de trámites a través del Centro de Atención Telefónica, los afiliados y empleadores deberán disponer de una clave de identificación o de otro mecanismo de autenticación que implemente la sociedad administradora. El otorgamiento de la clave de identificación o de otro mecanismo de autenticación para el Centro de Atención Telefónica deberá contar con protocolos y estándares de seguridad equivalentes a aquellos establecidos para la Clave AFC.”
 - b) Reemplázase en el número 6., la expresión “*tales como fax, correo electrónico o acceso al Sitio Web,*”, por la expresión “*de soporte para efectuar su función, tales como: correo electrónico, acceso al Sitio Web u otros medios digitales,*”.
 - c) Reemplázase en el número 8., la expresión “*comercial*”, por la expresión “*de servicio*”.
4. Modifícase el Capítulo VI. Afiliación por Internet, de la siguiente manera:

- a) Reemplázase en el número 2., la expresión *“una clave única de identificación y de seguridad de uso exclusivo”*, por la expresión *“la clave a que se refiere el Capítulo II de la presente Letra B”*.
- b) Elimínase el número 4., pasando los números 5 al 33, a ser números 4 al 32, respectivamente.
- c) Reemplázase el número 9., que ha pasado a ser número 8, por el siguiente:

“8. La notificación de la afiliación del trabajador al empleador, deberá efectuarse de acuerdo al procedimiento establecido en el número 4, Capítulo II de este Letra.”
- d) Elimínase el epígrafe *“Afiliación por medio del Sitio Web de la AFP”*.
- e) Elimínase los números 13. al 19., que habían pasado a ser 12. al 18., respectivamente, pasando los actuales números 20. al 33. a ser los números 13. al 26., respectivamente.
- f) Elimínase en el número 26., que ha pasado a ser número 18., la expresión *“25”*.
- g) Reemplázase el número 29., que ha pasado a ser número 21., por el siguiente:

“21 La notificación de la afiliación del trabajador al empleador, deberá efectuarse de acuerdo al procedimiento establecido en el número 4, Capítulo II de la presente Letra.”
- h) Elimínase a continuación del número 32., que ha pasado a ser número 24., el epígrafe *“Clave de Seguridad”*.
- i) Elimínase el número 33., que había pasado a ser número 25.

II. Disposición Transitoria

A más tardar el 29 de julio del presente año, la Sociedad Administradora deberá presentar a esta Superintendencia un informe, elaborado por una empresa externa, referido a la robustez de la Clave AFC para la autenticación de los usuarios, que se pronuncie acerca de los protocolos para su otorgamiento y recuperación, y sobre los controles implementados por la Administradora para garantizar la confidencialidad en su uso, de conformidad a lo instruido en la presente norma de carácter general.

III. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente norma de carácter general regirán a contar del 30 de septiembre de 2022.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones