



**CIRCULAR N° 3781 / 17-10-2023**  
Correlativo Interno N°5870

**MODIFICA Y COMPLEMENTA INSTRUCCIONES SOBRE BUENAS PRÁCTICAS EN  
MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO, CONFLICTOS DE INTERÉS,  
CUMPLIMIENTO CORPORATIVO Y OTRAS MATERIAS QUE INDICA.**

**MODIFICA LOS LIBROS I, II, IV, V Y VII DEL COMPENDIO DE NORMAS QUE  
REGULAN A LAS C.C.A.F.**



Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 1°, 2° letras a) y b), 3°, 23 y 38° de la Ley N°16.395, los artículos 1°, 3° y 19 N°3 de la Ley N°18.833, y luego del proceso de consulta pública respectivo, ha estimado modificar las instrucciones contenidas en el Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F. en materia de auto evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo, contratación de empresas de auditores externos, personal de la Caja que realiza la afiliación de pensionados, prestaciones complementarias, filiales y agencias o sucursales y memoria anual, e impartir nuevas instrucciones en relación con buenas prácticas en materia de gobierno corporativo relativas a conflictos de interés, obsequios y donaciones, cumplimiento corporativo, compras de bienes y servicios, prevención del acoso laboral y sexual, contratación de asesores externos y responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En relación a las buenas prácticas que se contienen en estas disposiciones, debe indicarse que ellas se impulsan teniendo en consideración las principales finalidades de la Caja de Compensación de Asignación Familiar y que se refieren a lograr el establecimiento de prácticas corporativas que le permitan cumplir su rol de entidad de previsión social que administra prestaciones de seguridad social, maximizando el bienestar de sus afiliados, velando por la transparencia en sus actividades y el cuidado del Fondo Social, y fomentando que los directorios implementen buenas prácticas para la resolución de eventuales conflictos de interés.

**I. MODIFÍCASE el Título I del Libro V, del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., en los siguientes términos:**

**1. SUSTITÚYESE el numeral 5.1.10, por el siguiente:**

**“5.1.10 Buenas prácticas en prevención y gestión de conflictos de interés**

Se considera buena práctica sobre prevención y gestión de conflictos de interés que la Caja de Compensación aborde, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Identificación de eventuales conflictos de interés que derivan de su función de entidad de previsión social, entendiéndose por conflicto de interés todo acto, negociación, contrato u operación en el que concurren el interés de la Caja de Compensación con aquél del director, gerente o trabajador en general, sea o no de carácter económico, y en cuya resolución puede primar el interés propio por sobre el de la Caja, implicando la afectación o la falta de persecución de los mejores intereses de la entidad de previsión social.

El conflicto de interés se extiende a las personas vinculadas al director, gerente general o funcionario de la alta administración, por parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y tercer grado de afinidad inclusive.

En el caso de los directores, su deber es comunicar oportunamente la existencia de conflictos de interés y abstenerse de participar directa e indirectamente en tales situaciones, como sería gestionar, interceder o votar respecto de dichas materias.

Asimismo, es aconsejable que el directorio establezca que las contrataciones de bienes y servicios con alguna empresa cuyo director o gerente sea alguna de las personas indicadas en los párrafos primero y segundo de esta letra a), sean excepcionales, por tratarse de casos calificados y debidamente fundados.

De la misma manera, se recomienda que el Directorio sea informado de los hechos que constituyen conflictos de interés cuando se refieren a las situaciones descritas en esta letra a).

- b) Criterios para prevenir y gestionar situaciones de conflictos de interés que puedan afectar sus principales procesos.
- c) Procedimientos que aseguren un adecuada prevención y gestión de los conflictos de interés que puedan afectar a la Caja de Compensación, a sus directores, gerentes y alta dirección en materias, entre otras, de inversión de los recursos del fondo social, contratación de bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la Caja, designación de los directores de la Caja, así como designación de directores y gerentes de organismos filiales.
- d) Elaboración de manuales de procedimientos que guíen la prevención y gestión de conflictos de interés y que contengan mecanismos de control.
- e) Que la supervisión del adecuado cumplimiento de las instrucciones para la Prevención, Manejo y Solución de Conflictos de Interés, sea efectuada por alguno de los Comité de Directorio que determine la Caja, y que elabore un informe de cumplimiento de aquéllas.
- f) Mecanismos de difusión para su adecuado conocimiento, así como las instancias de revisión de las instrucciones para la prevención y gestión de conflictos de interés.
- g) Que estas instrucciones y sus modificaciones sean aprobadas por el Directorio.
- h) Que el directorio apruebe, anualmente, un informe de cumplimiento de las instrucciones que regulan los conflictos de interés sometido a su consideración por el comité de Directorio que determina la Caja.

**2. SUSTITÚYESE el numeral 5.1.11, por el siguiente:**

**“5.1.11. Buenas prácticas en materia de aceptación de obsequios y donaciones**

El Código de Buenas Prácticas contiene los principios y responsabilidades éticas en la gestión de la C.C.A.F. y su responsabilidad como entidad de previsión social, lo que trasciende a toda la organización y que debe tener como uno de sus pilares la lucha contra la corrupción en cualquier de sus formas.

En relación con lo anterior, se considera buena práctica en materia de aceptación de obsequios y donaciones efectuados por personas ajenas a la C.C.A.F., que esta entidad aborde, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) La definición e identificación de potenciales conflictos de interés que se trata de precaver al regular los obsequios y donaciones que recibe la Caja y su personal, incluidos los directores y alta gerencia.
- b) El procedimiento para la aceptación por parte de la Caja y de su personal, incluidos directores y alta gerencia, de donaciones u obsequios. Se considera como buena práctica que dicho procedimiento contemple, al menos:
  - i. La forma en que se dispondrá el mecanismo de la declaración.
  - ii. El plazo máximo en que se debe efectuar la declaración una vez recibido el obsequio.
  - iii. El monto mínimo que se requiere para su declaración.
  - iv. La individualización de la persona que realiza un obsequio o regalo.
  - v. La individualización de la persona que lo recibe, con indicación del cargo que ocupa.
  - vi. El tipo o descripción del regalo u obsequio.
  - vii. La fecha en que se recibe.
  - viii. El lugar en que se recibe.

- ix. La fecha de la declaración.
- c) Los mecanismos de verificación y control del procedimiento para la aceptación de obsequios y donaciones.
- d) La difusión al interior de la Caja, de las instrucciones sobre aceptación de obsequios y donaciones.
- e) La revisión anual de estas materias y la modificación o corrección de sus procedimientos internos, en conformidad con los hallazgos detectados en su implementación y ejecución, con el fin de precaver futuros conflictos de interés.
- f) Que la información que se recabe producto de la aplicación de esta buena práctica esté permanentemente a disposición del Directorio de la Caja de Compensación y de la Superintendencia de Seguridad Social.
- g) Que alguno de los Comités de Directorio que determine la Caja elabore un informe anual sobre cumplimiento de estas instrucciones y proponga al Directorio las adecuaciones o modificaciones respectivas.
- h) Que el Directorio apruebe anualmente el informe de cumplimiento de estas instrucciones sobre la base del informe que le remita el Comité de Directorio que defina la Caja.”

**3. AGRÉGASE el numeral 5.1.12, del siguiente tenor:**

**“5.1.12 Buenas prácticas en gestión de cumplimiento corporativo**

Se entiende por buena práctica en gestión del cumplimiento corporativo al conjunto de mecanismos y funciones que posibilitan, mediante el establecimiento de instrucciones y procedimientos adecuados y acordes a la naturaleza de la Caja de Compensación, prevenir, controlar y dar tratamiento a los riesgos provocados por el incumplimiento, cuando éstos se materializan.

Lo anterior implica identificar, analizar y evaluar los riesgos por eventuales incumplimientos de sus obligaciones, como lo son sanciones y posibles pérdidas reputacionales de la organización, y generar planes para mitigarlos; buscando, en consecuencia, generar mayor valor, confianza y reputación.

La implementación de la gestión del cumplimiento corporativo debe realizarse con una visión integral de la organización, la cual debe estar alineada con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja de Compensación:

a) Ámbitos del cumplimiento corporativo

Para efectos de esta regulación, el cumplimiento corporativo incorpora dentro de su alcance todos los ámbitos del cumplimiento que afectan a la Caja de Compensación, distinguiendo dentro de éste, el cumplimiento legal y normativo, y el cumplimiento organizacional. Ambos componentes del cumplimiento corporativo pueden gestionarse sobre un marco estratégico, táctico y operacional común:

i. Cumplimiento legal y normativo

El cumplimiento legal y normativo corresponde a la adecuación de las actuaciones de la Caja de Compensación a las disposiciones de rango constitucional, legal y

reglamentario aplicables a su gestión y a las normas de carácter administrativas dictadas por las entidades públicas reguladoras.

En particular, corresponde considerar dentro del ámbito del cumplimiento legal y normativo, los mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social en términos de la oportunidad de las respuestas, de la implementación de las instrucciones, del envío de reportes periódicos, de la forma y fondo de esas respuestas, de la calidad y consistencia de la información reportada y del cumplimiento de los objetivos inherentes a las instrucciones formuladas.

ii. Cumplimiento organizacional

Por cumplimiento organizacional se entiende la adecuación del comportamiento de los integrantes de la C.C.A.F., incluyendo directores, alta administración y colaboradores, a las regulaciones internas y a los compromisos asumidos por la C.C.A.F., derivados de las buenas prácticas implementadas, y que constan en políticas, certificaciones, estándares éticos, ambientales, entre otros.

b) Elementos a considerar dentro del cumplimiento corporativo

Para la implementación del cumplimiento corporativo, se recomienda considerar al menos los siguientes elementos:

i. Visión integral

La cultura corporativa inserta en la organización en forma multidisciplinaria, que se enfoca no solo en el cumplimiento de las leyes, normas o regulaciones, sino que, además, busca prevenir y evitar todas aquellas conductas que puedan dañar la reputación de la Caja.

En este sentido, además del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias es recomendable que la Caja de Compensación adopte todas las medidas que sean necesarias para el debido respeto de sus normas éticas y buenas prácticas corporativas.

ii. Integrada a la gestión de riesgos

La gestión del cumplimiento corporativo es compatible con la función de gestión integral de riesgos, donde éstos y las oportunidades se han identificado, y la labor se orienta a la ejecución de actividades y procesos que cumplan con las normas legales, además de la prevención de conductas organizacionales que excedan los límites de riesgo aceptado.

iii. Fuente de creación de valor organizacional y de confianza

El cumplimiento corporativo integral es una fuente de creación de valor organizacional y de confianza cuando abarca todas las dimensiones que conllevan a un desarrollo sustentable, por lo que es importante que se considere un alcance más allá del cumplimiento legal y normativo, incluyendo, además, el comportamiento ético.

c) Factores que impactan el cumplimiento corporativo

Se recomienda que la Caja de Compensación incorpore en el alcance de su sistema de gestión de cumplimiento, el adherir a las mejores prácticas en relación con los criterios ASG, entendiendo esto último como referencia a las variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, y de cómo éstas deben integrarse al referido sistema.

La incorporación de estas variables contribuirá al desarrollo sustentable de la Caja de Compensación con foco en la calidad y oportunidad en la administración de los regímenes a que se refiere la Ley N°18.833.

i. Variables ambientales

Hacen referencia al respeto y cuidado del medio ambiente por parte de la organización. Se incluyen en este criterio cuestiones como el tipo de energía utilizada, si se cuenta con un plan de eficiencia energética, el destino que se da a los desechos de la operación, como el reciclaje o la eliminación de productos obsoletos, o las medidas tomadas contra la contaminación o en transporte.

ii. Variables sociales

Corresponde al compromiso con el desarrollo de la sociedad y se refiere a las relaciones de la organización con sus trabajadores, empresas afiliadas, trabajadores y pensionados afiliados, proveedores e incluso con las comunidades en las que opera. Por ejemplo, si compra a proveedores locales, si promueve el respeto de los derechos humanos y la conciliación laboral y familiar, entre otros.

iii. Variables de gobierno corporativo

Se relacionan de forma directa con la administración de la Caja de Compensación y la calidad de la gestión de esta. La responsabilidad en el gobierno de la organización puede incluir buenas prácticas como contar con un comité de directorio que entre sus funciones se encargue del tema de sustentabilidad, una política o instrucciones sobre sustentabilidad de largo plazo, fomentar la transparencia, contar con una política o instrucciones en materia de compra de bienes y servicios o de inversión responsable. También tiene estrecha relación con promover un debate equilibrado en el directorio entre los representantes de los trabajadores y entidades empleadoras afiliadas, para la toma de decisiones.”.

**4. AGRÉGASE el numeral 5.1.13, del siguiente tenor:**

**“5.1.13 Buenas Prácticas en materia de compras de bienes y servicios**

a) Política de Compras

Se considera buena práctica de contratación que la C.C.A.F. implemente instrucciones en materia de compra de bienes y servicios, que tengan por objeto regular que estas compras se sujeten a procedimientos de licitación conocidos de antemano, con plazos mínimos y cuyos principios rectores sean la transparencia, estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y no discriminación arbitraria.

Es recomendable que estas instrucciones contengan los lineamientos estratégicos y elementos esenciales sobre los cuales se deben organizar los procesos específicos asociados a compras y adquisiciones, entre éstos, la definición por parte del Directorio de los mecanismos y montos que se utilizará para adquirir determinados bienes y servicios.

b) Manual de compras

Se recomienda, además, que los procedimientos de contratación indicados en la letra a) precedente, estén debidamente documentados en un manual de compras y adquisiciones, describiendo el tratamiento, etapas, criterios, autorizaciones y todos aquellos elementos necesarios para llevar a cabo estos procesos. En este sentido, se considera buena práctica que este manual considere, al menos, los siguientes elementos:

- i. Planificación de las compras;
- ii. Selección del mecanismo de compra;
- iii. Formulación de bases;
- iv. Criterios y mecanismos de evaluación;
- v. Gestión de contratos y de proveedores;
- vi. Recepción de bienes y servicios;
- vii. Procedimientos de pago;
- viii. Autorizaciones que se requieran para las distintas etapas del proceso de compra, y
- ix. Mecanismos de control de los procesos de compras.

c) Otras buenas prácticas en materia de compras de bienes y servicios

En caso de recurrir al mecanismo de licitación pública se recomienda que las bases contemplen, al menos:

- i. Los requisitos y condiciones que deben cumplir los oferentes para que sus ofertas sean aceptadas;
- ii. Las especificaciones de los bienes y/o servicios que se quieren contratar;
- iii. Las etapas y plazos de la licitación;
- iv. Los criterios de evaluación de las ofertas;
- v. Los conflictos de interés, de acuerdo con lo indicado en las letras a) y c) del numeral 5.1.10, del Título I, del Libro V de este Compendio;
- vi. El plazo de entrega del bien y/o servicio adjudicado.

Con el objeto de difundir los llamados a ofertar, en el proceso de licitación pública se sugiere publicar las bases de licitación en el propio sitio web de la C.C.A.F. y, de ser el caso, en el respectivo sistema o sitio web donde se lleve a cabo el proceso, otorgándose un plazo para recibir las ofertas.

Se considera buena práctica, además, que la entidad licitante considere criterios técnicos y económicos para evaluar de la forma más objetiva posible las ofertas recibidas, por lo que se recomienda que las bases incluyan las ponderaciones de los criterios y factores y los mecanismos de asignación de puntajes para cada uno de ellos, así como la forma de resolver los empates.

Por otra parte, se sugiere que las bases de licitación pública establezcan las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien o servicio por adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros, propendiendo a la eficacia, eficiencia y ahorro en sus contrataciones. Además, es recomendable que las bases contemplen, entre otros, la fecha, hora y lugar donde se realizará la apertura de ofertas, permitiéndose la asistencia de los oferentes a dicha actividad en forma presencial o telemática.

Asimismo, se estima como buena práctica que la C.C.A.F. evalúe los antecedentes que constituyen las ofertas de los proveedores a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y servicio ofrecido en cada una de las ofertas, asignando puntajes de acuerdo a los criterios que se establezcan en las respectivas bases.

En relación con los miembros de la comisión evaluadora, según corresponda, es recomendable que éstos no tengan conflictos de intereses con los oferentes, de acuerdo a lo señalado en el segundo párrafo de la letra a) del numeral 5.1.10 del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.

Se considera buena práctica que en las licitaciones donde la evaluación de las ofertas revista gran complejidad y en todas aquellas superiores a la cantidad de unidades de fomento, moneda extranjera o pesos que determine el Directorio, las ofertas sean evaluadas por una comisión de al menos tres personas, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes.

Es recomendable que el adjudicatario sea aquel que, en su conjunto, haga la propuesta más ventajosa, teniendo en cuenta las condiciones que se hayan establecido en las bases respectivas y los criterios de evaluación.

De la misma manera, se sugiere que los contratos por sobre determinada cantidad de unidades de fomento, moneda extranjera o pesos que determine el Directorio, se adjudiquen mediante un acta formal, que tenga correspondencia con las bases y la oferta realizada, según sea el caso.

En las bases de licitación se incorporará información respecto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social y las atribuciones fiscalizadoras que esta institución tiene, en especial las referidas al orden administrativo de la C.C.A.F.

Se recomienda que la C.C.A.F. declare inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplan los requisitos establecidos en las bases. Se sugiere declarar desierta una licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses. En ambos casos la declaración debe ser constatada en un acta formal e informado a los participantes.”.

## **5. AGRÉGASE el siguiente numeral 5.1.14:**

### **“5.1.14 Buenas prácticas para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual**

Con el objetivo de consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato al interior de la C.C.A.F., reconociendo que hombres y mujeres tienen los mismos derechos y oportunidades, y de manera de generar al interior de la institución un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta constitutiva de maltrato, acoso laboral o sexual, favoreciendo el normal desarrollo de las potencialidades de cada individuo, se considera buena práctica para la prevención y gestión del acoso laboral y sexual que la Caja de Compensación cuente con una cultura corporativa de cero tolerancia hacia el acoso laboral y sexual.

En este contexto, es deseable que la Caja cuente con instrucciones para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual que, al menos, contemplen lo siguiente:

- a) Declaración de principios de la Caja de Compensación en la materia.
- b) Manual de Procedimiento que considere los siguientes aspectos: alcances, disposiciones legales, objetivos, marco conceptual, actores y responsables, etapas del proceso, medidas de resguardo, derechos del denunciante, sanciones, desestimación de la denuncia.
- c) Procedimiento de denuncia de acoso laboral y sexual, garantizando la confidencialidad de la información.

- d) Formato o formulario de denuncia de acoso laboral y sexual, disponible al menos en la intranet de la entidad de previsión social.
- e) Establecer instancias de información, capacitación y sensibilización en forma regular al personal de la C.C.A.F., en especial, sobre el procedimiento con que se cuenta y los canales de denuncia.
- f) Capacitar a la gerencia y el personal directivo en técnicas de comunicación, resolución de conflictos y prevención del acoso.
- g) Evaluar la efectividad del procedimiento de acoso laboral, para lo que también se consultará a los trabajadores sobre su utilidad.
- h) Revisión de las instrucciones por el Directorio, según la periodicidad que se establezca.”.

**6. AGRÉGASE el siguiente numeral 5.1.15:**

**“5.1.15 Buenas prácticas en la contratación de asesores externos para el Directorio y sus Comités**

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, es recomendable que el directorio cuente con los antecedentes necesarios para pronunciarse sobre cuestiones que le plantea la administración de la Caja, debiendo recabar información suficiente para ello, con la colaboración o asistencia que considere conveniente.

En consecuencia, con el fin de efectuar la contratación de asesores externos para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades, se considera buena práctica que la Caja de Compensación cuente con instrucciones en materia de contratación de expertos para el Directorio y los Comités de los cuales forman parte, y que contemplen, como mínimo, lo siguiente:

- a) El planteamiento en la sesión de directorio respectiva, de la necesidad de la contratación de personal experto externo que asesore.
- b) El presupuesto que se requiere para la contratación del asesor externo y el mecanismo de compra que se utilizará para la contratación de esta persona.
- c) La decisión fundada, expresada en el acta respectiva del Directorio, de acordar la contratación de una determinada asesoría externa.
- d) Que el asesor cuente con reconocido prestigio en el mercado y con experiencia comprobada en la materia objeto de la asesoría.
- e) Que el asesor externo sea independiente de la Caja de Compensación y sus directores, y que no tenga conflicto de interés, en los términos expuestos en el número 5.1.10 precedente, además de contar con autonomía para emitir su opinión, estando obligado a guardar reserva o confidencialidad de la materia objeto de la asesoría.
- f) Que se suscriba un contrato para el servicio acordado, así como las causales para poner término anticipado a aquél.
- g) Que el informe de la asesoría conste por escrito y se entregue copia de éste a cada uno de los miembros del Directorio, cuando corresponda.
- h) Que el Directorio o Comité deje constancia escrita de su conformidad con el trabajo realizado.”.

**7. AGRÉGASE el siguiente numeral 5.1.16:**

**“5.1.16 Información de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo**

La C.C.A.F. debe remitir a la Superintendencia de Seguridad Social, a más tardar el mes de marzo de cada año, un informe de evaluación de sus actuales prácticas de buen Gobierno Corporativo, conforme al formato dispuesto en el Anexo N°1: Formulario de evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo, del número 5.1.17 Anexos, del Título I, del Libro V. Dicho formulario se construirá con la información vigente hasta el mes de diciembre del año anterior.

Este formulario, previo a ser remitido, debe ser suscrito por todos los integrantes del directorio de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Si la C.C.A.F. informa que cuenta con una determinada práctica, debe marcar la alternativa sí del recuadro respectivo; en caso contrario indicará en el recuadro pertinente que no la ha adoptado, debiendo describir la consideración o justificación para informar en este sentido. Además, podrá describir el estado de cumplimiento parcial, en caso de corresponder. Para efectuar esta declaración, el Directorio debe basarse en hechos claros, objetivos y verificables, así como en las declaraciones que en la misma materia fueron efectuadas en los años anteriores.”.

**8. AGRÉGASE el numeral 5.1.17 “ANEXOS”, en el cual se incorpora el siguiente ANEXO N°1 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO:**

**“ANEXO N°1 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

N°	PREGUNTA	SE ADOPTA SI/NO	Comentario/Justificación en caso de SÍ/NO (Indicar las razones que justifican la no adopción de la buena práctica o describir el estado de cumplimiento parcial, en caso de corresponder)
<b>1</b>	<b>DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN:</b>		
a)	Cuenta en su página web institucional con la declaración de su misión, visión, fines y principios corporativos, una descripción de la historia de la entidad de previsión social desde su constitución a la fecha, así como su organigrama institucional.		
b)	Cuenta en su página web institucional con la individualización de los miembros que componen su Directorio y la Alta Gerencia, indicando en cada caso si se trata de un director empresarial o laboral, si éste ha sido designado o elegido, si se trata de un hombre o mujer, si es titular o suplente, nacionalidad, y experiencia en materias de C.C.A.F.		
c)	En la página web institucional se encuentran publicados los estatutos		

	actualizados de la Caja, así como el Código de Buenas Prácticas y Conducta.		
d)	Cuenta con instrucciones para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.1.14 del Título I del Libro V del Compendio de Normas que Regulan las CCAF.		
e)	Cuenta con un procedimiento para canalizar denuncias por parte del personal, clientes, proveedores u otros, respecto de eventuales irregularidades o ilícitos, garantizando la confidencialidad de los antecedentes.		
f)	Cuenta con instrucciones que tienen como objetivo velar por una compensación equitativa entre los trabajadores de la Caja, de conformidad con sus roles y responsabilidades, y ha definido planes y/o metas para reducir las inequidades que pudieran existir en la materia.		
g)	Cuenta con instrucciones de pago a proveedores que promuevan el pago oportuno de los bienes y servicios contratados.		
i)	Publicita en su página web los beneficios de seguridad social que otorga a sus afiliados, así como los requisitos para acceder a las diversas prestaciones de seguridad social que otorga.		
j)	Cuenta con a los menos dos mecanismos de fácil y expedito acceso a la información respecto de los beneficios de bienestar social y prestaciones que entrega la Caja.		
k)	Cuenta con instrucciones y procedimientos definidos para otorgar, tramitar y dar respuesta en materia información, reclamos y sugerencias que efectúan los afiliados y de público en general.		
l)	Contesta todos los reclamos que recibe a través de los canales establecidos por la Caja al efecto, de los afiliados y entidades empleadoras afiliadas, lo que se encuentra verificado y es demostrable.		
m)	Se evalúa anualmente el grado de conformidad de las respuestas que otorga la Caja en materia reclamos que efectúan los afiliados y entidades empleadoras afiliadas.		

ñ)	Cuenta con instrucciones y mecanismos definidos para impedir otorgar incentivos para lograr o mantener la afiliación de las entidades empleadoras y pensionados.		
o)	Cuenta con instrucciones y mecanismos definidos destinados a prevenir y detectar situaciones que puedan afectar la libre competencia o la competencia desleal.		
p)	Cuenta con instrucciones y manual de compras de bienes y servicios de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.1.13 de este Compendio.		
q)	Ha establecido un modelo de prevención de delitos y realiza una certificación de su adopción e implementación, conforme a lo señalado en la letra b), del número 4), del artículo 4º, de la Ley N°20.393, remitiendo a la Superintendencia de Seguridad Social, a modo informativo, el referido certificado.		
r)	Cuenta con un modelo de gestión de cumplimiento corporativo, es decir, de cultura corporativa, a través de la definición de políticas y procedimientos 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, según se describe en el numeral 5.1.12 del Compendio de Normas que Regulan a las CCAF.		
s)	Cuenta con una persona encargada de la función de oficial de cumplimiento, es decir, una persona que ejerce el cargo de gestión del cumplimiento legal y regulatorio al interior de la organización, el que tiene la independencia necesaria para desarrollar su cometido.		
t)	El Oficial de Cumplimiento de la Caja de Compensación reporta directamente al Directorio.		
u)	En relación con el sistema de gestión de cumplimiento corporativo, se ha implementado un enfoque de cumplimiento más allá del ámbito legal y normativo, incorporando dentro de su alcance las variables ambientales, sociales y de gobernanza, según se describe en el numeral 5.1.12 del Compendio de Normas que Regulan a las CCAF.		

v)	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.		
w)	Los auditores externos, en el transcurso de la auditoría del año, se reúnen 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>2.</b>	<b>DEL DIRECTORIO</b>		
a)	El Directorio vela en forma regular por la dictación y revisión periódica de las normas internas de la C.C.A.F.		
b)	Se tienen abordados formalmente ciertos aspectos relevantes relacionados con la administración y funcionamiento del Directorio, como parte integrante del gobierno corporativo, en materias, al menos, de descripción del cargo de director, funciones y deberes que asume un director en una Caja de Compensación y conocimientos, habilidades y experiencia que debiera tener un director.		
c)	Aprueba anualmente un presupuesto para su funcionamiento donde se considera, entre otros, dietas de los directores, viáticos, honorarios por participación en comités del directorio o sus sesiones, contratación de asesores externos o consultorías, costos de inducción y capacitación.		
d)	El Directorio en su programa de trabajo anual considera suficientemente la calidad y oportunidad de las prestaciones legales y de bienestar social, revisando para ello indicadores o métricas de seguimiento que permitan realizar una medición objetiva del desempeño de la Caja.		
e)	Cuenta con un sistema informático para los directores, en el que se contiene la calendarización de los informes de gestión, riesgos y control interno y hechos relevantes.		

f)	El directorio ha definido y revisa anualmente sus directrices en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible o sustentable de la C.C.A.F., en relación con su naturaleza de entidad de previsión social, lo que incluye los criterios ASG, entendiéndose esto último como referencia a las variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo.		
g)	El Directorio ha aprobado una política y establecido los procedimientos formales que tienen por objetivo proveer, anualmente al público, información respecto a las decisiones adoptadas por la Caja en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible.		
h)	Los comités del directorio están integrados, a lo menos, por un director representante de las entidades empleadoras y un director representante de los trabajadores, siendo siempre presididos por uno de ellos, sean titulares o suplentes.		
i)	El directorio cuenta con una calendarización que identifica los procesos a realizar para la aprobación de políticas, instrucciones, procedimientos, gestiones administrativas y otras actividades necesarias que debe desarrollar en cumplimiento con las normas impartidas por esta Superintendencia.		
j)	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.		
k)	Cuenta con la descripción de la periodicidad con que el directorio de la Caja se reúne con el Auditor General, con la unidad de Gestión de Riesgos Interna, indicando si el gerente general u otros ejecutivos participan de tales reuniones.		
l)	En el curso de una auditoría el Directorio se reúne con los auditores externos, de modo de conocer avances e incluso solicitar auditorías especiales para un área determinada de la Caja, que, a juicio del Directorio, amerite un examen más acucioso.		

m )	El directorio revisa y aprueba las políticas de remuneraciones del personal de la Caja.		
n)	El directorio cuenta con instrucciones y mecanismos definidos y expresos que permitan precaver conflictos de interés de sus miembros y en caso de detectarlos, la forma en como estos se manejan y solucionan, de la forma en que se indica el número 5.1.10 del Título I, del Libro V del Compendio.		
o)	El directorio aprueba, anualmente, un informe de cumplimiento de las normas que regulan los conflictos de interés de sus miembros.		
p)	En relación con la contratación de bienes y servicios, el directorio ha establecido que las contrataciones de bienes y servicios con alguna empresa cuyo director o gerente sea a su vez director o gerente de la Caja, sean excepcionales por tratarse de casos calificados y debidamente fundados.		
q)	El directorio cuenta con instrucciones para la contratación de expertos que lo asesoren y una vez al año se informa del gasto total por las asesorías contratadas.		
r)	El directorio cuenta con una calendarización que fije a cada uno de sus miembros al menos una visita anual a una sucursal de la Caja de Compensación, oportunidad en la cual toma conocimiento del estado y funcionamiento de esa dependencia.		
s)	El directorio es informado por parte de su Fiscalía sobre la regulación legal, reglamentaria y de la Superintendencia de Seguridad Social, relevante para el quehacer de la Caja.		
t)	Recibe anualmente un informe de cumplimiento de las normas del Código de Buenas Prácticas y Conducta de la Caja por parte de su Oficial de Cumplimiento.		
u)	La contratación y remoción del encargado del área especializada en la gestión de riesgos, se efectúa con la aprobación del directorio.		
v)	El directorio está en conocimiento y aprueba el resultado de las pruebas de estrés periódicas que se realizan respecto a los diferentes tipos de riesgos, lo cual es incorporado en el acta correspondiente.		

w)	Ha aprobado instrucciones sobre aceptación de regalos y obsequios efectuados por personas ajenas a la C.C.A.F. y que cuenta con la información indicada en el número 5.1.11 del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.		
x)	El Directorio considera la contratación de asesoría externa para la evaluación del sistema de gobierno corporativo de la CCAF, incluyendo el funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.		
y)	Cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de crisis que aseguren la continuidad operacional, el cual incorpora la identificación, entre los trabajadores de la entidad, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales.		
z)	El gerente general informa, al menos, mensualmente al Directorio en materia de:		
•	Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja, en relación con el régimen de prestaciones familiares, de subsidios de cesantía y de subsidios por incapacidad laboral.		
•	Informes de gestión y de ejecución de las principales áreas estratégicas de la Caja en relación con los regímenes de prestaciones de crédito social, de prestaciones adicionales y complementarias.		
•	Hechos relevantes. El Gerente General da cuenta en cada sesión de Directorio de los hechos relevantes informados a la Superintendencia en el período anterior.		
•	Cada director es informado plena y documentadamente de la marcha de la Caja por parte del gerente general, especialmente previo a la sesión de directorio, respecto de la información y antecedentes necesarios para deliberar y adoptar los acuerdos sometidos a su pronunciamiento en la sesión respectiva.		
<b>3.</b>	<b>DEL CARGO DE DIRECTOR</b>		

a)	Se han establecido las condiciones éticas y profesionales necesarias para desempeñar el cargo de director o directora de la Caja.		
b)	La Composición del Directorio incluye miembros con experiencia o conocimientos en materias financiera, económica y de riesgos.		
e)	Los estatutos de la Caja contemplan los períodos máximos por los cuales es posible ser reelegido director o directora.		
f)	El Directorio se conforma con un criterio de integración paritaria de género.		
g)	Se ha dotado a la Caja de Compensación de un procedimiento establecido y sancionado que permita verificar el cumplimiento de los requisitos para ser designado director, contemplados en los artículos 33 y 36 de la Ley N°18.833 y los establecidos en los Estatutos Particulares de la Caja.		
h)	Se cuenta con un procedimiento para informar, a cada nuevo director, los principales aspectos de funcionamiento de la Caja, realizando la inducción necesaria al nuevo integrante del directorio.		
i)	Cada director se capacita a lo menos una vez al año en aspectos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y de Conducta de la Caja.		
j)	Cada director se capacita a lo menos una vez al año en materias de riesgos relevantes que pueden afectar a la C.C.A.F. y en materia relacionadas con los comités de directorio de los que forman parte sus integrantes.		
l)	Todos los miembros del Directorio participan en al menos un comité de directorio.		

<b>4.</b>	<b>DE LAS SESIONES DE DIRECTORIO</b>		
a.	El Directorio de la C.C.A.F. cuenta con un Reglamento de Sala que defina al menos la constitución, funcionamiento y acuerdos de las sesiones de Directorio.		
b.	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.		
c.	El directorio cuenta con un procedimiento sancionado respecto de la generación, firma y custodia de las actas.		
d.	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.		
e.	Se cuenta con un mecanismo que permita acreditar que lo transcrito en el acta corresponde a lo indicado por cada director.		
f.	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.		
g.	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.		
h.	Se encuentra establecido un procedimiento para la extracción de información de dichas actas que sea requerida por esta Superintendencia.		
i.	Se cuenta con un repositorio físico o electrónico que contenga el registro de actas y otros documentos analizados en cada sesión de Directorio.		
j.	Se ha implementado un procedimiento con un plazo definido para que los directores puedan revisar el acta de directorio antes de la sesión siguiente en que debe ser aprobada y, a su vez, una vez aprobada se ha establecido el plazo en que debe ser firmada por la totalidad de sus miembros antes que llegue la sesión subsiguiente.”.		

**II. SUSTITÚYESE el primer párrafo del número 2, del numeral 5.6.1.1, del Título VI, del Libro V, del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., por el siguiente:**

“El plazo de permanencia de la EAE no podrá ser superior a cinco años. No obstante, una misma EAE podrá ser adjudicada nuevamente para el período siguiente en la medida que cambie el socio auditor. Sin perjuicio de lo anterior, la misma EAE no podrá prestar sus servicios a una Caja de Compensación por más de 10 años continuos o seguidos.”.

**III. INCORPÓRASE el numeral 5.6.6 al Título VI, del Libro V del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., del siguiente tenor:**

**“5.6.6 Responsabilidad penal de las personas jurídicas**

La Caja debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica. Al efecto, debe contar, entre otros, con un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir delitos, tal como se establece en el artículo 4° de la referida Ley.”.

**IV. INCORPÓRASE el siguiente numeral 1.9.5 al Título IX, del Libro I del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.:**

**“1.9.5 Información sobre sociedades o filiales**

La C.C.A.F. debe reportar a la Superintendencia, en el mes de marzo de cada año, un listado actualizado de sus sociedades u organismos filiales, esto es, respecto de los cuales se tenga el control directo e indirecto por parte de la Caja de al menos el 50% de su propiedad, indicando, como mínimo, la información que se detalla en el Anexo N°1 Información sobre sociedades o filiales.”.

**V. AGRÉGASE al Libro I del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., un Título X, denominado “1.10 Título X. ANEXOS”, y en cual se incorpora el Anexo N°1 denominado "Información sobre sociedades u organismos filiales de la Caja”:**

<b>“ANEXO N°1 INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDADES O FILIALES</b>	
a)	Nombre de la persona jurídica
b)	RUT
c)	Objeto
d)	Domicilio
e)	Capital social actualizado al 31 de diciembre del ejercicio anterior
f)	Porcentaje de participación de la C.C.A.F. en la filial
g)	Individualización de los demás socios que componen la filial
h)	Individualización de los integrantes de su directorio, indicando si son hombres o mujeres
i)	Período de duración en el cargo para cada director
j)	Individualización del gerente general
k)	Individualización de los miembros de la alta gerencia y directorio de la Caja de Compensación que a su vez son parte del Directorio de la filial y años que llevan en el cargo respectivo de la filial”

**VI. REEMPLÁZASE el número 2 del numeral 2.2.7., del Título II, del Libro II, del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., por el siguiente:**

“2. El personal que realice la función de afiliación de pensionados debe ser capacitado previamente al efecto.

El personal que se incorpore a la Caja debe ser evaluado mediante un examen de conocimientos sobre la materia, cuyos contenidos mínimos se detallan en el Anexo N°5: Contenidos Mínimos a considerar en Examen.

El personal que puede desempeñar esta actividad será aquel que tenga con la C.C.A.F. un contrato de trabajo vigente. Es indelegable en terceros la función de la afiliación de pensionados que realice el trabajador de la Caja.

Además, se requerirá que cada una de las agencias, oficinas u oficinas móviles de la Caja mantenga un registro físico o digital, foliado y numerado en forma correlativa, en el cual se registre la afiliación de los pensionados realizada tanto en forma presencial como virtual.

En caso de que la afiliación se realice mediante poder, éste debe ser emitido ante notario o autoridad civil competente, y no puede otorgársele a un funcionario de la propia Caja en donde se produce la afiliación, debiendo mantenerse los respectivos poderes en el expediente de afiliación correspondiente, documentos que junto a los respectivos libros deben quedar a disposición de esta Superintendencia.

Los funcionarios encargados de la afiliación de pensionados deben dar estricto cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, razón por la cual dicha obligación debe quedar expresamente consignada en el respectivo contrato de trabajo, indicándose en éste que su inobservancia constituirá incumplimiento grave a las obligaciones del contrato.

El personal de la C.C.A.F. que no dé cumplimiento a estas obligaciones será calificado como no apto para realizar esta función, luego de constatado el incumplimiento. En el evento que la causal de término de contrato constituyere una irregularidad que revistiere los caracteres de un delito, la Caja debe entablar las acciones judiciales que correspondan.

El cumplimiento de las obligaciones que establece este numeral 2. será de responsabilidad directa del Gerente General de cada C.C.A.F., sin perjuicio de las otras responsabilidades que puedan corresponder a los directivos y funcionarios de las Cajas de Compensación.”.

**VII. SUPRÍMENSE los Anexos N° 6: Manual de Uso Portal WEB; N° 7: Formato de Archivos Planos; y N°8: Diccionario de Archivos Planos, todos del número 2.2.12, del Título II del Libro II del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.**

**VIII. MODIFÍCASE el Título II, del Libro IV, del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., en los siguientes términos:**

**1. SUSTITÚYESE el párrafo final del numeral 4.2.15 por el que a continuación se indica:**

“En el mes de marzo de cada año, la C.C.A.F. remitirá a esta Superintendencia la información relativa a los convenios de prestaciones complementarias que mantenga vigentes, de acuerdo a lo señalado en el Anexo N°1: Archivo Registro de Prestaciones Complementarias, contenido en el Título II de este Libro IV.”.

**2. REEMPLÁZASE el párrafo “Periodicidad”, del Anexo N°1: Archivo Registro de Prestaciones Complementarias, del numeral 4.2.17, por el siguiente:**

“Periodicidad: Se debe reportar a este organismo en el mes de marzo de cada año, la información actualizada de los convenios de prestaciones complementarias que se mantengan vigentes”.

**IX. AGRÉGASE el siguiente número 16, en el numeral 7.2.4 Memoria Anual, del Título II, del Libro VII del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.:**

“16. Declaración de cumplimiento de buenas prácticas.

Debe incluirse en la memoria anual una declaración de cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en el presente Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.

Dicha declaración se elaborará de acuerdo con el formato que cada Caja de Compensación determine, describiendo de manera general la forma en que se han incorporado las referidas buenas prácticas al interior de la C.C.A.F.”.

**X. AGRÉGASE en el numeral 1.7.1.1 del Título VII, del Libro I del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., el siguiente párrafo final:**

“Sin perjuicio de lo anterior, cabe tener presente que conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 57, de la Ley N° 16.395, no podrán ser designados ni elegidos directores, las personas que hubieren sido sancionadas de acuerdo con el número 3 del artículo 28 del D.L. N°3.538, de 1980 – referencia que debe entenderse efectuada al actual artículo 37 de dicho cuerpo normativo- o se les apliquen multas por infracciones reiteradas, por el período de cinco años contado desde la fecha en que surta efectos la resolución que aplique la respectiva medida disciplinaria.”.

**XI. VIGENCIA**

Las presentes instrucciones regirán a contar del 2 de enero de 2024.

**PAMELA GANA CORNEJO  
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL**

PSA/LDS/CLLR/JRO/JAS/FMV/LMG  
DISTRIBUCIÓN:  
CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

Firmado Electrónicamente por:			
	Nombre		PAMELA ALEJANDRA GANA CORNEJO
	Cargo		Superintendente de Seguridad Social
	Fecha y Hora		martes, 17 octubre 2023 08:52:44
	Autorizado		