



AU08-2021-01763  
SANTIAGO, X DE NOVIEMBRE DE 2021  
CIRCULAR N°

**CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR  
GOBIERNO CORPORATIVO  
REFUNDE Y COMPLEMENTA INSTRUCCIONES Y DEROGA  
CIRCULARES QUE INDICA**

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. DEL GOBIERNO CORPORATIVO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1. Concepto y finalidades.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1.2. Principios Básicos .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORIOS DE LAS C.C.A.F. EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>2.1. Aspectos Generales .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.2. Responsabilidades del Directorio .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA GENERAL DE LAS C.C.A.F. RESPECTO A SU GESTIÓN. ....</b>      | <b>6</b>  |
| <b>3.1. Responsabilidades del Gerente General. ....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4. CITACIÓN A LAS SESIONES DE DIRECTORIO.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>5. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5.1. Definición.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5.2. Implementación.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5.3. Contenido Mínimo .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>5.4. Suscripción del Código de Buenas Prácticas y de Conducta .....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>6. COMITÉS DE DIRECTORES .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>6.1. Reglamento Interno de los Comités .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>6.2. Reportes al Directorio .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7. CONDUCTAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7.1. RELACIÓN DE LAS C.C.A.F. ....</b>   | <b>10</b> |
| <b>7.1.2 CON LOS AFILIADOS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7.2 CON LA AUTORIDAD .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>7.3 CON SUS EJECUTIVOS Y TRABAJADORES .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>7.4 CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>8. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADQUISICIÓN DE DETERMINADOS BIENES Y SERVICIOS. ....</b>               | <b>15</b> |
| <b>9. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....</b>                      | <b>16</b> |
| <b>10. DERÓGANSE.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>11. VIGENCIA.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>ANEXO A.....</b>   | <b>18</b> |

Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren las Leyes N°s.16.395, Orgánica de este Servicio; 18.833, que contiene el Estatuto Orgánico de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), y 19.880; y luego del proceso de consulta pública de rigor, ha estimado necesario refundir en un solo texto las Circulares dictadas hasta la presente fecha en materia de gobiernos corporativos de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, esto es, N°s.3.067 de 2015 y 3.237 de 2016, complementando dichas instrucciones respecto de determinadas compras de bienes y servicios que deberán ser objeto de un proceso licitatorio y confeccionar un cuestionario que anualmente deberán publicar y remitir a esta Superintendencia.

## **1. DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

### **1.1. Concepto y finalidades**

La presente Circular tiene como objetivo establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, que esta Superintendencia ha estimado imprescindible para que las Cajas en su rol de entidades de previsión social, contribuyan al bienestar social, a la creación de valor para sus afiliados y al mismo tiempo, desarrollen mecanismos para conocer, gestionar y mitigar los riesgos a que pueden verse expuestas en el desarrollo de sus actividades.

Las principales finalidades del Gobierno Corporativo, tratándose de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) se refieren a impulsar el establecimiento de prácticas corporativas que les permitan cumplir sus funciones como entidades de previsión social, maximizando el bienestar de sus afiliados; velar por la transparencia en las operaciones y en la administración de dichas entidades; ampliar el conocimiento por parte del Directorio de la gestión de los recursos del Fondo Social de las C.C.A.F. y establecer que los Directorios implementen mecanismos para la resolución de eventuales conflictos de interés.

Por tanto, el Gobierno Corporativo es un elemento clave en la definición de la estrategia del funcionamiento de estas entidades de previsión social, permitiéndoles sustentabilidad en el largo plazo y en el desarrollo de sus funciones, además del cumplimiento de sus obligaciones normativas.

El Gobierno Corporativo en relación con las C.C.A.F. supone un conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares que guían el comportamiento de los miembros de dichas entidades y enmarcan el proceso de toma de decisiones de sus directorios, de modo que éstas tengan como finalidad el bienestar del conjunto de sus afiliados, es decir, un estado de satisfacción como consecuencia de la solución apropiada de las necesidades del trabajador.

Lo anterior implica que tanto las prioridades como las decisiones de los directores y de los altos ejecutivos de las Cajas de Compensación, deben encontrarse alineadas en torno a los objetivos que ellas deben cumplir en su calidad de entidades de previsión social.

### **1.2. Principios Básicos**

Los principios básicos son el marco conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo en las C.C.A.F., para el cumplimiento de su rol como entidades de previsión social.

#### **a) Autorregulación**

La propia Caja de Compensación debe generar sus normas de Gobierno Corporativo, por sobre la presente, todo ello de acuerdo con la normativa legal y reglamentaria que las rige, y con las instrucciones de esta Superintendencia. Además, el Código de

Buenas Prácticas y Conducta debe establecer como objetivos fundamentales la promoción de los mejores estándares de Gobierno Corporativo, regular cómo se manejarán los eventuales conflictos de interés que puedan afectar a un Director o a sus altos ejecutivos, además de proveer tanto a las entidades empleadoras, a los trabajadores y los pensionados afiliados, como al público en general, de información adecuada respecto de las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por el Directorio.

#### **b) Transparencia y divulgación de la información**

El gerente general deberá mantener adecuada y oportunamente informados a los miembros del Directorio, al menos, de las principales materias relacionadas con su gestión, como también de todas aquellas que le sean solicitadas por los directores.

Este es un derecho individual de los directores y colectivo del Directorio.

Las C.C.A.F. deberán generar información confiable y acceso a la misma, tanto al interior de la Caja como para las entidades empleadoras, trabajadores y pensionados afiliados, los órganos reguladores y fiscalizadores, y el público en general, debiendo además tratarse de una información oportuna, completa y precisa.

#### **c) Protección del Fondo Social de las C.C.A.F.**

Considerando que la misión de las C.C.A.F. es la administración de prestaciones de seguridad social, ellas deberán resguardar los recursos del Fondo Social con el objeto de cautelar los intereses de los trabajadores y pensionados afiliados.

#### **d) Control y auditoría interna**

Las C.C.A.F. deberán implementar políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos, disponiendo para dicho efecto de personal especializado en la materia.

Del mismo modo, la Caja de Compensación deberá establecer procedimientos que permitan a su personal efectuar denuncias de eventualidades irregulares y/o ilícitos, con el debido resguardo de su confidencialidad.

#### **e) Otros principios**

Desde el punto de vista de los principios básicos que deben orientar el quehacer de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en su dimensión de entidades de previsión social, la presente Circular ha considerado, entre otros, los siguientes:

Las diversas prestaciones de seguridad social establecidas por la Caja deben reconocer como objetivo esencial el propender hacia el bienestar de sus afiliados.

La Caja debe realizar sus actuaciones de buena fe, basada en principios de confianza, transparencia y seguridad, con estricta sujeción a la normativa vigente.

Las relaciones entre la Caja y sus afiliados deben desarrollarse en un ambiente de transparencia, equilibrio y armonía, dando cumplimiento a la normativa vigente.

La Caja deben adoptar las medidas pertinentes de modo que en las políticas publicitarias y de difusión masiva que se definan, se haga mención a su naturaleza jurídica como entidad de seguridad social, sujeta a la fiscalización y supervigilancia de esta Superintendencia.

Además, la difusión de las prestaciones de bienestar social que la Caja otorga a sus afiliados deberá efectuarse sobre la base de información clara, explícita, inequívoca, completa y adecuada a las personas o segmentos de beneficiarios a quienes se dirige.

Del mismo modo, en las políticas publicitarias que defina, la Caja, en su rol de entidad de seguridad social, debe procurar la difusión de las prestaciones que otorgan a sus afiliados, especialmente las que forman parte de su régimen de prestaciones adicionales.

En cuanto a las políticas de crédito social que definan, las Cajas deben promover la inclusión financiera considerando tanto la educación como protección y el endeudamiento responsable de sus afiliados,

En la definición de las políticas y programas de prestaciones de seguridad social que la Caja otorgue a sus afiliados, se deberán considerar mecanismos o metodologías que permitan identificar y valorar los diversos estados de necesidad que estos presentan, de manera que exista coherencia entre el tipo de prestaciones definidas y los requerimientos de sus afiliados, atendiendo especialmente a aquellos relacionados con pensionados y segmentos que presenten mayor vulnerabilidad.

En relación con sus oficinas e instalaciones en general, la Caja deberán implementar medidas que permitan verificar que estas sean adecuadas, considerando los distintos segmentos de afiliados, especialmente discapacitados y personas mayores, estableciendo señaléticas claras, además de lenguaje de señas y braille si es necesario.

La Caja debe adoptar las medidas pertinentes de modo de resguardar la confidencialidad de la información de carácter personal que les proporcionen sus afiliados.

La Caja deberá difundir entre sus colaboradores las instrucciones contenidas en la presente Circular, utilizando mecanismos tales como el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, u otros instrumentos idóneos, generando, además, a nivel de Directorio, instancias que permitan evaluar periódicamente el cumplimiento de las referidas instrucciones.

La Caja deberá capacitar a sus ejecutivos y colaboradores respecto del contenido de la presente Circular.

## **2. RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORIOS DE LAS C.C.A.F. EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES**

### **2.1. Aspectos Generales**

Considerando que el directorio es el principal órgano de gobierno corporativo de la C.C.A.F. y que el gerente general es el ejecutor de sus acuerdos, esta Superintendencia instruye que, en el ejercicio de las funciones de administración que les compete a ambos desempeñar, estas se desarrollen con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, garantizando la debida transparencia en sus gestiones, evitando conflictos de interés y problemas de agencia. En consecuencia, las decisiones que se adopten deberán encontrarse alineadas con los objetivos superiores de la Caja como entidad de previsión social y evitar cualquier perjuicio al Fondo Social.

### **2.2. Responsabilidades del Directorio**

Sobre la base de los principios en que se funda el Gobierno Corporativo que emanan de los artículos 41, 43 y 44 de la Ley N<sup>o</sup> 18.833, el Directorio de la C.C.A.F. es responsable de:

- a) Aprobar las directrices estratégicas de la Caja y ejercer un control eficaz de su gestión.
- b) Establecer que sus integrantes participen en la aprobación y seguimiento de las definiciones estratégicas de la C.C.A.F.
- c) Disponer que sus integrantes participen obligatoriamente en los comités de directorio.
- d) Revisar y fijar las remuneraciones y otros ingresos, incluyendo los que provengan de honorarios por servicios prestados, de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio que se otorgue al gerente general y a los altos ejecutivos de la C.C.A.F., de acuerdo con la política de remuneraciones debidamente fundada y aprobada por el directorio.
- e) Definir y aprobar las políticas generales relacionadas con los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno, adoptando las medidas necesarias para crear una cultura organizacional en dichas materias.
- f) Ejercer sus funciones y actuaciones buscando siempre el interés de sus afiliados y de la Caja, como entidad de previsión social.
- g) Adoptar las medidas necesarias para que el auditor interno dependa e informe directamente al directorio y mantenga su independencia respecto de la Gerencia General y de los altos ejecutivos de la Caja.
- h) Aprobar el proceso de selección de la auditoría externa, considerando las bases que elabore la gerencia general.
- i) Establecer mecanismos que permitan resolver eventuales conflictos de interés, que podrían generarse, por ejemplo, en caso de que los directores o altos ejecutivos de la Caja participe como directores en empresas relacionadas o bien, cuando se encuentren relacionados con empresas que presten servicios a dicha entidad.
- j) Informarse, previamente a la toma de decisiones y, en caso de ser necesario, solicitar asesoría y capacitación en las materias que puedan ser objeto de acuerdo de directorio.
- k) Adoptar las medidas necesarias para que el directorio y cada uno de sus miembros disponga de herramientas permanentes de capacitación en las principales materias, referentes a la administración de la Caja de Compensación.

### **3. RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA GENERAL DE LAS C.C.A.F. RESPECTO A SU GESTIÓN.**

#### **3.1. Responsabilidades del Gerente General.**

De acuerdo con los principios que inspiran las buenas prácticas y que emanan de los artículos 52 y 53 de la Ley N°18.833, le corresponde al Gerente General:

- a) Adoptar las medidas necesarias para informar adecuada y oportunamente al directorio y cada director, al menos en los siguientes aspectos:
  - Estatutos actualizados de la C.C.A.F. y reglamentos particulares de sus regímenes de prestaciones adicionales y de crédito social.

- Informes de gestión y de ejecución tanto internos como externos de las principales áreas estratégicas de la Caja, tales como Crédito Social, Prestaciones Adicionales, Prestaciones Legales, entre otras.
  - Hechos Relevantes de la C.C.A.F. sobre los cuales tome conocimiento.
  - Participación de la C.C.A.F. y de los aportes que ésta pudiere realizar en otras sociedades, corporaciones u organismos filiales o relacionados. Así como de las transacciones que se efectúen entre dichos organismos y también con entes externos que sean de importancia significativa para la C.C.A.F. y/o la filial.
  - Estados financieros individuales y consolidados, y sus respectivas notas explicativas, de acuerdo con las normas IFRS y lo instruido por esta Superintendencia sobre la materia.
  - Otorgar un acceso directo y permanente al directorio de la correspondencia de la gerencia general.
  - Establecer un procedimiento que permita proporcionar a cada nuevo director información sobre las materias relevantes relacionadas con la C.C.A.F.
- b) Proveer oportuna y adecuadamente al Directorio y a los directores de los mecanismos necesarios para capacitarse permanentemente acerca de la gestión y la administración de la Caja de Compensación y de los mejores estándares de Gobierno Corporativo.

#### **4. CITACIÓN A LAS SESIONES DE DIRECTORIO**

El Directorio deberá establecer los plazos mínimos y los mecanismos más adecuados para citar, con la antelación necesaria, a sus directores, tanto a las sesiones ordinarias como extraordinarias que se celebren.

A la citación antes referida, se debe adjuntar la respectiva tabla que contenga las materias objeto de la citación y, cuando corresponda, los antecedentes necesarios para el análisis previo por parte de los directores. Lo anterior, con la finalidad que éstos se encuentren debidamente informados sobre las materias que se tratarán en dichas sesiones.

#### **5. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA**

##### **5.1. Definición**

El Código de Buenas Prácticas y de Conducta debe promover los mejores estándares de Gobierno Corporativo en el directorio de la Caja de Compensación. Asimismo, dicho Código debe contemplar los mecanismos necesarios para proporcionar tanto a las entidades empleadoras, los trabajadores y los pensionados afiliados, como al público en general, de información adecuada respecto de las políticas y prácticas de gobierno corporativo adoptadas por dichos directorios.

El referido Código debe incentivar la conducta ética al interior de la Caja de Compensación de Asignación Familiar, en conformidad con la normativa legal, reglamentaria y administrativa que rige a dichas entidades.

##### **5.2. Implementación**

Es responsabilidad del Directorio de cada Caja de Compensación, establecer y difundir un Código de Buenas Prácticas y de Conducta al interior de la organización, fijando los mecanismos que permitan medir su efectividad, evaluar sus resultados y realizar los ajustes y correcciones que correspondan.

Para los efectos de medir el grado de cumplimiento del referido Código, el Directorio de la Caja de Compensación deberá disponer que se efectúe, a lo menos, una evaluación anual por una empresa de auditoría externa registrada en el listado que, al efecto, lleva la Superintendencia de Valores y Seguros.

### **5.3. Contenido Mínimo**

Se establecen las cláusulas esenciales que debe contener el Código de Buenas Prácticas y de Conducta.

- a) Declaración de Valores, esto es, señalar los valores que resultan preponderantes para la Caja de Compensación, como, por ejemplo: integridad y probidad; compromiso con las entidades empleadoras afiliadas; compromiso con los trabajadores y pensionados afiliados; desempeño efectivo y eficiente de la Caja, de acuerdo con el marco legal, reglamentario y administrativo que la rige.
- b) Relaciones con las entidades empleadoras, los trabajadores y los pensionados afiliados, indicando que la Caja de Compensación tendrá como objetivo entregar con calidad y oportunidad las prestaciones que correspondan a éstos, basándose en el respeto, la transparencia, la dignidad e igualdad en el trato.
- c) Mecanismos para manejar conflictos de interés, entendiendo que éstos se producen cuando el interés personal, directo o indirecto, de un director, del gerente general, del fiscal o de cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. pueda afectar la independencia necesaria en la adopción de una decisión o en una actuación que involucre los valores y los intereses de la Caja de Compensación, ya que son estos últimos los que, en cualquier caso, deben primar. Esto se da, entre otros casos, cuando un director o los mencionados ejecutivos superiores toman decisiones o participan de evaluaciones o estudios que tiendan a favorecer; invertir o contratar a alguna filial, empresa contratista o relacionada en que se desempeñen directivos o altos ejecutivos que sean familiares por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, en cuyo caso debe abstenerse de participar.
- d) Manejo y uso de la información que conoce en el uso de su función de director de la Caja o de su desempeño en ella, de modo que los miembros del Directorio, los gerentes, el fiscal o cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. no puedan obtener ventajas, ganancias o evitar pérdidas personales mediante la utilización de la información reservada o estratégica de la Caja de Compensación, ya sea directa o indirectamente, o para beneficio propio o ajeno.
- e) Obligatoriedad del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas para todos los integrantes de la Caja de Compensación.
- f) Establecer sanciones frente a la contravención de las disposiciones del Código de Buenas Prácticas y de Conducta, las que pueden ir desde amonestación verbal, escrita, multa, suspensión o desvinculación del cargo.

### **5.4. Suscripción del Código de Buenas Prácticas y de Conducta**

El Directorio de la Caja de Compensación debe adoptar las medidas necesarias para que el Código de Buenas Prácticas y de Conducta sea conocido por todos los miembros de la entidad y sea de acceso público.

El personal de la Caja de Compensación de Asignación Familiar, en todo caso, debe suscribir un documento mediante el cual declare que conoce el citado Código, obligándose a cumplirlo integralmente.



## 6. COMITÉS DE DIRECTORES

Los Comités de Directores de la Caja de Compensación deben estar integrados por al menos dos de sus directores y serán siempre presididos por uno de ellos, quien tendrá el voto dirimente en la adopción de los acuerdos. Además, podrán integrar dichos Comités otras personas especializadas en la materia, que presten asesoría a la labor de los miembros del Comité, pudiendo participar en las deliberaciones solamente con derecho a voz. Dichos asesores deberán retirarse de las sesiones de Comité a petición de cualquiera de los directores.

Es necesaria la existencia de, al menos, los siguientes Comités:

a) Comité de Auditoría, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- Supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas y sobre el control de gestión de la C.C.A.F.
- Ponderar los riesgos tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentre expuesta la C.C.A.F.
- Llevar a cabo la revisión de modificaciones a los estatutos de entidades relacionadas, como asimismo las transacciones y aportes a éstas, proponiendo su aprobación o rechazo al Directorio.
- Proponer al Directorio la adopción de políticas que permitan enfrentar, eficazmente, eventuales conflictos de interés.

b) Comité de Riesgo, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- Evaluar, sobre la base de un diagnóstico previo, los riesgos relevantes que se estime deben ser mitigados o bien aceptados, priorizándolos sobre la base de sus implicancias en relación con la estrategia definida por la C.C.A.F., e informando de ello al Directorio, de modo que dicho cuerpo colegiado adopte las decisiones que estime convenientes.
- Definir una política que permita enfrentar y mitigar los riesgos identificados, en cuyo diseño se consideren, entre otros aspectos: recursos, estrategias y mecanismos de verificación y supervigilancia y, proponer, además, las actualizaciones y perfeccionamiento constantes de la misma.

c) Comité de Beneficios Sociales que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- Asesorar al Directorio en la implementación de los regímenes de bienestar social - prestaciones adicionales, crédito social y prestaciones complementarias - que administre la Caja.
- Supervigilar el correcto y oportuno otorgamiento a los afiliados de la C.C.A.F., de aquellos beneficios establecidos en el Reglamento Particular de Prestaciones Adicionales y sus respectivos programas anuales.
- Implementar y proponer al Directorio una metodología que permita identificar y medir cualitativa y/o cuantitativamente aquellos estados de necesidad de mayor relevancia entre sus afiliados, con el objeto de que dicho cuerpo colegiado pueda fijar, con un mayor y mejor nivel de información los programas de los regímenes de prestaciones adicionales, promoviendo aquellas de carácter gratuito, como, asimismo, los convenios que puedan establecerse en materia de prestaciones complementarias.

### 6.1. Reglamento Interno de los Comités

Los Comités de Directores deben contar con un Reglamento que rija su constitución y funcionamiento, en donde se establezca, a lo menos, la obligación de levantar acta de sus sesiones, deliberaciones, argumentos y de los acuerdos que se adopten.

## 6.2. Reportes al Directorio

Los informes emanados de los Comités de Directores deberán ser comunicados al Directorio, al menos, mensualmente, a través del Presidente de dicho cuerpo colegiado.

## 7. CONDUCTAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS

Esta Superintendencia ha estimado necesario establecer, además, un marco regulatorio que permita propiciar que las C.C.A.F. adopten un conjunto de conductas y prácticas corporativas que resulten coherentes con el estándar ético que corresponde exigirles en su calidad de entidades de previsión social, particularmente en lo concerniente al modo de relacionarse con sus afiliados en el otorgamiento de prestaciones tanto de carácter legal como de bienestar social.

Junto con lo anterior, estas instrucciones buscan reducir la asimetría de información existente en el sistema C.C.A.F., propiciando el establecimiento de criterios y conductas que deban ser respetadas por los distintos actores y colaboradores que intervienen en el mismo.

Finalmente, en aquellos aspectos que resulten pertinentes, el presente instrumento regulatorio es susceptible de ser utilizado para reforzar y homologar el trabajo desarrollado por la Caja de Compensación de Asignación Familiar y sus entidades relacionadas, en la generación de sus propios códigos de conducta y buenas prácticas.

Ahora bien, en cuanto a los ámbitos que aborda la presente circular, cabe señalar los siguientes:

### 7.1. RELACIÓN DE LAS C.C.A.F.

#### 7.1.2 CON LOS AFILIADOS

##### 7.1.2.1 Servicio de atención a los afiliados

Relación de las C.C.A.F. con sus 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, la Caja de Compensación deberá:

- a) Relacionarse con sus afiliados sólo a través de personal propio de la Caja de Compensación cuando se trate prestaciones o funciones esenciales de las C.C.A.F., 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) Registrar e informar a esta Superintendencia respecto del ingreso, modificación o egreso de personal que realice funciones de afiliación de personas o empresas, según lo establecido en la normativa vigente.
- c) 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 de público.
- d) Tratándose de requerimientos de información o antecedentes emanados de esta Superintendencia, a propósito de presentaciones efectuadas por afiliados, las C.C.A.F. deberán 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.
- e) 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.

#### **7.1.2.2. Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados**

En materia de afiliación y desafiliación tanto de trabajadores como de pensionados, las C.C.A.F. deberán 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, la Caja de Compensación deberá:

- a) Tratándose de la afiliación de pensionados, junto con proporcionar a éstos copia de la respectiva solicitud de afiliación, la C.C.A.F. deberá informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos. Asimismo, el afiliado deberá señalar que entiende y acepta cada una de las acciones y efectos de la afiliación, firmando y recibiendo copia de un documento donde conste la información a que se refiere el número 3 de la Circular N°3.584 de 2021.
- b) Tratándose de la desafiliación de un pensionado, al momento de la suscripción de la respectiva solicitud, se deberá proporcionar a éste copia de dicha solicitud, además de un documento escrito en que se indique de manera clara y simple que los efectos de la desafiliación se producirán a contar del día primero del mes subsiguiente a aquel en que se adopte el acuerdo que se pronuncie sobre la respectiva solicitud, pudiendo el pensionado, durante dicho lapso, requerir de la Caja respecto de la cual ha solicitado su desafiliación, el otorgamiento de las prestaciones de bienestar social que ésta mantenga vigentes.
- 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 deberá 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 la 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.

### **7.1.2.3. Acceso a las prestaciones de bienestar social por parte de los afiliados de la Caja.**

Las prestaciones adicionales y de crédito social que otorga la Caja 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 la C.C.A.F. debe 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, la C.C.A.F. debe garantizar para todos sus afiliados el acceso informado a dichas prestaciones.

Para el efecto señalado, la Cajas de Compensación deberá:

- 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 traduzcan 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 deberá 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 deberá 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.

#### **7.1.2.4. Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados.**

- a) La Caja de Compensación debe 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.
- b) Respecto de publicidad enviada a los afiliados a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes, las C.C.A.F. deberán abstenerse de efectuar dichas acciones tratándose de personas que hubieren solicitado la suspensión de estas.
- c) 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](http://www.suseso.cl))"

#### **7.1.2.5. 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, la Caja deberá 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 la ya citada Ley N°19.628.

## 7.2 CON LA AUTORIDAD

Relación con la autoridad y en particular con esta Superintendencia, desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa vigente, sea ésta legal, reglamentaria o de instrucciones impartidas mediante circulares o dictámenes, considerando especialmente los plazos de respuesta de los requerimientos formulados.

La Caja de Compensación de Asignación Familiar debe relacionarse con la autoridad y en especial con esta Superintendencia, en forma abierta, transparente y colaborativa.

Para el efecto anterior, la Caja de Compensación deberá:

- a) Contar con mecanismos que permitan a esta Superintendencia acceder oportunamente a toda aquella información necesaria para el ejercicio de las labores de supervigilancia y fiscalización que le corresponde ejercer de conformidad con el marco normativo vigente.
- b) Implementar mecanismos de control interno que permitan dar respuesta, en forma y dentro de plazo, a los requerimientos de informes y/o antecedentes formulados por esta Superintendencia.
- c) Implementar canales de denuncia para que tanto trabajadores de la Caja como afiliados o público en general, puedan dar cuenta a esta Superintendencia sobre eventuales incumplimientos normativos.

## 7.3 CON SUS EJECUTIVOS Y TRABAJADORES

Relación de las C.C.A.F. con sus ejecutivos y trabajadores, especialmente en materia de normas de conducta e idoneidad para el desempeño de sus labores.

Teniendo presente el rol que cabe a la Caja de Compensación como entidad de previsión social y la naturaleza de las prestaciones que administra, ésta deberá velar porque sus trabajadores y ejecutivos cuenten con la debida capacitación en las materias que les corresponde conocer, favoreciendo con ello su idoneidad en el desempeño de sus cargos. Para los efectos señalados, la Caja de Compensación deberá considerar aspectos como los siguientes:

- a) Requerir de sus funcionarios y ejecutivos la suscripción de una declaración en que éstos señalen conocer el código de buenas prácticas y de conducta de la Caja y adherir a las reglas previstas en el mismo, obligándose a cumplirlo integralmente.
- b) Establecer políticas de capacitación permanente dirigidas a sus funcionarios y ejecutivos que permitan dotar a éstos del conocimiento necesario y actualizado respecto de las prestaciones que administra la Caja.
- c) Las normas de ética establecidas por la Caja también deben extenderse a las prácticas comerciales o salariales las que deben adecuarse a ellas.

## 7.4 CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Relación entre las propias Cajas de Compensación desde el punto de vista de la sana competencia que debe existir entre ellas, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 26 N°6 de la Ley N°18.833, que prohíbe a las C.C.A.F. hacer declaraciones que menoscaben el prestigio o la acción de otras Cajas de Compensación. Lo anterior, particularmente en lo relativo a las políticas definidas por las C.C.A.F. para la promoción de afiliaciones tanto de carácter individual (pensionados y trabajadores independientes) como colectivas (trabajadores dependientes del sector público y privado).

Las Cajas de Compensación deberán relacionarse y competir entre sí de manera leal, entendiéndose como competencia desleal toda acción, práctica o convención que implique no respetar el principio de buena fe que debe inspirar dicha competencia.

Para los efectos señalados, las Cajas de Compensación deberán:

- a) Adoptar medidas que garanticen que las acciones que lleven a cabo para promover las prestaciones que otorgan, no impliquen directa o indirectamente menoscabo para alguna otra C.C.A.F.
- b) Contemplar mecanismos para resolver conflictos que puedan presentarse con otras Cajas de Compensación, de modo de no generar dificultades para los afiliados en cuanto al acceso a las prestaciones que dichas entidades administran. Lo anterior, especialmente tratándose de procedimientos de afiliación o de desafiliación efectuados por entidades empleadoras.

## **8. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADQUISICIÓN DE DETERMINADOS BIENES Y SERVICIOS.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Circular N°2.978 de 2014, sobre la contratación de empresas de auditores externos, la C.C.A.F., en relación con la adquisición de bienes y servicios que incidan directamente en prestaciones de seguridad social en beneficio de los afiliados y sus cargas familiares, como el seguro de desgravamen que lleva aparejado el crédito social o las prestaciones adicionales de su régimen, deberá acudir al mecanismo de licitación pública.

Este mecanismo de licitación pública consiste en un procedimiento de carácter concursal mediante el cual la C.C.A.F. realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

Dicho procedimiento concursal se regirá por los principios de estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y no discriminación arbitraria.

Las bases de licitación contemplarán, al menos, 1) los requisitos y condiciones que deben cumplir los oferentes para que sus ofertas sean aceptadas; 2) Las especificaciones de los bienes y/o servicios que se quieren contratar; 3) Las etapas y plazos de la licitación; 4) Los criterios de evaluación de las ofertas; 5) Las causales constitutivas de conflictos de interés; 6) Los integrantes de la comisión evaluadora; 7) La condición, el plazo y el modo en que se compromete el o los pagos del contrato; 8) El plazo de entrega del bien y/o servicio adjudicado.

La entidad licitante considerará criterios técnicos y económicos para evaluar de la forma más objetiva posible las ofertas recibidas. Los criterios técnicos y económicos podrán considerar uno o más factores y podrán incorporar, en caso de estimarlo necesario, uno o más subfactores. Se deberá establecer en las bases las ponderaciones de los criterios, factores y subfactores que contemplen y los mecanismos de asignación de puntajes para cada uno de ellos, así como la forma de resolver los empates.

Resultará adjudicada la propuesta que haya permitido al adjudicatario obtener la calificación de la oferta más conveniente, de acuerdo con los criterios y puntajes establecidos en las bases de licitación.

## **9. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.**

En conformidad a lo contemplado en disposiciones anteriores, las principales finalidades de la Caja de Compensación de Asignación Familiar se refieren a impulsar el establecimiento de prácticas corporativas que les permitan cumplir sus funciones como entidades de previsión social, maximizando el bienestar de sus afiliados, velando por la transparencia en las operaciones y en la administración de dichas entidades; ampliar el conocimiento por parte del Directorio de la gestión de los recursos del Fondo Social y establecer que los Directorios implementen mecanismos para la resolución de eventuales conflictos de interés.

Asimismo, se establecieron principios básicos bajo los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de la Caja de Compensación y que son la autorregulación, transparencia y divulgación de información, protección del fondo social y control y auditoría interna.

A continuación, se imparten instrucciones a la C.C.A.F. para que divulgue información respecto de sus actuales prácticas de Gobierno Corporativo.

Se adjunta un ANEXO A, con un formulario de solicitud de información que deberá ser completado, suscrito y remitido a esta Superintendencia, por la C.C.A.F., a más tardar el 31 de marzo de 2022 y se construirá con la información con que se contaba en la entidad de previsión social hasta el mes de diciembre del año anterior.

Este ANEXO A, previo a ser remitido, deberá ser suscrito por todos los integrantes del Directorio de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Si la C.C.A.F. informa que adopta una determinada práctica o política, deberá marcar la alternativa "sí" del recuadro respectivo, en caso contrario indicará en el recuadro pertinente que no la ha adoptado, debiendo indicarse en este caso las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política.

Finalmente, cada año y siguiendo la misma calendarización en cuanto a meses referida en los párrafos precedentes, se deberá remitir la información que se solicita por medio de la presente Circular.

Esta información también deberá encontrarse disponible en la página web institucional de la C.C.A.F., a contar de la misma fecha en que debe ser remitida a esta Superintendencia.

## **10. DERÓGANSE**

Deróganse las siguientes Circulares a partir de la entrada en vigencia del presente instrumento: Circular N°3.067 de 2015 y N°3.237 de 2016.



## 11. VIGENCIA

La presente Circular entrará a regir a contar del 1° de enero de 2022.  
Saluda atte. a Ud.,

**MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA**  
**SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL**

PSA/CRR/CLLR/NMM/JPA/FMV/JCM/LMG

**DISTRIBUCIÓN:**

CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

CAJAS DE CHILE A.G.

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVIGILANCIA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO CONTENCIOSO

BORRADOR

## ANEXO A

| 1. DE LAS SESIONES DE DIRECTORIO   | Sí | No |
|--|----|----|
| <b>1.1. El Directorio de la C.C.A.F. cuenta con un Reglamento de Sala que define al menos la constitución, funcionamiento y acuerdos de las sesiones de Directorio.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.2. Cada Director recibe, con la debida antelación, información necesaria y suficiente sobre los temas a tratar en la siguiente sesión de Directorio, de modo de poder formarse una opinión fundada sobre los temas a tratar.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.3. El Directorio ha definido un procedimiento escrito, sancionado y con plazos para el desarrollo, aprobación, firma y custodia de las actas de Directorio.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.4. Se deja constancia en el acta de la sesión respectiva, de forma clara y explícita, de las opiniones favorables y contrarias de cada uno de los Directores.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.5. Se cuenta con un procedimiento que permita evidenciar la aprobación del acta, mediante la utilización de firma electrónica avanzada y/o manuscrita del Director, de manera de dar fe de que lo transcrito en el acta corresponde a lo indicado por dicho Director.</b> |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.6. Se cuenta con el establecimiento de las medidas necesarias para mitigar los riesgos de seguridad de la información y continuidad en la gestión de las actas de Directorio.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| <b>1.7. Se adjuntan al acta todos aquellos informes, presentaciones y otros documentos que se hayan tratado en la sesión de Directorio y que se encuentren relacionados con el acta respectiva.</b>  |    |    |

| 1. DE LAS SESIONES DE DIRECTORIO  | Sí | No |
|---|----|----|
| <b>1.8. Se encuentra establecido un procedimiento para la extracción de información de dichas actas que sean requerida por esta Superintendencia.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |
| <b>1.9. Se cuenta con un repositorio físico y electrónico que contenga el registro de actas y otros documentos analizados en cada sesión de Directorio.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |
| <b>1.10. La Caja informa trimestralmente los estados financieros y anualmente su memoria a las entidades que concurrieron a la constitución de la misma y que participan en el procedimiento de nominación por designación de los Directores.</b> |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |

| 2. DEL CARGO DIRECTOR  | Sí | No |
|--|----|----|
| <b>2.1. Los estatutos de la Caja contemplan mecanismos para la nominación, ya sea por designación, elección o ambos y renovación total o parcial de sus Directores.</b>                  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>2.2. Los estatutos contemplan la existencia de Directores suplentes que reemplazan a los titulares en forma transitoria o definitiva.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>2.3. Los estatutos de la Caja contemplan períodos máximos por los cuales es posible ser reelegido Director.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>2.4. Los Estatutos de la Caja contemplan mecanismos que aseguren la integración de diferentes sexos en el Directorio de la Caja.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |

| 2. DEL CARGO DIRECTOR  | Sí | No |
|--|----|----|
| 2.5. Los Estatutos de la Caja establecen la prohibición de designar más de un Director de un mismo grupo empresarial.  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política.  |    |    |
| 2.6. Los Estatutos de la Caja contemplan mecanismos de nominación de los integrantes del Directorio, de manera que la mayoría de sus miembros son elegidos.  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| 2.7. Se ha dotado a la Caja de Compensación de un procedimiento establecido y sancionado que permita verificar anualmente el cumplimiento de los requisitos para ser designado Director, contemplados en los artículos 33 y 36 de la Ley N°18.833 y los contemplados en los Estatutos Particulares de la Caja. |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política   |    |    |
| 2.8 La Composición del Directorio incluye miembros con formación y experiencia comprobados en materia financiera-económica.  |    |    |

| 3. DEL DIRECTORIO   | Sí | No |
|---|----|----|
| 3.1. El Directorio vela en forma regular por la dictación y revisión periódica de normas de autorregulación de la C.C.A.F.  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| 3.2. El Directorio se capacita a lo menos una vez al año en aspectos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y de Conducta de la Caja.  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| 3.3. La Caja de Compensación tiene abordados formalmente ciertos aspectos relevantes relacionados con la administración y funcionamiento del Directorio, como parte integrante del Gobierno Corporativo de la Caja de Compensación, en materias tales como: |    |    |
| 3.3.1. Descripción del cargo de Director.   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política.   |    |    |

| 3. DEL DIRECTORIO  | Sí | No |
|--|----|----|
| <p align="center"><b>3.3.2. Funciones y deberes que asume un Director en una Caja de Compensación de Asignación Familiar.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política</p>  |    |    |
| <p align="center"><b>3.3.3. Calendarización otorgada por la alta administración de la Caja de Compensación que identifique los procesos a realizar para la aprobación de políticas, procedimientos, gestiones administrativas y otras actividades necesarias que debe desarrollar el Directorio en cumplimiento con las normas impartidas por esta Superintendencia.</b></p> |    |    |
| <p>En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política</p>  |    |    |
| <p><b>3.4. Los miembros del Directorio reciben, a lo menos, anualmente capacitación en materias relacionadas con los comités de Directorio de los que forman parte.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>3.5. La Caja cuenta con un procedimiento formalizado que regula la tramitación y plazos de las solicitudes de información de los miembros del Directorio a las unidades de negocios de la Caja, en materias relacionadas con los comités de Directorio de los que forman parte.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política</p>  |    |    |
| <p><b>3.6. El Directorio de la Caja se reúne a lo menos semestralmente en forma exclusiva con el Auditor General de la Caja, sin la intervención del Gerente General.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>3.7. En el curso de una auditoría el Directorio se reúne en forma periódica con los auditores externos, de modo de poder ir conociendo avances e incluso solicitar auditorías especiales para un área determinada de la Caja, que, a juicio del Directorio, amerite un examen más acucioso.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>3.8. El Directorio se reúne con la unidad de Gestión de Riesgos interna a lo menos una vez cada seis meses, sin la presencia del Gerente General.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |

| 3. DEL DIRECTORIO   | Sí | No |
|---|----|----|
|   |    |    |
| <b>3.9. Todos los miembros del Directorio participan en al menos dos Comités de Directorio.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>3.10. El Directorio revisa y aprueba anualmente las políticas de remuneraciones del personal de la Caja.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>3.11. El Directorio cuenta con políticas y mecanismos definidos y expresos que permitan precaver conflictos de interés de sus miembros.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |
| <b>3.12. El Directorio elabora, anualmente, un informe de cumplimiento de las normas que regulan los conflictos de interés de sus miembros.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>3.13. Cuenta el Directorio con políticas definidas y expresas para la contratación de expertos que lo asesoren.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política. |    |    |
| <b>3.14. Cuenta el Directorio con una política de desarrollo sostenible o de sustentabilidad de la Caja de Compensación, en relación a su naturaleza de entidad de previsión social.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |
| <b>3.15. El Directorio cuenta con una calendarización que fije a cada uno de sus miembros al menos una visita cada seis meses a una sucursal de la Caja de Compensación.</b>              |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política  |    |    |
| <b>3.16. El Directorio de la Caja de Compensación se capacita a lo menos una vez al año en materias de riesgos corporativos.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |

| 3. DEL DIRECTORIO  | Sí | No |
|--|----|----|
| <b>3.17. Existe acceso directo y permanente del Directorio de la Caja de Compensación a la correspondencia de la Gerencia General.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>3.18. El Directorio ha definido y revisa anualmente:</b>  |    |    |
| <b>3.18.1. Sus directrices en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible o sustentable de la C.C.A.F.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>3.18.2. Riesgos relevantes que pueden afectar a la C.C.A.F.</b>   |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>3.19. El Directorio es informado por parte de su Fiscalía sobre la regulación legal, reglamentaria y de esta Superintendencia relevante para el quehacer de la Caja.</b>              |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>3.20. El Directorio cuenta con un procedimiento para canalizar denuncias por parte del personal, clientes, proveedores u otros, respecto de eventuales irregularidades o delitos.</b> |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |

| 1. DE LA CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR   | Sí | No |
|--|----|----|
| <b>1.1. Cuenta con políticas y mecanismos definidos para impedir otorgar incentivos para lograr o mantener afiliación de las entidades empleadoras.</b>                                  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |
| <b>1.2. Cuenta con políticas y mecanismos establecidos para tramitar reclamos y sugerencias de parte de las restantes Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</b>                  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política |    |    |

| 1. DE LA CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR   | Sí | No |
|--|----|----|
| <p><b>1.3. Cuenta con políticas y procedimientos definidos para otorgar, tramitar y dar respuesta en materia información, reclamos y sugerencias que efectúan los afiliados.</b></p>   |    |    |
| <p>En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política</p>  |    |    |
| <p><b>1.4. Cuenta con a los menos dos mecanismos de fácil y rápido acceso a la información de los beneficios que entrega la Caja.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>1.5. Publicita en su página web los beneficios de seguridad social que otorga a sus afiliados, así como los requisitos para acceder a las prestaciones que otorga.</b></p>   |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>1.6. Tiene políticas y procedimientos claramente establecidos para recibir y tramitar reclamos y sugerencias del público en general.</b></p>   |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>1.7. Contesta todos los reclamos que recibe, tanto de los afiliados, otras Cajas de Compensación, entidades empleadoras, como público en general.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>1.8. Cuenta con un procedimiento para informar a cada nuevo Director de los principales aspectos de funcionamiento de la Caja, realizando la inducción necesaria al nuevo Director.</b></p>  |    |    |
| <p>En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política</p>  |    |    |
| <p><b>1.9. Cuenta con un sistema informático para los Directores, en el que se contiene la calendarización de los informes de gestión, riesgos y control interno, hechos relevantes y la correspondencia de la Gerencia General.</b></p> |    |    |
| <p>En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política</p>   |    |    |
| <p><b>1.10. Cuenta con Estados financieros auditados por empresa auditora externa.</b></p>   |    |    |



| 1. DE LA CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR   | Sí | No |
|--|----|----|
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.11. La C.C.A.F. cuenta con Código de Buenas Prácticas y Conducta sancionado por el Directorio.</b>  |    |    |
| En caso de no contar con el documento indicado, indicar las razones para ello, si se está en vías de adopción y el plazo dentro del cual se adoptará una determinada práctica o política.  |    |    |
| <b>1.12. El Código de Buenas Prácticas y Conducta se encuentra publicado en la página web de la C.C.A.F.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.13. Recibe anualmente un informe de cumplimiento de las normas del Código de Buenas Prácticas y Conducta por parte de su Oficial de Cumplimiento.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.14. Cuenta con un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir delitos, tal como se establece en el artículo 4° de la Ley N° 20.393, es decir, la Caja cuenta al menos con: designación de un encargado de prevención de delitos; ha provisto a este encargado de la definición de medios y facultades; tiene un sistema de prevención de los delitos; y se efectúa supervisión y certificación de su sistema de prevención de delitos.</b> |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.15. Cuenta con un sistema de compliance corporativo, es decir, de cultura corporativa, a través de la definición de políticas y procedimientos adecuados para detectar y gestionar los riesgos por incumplimiento de las obligaciones normativas y legales, mitigando los riesgos de sanciones y las pérdidas que se derivan de esos incumplimientos</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.16. Cuenta con una persona encargada de la función de oficial de cumplimiento, el que tiene la independencia necesaria para desarrollar su cometido.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.17. El Oficial de Cumplimiento de la Caja de Compensación reporta directamente al Directorio.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política  |    |    |
| <b>1.18. El Gerente General informa adecuada y oportunamente al Directorio de la Caja en materia de:</b>   |    |    |
| <b>1.18.1. Estatutos corporativos.</b>   |    |    |

| 1. DE LA CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR  | Sí | No |
|---|----|----|
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.2. Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja, en relación al régimen de prestaciones familiares, de subsidios de cesantía y de subsidios por incapacidad laboral.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.3. Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja en relación al régimen de prestaciones de crédito social.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.4. Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja en relación con el régimen de prestaciones adicionales.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.5. Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja en relación con el régimen de prestaciones complementarias.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.6. Hechos relevantes. El Gerente General da cuenta en cada sesión de Directorio de los hechos relevantes informados en el período a la Superintendencia.</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.18.7. Estados financieros. Los auditores externos, en el transcurso de la auditoría del año, se reunieron con el Directorio o algún Comité del Directorio, para exponer hallazgos de la auditoría o cualquier otra materia relevante o discrepancia contable con la administración de la Caja.</b> |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.19. El Auditor General goza de independencia respecto del Gerente General, lo que incluye que en algunas ocasiones reporta en forma directa y previa al Directorio de la Caja de Compensación</b>  |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |
| <b>1.20. La C.C.A.F. cuenta con una unidad de Gestión de Riesgos interna encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y reporte de riesgos.</b>   |    |    |
| En caso de marcar la opción NO explique por qué no se ha adoptado dicha práctica o política   |    |    |