



AU08-2022-01116

CIRCULAR N^o
SANTIAGO,

**CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR
IMPARTE INSTRUCCIONES EN MATERIA DE
RIESGO REPUTACIONAL**

Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren la Ley N°16.395 en sus artículos 1°, 2° letras b) y c), 3°, 23 y 38, Ley Orgánica del Servicio; lo establecido en los artículos 1°, 3°, 19 y 21 de la Ley N°18.833, que estableció un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, C.C.A.F.; lo dispuesto en la Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos de la Administración del Estado; y luego del proceso de consulta pública de rigor, ha estimado necesario impartir instrucciones a estas entidades, respecto del Riesgo Reputacional que podrían afectarlas.

RIESGO REPUTACIONAL Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

1. Definiciones

- a) Se entenderá por **Riesgo Reputacional** aquel riesgo por no cumplimiento de las “expectativas del medio”. Consiste en todo aquello que puede dañar la reputación de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, requiere que esta incumpla, con su acción o inacción, las expectativas de sus stakeholders o grupos de interés (Trabajadores y Colaboradores; Clientes; Proveedores; Autoridades y Organismos públicos e Internacionales; Asociaciones Gremiales; Medios de Comunicación, entre otros). Con ello, las Cajas de Compensación arriesgan la lealtad de sus clientes, su reputación, cambios en las regulaciones y, lo más importante, su legitimidad, viabilidad o sostenibilidad en el largo plazo.

Los potenciales daños a la reputación de una empresa pueden ser prevenidos o mitigados con un adecuado manejo del riesgo reputacional

- b) Para fines de la presente normativa, se entenderá por **Reputación Corporativa** la suma de los aspectos intangibles que percibe la sociedad, como pueden ser la honestidad, los servicios que brinda, la imagen corporativa, la ética empresarial o las relaciones laborales. Es el conjunto de percepciones que tienen sobre las C.C.A.F. los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, como resultado del comportamiento desarrollado por la Caja a lo largo del tiempo y de su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos.

2. Política de Riesgo Reputacional

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deberán implementar una política de gestión del riesgo reputacional destinada a establecer un marco para su gestión, con planes de acción adecuados para mitigar los efectos de este riesgo, debiendo ésta ser ordenada y aprobada por el directorio, como principal responsable del adecuado otorgamiento de las prestaciones de la Ley N°18.833.

Se considerará buena práctica que dicha política contenga, al menos, los siguientes elementos:

- a. Roles y responsabilidades. Se deben definir las obligaciones y responsabilidades de las diferentes personas y estamentos que participan en los procesos de gestión del riesgo reputacional;
- b. Definición de los objetivos que persigue la implementación de los procesos de gestión de riesgo reputacional, los cuales deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la Caja;
- c. Taxonomía de riesgos. Se deben identificar con claridad la tipología de riesgos a utilizar en relación con el riesgo reputacional;
- d. Definición de criterios de evaluación del riesgo reputacional, junto con los criterios de tratamiento del riesgo. Para la evaluación de los riesgos se pueden utilizar metodologías cualitativas, cuantitativas o semicuantitativas;

- e. Definición de límites de riesgo aceptado, el cual debe ser consecuente con los criterios de evaluación, tratamiento de los riesgos y el marco legal y regulatorio aplicable a la Caja;
- f. Establecimiento de la forma y periodicidad con la que se informará al directorio, comité de riesgos y a la gerencia general, entre otros, sobre la exposición al riesgo de la Caja;
- g. Procedimiento de aprobación: Se debe incluir el procedimiento de aprobación y actualización de la política de riesgo reputacional, indicando la periodicidad e instancia de revisión. Estas verificaciones deben ser realizadas con una periodicidad de a lo menos una vez al año, debiendo quedar registro de ellos y disponible para las revisiones de esta Superintendencia.
- h. Contar con un Subcomité de Riesgo Reputacional, integrado por al menos dos directores. Este subcomité formará parte del Comité de Riesgos de la Caja.
- i. Gestionar de manera adecuada el riesgo corporativo.

3. Gestión del Riesgo reputacional

a) Gestión del riesgo Reputacional

Para efectos de esta regulación, se entenderá por gestión del riesgo reputacional el conjunto de mecanismos y funciones que posibilitan, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados, evaluar y gestionar este riesgo.

Los principales factores que impactan al riesgo reputacional deberán ser gestionados de acuerdo con las siguientes instrucciones:

i) Conductas cuestionables al interior de la organización

Las Cajas deberán establecer actividades de control interno orientadas a identificar y mitigar la materialización de los riesgos asociados a las acciones tendientes a alterar la información financiero contable, apropiación y malversación de activos, corrupción y otras conductas que pudieren generar perjuicio en la confianza pública y la reputación organizacional.

Por lo anterior, es necesario contar con un Código de buenas prácticas y de conducta y cumplir las instrucciones en materia de auditoría interna, para lo cual se deberán realizar auditorías en esta materia y establecer un canal de denuncias confidencial, con un proceso transparente para que se pueda reportar cualquier anomalía en los procesos internos.

ii) Relaciones cuestionables de la Organización con terceros

Con la finalidad de precaver el establecimiento de relaciones con personas naturales o jurídicas envueltas en actuaciones legal o éticamente cuestionables que puedan afectar la reputación de la Caja, es fundamental que se analice el perfil de las empresas o personas naturales con las que va a establecer algún tipo de relación, ya sea como proveedores, clientes o empresas asociadas. Para lo anterior, se deberán adoptar medidas de control, tales como:

1. Examinar los procesos que se ejecutan vinculados al relacionamiento externo de la Caja.
2. Exigir los documentos que sean necesarios para conocer el tipo de actividad que realiza la entidad o persona.
3. Solicitar información que permita conocer los accionistas de las empresas relacionadas y el origen del patrimonio.
4. Comprobar los datos suministrados y reportar cualquier irregularidad ante la autoridad competente.
5. Cumplir con lo indicado por esta Superintendencia en lo referente a la entrega de información de los directores y gerentes en cuanto a participación en empresas relacionadas con contratos con la Caja de Compensación.

- iii) Deficiencia en la calidad y falta de oportunidad en la entrega de las prestaciones.

La Caja deberá implementar metodologías de gestión de calidad que permitan identificar las áreas y los procesos que son propensos a situaciones de riesgo que afecten la calidad y oportunidad en la entrega de las prestaciones, de modo que puedan ser intervenidos de manera oportuna y adecuada para precaver eventuales reclamos que afecten su reputación corporativa.

La Caja también deberá velar por el correcto envío de información relevante a los afiliados, tanto de prestaciones de crédito social como de otras prestaciones. El envío de esta información debe ser de manera clara, veraz y oportuna.

Las C.C.A.F. deberán contar con un representante que vele por el bienestar de los clientes de éstas (un ombudsman). Entre las responsabilidades de este representante están detectar necesidades específicas y problemáticas que vayan surgiendo en la medida que se van creando nuevos productos. También debe ser responsable de detectar problemas que surjan de las consultas realizadas por los clientes y que pueden significar un impacto en la imagen de la Caja.

- iv) Ética Organizacional

La Ética Organizacional involucra valores, reglas, obligaciones y derechos, lo que se relaciona directamente con el respeto tanto por los colaboradores como por la organización en general; en específico, bajo los principios de honestidad y transparencia empresarial, respeto a la dignidad humana, cumplimiento de compromisos y combate a la corrupción

Las Cajas deberán adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones con los diversos grupos de interés con los que se relacionan, tanto internos como externos, con el objetivo de no incurrir en el incumplimiento de regulaciones o en prácticas consideradas como no éticas.

- b) Actividades de gestión de Riesgo reputacional

Es recomendable que la Caja implemente un sistema estructurado e integral para la gestión del riesgo reputacional, con el objetivo de identificar, analizar, evaluar, monitorear, controlar y tratar los riesgos relacionados.

En ese contexto, es esperable que el área especializada en la gestión de riesgos, en conjunto con los dueños de procesos, realicen al menos las siguientes actividades:

- i) Identifiquen y evalúen los riesgos y factores que influyen sobre éstos mediante un análisis combinado de riesgo que considere su impacto y probabilidad de materialización, teniendo en cuenta la efectividad de las actividades de control implementadas para mitigarlos. Esta evaluación se documentará en matrices de riesgos y controles específicos para los riesgos reputacionales.
- ii) Comparen el resultado de esta evaluación, con el nivel de riesgo aceptado, definido en las políticas de riesgos correspondientes.
- iii) Analicen las distintas opciones de tratamiento de los riesgos, de acuerdo con lo definido en sus políticas de gestión de riesgo, confeccionando planes de acción para su tratamiento y la forma en que estos se implementarán.
- iv) Mantengan actualizada y disponible en todo momento la documentación relacionada.
- v) Entrenamiento y capacitación, tanto de los oficiales de cumplimiento como de la organización en su conjunto, de forma periódica, con el objetivo de se comprenda la importancia de la cultura empresarial. De esta manera se puede fortalecer el cumplimiento sistemático normativo.
- vi) Monitoreen de forma permanente sus principales riesgos, junto a la efectividad de las actividades de control implementadas e informen periódicamente sus

resultados a los miembros del directorio, comité de riesgos, gerencia general y a los dueños de procesos, si fuera el caso, a través de reportes periódicos. Para tales efectos la Caja deberá implementar indicadores para realizar el monitoreo de:

- Los riesgos de la entidad y su evolución.
- Los factores de riesgos y su relación con otros riesgos.
- La efectividad de las medidas de control implementadas o existentes.

De igual modo, se considerará buena práctica la implementación y certificación en materia de sustentabilidad, relacionadas a las variables ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno).

4. **VIGENCIA.** La presente Circular entrará en vigencia a contar del día **de su publicación**.
5. **DIFUSIÓN.** Teniendo presente la importancia de lo regulado por medio de esta Circular, se solicita dar amplia difusión de su contenido.
Saluda atentamente a usted.

ANA PATRICIA SOTO ALTAMIRANO
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)

GOP/CLLR/JAS/NMM/ FMV/LMG/JPA

DISTRIBUCIÓN:

CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR
CAJAS DE CHILE A.G.