



NORMA DE CARACTER GENERAL N° 87

Santiago, 1 de Febrero de 2023

MATERIA

MODIFICA LOS LIBROS I Y V DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO DE CESANTÍA. NUEVOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **NC-DDN-23-1**

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500013123

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

NORMA DE CARACTER GENERAL N°

**REF.: MODIFICA LOS LIBROS I Y V DEL
COMPENDIO DE NORMAS DEL
SEGURO DE CESANTÍA. NUEVOS
ESTÁNDARES DE SERVICIO.**

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 a los Libros I y V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

I. Modifícase el Libro I. Afiliación al Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728, Título II. Administración de Cuentas Individuales por Cesantía, Letra D. Trabajadores Temporeros Agrícolas, Ley N° 19.988, de la siguiente manera:

1. Modifícase el Capítulo I. Recaudación de Saldos de Remuneración, de la siguiente manera:
 - a) Reemplázanse los números 1. al 6., por los siguientes:
 - “1. El inciso tercero del artículo 94 del Código del Trabajo, agregado por la ley N° 19.988 establece que los empleadores deberán pagar en la Sociedad Administradora los saldos de remuneración que no hayan sido pagados al trabajador, dentro del plazo de 60 días, contado desde la fecha de término de la relación laboral, salvo que el trabajador haya dispuesto por escrito otra forma de pago.
 2. Para estos efectos, la Sociedad Administradora deberá disponer de las modalidades de pago necesarias para la recaudación de los saldos de remuneración, las que deberán ser preferentemente electrónicas. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Administradora deberá habilitar modalidades presenciales en todos sus CRP para que los empleadores que así lo requieran, puedan cumplir esta obligación.
 3. Cualquiera sea la modalidad de recaudación, la Sociedad Administradora deberá considerar los siguientes datos mínimos para su adecuado

registro, debiendo contener la información necesaria para identificar al empleador con nombre o razón social y RUT; nombre del representante legal de la empresa; identificación del trabajador con su nombre completo y RUT; número total de trabajadores informados; el valor de cada remuneración pagada y su total, separados de sus reajustes e intereses, si corresponden; la fecha de inicio y de término de la relación laboral; fecha de pago de la remuneración (día, mes y año en que efectivamente se realiza el pago); timbre de caja; período informado donde se registrará el mes y año en que se devengaron las remuneraciones adeudadas.

4. Cualquiera sea la modalidad de recaudación implementada por la Sociedad Administradora para que los empleadores paguen los saldos de remuneración, esta deberá disponibilizar las instrucciones necesarias para su correcto pago.
 5. La Sociedad Administradora podrá celebrar contratos de prestación de servicios con entidades externas para recaudar los saldos de remuneración.
 6. En todos sus centros de atención de afiliados y a través de canales remotos, la Sociedad Administradora deberá disponer de mecanismos que permitan calcular los reajustes e intereses de los pagos efectuados con posterioridad al plazo de los 60 días, contado desde la fecha de término de la relación laboral. En tal caso, los reajustes e intereses que se aplicarán sobre los saldos pagados, serán los establecidos en el artículo 63 del Código del Trabajo, esto es, reajustadas en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice, adicionándosele el máximo interés permitido para operaciones reajustables a partir de la fecha en que se hizo exigible la obligación.”
- b) Reemplázanse, en el número 7., las expresiones “formulario destinado al” y “los formularios”, por las expresiones “proceso de” y “el proceso”, respectivamente.
 - c) Reemplázase, en el número 10., la expresión “realizará” por la expresión “podrá realizar”.
2. Modifícase el Capítulo II. Cuenta Individual y Base de Datos de Afiliados, de la siguiente manera:

- a) Reemplázase, en el número 1., la expresión *“cuenta individual de cesantía”* por la expresión *“Cuenta Individual por Cesantía”*.
 - b) Reemplázase, en el número 2., la expresión *“los formularios de”* por la expresión *“la información del proceso de”*.
 - c) Reemplázase, en el número 6., la expresión *“para cada línea de detalle de los formularios de pago”* por la expresión *“para cada afiliado”*. Además, en la segunda oración, reemplázase la expresión *“el formulario de pago”*, por la expresión *“en el pago se”*.
 - d) Reemplázanse, en el número 7., las expresiones *“un archivo computacional denominado Listado”* y *“el cual”* por las expresiones *“el Archivo”* y *“archivo computacional que”*, respectivamente.
 - e) Reemplázanse, en el número 8., la expresión *“archivo Listado”* por la expresión *“Archivo”*. Además, reemplázanse en la segunda oración las expresiones *“archivo”* y *“Listado”* por las expresiones *“registro”* y *“Archivo”*, respectivamente.
3. Modifícase el Capítulo IV. Retiros, de la siguiente manera:
- a) Reemplázanse los números 1. al 3., por los siguientes:
 - “1. La solicitud de retiros de saldos por remuneraciones deberá estar disponible en los diferentes canales de servicio de la Sociedad Administradora. La solicitud de retiro de saldos de remuneraciones deberá contener al menos la siguiente información: identificación del trabajador con su nombre completo, RUT y domicilio; identificación del empleador con nombre o razón social, RUT y domicilio; mecanismo del pago solicitado (efectivo, cheque nominativo, giro postal, depósito en cuenta a la vista, cuenta de ahorro o cuenta corriente, con la identificación del banco y número de cuenta, según corresponda); fecha de suscripción de la solicitud; firma del trabajador, timbre y firma del funcionario responsable de la AFC, cuando corresponda.
 - 2. La Sociedad Administradora deberá pagar a los trabajadores los saldos de remuneraciones en un solo giro y de forma preferentemente electrónica, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la fecha de recepción de la solicitud y de acuerdo con el mismo calendario aplicado para el pago de las prestaciones de cesantía.
- Respecto de la información para el pago de los saldos de remuneraciones mediante transferencia electrónica de fondos, la AFC deberá verificar que corresponda exclusivamente a una cuenta corriente

bancaria, cuenta vista o equivalente o a cuentas digitales cuya apertura haya sido presencial, que tenga el carácter de unipersonal y cuyo titular sea el respectivo afiliado que solicita el retiro de saldos de remuneraciones.

3. *Junto con el pago la Sociedad Administradora deberá entregar al interesado su liquidación de pago, la que será de diseño libre. La liquidación de saldos de remuneración deberá contener al menos la siguiente información: identificación del trabajador con su nombre completo, RUT y fecha de disponibilidad del pago; identificación del empleador con nombre o razón social y RUT; modalidad de pago (efectivo, cheque nominativo, giro postal, depósito en cuenta a la vista cuenta de ahorro o cuenta corriente, con la identificación del banco y número de cuenta, según corresponda); períodos de remuneraciones considerados en el retiro; unidad de pago, cálculo del monto a pagar (número de cuotas * valor de la cuota = monto en pesos) y firma de la persona que recibe el retiro como señal de conformidad, cuando corresponda.”*

- b) Reemplázase, en el número 6., las expresiones “cedula” y “diez” por las expresiones “cédula” y “cinco”, respectivamente.
- c) Reemplázase, en el número 7., la expresión “entregara conjuntamente” por la expresión “entregará junto”.
- d) Intercalar, en el número 8., entre la expresión “SMS u otro” y el signo de cierre de paréntesis, la expresión “medio que permita la debida autenticación”.

II. Modifícase el Libro V. Aspectos Administrativos y Operacionales de la Administradora de Fondos de Cesantía, de la siguiente manera:

1. Reemplázase el epígrafe del “*Título I. Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet, Publicidad y Fiscalización*”, por “*Título I. Centros de Servicios, Servicios Omnicanal, Publicidad y Fiscalización*”.

1.1. Reemplázase el epígrafe de la letra “*A. Centros de Atención a los Afiliados y Servicios de Recaudación y Pago*”, por “*A. Centros de Atención a los Afiliados y Centros de Recaudación y Pago*” y modifícase la nueva Letra “*A. Centros de Atención a los Afiliados y Centros de Recaudación y Pago*”, de la siguiente manera:

- a) Reemplázase el Capítulo I. Aspectos Generales, por el siguiente:

“Capítulo I. Aspectos Generales

1. Los servicios que provea la Sociedad Administradora deberán prestarse al usuario preferentemente de manera electrónica a través de su sitio web o de canales digitales, conforme se dispone en la Letra B siguiente.
2. Sin perjuicio de lo anterior, en esta Letra se indican las funciones, facultades, y características mínimas que deben tener los Centros de Atención a los Afiliados (CAA) y los Centros de Recaudación y Pago (CRP) que debe implementar la Sociedad Administradora y las exigencias que deben cumplir los Asistentes de Servicio al Afiliado.

En tal sentido, en este Título se definen las exigencias que deberá cumplir la Sociedad Administradora para garantizar la atención adecuada de los trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía, con el objeto de facilitarles el acceso a información relevante respecto de su funcionamiento y la obtención de los beneficios que la ley ha definido.

3. Se entenderá por Centros de Atención a los Afiliados a los lugares que disponga la Sociedad Administradora, destinados a recepcionar solicitudes, otorgar beneficios, hacer entrega de respuestas, otorgar información al público y resolver controversias con los afiliados. La Sociedad Administradora podrá agregar a las funciones definidas, si así lo estima conveniente, las de recaudación de cotizaciones previsionales, de reconocimiento de deuda previsional y el pago de beneficios.
4. Se entenderá por Centros de Recaudación y Pago a los lugares físicos donde el empleador puede efectuar el pago de las cotizaciones previsionales y presentar las declaraciones de reconocimiento de deuda previsional y el trabajador puede cobrar los pagos del beneficio del Seguro de Cesantía.
5. En los Centros de Atención a los Afiliados, la Sociedad Administradora deberá proporcionar atención e información en forma presencial a todo afiliado que así lo requiera, sin perjuicio de los medios electrónicos o informáticos y canales digitales que disponga para cumplir con esta función. Complementariamente, la Administradora pondrá a disposición de este un instructivo orientador sobre el proceso del seguro, sus reglas y beneficios anexos.
6. La Sociedad Administradora deberá asegurar la continuidad de la prestación del servicio en condiciones de absoluta normalidad y en

forma ininterrumpida en lo que corresponde a atención de público, la que no podrá ser inferior a cinco horas diarias durante los días hábiles.

- 7. En todos los Centros de Atención a los Afiliados la Sociedad Administradora deberá poner a disposición de afiliados y empleadores, en papel y en forma gratuita los certificados señalados en el Capítulo II de la Letra B. Asimismo, deberán ser remitidos a los afiliados y/o empleadores a través de correo electrónico o correo postal, según estos los hayan solicitado.*
- 8. Los sistemas de información con que cuente el Centro de Atención a los Afiliados deben permitir verificar el derecho a las prestaciones por cesantía, comunicar al afiliado cualquiera etapa del trámite de su beneficio por cesantía, ya sea financiado con la cuenta individual o con el Fondo Solidario y los retiros de fondos en caso de fallecimiento, giro único por pensión y traspaso de fondos para pensión.*
- 9. Los Centros de Atención a los Afiliados deberán contar con un diseño que contemple al menos lo siguiente:*
 - a) Una persona responsable del Centro. Esta será considerada como representante directa del Gerente General de la Sociedad Administradora.*
 - b) El panel informativo y los folletos definidos en la Letra C del presente Título, con información actualizada.*
 - c) Señalética adecuada que permita la identificación clara del lugar en que se encuentra ubicado el Centro de Atención a los Afiliados de la Sociedad Administradora.*
 - d) Sistemas de información que permitan dar soporte al servicio a los usuarios y la interconexión con su casa matriz y la entrega inmediata de los certificados señalados en la Letra B, siguiente.*
 - e) Personal capacitado que permita proporcionar a los afiliados y público en general, en la oportunidad que ellos requieran, información sobre el Seguro de Cesantía, en sus distintos aspectos (afiliación, Fondo de Cesantía, Cuenta Individual por Cesantía, Fondo de Cesantía Solidario, cotizaciones, reclamos, devolución de pagos en exceso, comisiones, cartola, beneficios del seguro y el curso del trámite o*

solicitud que hubieren presentado en cualquier canal de atención), ciñéndose para ello a las disposiciones de la ley y a lo reglamentado por esta Superintendencia. Asimismo, el personal deberá estar en condiciones de dar una adecuada atención a los trabajadores que requieran el pago de beneficios, orientándolos respecto de las prestaciones que pueden obtener del Régimen de Seguro de Cesantía.

10. La atención de los afiliados, beneficiarios o empleadores que concurran a los Centros de Atención a los Afiliados a realizar algún trámite o a requerir información, deberá cumplir con el siguiente estándar de servicio: 75% de ellos deben comenzar a ser atendidos antes de los 20 minutos, contados desde el momento en que solicitaron la atención. El estándar de servicio deberá ser cumplido en base diaria por cada centro de atención. La Administradora deberá contar con un sistema de administración de turnos o gestión de filas en todos sus Centros de Atención a los Afiliados, que permita gestionar el tiempo de atención, conocer y administrar los tiempos efectivos de espera y deserción (tasa de abandono) de los afiliados, empleadores y público en general.

En cualquier caso, los Centros de Atención a los Afiliados deberán contar con personal calificado con la capacitación adecuada, destinado a realizar gestión de filas en las oportunidades en que por cualquier causa, se produzca congestión de público, con el propósito de otorgar orientación, direccionamiento, facilitar los trámites que los usuarios están queriendo recibir y descongestionar la oficina, debiendo contar para tales efectos con dispositivos electrónicos, que permitan al personal del CAA autenticar a los usuarios y facilitarles el acceso a los servicios requeridos.

Para efectos de la medición del servicio se entenderá por congestión de público a la concurrencia inusual de personas a los centros de atención presenciales. Esto es, cuando se registre en el día una tasa de llegada por hora a la agencia, superior a la tasa promedio de llegada, correspondiente al día equivalente del mismo mes del año anterior, más una desviación estándar. La tasa de llegada se medirá por tramo de una hora a contar de las 9:00 AM y hasta el cierre de la jornada. Se considerará congestión desde el tramo horario en que se cumple la condición definida anteriormente.

En caso de que un Centro de Atención a los Afiliados no dé cumplimiento al estándar antes señalado, la Sociedad Administradora deberá reportar dicho incumplimiento y la

justificación de ello a la Superintendencia, dentro de un plazo de tres días hábiles desde su ocurrencia. La Superintendencia evaluará caso a caso las situaciones presentadas.

11. *La Sociedad Administradora podrá tener Centros de Atención a los Afiliados propios o subcontratar con una empresa externa las funciones que en ellos se realizan. Estos centros de atención deberán cumplir con los mismos estándares de servicio exigidos para los centros de atención propios. En ambos casos podrá compartir el espacio físico con otra persona jurídica, siempre que con ello no se lesione en modo alguno el prestigio y la seriedad que el Seguro de Cesantía requiere. El espacio que ocupe el Centro deberá estar claramente identificado de modo que se evite cualquiera confusión por parte del público.*
12. *La ubicación de los Centros de Atención a los Afiliados deberá ser informada mensualmente a esta Superintendencia, a través del Archivo de Centros de Atención a los Afiliados, el cual forma parte de la transmisión electrónica de la Base de Datos de Afiliados al Seguro de Cesantía que debe efectuar la AFC a esta Superintendencia.*

Este archivo debe contener tanto la ubicación de los Centros que la Sociedad Administradora mantiene permanentemente en operaciones, como aquéllos cuyo funcionamiento ha sido programado para el mes en que se envía la información.”

- b) Reemplázase, en el Capítulo II. Cobertura Nacional, número 1., la expresión “a lo largo del territorio nacional” por la expresión “de acuerdo con el número siguiente”.
- c) Modifícase, el Capítulo III. Asistente de Servicios al Afiliado, de la siguiente manera:
 - i. Reemplázase, en el número 1., la expresión “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” por la expresión “en forma presencial o a través de sus canales de atención remotos”.
 - ii. Reemplázase, en el número 3., la expresión “funciones de” por la expresión “actividades de servicio y”.
 - iii. Elimínase, en el número 4., la expresión “labores o”. Además, reemplázanse las expresiones “a los afiliados y público en general”

y “éstas” por las expresiones “de público” y “estas”, respectivamente.

- iv. Reemplázanse, en el número 5., las expresiones “a los afiliados y público en general” y “éstas” por las expresiones “de público” y “estas”, respectivamente.
- v. Elimínanse los números 9. y 10., pasando el número 11. a ser número 9.
- vi. Reemplázase el número 11., que ha pasado a ser número 9., por el siguiente:

“9. La identificación de los asistentes de servicio al afiliado, ya sean propios o dependientes de empresas con las cuales se externalizó el servicio, deberá ser informada mensualmente a esta Superintendencia, 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.”

- d) Reemplázase el Capítulo IV. Cierre de Centros de Atención a los Afiliados, por el siguiente:

“Capítulo IV. Cierre de Centros de Atención a los Afiliados

- 1. *La Sociedad Administradora deberá informar a esta Superintendencia, a los afiliados y al público en general, con al menos 15 días hábiles de anticipación, el cierre definitivo de un Centro de Atención a los Afiliados. La comunicación a la Superintendencia será por escrito y a los afiliados a través del sitio web, canales digitales, de medios de amplia difusión social en la localidad y letreros puestos en forma visible en la entrada del Centro.*
- 2. *En caso de cierre, cese de atención o modificación de horarios en forma temporal, por razones no imputables a fuerza mayor, debe informarse por escrito a esta Superintendencia y al público, a través del sitio web, de canales digitales, de medios de amplia difusión social y letreros puestos en forma visible en la entrada del Centro de Atención a los Afiliados, con una anticipación de 15 días hábiles.*

3. *En caso de cierre, cese de atención o modificación de horarios en forma temporal, por razones imputables a fuerza mayor, la Sociedad Administradora deberá informar a la mayor brevedad posible sobre la situación a sus afiliados y al público en general, a través de su sitio web y en canales digitales, en los términos establecidos en el Título VI, Capítulo VI de este Libro.”*
- e) Modifícase, el Capítulo V. Procedimiento para el uso de huella dactilar en los Centros de Atención a los Afiliados, de la siguiente manera:
 - i. Reemplázase, en el número 2., la expresión “CAA” por la expresión “Centros de Atención de Afiliados”.
 - ii. Intercálase, en el segundo párrafo del número 3., entre la expresión “expediente” y el punto final, la expresión “de trámite, definido en Libro III. Beneficios del Seguro de Cesantía, Título I. Aspectos Generales, D. Solicitud de las Prestaciones, Capítulo II. Expediente de Trámite”.
- 1.2. Reemplázase el epígrafe de la letra “B. Servicios por Internet y Centro de Atención Telefónica (Call Center)”, por “B. Canales de Servicio y Estrategia Omnicanal” y modifícase la nueva Letra “B. Canales de Servicio y Estrategia Omnicanal” de la siguiente manera:
 - a) Reemplázase el Capítulo I. Aspectos Generales, por el siguiente:

“Capítulo I. Canales Digitales

1. *Para que la Sociedad Administradora preste los servicios preferentemente de manera electrónica a través de medios electrónicos o informáticos y canales digitales, de acuerdo con lo señalado en el número 1, Capítulo I de la Letra A anterior, sus sistemas deberán contar con las funcionalidades necesarias que permitan, a lo menos, la recepción de solicitudes y otorgamiento de beneficios por cesantía en forma segura y expedita.*
2. *Dentro de sus canales de servicio, la Administradora deberá incluir canales digitales, que permitan educar, informar e interactuar con los afiliados, empleadores y usuarios. Por tales canales digitales se entienden los de mayor uso general, o cualquier otro equivalente que exista o que en el futuro se desarrolle.*
3. *Los citados canales digitales deberán ser permanentemente administrados, contar con estándares de servicio definidos (SLA) de*

respuesta e indicadores de desempeño, acordes al servicio prestado.

- 4. Toda información que entreguen dichos canales deberá ser coherente, estar actualizada y estar en todo momento alineada con la información que se entrega en los restantes canales de servicio de la Administradora. Para lo anterior, deberá contar con la función de administración de contenido (Community Manager), con personal calificado dedicado a tales fines.*
- 5. La Sociedad Administradora deberá adoptar las medidas necesarias para que sólo usuarios autorizados tengan acceso a la información de la Base de Datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realizarán a través del Sitio Web y de canales digitales, o del Centro de Atención Telefónica y asegurar que cualquiera transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.*
- 6. Todos los servicios disponibles en el canal presencial deben estar disponibles en el sitio web y en los canales remotos o digitales, ya sean aplicación móvil, mensajería instantánea, contact center u otros que la Administradora implemente.*
- 7. Los canales digitales transaccionales que la Sociedad Administradora implemente, deberán contar con la autorización de la Superintendencia. Tales canales digitales transaccionales, deberán implementar mecanismos de autenticación de identidad que contemplen los mismos estándares de seguridad establecidos en el Capítulo II, siguiente.”*

b) *Modifícase el Capítulo II. El Sitio Web, de la siguiente manera:*

- i. Reemplázanse los números 1. al 12, por los siguientes números 1. al 19., pasando los números 13. al 17. a ser números 20. al 24, respectivamente:*

“1. El Sitio Web se entenderá como un centro interactivo de recepción de solicitudes y requerimientos, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores o público en general y la Sociedad Administradora, sobre materias relacionadas con el Seguro de Cesantía, y permitirá realizar las operaciones específicas que se describen en el presente Capítulo.

2. *El Sitio Web deberá permitir la tramitación de la Solicitud de Prestación por Cesantía. Para ello, la Sociedad Administradora deberá adoptar los mecanismos de control que permitan garantizar la seguridad de estas operaciones, teniendo presente que será siempre responsable de los perjuicios económicos que pueda ocasionar a los trabajadores, empleadores o Fondo de Cesantía Solidario.*
3. *Los servicios que la Administradora proporcione a través del Sitio deberán estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas muy justificadas o de fuerza mayor puedan afectar tal disponibilidad. Para el sitio web se exigirá un uptime de 99,5% mensual medido en horario continuo, incluyendo fines de semana. Para efectos de la medición del uptime, no se considerarán las mantenciones programadas debidamente informadas al público y a la Superintendencia con al menos 24 horas de anticipación, ni las interrupciones originadas por eventos de fuerza mayor.*
4. *No obstante lo señalado en el número anterior, es obligación de la Sociedad Administradora efectuar al menos mensualmente una prospección de la demanda futura de corto, mediano y largo plazo, de modo de poder garantizar la continuidad del servicio web. Los servicios web deben ser implementados de manera tal que contemplen escalabilidad o la flexibilidad que les permita atender la demanda que están enfrentando.*
5. *El sitio deberá ofrecer mecanismos interactivos adicionales de contacto con los usuarios (tales como, derivación a un ejecutivo, recolección de datos de contacto para posterior atención, generación de ticket de atención, chatbot u otros análogos), para complementar la autoatención, cuando este canal no pueda resolver totalmente las necesidades del usuario.*
6. *El Sitio Web deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, compatibilidad, disponibilidad en las comunicaciones y las funcionalidades necesarias para que las transacciones se efectúen de la forma más fácil, segura y expedita posible.*

7. El Sitio Web deberá contar con formularios electrónicos a través de los cuales los afiliados, empleadores y público en general podrán realizar las operaciones que se definen en el siguiente número. Estos formularios, cuyo diseño será definido libremente por la Sociedad Administradora, deberán contener, al menos, la misma información que para cada uno de ellos se señala en las distintas normas que esta Superintendencia imparta sobre esta materia.
8. 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 este Capítulo.
 - 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 de 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.
9. En caso de que la Sociedad Administradora hubiera aceptado la suscripción de la Solicitud de Afiliación al Seguro señalada en la letra a) del número precedente, a través del Sitio Web, estará obligada a dar aviso de este hecho a los empleadores registrados en el formulario electrónico, a más tardar el día 10 del mes siguiente a la fecha de aceptación. Esta comunicación deberá hacerse de la forma definida en el Título I del Libro I, referida a la notificación de la Solicitud de Afiliación al Seguro.
10. Asimismo, el Sitio Web de la Sociedad Administradora deberá permitir a los afiliados o empleadores solicitar, en forma gratuita, los certificados señalados en este número:
- a) Certificado de Saldo de Cuenta Individual por Cesantía.
 - b) Certificado de Movimiento de Cuenta Individual por Cesantía.
 - c) Certificado de Períodos no Cotizados.
 - d) Certificado de Cotizaciones Pagadas por Empleador.
 - e) Certificado de Beneficios establecidos en la Ley N° 19.728, percibidos por la persona cesante.
 - f) Certificado para la imputación del artículo 13 de la Ley N° 19.728.

Adicionalmente, podrán ser solicitados y puestos a disposición de afiliados y empleadores en un Centro de Atención a los afiliados.

11. *Para los certificados señalados en el número anterior, la Sociedad Administradora deberá proveer un servicio de validación de su autenticidad y vigencia (código de verificación), por medios digitales. Asimismo, el afiliado podrá solicitar el envío del certificado a una dirección de correo electrónico ingresada por el usuario.*
12. *La Sociedad Administradora deberá contar con tecnología necesaria para poner a disposición de afiliados y empleadores, en forma inmediata a la solicitud, los certificados antes referidos. Los certificados solicitados en el sitio web que la Sociedad Administradora emita, deberán ser entregados al usuario en formato electrónico con Firma Electrónica Avanzada.*
13. *El Sitio deberá poseer una certificación digital que compruebe su autenticidad, otorgada y emitida por una autoridad certificadora constituida legalmente, nacional o internacional. Este certificado digital deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información.*
14. *Para autorizar el procesamiento de cualquiera operación, el Sitio Web necesitará del ingreso de campos mínimos que permitan responder adecuadamente los requerimientos de los usuarios, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente para cada materia, verificando que la información ingresada sea correcta y consistente con la disponible en la Base de Datos de Afiliados o en otros sistemas que respalden las operaciones que se podrán realizar a través de él. Esta condición deberá cumplirse antes de comunicar la aceptación o rechazo del requerimiento realizado.*
15. *En el caso que se acepte un requerimiento a través del Sitio Web, la Sociedad Administradora entregará inmediatamente un mensaje de confirmación de la operación al afiliado o usuario*

16. El Sitio deberá proveer los mecanismos necesarios para que el usuario pueda tener un respaldo documental del formulario electrónico referido a la operación que está realizando y del mensaje de confirmación. El usuario podrá obtenerlo desde el mismo sitio web o requerir su envío a un correo electrónico.
17. Si se produce un rechazo, el Sitio Web deberá indicar inmediatamente al interesado su causa y que este hecho origina que su requerimiento no sea atendido.
18. Los requerimientos aceptados por la Sociedad Administradora deberán solucionarse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados en algún Centro de Atención de Afiliados o a través de un asistente de servicio, considerando como fecha de inicio del trámite aquella en la cual la Sociedad Administradora lo aceptó.
19. Para todo lo anterior, respecto del diseño y operatividad del sitio web en sus versiones escritorio y móvil, la Sociedad Administradora deberá dar cumplimiento a los siguientes aspectos:
 - a) **Seguridad:** Respecto de las funciones para la creación y recuperación de contraseñas o claves de autenticación, la Administradora deberá sujetarse a lo dispuesto en presente Capítulo, sección Clave Única y Clave AFC.
 - b) **Ayuda:** El Sitio deberá contar con una sección de ayuda para los usuarios, que sea visible, de fácil uso y que permita la interacción con la administradora en caso de que el usuario lo requiera. Con objeto de facilitar la obtención del servicio, cada paso o etapa del proceso debe incorporar la ayuda o información necesaria.
 - c) **Lenguaje claro:** La descripción de solicitudes y servicios debe indicarse en forma simple, evitando la utilización de expresiones técnicas.
 - d) **Actualización:** La información contenida tanto en el sitio público como en el sitio privado debe estar actualizada. Los indicadores e información estadística deben contener la fecha de actualización.

- e) **Información de Contacto:** El sitio deberá contener en forma visible y destacada información de lugares y horas de atención de sus canales presenciales, números de teléfono, formulario u otro mecanismo interactivo de contacto con los usuarios.
- f) **Navegación:** El sitio debe contar con guías de navegación congruentes, que permitan al usuario saber en todo momento en qué lugar de éste se encuentra. Debe contener guías que faciliten al usuario la navegación mediante elementos fácilmente reconocibles.
- g) **Buscadores:** El sitio debe contar con herramientas que permitan al usuario encontrar fácilmente y en forma comprensible los contenidos buscados.
- h) **Tiempo de acceso:** El acceso a los contenidos del sitio debe realizarse en tiempo razonable dentro de los estándares vigentes para este tipo de servicio.
- i) **Tamaño de letras:** El sitio debe tener un tamaño de letra legible y facilidades para que el usuario pueda ajustar la tipografía, tamaño y contraste. La tipografía utilizada debe ser reconocible por las plataformas tecnológicas más utilizadas y vigentes.
- j) **Mapa del sitio:** Con el objeto de facilitar la operación en el sitio, éste deberá contener información sobre su organización interna y de los servicios que la Administradora ofrece por su intermedio.
- k) **Pautas de accesibilidad (web inclusiva):** El diseño del sitio debe considerar pautas de accesibilidad, que permitan a usuarios en situación de discapacidad interactuar con este canal de atención y resolver sus necesidades de servicio.”

- ii. Reemplázase, en la letra g) del número 15. que ha pasado a ser número 22., la expresión “atención” por la expresión “servicio”.
- iii. Agrégase, en el número 16. que ha pasado a ser número 23., el siguiente segundo párrafo:

“El factor establecido en la letra a), se debe considerar que es aplicable exclusivamente para aquellas operaciones que impliquen transferencia de recursos financieros como lo son, entre otros, el pago de prestaciones por cesantía financiadas por la Cuenta Individual por Cesantía o por el Fondo de Cesantía Solidario, pago del giro único, devolución de pagos indebidos o pagos en exceso.”

c) Modifícase el Capítulo III. Mecanismos de Control, de la siguiente manera:

- i. Agrégase, en el número 3., a continuación del punto final que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración:

“Tales procedimientos deberán actualizarse y aplicarse anualmente.”

- ii. Intercálase, en el número 4., entre la expresión “mes anterior” y el punto final la expresión “, los cuales deberán mantenerse por un período de, a lo menos, cinco años”.

- iii. Reemplázase, en el número 5., la expresión “en papel” por la expresión “del comprobante de”. Además, intercálase entre las expresiones “aceptada” y “la Sociedad Administradora”, la expresión “en el Sitio web,”.

d) Modifícase el Capítulo V. Centro de Atención Telefónica, de la siguiente manera:

- i. Reemplázase su epígrafe por el siguiente:

“Capítulo V. Centro de Atención Telefónica (Contact Center)”

- ii. Reemplázase, en el número 1., la expresión “Call” por la expresión “Contact”. Además, elimínase la expresión “, que entregue respuestas ajustadas a las normas emitidas por esta Superintendencia”.

- iii. Agrégase, el siguiente número 2., nuevo, pasando los números 2. al 10., a ser números 3. al 11., respectivamente:

“2. El Centro de Atención Telefónica deberá proveer información sobre el servicio y responder a las preguntas que formulen los usuarios y que permita efectuar trámites y/o requerimientos.”

- iv. Reemplázanse, en el número 2., que ha pasado a ser número 3., las expresiones “operadoras capacitadas para dicho fin”, “mensual” y “mes” por las expresiones “personal capacitado en la entrega de servicios del seguro de cesantía”, “semanal” y “semana”, respectivamente.
 - v. Elimínase, en el en el número 4., que ha pasado a ser número 5., la expresión “locales o de larga distancia”.
 - vi. Reemplázase, en el en el número 5., que ha pasado a ser número 6., la expresión “operadores” por la expresión “personal”.
 - vii. Reemplázase, en el en el número 8., que ha pasado a ser número 9., la expresión “en caso que” por la expresión “en caso de que”.
- e) Reemplázase el Capítulo VI. Afiliación por Internet, por el siguiente:

“Capítulo VI. Afiliación voluntaria por medio del Sitio Web de la AFC

1. *Para iniciar el proceso de afiliación al Seguro de Cesantía, el trabajador deberá ingresar la totalidad de los datos exigidos en el formulario electrónico de la Solicitud de Afiliación. La AFC deberá contar con sistemas que permitan verificar en el mismo momento que se está realizando la operación, que los datos incorporados en la solicitud son válidos y concordantes con la descripción definida para cada uno de sus campos. Una vez cumplida esta exigencia, la AFC le proporcionará al trabajador un mensaje de confirmación, con un código de operación que tendrá por objeto identificarla y confirmar que fue debidamente realizada.*
2. *Recibida la confirmación señalada en el número anterior, el trabajador deberá imprimir una copia del formulario electrónico, firmarlo y hacer entrega de él a la AFC en los Centros de Atención de Afiliados o enviarlo por correo postal, adjuntando una fotocopia, por ambos lados, de su cédula nacional de identidad legalmente válida. En los Centros de Atención de Afiliados, la AFC podrá disponer buzones para recepcionar estos formularios u otros que el trabajador entregue.*
3. *La Sociedad Administradora tendrá un plazo de cinco días hábiles de recepcionados los formularios de afiliación por correo o buzón, para rechazar aquéllos que fueron mal suscritos e informar a los aceptados su incorporación al Seguro de Cesantía y la fecha desde cuando se considerará afiliado, proporcionándole a estos últimos una copia de la solicitud firmada y timbrada por la AFC. Esta*

notificación podrá realizarse a través de correo certificado, ordinario, privado o entrega personal. Cualquiera hubiese sido el medio de notificación empleado, la Sociedad Administradora deberá estar siempre en condiciones de acreditar su cumplimiento. Si la solicitud es rechazada, deberá informar a los trabajadores la causa del rechazo.

4. Si la Solicitud de Afiliación es entregada por el trabajador en un Centro de Atención de Afiliados, la AFC deberá aceptar o rechazar de inmediato tal solicitud. Si el formulario es aceptado, entregará al trabajador una copia de la solicitud timbrada y firmada por el funcionario responsable de la AFC, informándole la fecha desde la cual se encuentra afiliado al Seguro de Cesantía. Si la solicitud es rechazada, en el mismo acto deberá informar a los trabajadores la causa del rechazo.
5. La notificación de la afiliación del trabajador al empleador deberá efectuarse de acuerdo al procedimiento establecido en el número 9, Capítulo II de esta Letra.
6. Para cumplir con lo establecido en el número 13, Capítulo II, Letra C, Título I del Libro I, la AFC deberá incorporar en el archivo de documentos la copia del formulario de Solicitud de Afiliación al Seguro de Cesantía entregada por el trabajador.
7. Los trabajadores que se incorporen al Seguro de Cesantía a través de este mecanismo, se entenderán afiliados a contar del primer día del mes siguiente a aquél en que la AFC aceptó su Solicitud de Afiliación.
8. La Sociedad Administradora deberá disponer de un sistema de control de las Solicitudes de Afiliación recibidas, el que deberá considerar a lo menos los elementos necesarios que permitan contar con la trazabilidad de las operaciones, tales como el código de operación, el nombre y número de Rut del trabajador y su fecha de recepción.
9. Alternativamente a lo señalado en los números anteriores, la Sociedad Administradora podrá desarrollar los mecanismos para que la afiliación se efectúe en su totalidad en el Sitio Web, mediante la Clave Única del Servicio de Registro Civil e Identificación. Sin perjuicio de lo anterior, la AFC deberá adoptar medidas de seguridad adicionales que permitan verificar la identidad del afiliado."

- f) Agrégase el siguiente Capítulo VII. Estrategia de Servicio Omnicanal, nuevo:

“Capítulo VII. Estrategia de Servicio Omnicanal

1. *La Administradora deberá contar con una estrategia de servicio omnicanal, que considere dar soporte y ayuda a empleadores, afiliados y usuarios, de modo que sus requerimientos sean atendidos a través de un proceso integrado y fluido en cualquiera de los distintos canales que la Administradora implemente, facilitando y optimizando su atención.*
 2. *Con tal objeto, sus sistemas de información deben permitir que los empleadores, afiliados y usuarios, puedan conocer el estado de sus requerimientos, presentaciones o reclamos, o continuar su tramitación, a través de cualquier canal de servicio, presencial o no presencial, independientemente del canal que hayan utilizado con anterioridad.*
 3. *La Administradora deberá contar con procedimientos actualizados que le permitan gestionar el cumplimiento de la estrategia de servicio omnicanal.”*
- 1.3. Modifícase la Letra C. Publicidad e Información a los Afiliados, de la siguiente manera:
- a) Reemplázase, en el Capítulo IV. Otros, número 2., la expresión “comerciales” por la expresión “de servicios”.
 - b) Modifícase, el Capítulo V. Panel Informativo, de la siguiente manera:
 - i. Reemplázase el encabezado del número 1., por el siguiente:

“Todos los Centros de Atención a los Afiliados que mantenga la Sociedad Administradora deberán disponer en forma visible, de un extracto informativo inserto en un panel, tablero, pizarra o través de un monitor o sistema electrónico. El panel debe ser de una dimensión no inferior a un metro de alto por cincuenta centímetros de ancho y en caso de utilizarse un monitor o sistema electrónico, este no debe ser inferior a 32 pulgadas. Cualquiera sea el medio utilizado, deberá contener la siguiente información:”
 - ii. Elimínanse los números 3. y 4.

- c) Agrégase, en el Capítulo VI. Folletos Informativos, número 1., a continuación del punto aparte que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración:

“Adicionalmente, dichos folletos deberán estar disponibles en el Sitio Web de la Administradora.”

- d) Modifícase, el Capítulo VIII. Información al Cese de la Relación Laboral, de la siguiente manera:

- i. Agrégase, en el número 1., a continuación del punto aparte que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración:

“La trazabilidad del envío deberá estar disponible para su fiscalización.”

- ii. Reemplázase, en el número 2., la expresión “de identificación” por la expresión “o Clave AFC”.

- 1.4. Reemplázase en la Letra F. Encuesta del Nivel de Satisfacción, el primer párrafo por el siguiente:

“Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la letra q), del numeral 6.1.3., de las Bases de Licitación, la Administradora deberá realizar anualmente, a su costo, a lo menos una encuesta de nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos a sus usuarios. La citada encuesta deberá realizarse a una muestra representativa de usuarios, respecto de los servicios ofrecidos por la Administradora en el período que comprenda la encuesta. Entre otros aspectos, la citada encuesta deberá considerar si los usuarios tuvieron una experiencia integrada y fluida a través los distintos canales de atención que la Administradora implemente para proveer los servicios.”

2. Modifícase el Título II. Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos, de la siguiente manera:

- a) Modifícase el Capítulo I. Aspectos Generales, de la siguiente manera:

- i. Reemplázase el número 1. por el siguiente:

“El presente Título define procedimientos a los que deberá ceñirse la Sociedad Administradora para resolver los reclamos relativos al Seguro de Cesantía establecido por la Ley N° 19.728, que plantee cualquier persona natural en calidad de afiliado o beneficiario, así como también los formulados por los empleadores o ex empleadores ante la Sociedad Administradora, en adelante reclamantes. Para tales efectos, los

sistemas de la Sociedad Administradora deberán contar con las funcionalidades necesarias que permitan, a lo menos, la recepción de reclamos y su resolución mediante procedimientos electrónicos en forma segura y expedita. La Sociedad Administradora deberá proveer la atención de todo reclamo de los usuarios del Seguro, para lo cual será aplicable lo dispuesto en el Capítulo I, Letra B del Título I de este Libro, referido a la omnicanalidad de los canales digitales de atención.”

- ii. Reemplázase el número 4. por el siguiente:

“Para efectos del presente capítulo, se define como reclamo al planteamiento de cualquier anomalía, que afecte a algún afiliado a la Sociedad Administradora que sea presentado por el reclamante a través del Sitio Web de la Sociedad Administradora, canales digitales o de correo electrónico. Asimismo, podrá presentarse concurriendo personalmente a un Centro de Atención a los Afiliados, o a través de la Superintendencia de Pensiones. El reclamo deberá contar con suficiente identificación del reclamante.”

- iii. Reemplázase, en el número 6. la expresión “documento” por la expresión “comprobante”.

- b) Reemplázase, en el Capítulo II. Materias de Reclamo, el número 7., por el siguiente:

“7. En el caso de reclamos efectuados a través del Sitio Web de la AFC, el usuario deberá identificarse conforme lo dispone el Capítulo II, Letra B, Título I de este Libro. Si estos son presentados en un Centro de Atención de Afiliados, se identificarán con su Cédula Nacional de Identidad o huella dactilar si es persona natural, o RUT si es persona jurídica. A su vez, deberá indicar el medio a través del cual la Sociedad Administradora se deberá comunicar con él para efectos de informar la solución de su reclamo.”

- c) Modifícase el Capítulo III. Proceso de Solución de Reclamos, numeral III.1. Presentación de un Reclamo, de la siguiente manera:

- i. Modifícase el número 1., de la siguiente manera:

- Elimínase, en el número 1., primer párrafo, la expresión “deberá calificar si procede su tramitación; en caso de proceder,”.

- Reemplázase, en el número 1., el segundo párrafo por el siguiente:

“El citado Comprobante de Recepción de Reclamo, deberá

entregarse en el mismo acto de la presentación del reclamo, sea este efectuado a través del Sitio Web o de forma presencial en un Centro de Atención de Afiliados o ser remitido a la dirección indicada por el reclamante, dentro del plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la presentación en la Sociedad Administradora, cuando ésta se haya recibido por correo postal o electrónico o cuando se haya remitido por esta Superintendencia.”

- ii. Reemplázase, en el número 3., la expresión “*aplicándose en este caso los mismos*” por la expresión “*en la misma forma y*”.

- iii. Reemplázase, el número 5., por el siguiente:

“Cualquiera haya sido el canal de recepción del reclamo, la Sociedad Administradora debe estar en condiciones de informar al usuario el estado en que se encuentra su reclamo y la fecha máxima que se tiene para la emisión del respectivo dictamen, independientemente del canal de presentación.”

- d) Modifícase el Capítulo IV. Emisión del Dictamen, de la siguiente manera:

- i. Reemplázase, en el número 3. las expresiones “25” y “10” por las expresiones “15” y “5”, respectivamente.

- ii. Reemplázase, en el número 6. la expresión “vigésimo” por la expresión “décimo”.

- iii. Reemplázase, en el número 9. la expresión “7” por la expresión “3”.

- iv. Reemplázase, el número 10., por el siguiente:

“10. Las comunicaciones al reclamante y a los trabajadores incluidos en un reclamo deben efectuadas en lenguaje claro, evitando el uso de terminología muy específica o propia de la Sociedad Administradora, éstas deberán realizarse a través del medio indicado por el reclamante en su presentación y, en caso de omisión, a través del canal de recepción del reclamo. La AFC deberá mantener los antecedentes de respaldo de las notificaciones efectuadas tanto a los reclamantes como a los trabajadores incluidos en un reclamo.”

- v. Intercálase, en el número 11., entre las expresiones “con el objeto” y “que éstos sean notificados”, la expresión “de”.

- e) Reemplázase, en el Capítulo V. Sistema de Gestión de Reclamos, el número 4. por el siguiente:

“4. El Sistema de Gestión de Reclamos deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través, de cualquier canal de atención de la Sociedad Administradora, debiendo estar permanentemente actualizado, de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.”

- f) Modifícase el Anexo N° 1. Comprobante de Recepción de Reclamo, de la siguiente manera:

- i. Modifícase el recuadro I. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE, de la siguiente manera:

- Elimínase, en el numero 4. la expresión *“(optativo dependiendo del medio seleccionado para ser notificado)”*.

- Reemplázanse los números 5. y 6., por los siguientes números 5., 6. y 7.:

“5. Número de teléfono móvil.

6. Tipo de reclamante (Empleador, Ex empleador, Afiliado al Sistema de Pensiones o No afiliado al Sistema de Pensiones).

7. Medio por el cual deseo ser notificado (correo electrónico, mensaje de texto, teléfono movil, etc.).”

- ii. Reemplázase, en el recuadro III. ANTECEDENTES DE LA AFC RECEPTORA DE LA PRESENTACIÓN, el número 1., por el siguiente:

“1. Identificación del canal de servicio (Centro de Atención a los Afiliados de la AFC receptor de la presentación, de corresponder).

III. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

1. Para efectos de lo dispuesto en el Libro V, Título I, Letra A., Capítulo I, número 10, tercer párrafo, durante el primer año de aplicación se deberá considerar la información histórica de AFC II.
2. Mensualmente, a contar del mes siguiente al mes de publicación de la presente norma de carácter general y hasta el mes de inicio de operaciones de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía III S.A., dicha entidad deberá presentar a esta Superintendencia un informe que detalle las actividades realizadas y el grado de avance en la implementación de la presente normativa.

IV. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente norma de carácter general comenzarán a regir a contar del inicio de operaciones de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía III S.A. Lo anterior, con excepción de las modificaciones del Capítulo I de la presente norma de carácter general, que comenzarán a regir el 1º de enero de 2024.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones