



AU08-2012-00033

CIRCULAR N°

2821

SANTIAGO,

3 ABR. 2012

**CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR
GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL**

Esta Superintendencia, en ejercicio de sus atribuciones legales que le confieren las Leyes N°s. 16.395 y 18.833 y en el marco de la implementación de un modelo de Supervisión Basado en Riesgos aplicable a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) ha estimado pertinente instruir sobre la implementación de la gestión del riesgo operacional, de modo que estas entidades puedan implementar las políticas, procesos y destinar los recursos necesarios para gestionar adecuadamente este tipo de riesgo, sin perjuicio de que las CCAF puedan adoptar otras medidas complementarias para este propósito.

I. Definiciones

1.1. Riesgo operacional:

Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

1.2. Gestión de riesgo operacional:

Corresponde al proceso de identificación, medición y control del riesgo operacional que realiza una Caja de Compensación en el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el marco legal. Éste debe ser implementado y controlado por la Gerencia General de la CCAF, teniendo presente las responsabilidades del Directorio, de los dueños de los procesos, de la Unidad Especializada de Riesgo Operacional, de las unidades internas de Control Interno y/o Auditoría Interna y en general, del personal de la Caja, el cual debe conocer y participar activamente en la gestión del riesgo operacional. La gestión del riesgo operacional forma parte integral de la Política de Gestión de Riesgo Operacional, la cual debe ser aprobada por el Directorio.

1.3. Dueño de procesos:

Corresponde a aquel trabajador de la CCAF designado para hacerse responsable de la administración de un proceso y propiciar las mejoras a implementar en éste.

1.4. Diagrama de procesos:

Corresponde a la representación esquemática de las secuencias de un proceso o subproceso mediante un mapa de procesos y su descripción. El responsable de esta documentación es el dueño del proceso.

1.5. Matriz de riesgos y controles:

Corresponde a una herramienta a través de la cual se identifican los riesgos asociados a un proceso o subproceso, su evaluación cualitativa y/o cuantitativa, los controles asociados junto a su efectividad y el nivel de riesgo residual con el objetivo de priorizar, orientar y focalizar el tratamiento de riesgo.

1.6. Riesgo inherente:

Corresponde a aquel riesgo que por su naturaleza no puede ser separado del proceso o subproceso en que éste se presenta. Corresponde al riesgo que debe asumir cada CCAF de acuerdo al ámbito de desarrollo de sus actividades establecidas por Ley.

1.7. Riesgo residual:

Corresponde al nivel de riesgo remanente que existe sin perjuicio de haberse implementado las medidas mitigadoras de control.

1.8. Riesgo aceptado:

Corresponde al nivel de riesgo que la Caja de Compensación está dispuesta a aceptar en concordancia con la política de gestión de riesgo operacional y sus responsabilidades establecidas en el marco legal que las rige.

1.9. Evento de Origen:

Corresponde al evento, suceso o acontecimiento que da lugar, o tiene como consecuencia, una o más pérdidas cuantificables, o bien que da lugar a una serie de eventos colaterales que también impliquen pérdidas. En otras palabras, es el primer evento que da origen a una serie de pérdidas y/u otros eventos.

II. Ámbito de aplicación de la normativa de Riesgo Operacional

Las CCAF en su calidad de entidades de previsión social, otorgan y pagan prestaciones legales de seguridad social, esto es, asignaciones familiares, subsidios de cesantía y subsidios por incapacidad laboral de origen maternal. Esta administración la realizan con cargo a los fondos financieros de dichos regímenes. También administran el régimen de subsidio por incapacidad laboral respecto de sus trabajadores afiliados pertenecientes al FONASA. El financiamiento de los subsidios pagados proviene de la cotización del 0,6% de las remuneraciones imponibles de dichos trabajadores.

Además, las CCAF pueden establecer y administrar, con recursos propios, prestaciones de bienestar social, que son beneficios de carácter social y familiar a sus trabajadores y pensionados afiliados, distinguiéndose los regímenes de crédito social (que incluye créditos de consumo, hipotecarios, créditos educacionales y a microempresarios), de prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.

Por otro lado, también se aplican las presentes instrucciones de Riesgo Operacional al proceso de afiliación de entidades empleadoras, de trabajadores independientes y de pensionados, así como también a las actividades relacionadas con el ahorro para el leasing habitacional que administran las CCAF.

III. Factores que originan el riesgo operacional

III.1. Procesos internos

Las Cajas de Compensación deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y servicios, relacionados al diseño inapropiado de los procesos o a políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos, así como su ajuste a la normativa vigente que les es aplicable. Esto incluye a los procesos propios de la CCAF que se ejecutan de manera externalizada en proveedores de servicios.

III.2. Personal

Las Cajas de Compensación deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados al personal, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, conductas inapropiadas de los mismos, seguridad en el puesto de trabajo, error humano, fraude, robo, huelgas, apropiación de información sensible, entre otros.

111.3. Tecnología de información

Las Cajas de Compensación deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

111.4. Eventos externos

Las Cajas de Compensación deben gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la entidad, relacionados por ejemplo a fallas en los servicios básicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros.

IV. Eventos de pérdida por riesgo operacional

Los eventos de pérdida por riesgo operacional pueden ser clasificados de acuerdo a las siguientes categorías:

IV. 1. Fraude interno:

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación cuya finalidad sea defraudar, ya sea apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo regulaciones, leyes o políticas internas de la CCAF, con el objeto de obtener un beneficio ilícito, en el que se encuentre implicado, al menos, un representante de la alta administración, cargo directivo, o un empleado de la CCAF.

IV.2. Fraude externo:

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación destinada a defraudar, ya sea apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.

IV.3. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, así como las derivadas de reclamaciones por daños personales, físicos o síquicos, incluidas las relativas a casos de acoso y discriminación.

IV.4 Afiliados, productos y prácticas de negocios:

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación con los afiliados de la Caja o de la naturaleza o diseño de un producto y/o servicio ofrecido en el marco de los regímenes sociales administrados por las CCAF.

IV.5. Daños a activos materiales:

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

IV.6. Interrupción del negocio y fallos en los sistemas:

Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.

IV.7. Ejecución, entrega y gestión de procesos:

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

V. Exigencias de Gestión que deben cumplir las CCAF para implementar adecuadamente el proceso de gestión de riesgo operacional

Las Cajas de Compensación deberán contar con procedimientos documentados y debidamente aprobados para implementar el proceso de gestión de riesgo operacional, los que deben considerar al menos los siguientes elementos:

V.1 Política de Gestión de Riesgo Operacional

El Directorio de la CCAF deberá aprobar y ordenar la implementación de una Política de Gestión de Riesgo Operacional, destinada a establecer las medidas que deberá adoptar la administración de la entidad en dicho ámbito.

La Política de Gestión de Riesgo Operacional deberá contener al menos los siguientes elementos:

V. 1.1. Roles y responsabilidades

Se deberán definir las obligaciones y responsabilidades de quienes participan en el proceso de gestión de riesgo operacional. Las Cajas deberán poseer una unidad especializada en la administración del riesgo operacional y deberán disponer de los recursos necesarios, físicos, humanos y tecnológicos para cumplir a cabalidad con su labor.

El tamaño de esta unidad especialista en riesgo operacional estará directamente relacionada con la complejidad y volumen de operaciones de la CCAF, y debe estar en constante coordinación con las otras unidades especializadas que se preocupan de la gestión del riesgo de crédito, liquidez y mercado. Deberá existir consistencia entre la estrategia de gestión del riesgo operacional definida por la entidad y el volumen de sus actividades.

Adicionalmente, la política deberá establecer la función de Auditoría Interna en la gestión del riesgo operacional que realiza la CCAF.

V.1.2. Definición de objetivos del proceso de gestión de riesgo operacional

Las CCAF deberán establecer los objetivos que persigue la implementación del proceso de gestión de riesgo operacional, los cuales deben estar alineados con sus objetivos estratégicos.

V.1.3. Definición de riesgos

Las CCAF deberán definir con claridad los riesgos operacionales que deben gestionar, con el objetivo de determinar los tipos de riesgos que serán administrados y la forma a partir de la cual, ellos serán gestionados.

V.1.4. Definición de riesgo aceptado

La CCAF debe establecer los criterios para determinar el riesgo aceptado, el cual debe ser consecuente con los criterios de evaluación y tratamiento de riesgos y con el marco legal y reglamentario aplicable a la entidad.

V.1.5. Criterios de evaluación y tratamiento de riesgos

Las CCAF deberá definir el criterio de evaluación de riesgo que mejor se adecúe a su contexto organizacional y estratégico. Además, debe especificar los criterios de tratamiento de los riesgos, junto con las variables a considerar en cada una de ellas.

V.1.6. Criterios de Divulgación de los riesgos a los actores relevantes

Las CCAF deberán definir en su política la forma en que entregarán información sobre la gestión del riesgo operacional a los actores relevantes (entidades supervisoras, entidades empleadoras, público en general, acreedores, entre otros).

V.1.7. Periodicidad en la entrega de información al Directorio

La forma y periodicidad con la que se deberá informar al Directorio y a la Gerencia General, entre otros, sobre la exposición al riesgo operacional de la Caja y de cada unidad de negocio.

V.2. Manual de Gestión de Riesgo Operacional

Basándose en la Política, las Cajas de Compensación deberán establecer procedimientos formales para la gestión de los riesgos que surjan de los procesos asociados a las actividades efectuadas por dichas entidades.

Tales procedimientos deberán estar debidamente documentados en un manual de gestión de riesgo operacional, el cual debe describir las etapas del proceso de gestión de riesgo operacional, junto a los requerimientos de documentación y de informes resultantes, teniendo en consideración lo que se establece en la presente circular.

En dicho manual, debe estar identificada la unidad responsable de desarrollar, implementar e impulsar la gestión de riesgo operacional en la entidad.

Las CCAF deberán contar con un manual de gestión del riesgo operacional, el cual deberá contemplar por lo menos los siguientes aspectos:

- a. Funciones y responsabilidades asociadas con la gestión del riesgo operacional del Directorio, la Gerencia General, el Comité de Riesgos, la Unidad de Riesgos (o la unidad especializada, si corresponde) y las unidades de negocio y de apoyo.
- b. Descripción de la metodología aplicada para la gestión del riesgo operacional.

- c. El proceso para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios que deberá contar, entre otros aspectos, con una descripción general de la nueva operación, producto o servicio de que se trate, los riesgos identificados y las acciones a tomar para su control.

V.3. Análisis y evaluación de riesgos

La CCAF deberá implementar un proceso estructurado bajo el cual los riesgos son identificados, medidos, monitoreados y controlados, considerando al menos los siguientes aspectos:

- V.3.1. La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, debe identificar los procesos y subprocesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, con total cobertura de sus procesos relevantes, identificando a los respectivos dueños de dichos procesos.
- V.3.2. Los dueños de procesos deben describir de manera precisa los procesos y/o subprocesos, por medio de diagramas de procesos, matrices de riesgos u otros equivalentes.
- V.3.3. La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional en conjunto con el dueño de cada proceso, debe:
 - Identificar y evaluar los diferentes riesgos y factores que influyen sobre éstos mediante un análisis combinado de riesgo inherente, impacto y probabilidad de materialización, considerando la efectividad de las actividades de control implementadas para mitigar dichos riesgos. A partir de ello, se debe estimar el riesgo residual o nivel de riesgo expuesto. Esta evaluación se debe documentar en una matriz de riesgos y controles.
 - Comparar el resultado de esta evaluación con el nivel de riesgo aceptado, definido en la política de gestión de riesgo operacional.
 - Realizar re-evaluaciones de forma periódica de los riesgos de la entidad con el fin de asegurar la visión actualizada de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como la consideración de un correcto nivel de exposición al riesgo.
 - Mantener actualizada y disponible en todo momento la documentación asociada.

V.4. Tratamiento de Riesgos

De acuerdo a las prioridades establecidas en la etapa de análisis y evaluación de riesgos, la unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, en conjunto con el dueño de cada proceso, debe analizar las distintas opciones para el tratamiento de los riesgos, definidas en la política de gestión de riesgo operacional, preparar planes de acción para su tratamiento y definir la forma en que estos últimos se implementarán.

Esta decisión se deberá documentar en la matriz de riesgos y controles, la cual, en este ámbito, debe indicar para cada proceso o subproceso revisado, a lo menos lo siguiente:

- a) Descripción del riesgo
- b) Nivel de riesgo o riesgo inherente
- c) Descripción de la acción a tomar
- d) Responsable de la implementación
- e) Plazo y estado de la implementación
- f) Apoyo de otras áreas de la entidad

V.5. Responsabilidades y Estructura Organizacional

Las CCAF deberán mantener una estructura organizacional apta para la definición, administración y el control del riesgo operacional, derivado del desarrollo de sus actividades. La estructura organizacional de las entidades deberá considerar, al menos:

V.5.1. Directorio de la Caja de Compensación

El Directorio tiene las siguientes responsabilidades específicas respecto a la gestión del riesgo operacional:

- a) Definir la política general para la gestión del riesgo operacional.
- b) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.
- c) Pronunciarse sobre la conveniencia de establecer un sistema de incentivos, tanto pecuniarios como no pecuniarios, que fomente la adecuada gestión del riesgo operacional y que no favorezca la toma inapropiada de riesgos.
- d) Aprobar el manual de gestión del riesgo operacional.
- e) Conocer los principales riesgos operacionales afrontados por la entidad, estableciendo adecuados niveles de riesgo aceptado.
- f) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.
- g) Obtener aseguramiento razonable que la Caja cuenta con una efectiva gestión del riesgo operacional, y que los principales riesgos identificados se encuentran bajo control dentro de los límites que han establecido.
- h) Velar por el cumplimiento de las instrucciones contenidas en esta Circular.

V.5.2. Gerencia General

La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las disposiciones del Directorio. Por su parte, los gerentes de las unidades organizativas de negocios o de apoyo tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo operacional en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.

V.5.3. Comité de Riesgos

La CCAF deberá contar con un Comité de Riesgos, que debiera sesionar de forma periódica, instancia en la que se deberá abordar de manera adecuada el riesgo operacional. En estos comités deberán participar miembros del Directorio y de la Alta Gerencia de la CCAF. Las decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité deberán quedar registrados formalmente.

V.5.4. Comité de Auditoría

La Caja de Compensación deberá contar con un órgano de decisión o Comité de Auditoría, que analizará los resultados e informes de auditoría y de control, en términos de riesgo operacional con el fin de obtener conclusiones y tomar acuerdos que trasladará a las Unidades y Direcciones competentes.

El Comité de Auditoría debatirá materias relativas a Riesgo Operacional en aquellos casos en los cuales a partir del proceso de auditoría interna realizado sobre las metodologías de medición y gestión del Riesgo Operacional surjan aspectos relevantes a discutir en dicha instancia. Las decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité deberán quedar registrados formalmente.

V.5.5. Unidad Especializada en Riesgo Operacional

La CCAF deberá contar con una unidad especializada de gestión del riesgo operacional que deberá cumplir, entre otras, con las siguientes funciones:

- a. Proponer políticas para la gestión del riesgo operacional.
- b. Participar en el diseño y permanente actualización del Manual de gestión del riesgo operacional.
- c. Desarrollar la metodología para la gestión del riesgo operacional.
- d. Apoyar y asistir a las demás unidades de la Caja para la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional.
- e. Evaluación del riesgo operacional, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático.
- f. Consolidación y desarrollo de reportes e informes sobre la gestión del riesgo operacional por proceso, o unidades de negocio y apoyo.
- g. Identificación de las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operacional.
- h. Otras necesarias para el desarrollo de la función.
- i. Informar al Directorio y a la Alta Gerencia periódicamente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la gestión del riesgo operacional.

Esta unidad podrá delegar determinadas funciones de evaluación, tales como la realización de pruebas a los procedimientos y controles, a otras personas o entidades calificadas externas. No obstante, dicha unidad seguirá siendo responsable de aquellas funciones, las cuales se efectuarán bajo su propia supervisión.

La CCAF deberá asegurar que la función o unidad especializada de gestión del riesgo operacional cuenta con recursos suficientes para el pleno desarrollo de sus actividades, así como independencia suficiente en la toma de decisiones.

V.5.6. Cultura de Riesgo Operacional

Los funcionarios de la CCAF deben conocer y dar cumplimiento cabal a la política de gestión de riesgo operacional. Además debe existir evidencia de la toma de conocimiento de la política.

Asimismo, la CCAF deberá promover la capacitación en la gestión del riesgo operacional de su personal, considerando sus diferentes casuísticas en las responsabilidades de los distintos roles.

V.5.7. Auditoría Interna

La Unidad y/o Gerencia de Auditoría Interna deberá evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional de acuerdo a las exigencias contenidas en la presente Circular.

El rol de la Auditoría Interna debe ser independiente del área encargada de la gestión del riesgo operacional, y debe contar con los recursos necesarios, independencia y objetividad para entregar información para la toma de decisiones al Directorio sobre la calidad de la gestión de los riesgos que realiza la CCAF.

De forma específica, la función de Auditoría Interna deberá:

- Verificar que el sistema de medición del riesgo está correctamente integrado en la gestión de la Caja de Compensación.
- Verificar el correcto funcionamiento de los procedimientos y herramientas de la gestión del Riesgo Operacional, validando:
 - Los datos internos cargados en la Base de Datos de Pérdidas por Riesgo Operacional.
 - El rigor en la cumplimentación de cuestionarios,
 - La coherencia entre ambas metodologías,
 - El adecuado seguimiento de los Planes de Acción,
 - Los procedimientos para revisar y actualizar el Marco de Gestión de Riesgo Operacional.
 - Los procedimientos de reporte de la información de gestión.
- Analizar la adecuación de las infraestructuras tecnológicas y la captura y mantenimiento de los datos.

V.6. Base de datos de pérdida

V.6.1. Registro de información de pérdidas

Las Cajas deberán contar con una base de datos de los eventos de pérdida por riesgo operacional. Debe tenerse en cuenta que un evento puede tener como efecto una o más pérdidas y que podrían existir recuperaciones directas o indirectas sobre las mismas, por lo cual las CCAF deberán estar

en capacidad de agrupar las pérdidas ocurridas por evento. La base de datos deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Deben registrarse los eventos de pérdida originados en toda la CCAF, para lo cual la entidad deberá contar con políticas, procedimientos de captura, identificación y asignación de roles y responsabilidades y entrenamiento al personal que interviene en el proceso.
- Deberá registrarse de forma diferenciada cada uno de los impactos económicos y recuperaciones, tanto directas como por seguro, asociadas al evento de pérdidas. Para cada uno de ellos, se registrarán las categorizaciones, fechas y valores que permitan su completa caracterización sin netear.
- Deberá adelantarse, en lo posible, el reconocimiento y registro por parte de la Caja sobre aquellos eventos de que se tiene conocimiento o certeza razonable que acabarán generando pérdidas por riesgo operacional en la Entidad. Esto incluye a los eventos provisionados.
- Deberá registrarse, como mínimo, la siguiente información referida al evento y a las pérdidas asociadas:

- Código único de identificación del evento.
- Tipo de evento de pérdida, según tipos de eventos señalados en el Anexo 1 de la presente Circular.
- Línea de negocio asociada, según líneas señaladas en el Anexo 2 de la presente Circular. Estos cuadros podrán ser actualizados por la Superintendencia mediante Circular. En el caso de que la CCAF cuente con líneas de negocio internas, éstas deberán encontrarse mapeadas a las líneas de negocio definidas en la circular y sus procedimientos de asignación documentados.
- Descripción del evento.
- Fecha de ocurrencia o de inicio del evento.
- Fecha de descubrimiento o toma de consciencia del evento.
- Fecha de registro contable del evento.
- Monto(s) bruto(s) de la(s) pérdida(s).
- Monto total recuperado.
- Cuenta(s) contable(s) asociadas.
- Identificación si el evento está asociado con el riesgo de crédito.

V.6.2. Conciliación contable

La CCAF deberá establecer y ejecutar procedimientos robustos que le permitan asegurar la conciliación de la información registrada en la Base de Pérdidas con el registro contable y que la información de pérdidas por riesgo operacional reflejada en la contabilidad se encuentre debidamente registrada en la Base de Pérdidas.

Dichos procedimientos de conciliación se encontrarán formalizados y validados.

La CCAF deberá mantener registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la conciliación, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

V.6.3. Pruebas de Calidad de Datos

La CCAF deberá desarrollar de forma periódica, mínima anual, pruebas específicas que le permitan asegurar la calidad de los datos registrados en la Base de Pérdidas, incluyendo razonabilidad de montos y fechas, así como la concentración o distribución de eventos.

Los procedimientos y el detalle de las pruebas deberán estar formalizados en documentos validados.

La CCAF deberá mantener registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la calidad de los datos de la Base de Pérdidas, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

V.6.4. Documentación de eventos relevantes

La CCAF deberá mantener registro físico, a disposición de la SUSESO, del expediente con los eventos de pérdidas de mayor relevancia, que serán aquellos en los cuales la pérdida asociada al evento de origen sea mayor o igual a 100 UF.

V.7. Planes de Contingencia para asegurar capacidad operativa continua de la CCAF

Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, las Cajas deben implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio que tendrá como objetivo implementar respuestas efectivas para que la operatividad del negocio de la CCAF continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en las operaciones de la entidad. El plan deberá considerar tanto aquellos procesos de soporte o negocio que desarrolle de forma interna la entidad, como aquellos que se encuentren externalizados en proveedores de servicios.

Las CCAF deberán realizar de forma periódica, mínima anual, pruebas sobre la efectividad de los planes de continuidad de negocio a nivel de la entidad. El plan de dichas pruebas deberá quedar documentado, así como los resultados obtenidos y las posibles medidas correctoras identificadas.

Asimismo, las Cajas deben contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. En el diseño del sistema de seguridad de la información se deberá tener en cuenta qué hay que proteger y por qué, de qué (o quién) se debe proteger y cómo protegerlo. Además, las Cajas podrán adherir a alguno de los estándares conocidos y aceptados de Seguridad de la Información, de acuerdo al nivel, complejidad y particularidades de las operaciones de cada Caja.

V.8. Política para administrar el riesgo asociado a actividades externalizadas

Con el fin de gestionar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, las Cajas deberán establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados, siendo la Caja la responsable última de dichos procesos. Dichas políticas y procedimientos deberán considerar:

- a. La evaluación del riesgo, que considere a todas las partes involucradas, previa decisión de externalización. Dicha evaluación debe considerar criterios tales como: los montos pagados, el volumen de transacciones y la frecuencia de trato con el proveedor del servicio.
- b. El proceso de selección del proveedor del servicio.
- c. La elaboración del acuerdo de subcontratación.
- d. La gestión y monitoreo de los riesgos asociados con el acuerdo de subcontratación.
- e. La identificación de la criticidad del proveedor.
- f. La implementación de un entorno de control efectivo.
- g. Establecimiento de planes de continuidad, así como sus pruebas periódicas y reporte de resultados.
- h. Acceso a la información por parte del Regulador.

Los acuerdos de subcontratación deberán formalizarse mediante contratos firmados entre las partes, los cuales deben incluir acuerdos de niveles de servicio, cláusulas de penalizaciones y definir claramente las responsabilidades del proveedor y de la CCAF, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento que se consideren necesarios.

VI Monitoreo y evaluación interna

Las CCAF deberán monitorear de forma permanente sus principales riesgos, junto a la efectividad de las actividades de control implementadas.

Los resultados de los monitoreos deben ser informados periódicamente a los miembros del directorio, a la gerencia general y a los dueños de procesos, a través de reportes periódicos. Para tales efectos, la unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, debe implementar indicadores para realizar los monitoreos sobre:

- a. Los riesgos de la entidad y su evolución
- b. La evolución de las pérdidas
- c. Los factores de riesgo asociados
- d. La efectividad de medidas de control implementadas o existentes

Adicionalmente dicha unidad debe mantener la documentación y el registro de al menos los incidentes más significativos ocurridos y las medidas de mitigación aplicadas los cuales deberán permanecer disponibles para su consulta por un periodo de tiempo de al menos cinco años. La documentación señalada anteriormente debe estar disponible para las revisiones que realice esta Superintendencia. Además, la CCAF deberá enviar a esta Superintendencia un informe anual sobre la gestión del riesgo operacional, a más tardar, el último día hábil del mes de marzo del año siguiente. Dicho informe contendrá, al menos, la siguiente información:

- a. Pérdidas operacionales y su evolución, diferenciadas por las distintas líneas de negocio y tipología de riesgos
- b. Inventario con detalle de las pérdidas más relevantes registradas por la CCAF
- c. Nivel de su exposición a los riesgos operacionales y su distribución a través de las líneas de negocio y categorías de riesgo
- d. Hechos relevantes acaecidos dentro de la CCAF en términos de riesgo operacional

VII. Información y Comunicación

La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional debe mantenerse en constante comunicación con el resto de las unidades de la CCAF. Para ello debe diseñar y emitir reportes periódicos a los diferentes interesados (internos o externos a la entidad). Corresponderá considerar a lo menos los siguientes aspectos:

a) La gerencia general deberá informar, a lo menos, cada tres meses al directorio, al comité de riesgos y/o de auditoría sobre los principales riesgos de la Caja y los planes de tratamiento adoptados; en este aspecto, incluyendo los planes de tratamiento que se implementarán. De la presentación que se efectúe, su discusión y aprobación, quedará constancia en las actas de sesión de directorio correspondientes.

b) La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional debe informar oportunamente, o a lo menos trimestralmente, a la gerencia general sobre los procesos revisados, los resultados sobre la efectividad de los controles revisados, el estado de avance de los planes de mitigación acordados con los dueños de procesos, los incidentes registrados y la evolución de los indicadores diseñados para el monitoreo.

c) La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional deberá informar a los dueños de procesos sobre el resultado de la evaluación de gestión de riesgo operacional relativo a sus procesos, y adicionalmente, debe informar sobre el estado de avance mensual de los planes de acción comprometidos.

d) La unidad responsable de evaluar de forma permanente e independiente la efectividad de las políticas y procedimientos de la gestión de riesgo operacional, deberá informar a lo menos una vez al año al directorio sobre el cumplimiento de la política y del manual de gestión de riesgo operacional.

e) La gerencia general deberá informar a toda la organización, como también al público en general, los lineamientos principales de la gestión de riesgo operacional, al menos a través de la Memoria Anual y la página web, así como cualquier otro medio que la CCAF estime pertinente.

VIII. Actualización de políticas y procedimientos

Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deberán ser constantemente revisados, monitoreados, y mantenerse actualizados, de forma tal que se asegure una efectiva identificación de los riesgos y se cuente con los controles adecuados para su mitigación. Estas revisiones deberán ser realizadas con una periodicidad de a lo menos de una vez al año.

IX. Autoevaluación

La CCAF deberá efectuar una vez al año, una autoevaluación del cumplimiento de los requisitos de esta Circular, para lo cual deberá establecer sus propios indicadores de medición en relación a lo instruido en las presentes instrucciones, los cuales deberán ser claros, objetivos y verificables por parte de esta Superintendencia. Dicha pauta deberá confeccionarse teniendo en cuenta los diferentes tópicos contemplados en las presentes instrucciones. La autoevaluación

que realice una Caja será un insumo para las labores de fiscalización que realice esta Superintendencia.

El sistema de gestión y evaluación del riesgo operacional deberá ser objeto de una revisión periódica, al menos anual, por parte de la Unidad de Auditoría Interna.

X Vigencia

El cumplimiento de las exigencias contenidas en la presente Circular será de carácter de obligatorio a contar del 1° de enero de 2014. Por consiguiente, las instrucciones contenidas en la Circular N° 2.090, de 2003, dejará de aplicarse a contar de esa fecha.

Sin perjuicio de lo anterior, las CCAF deberán enviar a esta Superintendencia un Plan de Implementación, en el cual se detallen los tiempos de ejecución y la forma cómo se cumplirá en forma secuencial, con los objetivos planteados, hasta el 31 de diciembre de 2013. El Plan de Implementación debe ser enviado a más tardar el día 30 de junio de 2012.

Adicionalmente, las CCAF deberán enviar un informe trimestral, aprobado por el Directorio, con el estado de avance, dónde se informe el nivel de cumplimiento a lo contenido en el Plan de Implementación, sus desviaciones y acciones correctivas, siendo la primera entrega el día 30 de septiembre de 2012, y así sucesivamente el último día hábil del mes del trimestre correspondiente.

Por último, la Superintendente infrascrita solicita a Ud. dar la más amplia difusión a las presentes instrucciones, especialmente entre el personal encargado de su aplicación.

Saluda atentamente a Ud.,


CLLR/SVZ/ETS
DISTRIBUCIÓN


SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
SUPERINTENDENTE


MARÍA JOSÉ ZALDIVAR LARRAÍN
SUPERINTENDENTA

- Presidentes de H. Directorio de Cajas de Compensación
 - Gerentes Generales de Cajas de Compensación
- Archivo Central

Anexo 1: Tipos de Evento Riesgo Operacional Nivel I y Nivel II

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas de la CCAF (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la Caja.	Actividades autorizadas no	Operaciones cursadas por crédito social a afiliados inexistentes.
Fraude externo	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero.	Robo y fraude	Robo, malversación, falsificación, soborno, contrabando, evasión de impuestos (intencional).
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación.	Robo y fraude Seguridad de los sistemas Relaciones laborales Higiene y seguridad en el trabajo Diversidad y discriminación	Robo, falsificación. Daños por ataques informáticos, robo de información. Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos. Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores. Todo tipo de discriminación.
Afiliados, productos y prácticas empresariales	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información (conocimiento del cliente, etc.), abuso de información confidencial.

			Prácticas empresariales o de mercado impropiedades	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado impropiedades, manipulación del mercado, lavado de dinero.
			Productos defectuosos	Defectos del producto (no autorizado, etc.), error de los modelos.
			Selección, patrocinio y riesgos	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.
			Administración del Estado	Duplicidad de pagos de beneficios a trabajadores
Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos		Desastres y otros acontecimientos	Pérdidas por desastres naturales, pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo).
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas		Sistemas	Pérdidas por fallos en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica.
Ejecución, entrega y gestión de procesos	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores		Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos / sistemas, errores contables.
			Seguimiento y presentación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas).
			Aceptación de clientes y documentación	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos.

		Gestión de cuentas de clientes	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.
		Contrapartes comerciales	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigios con proveedores.

Anexo 2: Líneas de Negocio Genéricas para CCAF

Nivel 1	Nivel 2
Regímenes Previsionales	Prestaciones Familiares
	Subsidio de Cesantía
	Subsidio de Incapacidad Laboral
	Crédito Social
Regímenes Bienestar Social	Prestaciones adicionales
	Prestaciones complementarias
Otros servicios	Otros servicios prestados por las CCAF distintos a los anteriores. Proceso de afiliación de empresas, pensionados e independientes. Proceso relacionado con el ahorro para leasing habitacional.