



FICHA DE FISCALIZACIÓN

INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN	Fiscalizar el seguimiento de la implementación sobre Relacionamiento C.C.A.F. con sus afiliados. (Punto 5.5.1.5. sobre "Reclamos", del Compendio de Normas de Cajas de Compensación).
TIPO DE ENTIDAD	CCAF
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN	AÑO 2025

DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

DESCRIPCIÓN	Tiene por finalidad constatar que las C.C.A.F. han implementado mecanismos efectivos de relacionamiento con los afiliados, con especial énfasis en la gestión de reclamos. La fiscalización permite asegurar que existan sistemas con trazabilidad, control de plazos y procedimientos para resolver reclamos en conformidad al Compendio, contribuyendo a la mejora continua del servicio.
METODOLOGÍA	La metodología de fiscalización considera la revisión documental de los informes de gestión de reclamos y de los reportes presentados al Directorio por parte de las Cajas de Compensación. A continuación, se verifica en los sistemas internos la existencia de trazabilidad de los reclamos, comprobando que se registren con fecha, materia, estado de tramitación y resolución final. También se analizan los indicadores normativos que permiten evaluar el cumplimiento de plazos y la efectividad en la resolución de los casos, verificando la adopción de medidas correctivas cuando corresponda. Todo lo anterior se contrasta con lo exigido en el punto 5.5.1.5 del Compendio de Normas y con las circulares asociadas a la gestión de reclamos.

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

ID_FIS_MOD	NOMBRE DE LA ENTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO	PLAN DE REMEDIACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO
2025_MOD_FIS_004	C.C.A.F. LA ARAUCANA	<p>Se identificó una debilidad en el sistema de control interno de la Caja. Esta debilidad consiste en que no se verifica o asegura la implementación completa y correcta de las instrucciones de la Superintendencia. Esta situación incumple las normas sobre "Buenas Prácticas en Gestión de Cumplimiento Corporativo" y "Control Interno" (Libro V del Compendio) y afecta la obligación de reportar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social (punto 8.3.5 del Compendio de Normas).</p> <p>Si la Caja no está de acuerdo con el contenido o alcance de una resolución, puede presentar un recurso de reposición a través del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) o solicitar una aclaración, rectificación o enmienda de la resolución, según lo establece el punto 8.3.5.6 del Compendio.</p>	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_004	C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE	<p>La Política de Atención de Caja de Compensación 18 de Septiembre establece que se buscará atender con una espera máxima de 30 minutos al 85% de sus afiliados. Sin embargo, esta disposición no cumple con la normativa vigente (punto 5.5.1.2 del Compendio de Normas), la cual exige que la Caja mida y asegure que los tiempos de espera no superen los 30 minutos para la totalidad de sus afiliados, no solo para un porcentaje.</p>	Entidad envía plan de remediación
2025_MOD_FIS_004	C.C.A.F. DE LOS ANDES	<p>Es fundamental que las incidencias operacionales (registradas en los "Indicadores Mesa de Reclamos") se incorporen de forma sistemática al proceso de gestión de riesgo operacional de la institución. Según la normativa (punto 6.1, Título I "Riesgo Operacional"), la entidad debe tener un proceso para identificar, registrar, evaluar, tratar y monitorear los eventos de riesgo que puedan afectar la continuidad, calidad u oportunidad del servicio que usted recibe.</p>	Entidad envía plan de remediación
2025_MOD_FIS_004	C.C.A.F. DE LOS ANDES	<p>Se identificó un incumplimiento normativo: la C.C.A.F. no ha publicado la información requerida sobre reclamaciones. Esta información debe incluir las estadísticas mensuales de reclamos presentados por afiliados o terceros, detallando los principales motivos, el tipo de afiliado, el número de casos y el porcentaje de respuestas entregadas, según lo establece el numeral 7.2.5 "Información que deben publicar".</p>	Entidad envía plan de remediación