# Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar



# 5.1 TÍTULO I: GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS C.C.A.F.

## 5.1.1 DEL GOBIERNO CORPORATIVO

### 5.1.1.1 Concepto y finalidades

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

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

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

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

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

Finalmente, en relación al número de directores de las Cajas de Compensación, su nominación, duración de su mandato, requisitos para ejercer el cargo, la dieta que les corresponde percibir, las causales de cese del cargo de director, la forma de integración del directorio, los tipos sesiones de estos cuerpos colegiados, las funciones del directorio y su presidente, responsabilidades de estos y demás funcionarios que componen la alta administración de estas entidades de previsión social, debe estarse a lo contemplado en el Título VII del Libro I de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 5.1.1.2 Principios Básicos

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

#### 5.1.1.2.1. Autorregulación

Las Cajas de Compensación deben generar sus normas de Gobierno Corporativo, por sobre las presentes instrucciones, todo ello de acuerdo con la normativa legal y reglamentaria que las rige, y con las instrucciones de esta Superintendencia. Además, el Código de Buenas Prácticas y Conducta debe establecer como objetivos fundamentales la promoción de los mejores estándares de Gobierno Corporativo, regular cómo deben manejarse los eventuales conflictos de interés que puedan afectar a un director o a sus altos ejecutivos, además de proveer tanto a las entidades empleadoras, a los trabajadores y los pensionados afiliados, como al público en general, de información adecuada respecto de las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por el directorio.

#### 5.1.1.2.2. Transparencia y divulgación de la información

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

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

Las C.C.A.F. deben generar información confiable y acceso a la misma, tanto al interior de las Cajas como para las entidades

empleadoras, trabajadores y pensionados afiliados, los órganos reguladores y fiscalizadores, y el público en general, debiendo además tratarse de una información oportuna, completa y precisa.

#### 5.1.1.2.3. Protección del Fondo Social de la C.C.A.F.

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

#### 5.1.1.2.4. Control y auditoría interna

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

Del mismo modo, las Cajas de Compensación deben establecer procedimientos que permitan a su personal efectuar denuncias de eventuales irregularidades y/o ilícitos, con el debido resguardo de su confidencialidad.

#### 5.1.1.2.5. Otros principios

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

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

Las Cajas deben realizar sus actuaciones de buena fe, basadas en principios de confianza, transparencia y seguridad, con estricta sujeción a la normativa vigente.

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

Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo que en las políticas publicitarias y de difusión masiva que se definan, se haga mención a su naturaleza jurídica como entidades de seguridad social, sujetas a la fiscalización y supervigilancia de esta Superintendencia de Seguridad Social.

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

Del mismo modo, en las políticas publicitarias que definan, las Cajas, en su rol de entidades de seguridad social, deben procurar la difusión de las prestaciones que otorgan a sus afiliados, especialmente las que forman parte de su régimen de prestaciones adicionales.

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

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

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

Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo de resguardar la confidencialidad de la información de carácter personal que les proporcionen sus afiliados.

Las Cajas deben difundir entre sus colaboradores las instrucciones sobre gobierno corporativo, utilizando mecanismos tales como el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, u otros instrumentos idóneos, generando, además, a nivel de directorio, instancias que permitan evaluar periódicamente el cumplimiento de las referidas instrucciones.

Las Cajas deben capacitar a sus ejecutivos y colaboradores respecto del contenido de las normas de gobierno corporativo.

## 5.1.2 RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO DE LA C.C.A.F. EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

### 5.1.2.1 Aspectos Generales

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

### 5.1.2.2 Responsabilidades del directorio

Sobre la base de los principios en que se funda el Gobierno Corporativo que emanan de los artículos 41, 43 y 44 de la Ley N° 18.833, el directorio de las C.C.A.F. es responsable de:

a) Aprobar las directrices estratégicas de la Caja y ejercer un control eficaz de su gestión.

b) Establecer que sus integrantes participen en la aprobación y seguimiento de las definiciones estratégicas de la C.C.A.F.

c) Disponer que sus integrantes participen obligatoriamente en los comités de directorio.

d) Revisar y fijar las remuneraciones y otros ingresos, incluyendo los que provengan de honorarios por servicios prestados, de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio que se otorgue al gerente general y a los altos ejecutivos de la C.C.A.F., de acuerdo con la política de remuneraciones debidamente fundada y aprobada por el directorio.

e) Definir y aprobar las políticas generales relacionadas con los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno, adoptando las medidas necesarias para crear una cultura organizacional en dichas materias.

f) Ejercer sus funciones y actuaciones buscando siempre el interés de sus afiliados y de la Caja, como entidad de previsión social.

g) Adoptar las medidas necesarias para que el auditor interno dependa e informe directamente al directorio y mantenga su independencia respecto de la Gerencia General y de los altos ejecutivos de la Caja.

h) Aprobar el proceso de selección de la auditoría externa, considerando las bases que elabore la gerencia general.

i) Establecer mecanismos que permitan resolver eventuales conflictos de interés, que podrían generarse, por ejemplo, en caso que los directores o altos ejecutivos de la Caja participen como directores en empresas relacionadas o bien, cuando se encuentren relacionados con empresas que presten servicios a dicha entidad.

j) Informarse, previamente a la toma de decisiones y, en caso de ser necesario, solicitar asesoría y capacitación en las materias que puedan ser objeto de acuerdo del directorio.

k) Adoptar las medidas necesarias para que el directorio y cada uno de sus miembros dispongan de herramientas permanentes de capacitación en las principales materias, referentes a la administración de la Caja de Compensación.

## 5.1.3 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA GENERAL DE LA C.C.A.F. RESPECTO A SU GESTIÓN

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

### 5.1.3.1 Información al Directorio

Adoptar las medidas necesarias para informar adecuada y oportunamente al directorio y cada director, al menos en los siguientes aspectos:

a) Estatutos actualizados de la C.C.A.F. y reglamentos particulares de sus regímenes de prestaciones adicionales y de crédito social.

b) Informes de gestión y de ejecución tanto internos como externos de las principales áreas estratégicas de la Caja, tales como Crédito Social, Prestaciones Adicionales, Prestaciones Legales, entre otras.

c) Hechos Relevantes de la C.C.A.F. sobre los cuales tome conocimiento.

d) Participación de la C.C.A.F. y de los aportes que ésta pudiere realizar en otras sociedades, corporaciones u organismos filiales o relacionados, así como de las transacciones que se efectúen entre dichos organismos y también con entes externos que sean de importancia significativa para la C.C.A.F. y/o la filial.

e) Estados financieros individuales y consolidados, y sus respectivas notas explicativas, de acuerdo con las normas IFRS y lo instruido por esta Superintendencia sobre la materia.

f) Otorgar un acceso directo y permanente al directorio de la correspondencia de la gerencia general.

g) Establecer un procedimiento que permita proporcionar a cada nuevo director información sobre las materias relevantes relacionadas con la C.C.A.F.

### 5.1.3.2 Capacitación al Directorio

Proveer oportuna y adecuadamente al directorio y a los directores de los mecanismos necesarios para capacitarse permanentemente acerca de la gestión y la administración de la Caja de Compensación y de los mejores estándares de Gobierno Corporativo.

## 5.1.4 CITACIÓN A LAS SESIONES DE DIRECTORIO

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

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

## 5.1.5 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA

### 5.1.5.1 Definición

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

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

### 5.1.5.2 Implementación

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

Para los efectos de medir el grado de cumplimiento del referido Código, el directorio de la Caja de Compensación debe disponer que se efectúe, a lo menos, una evaluación anual por una empresa de auditoría externa registrada en el listado que, al efecto, lleva la Comisión para el Mercado Financiero.

### 5.1.5.3 Contenido Mínimo

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

a) Declaración de Valores, esto es, señalar los valores que resultan preponderantes para la Caja de Compensación, como, por ejemplo: integridad y probidad; compromiso con las entidades empleadoras afiliadas; compromiso con los trabajadores y pensionados afiliados; desempeño efectivo y eficiente de la Caja, de acuerdo con el marco legal, reglamentario y administrativo que la rige.

b) Relaciones con las entidades empleadoras, los trabajadores y los pensionados afiliados, indicando que la Caja de Compensación tendrá como objetivo entregar con calidad y oportunidad las prestaciones que correspondan a éstos, basándose en el respeto, la transparencia, la dignidad e igualdad en el trato.

c) Mecanismos para manejar conflictos de interés, entendiendo que éstos se producen cuando el interés personal, directo o indirecto, de un director, del gerente general, del fiscal o de cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. pueda afectar la independencia necesaria en la adopción de una decisión o en una actuación que involucre los valores y los intereses de la Caja de Compensación, ya que son estos últimos los que, en cualquier caso, deben primar. Esto se da, entre otros casos, cuando un director o los mencionados ejecutivos superiores toman decisiones o participan de evaluaciones o estudios que tiendan a favorecer; invertir o contratar a alguna filial, empresa contratista o relacionada en que se desempeñen directivos o altos ejecutivos que sean familiares por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, en cuyo caso debe abstenerse de participar.

d) Manejo y uso de la información que conoce en el uso de su función de director de la Caja o de su desempeño en ella, de modo que los miembros del directorio, los gerentes, el fiscal o cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. no puedan obtener ventajas, ganancias o evitar pérdidas personales mediante la utilización de la información reservada o estratégica de la Caja de Compensación, ya sea directa o indirectamente, o para beneficio propio o ajeno.

e) Obligatoriedad del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas para todos los integrantes de la Caja de Compensación.

f) Establecer sanciones frente a la contravención de las disposiciones del Código de Buenas Prácticas y de Conducta, las que pueden ir desde amonestación verbal, escrita, multa, suspensión o desvinculación del cargo.

### 5.1.5.4 Suscripción del Código de Buenas Prácticas y de Conducta

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

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

## 5.1.6 COMITÉS DE DIRECTORES

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

### 5.1.6.1 Conformación de Comités

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

**5.1.6.1.1. Comité de Auditoría, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:**

a) Supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas y sobre el control de gestión de la C.C.A.F.

b) Ponderar los riesgos tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentre expuesta la C.C.A.F.

c) Llevar a cabo la revisión de modificaciones a los estatutos de entidades relacionadas, como asimismo las transacciones y aportes a éstas, proponiendo su aprobación o rechazo al directorio.

d) Proponer al directorio la adopción de políticas que permitan enfrentar, eficazmente, eventuales conflictos de interés.

**5.1.6.1.2. Comité de Riesgo, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:**

a) Evaluar, sobre la base de un diagnóstico previo, los riesgos relevantes que se estime deben ser mitigados o bien aceptados, priorizándolos sobre la base de sus implicancias en relación con la estrategia definida por la C.C.A.F., e informando de ello al directorio, de modo que dicho cuerpo colegiado adopte las decisiones que estime convenientes.

b) Definir una política que permita enfrentar y mitigar los riesgos identificados, en cuyo diseño se consideren, entre otros aspectos: recursos, estrategias y mecanismos de verificación y supervigilancia y, proponer, además, las actualizaciones y perfeccionamiento constantes de la misma.

**5.1.6.1.3. Comité de Beneficios Sociales que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:**

a) Asesorar al directorio en la implementación de los regímenes de bienestar social - prestaciones adicionales, crédito social y prestaciones complementarias - que administre la Caja.

b) Supervigilar el correcto y oportuno otorgamiento a los afiliados de la C.C.A.F., de aquellos beneficios establecidos en el Reglamento Particular de Prestaciones Adicionales y sus respectivos programas anuales.

c) Implementar y proponer al directorio una metodología que permita identificar y medir cualitativa y/o cuantitativamente aquellos estados de necesidad de mayor relevancia entre sus afiliados, con el objeto de que dicho cuerpo colegiado pueda fijar, con un mayor y mejor nivel de información los programas de los regímenes de prestaciones adicionales, promoviendo aquellas de carácter gratuito, como, asimismo, los convenios que puedan establecerse en materia de prestaciones complementarias.

### 5.1.6.2 Reglamento Interno de los Comités

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

### 5.1.6.3 Reportes al directorio

Los informes emanados de los comités de directores deben ser comunicados al directorio, al menos, mensualmente, a través del Presidente de dicho cuerpo colegiado.

## 5.1.7 CONDUCTAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS

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

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

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

Ahora bien, en cuanto a los ámbitos que abordan las presentes instrucciones, cabe señalar lo siguientes:

### 5.1.7.1 Relación de las C.C.A.F. con los afiliados

#### 5.1.7.1.1. Servicio de atención a los afiliados

Relación de las C.C.A.F. con sus respectivos afiliados, especialmente en aspectos vinculados con divulgar apropiadamente las prestaciones de bienestar social dispuestas para su otorgamiento, como la forma de acceder a las mismas, tanto desde el punto de vista de los requisitos, como de la documentación de respaldo que se debe acompañar; la adecuada gestión de los reclamos efectuados por los afiliados, considerando en ello no sólo el modo de formalizarlos sino también los tiempos de respuesta; los resguardos en el tratamiento de la información personal de los afiliados, y la claridad y suficiencia en la información que se proporcione a éstos tanto de manera individual como colectiva, en este último caso bajo la forma de rendición de cuentas públicas.

En la misma línea, se hace referencia a la publicidad responsable que corresponde desarrollar a las C.C.A.F. en cuanto a las prestaciones que otorgan a sus afiliados.

Las C.C.A.F. deben adoptar todas las medidas necesarias para satisfacer de manera responsable, cordial, oportuna e integral los requerimientos de información pertinente que efectúen sus afiliados, relacionados, entre otras materias, con orientación o acceso a prestaciones de seguridad social, información sobre beneficios otorgados, reclamos, entre otros.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

a) Relacionarse con sus afiliados sólo a través de personal propio de la Caja de Compensación cuando se trate de prestaciones o funciones esenciales de la misma, tales como, el inicio y la tramitación de solicitudes de afiliación o desafiliación, tratándose de pensionados o trabajadores independientes; el inicio y la tramitación de solicitudes de crédito social; el trámite de acceso a prestaciones adicionales. La Caja también podrá utilizar la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios para realizar esta función, en los casos en que ello proceda de conformidad con la normativa vigente.

b) Implementar procedimientos de atención eficientes que permitan a los afiliados de la Caja resolver sus consultas o requerimientos en forma expedita e informada, por medio de unidades especializadas de atención al público.

c) Tratándose de requerimientos de información o antecedentes emanados de esta Superintendencia, a propósito de presentaciones efectuadas por afiliados, las C.C.A.F. deben responder en tiempo y forma a través de unidades especializadas, dotadas de la competencia necesaria como para emitir los informes financieros y jurídicos que resulten pertinentes.

d) Establecer mecanismos que permitan medir y controlar periódicamente la calidad del servicio de atención prestado a los afiliados y el grado de satisfacción de éstos. Lo anterior, para efectos de implementar las correcciones o modificaciones que resulten necesarias, de modo de alcanzar altos estándares de calidad en el referido servicio de atención.

#### 5.1.7.1.2. Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados

En materia de afiliación y desafiliación tanto de trabajadores como de pensionados, las C.C.A.F. deben adoptar todas las medidas que permitan garantizar a éstos el acceso oportuno y suficiente de información relacionada con el marco normativo y los procedimientos aplicables en cada caso, como asimismo la transparencia de dichos procedimientos.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

a) Tratándose de la afiliación de pensionados, junto con proporcionar a éstos copia de la respectiva solicitud de afiliación o informar que ésta se ha recepcionado, según se trate de solicitudes de afiliación presencial o remota, respectivamente, la C.C.A.F. debe informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos, de acuerdo con lo dispuesto en el Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre afiliación de pensionados.

b) Tratándose de la desafiliación de un pensionado se aplicarán las disposiciones contenidas en Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, según se trate de desafiliaciones en forma presencial o remota.

c) Tratándose de procedimientos de afiliación y desafiliación de entidades empleadoras, la Caja de Compensación debe abstenerse de intervenir directa o indirectamente en la realización de las respectivas asambleas de votación. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de participar en actividades previas de difusión organizadas por la propia entidad empleadora.

d) La Caja de Compensación debe contemplar mecanismos que permitan garantizar que sus funcionarios no incurran en la práctica de otorgar incentivos de cualquier clase a entidades empleadoras, organizaciones gremiales o sindicales o dirigentes de las mismas, trabajadores o pensionados, para efectos de conseguir la afiliación o la mantención de afiliación de ellos. Es deber de cada Caja de Compensación establecer los respectivos mecanismos de control interno y de denuncia respecto de irregularidades como las descritas.

e) Para el efecto anterior, se entiende por incentivo el otorgamiento de premios, pagos en dinero o en especie, servicios o donaciones de cualquier tipo efectuado por la Caja a las entidades y personas antes señaladas que no tengan la calidad de afiliados o que, teniendo dicha calidad, se trate de prestaciones no previstas en los respectivos reglamentos o programas de prestaciones adicionales y a las que, por tanto, no puedan acceder el resto de los afiliados en igualdad de condiciones.

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

Las prestaciones adicionales y de crédito social que otorgan las Cajas de Compensación, atendida la naturaleza jurídica de estas, se encuentran sujetas además del marco normativo que las rige, a los Principios de la Seguridad Social referidos a la Universalidad y Uniformidad de las Prestaciones, motivo por el cual las C.C.A.F. deben abstenerse de otorgar las referidas prestaciones a sus entidades empleadoras y pensionados afiliados, estableciendo tratamientos arbitrarios o discriminatorios para los afiliados o un conjunto de ellos. Del mismo modo, las C.C.A.F. deben garantizar para todos sus afiliados el acceso informado a dichas prestaciones.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

a) Implementar las medidas y procedimientos pertinentes que permitan evitar que respecto de las prestaciones adicionales que se encuentren vigentes, se favorezca arbitrariamente a determinadas entidades empleadoras afiliadas en desmedro de otras o de los afiliados en general, debiendo garantizarse a todos ellos el acceso a las mismas en igualdad de condiciones.

b) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente y arbitrario de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras que se traduzca en incentivos para mantener su afiliación.

c) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras, sobre la base de criterios relacionados con el mayor número de trabajadores de estas o con la mayor demanda de créditos sociales.

d) No incurrir en prácticas que puedan implicar que el otorgamiento de créditos sociales se focalice arbitrariamente en trabajadores pertenecientes a determinadas entidades empleadoras, limitándose con ello la posibilidad del resto de los afiliados que cumplan objetivamente con los requisitos necesarios para acceder a dicha prestación. De este modo, la evaluación de créditos sociales debe ajustarse a una prudencial administración del riesgo por parte de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

e) Informar de manera clara, responsable, oportuna y adecuada al tipo de afiliado que requiere una determinada prestación adicional, sobre las características de esta, además de los requisitos para acceder a ella.

f) En el caso de créditos sociales la obligación de información al afiliado debe considerar, junto con las principales variables del crédito, el hecho que, en caso de término de su relación laboral, existiendo un crédito social vigente, no pueden efectuarse descuentos destinados al pago de tales obligaciones crediticias si estos no son autorizados expresamente por el trabajador al momento de ratificar el finiquito.

g) Proporcionar al afiliado a quien se le ha otorgado un crédito social, copia de la respectiva solicitud y los antecedentes de respaldo de esta, incluyendo una hoja resumen en que se indiquen las condiciones en que se otorgó dicha prestación.

h) Otorgar información completa y fidedigna a los afiliados respecto de las características de las prestaciones solicitadas, constituyendo una mala práctica en tal sentido el que dicha información resulte insuficiente o tendenciosa, o implique publicidad engañosa.

i) Verificar que las condiciones en que se otorga una determinada prestación de bienestar social al afiliado resulten coincidentes con aquellas que han sido ofertadas o publicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de las modificaciones que la Caja pueda efectuar respecto de los regímenes que administra, de acuerdo con la normativa vigente.

j) Implementar mecanismos que permitan garantizar que las prestaciones o servicios que la Caja otorga a sus afiliados tanto directa o indirectamente guarden correspondencia con los estándares de calidad y seguridad habitualmente aceptados en el mercado tratándose de prestaciones o servicios de similar naturaleza.

#### 5.1.7.1.4. Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados

Las Cajas de Compensación deben mantener oportuna, adecuada y suficientemente informados a sus afiliados sobre las prestaciones y servicios que otorgan, especialmente en aquellos casos en que se modifiquen sus características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios, procurando que los afiliados entiendan integralmente las ventajas y/o desventajas de las referidas modificaciones.

Respecto de publicidad enviada a los afiliados a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes, las C.C.A.F. deben abstenerse de efectuar dichas acciones tratándose de personas que hubieren solicitado la suspensión de estas.

Incorporar en sus comunicaciones masivas al público, en cualquiera de sus formas, la leyenda: ***Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl).***

#### 5.1.7.1.5. Política de privacidad respecto de datos personales del afiliado

Teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y en las normas pertinentes de la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada y sus modificaciones, las Cajas deben implementar mecanismos que permitan asegurar la confidencialidad y seguridad de la información de los datos personales que puedan haber solicitado a sus afiliados a propósito del otorgamiento de alguna de las prestaciones que administre. Lo anterior, en el marco de la regulación contenida en la ya citada Ley N°19.628.

## 5.1.7.2 Relación de las C.C.A.F. con la autoridad

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

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben relacionarse con la autoridad y en especial con esta Superintendencia, en forma abierta, transparente y colaborativa.

Para el efecto anterior, cada Caja de Compensación debe:

a) Contar con mecanismos que permitan a esta Superintendencia acceder oportunamente a toda aquella información necesaria para el ejercicio de las labores de supervigilancia y fiscalización que le corresponde ejercer de conformidad con el marco normativo vigente.

b) Implementar mecanismos de control interno que permitan dar respuesta, en forma y dentro de plazo, a los requerimientos de informes y/o antecedentes formulados por esta Superintendencia.

c) Implementar canales de denuncia para que tanto trabajadores de la Caja como afiliados o público en general, puedan dar cuenta a esta Superintendencia sobre eventuales incumplimientos normativos.

## 5.1.7.3 Relación de las C.C.A.F. con sus ejecutivos y trabajadores

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

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

a) Requerir de sus funcionarios y ejecutivos la suscripción de una declaración en que éstos señalen conocer el código de buenas prácticas y de conducta de la Caja y adherir a las reglas previstas en el mismo, obligándose a cumplirlo integralmente.

b) Establecer políticas de capacitación permanente dirigidas a sus funcionarios y ejecutivos que permitan dotar a éstos del conocimiento necesario y actualizado respecto de las prestaciones que administra la Caja.

c) Las normas de ética establecidas por la Caja también deben extenderse a las prácticas comerciales o salariales las que deben adecuarse a ellas.

## 5.1.7.4 Relación de las C.C.A.F. con otras Cajas de Compensación

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

Las Cajas de Compensación deben relacionarse y competir entre sí de manera leal, entendiéndose como competencia

desleal toda acción, práctica o convención que implique no respetar el principio de buena fe que debe inspirar dicha competencia.

Para los efectos señalados, cada Caja de Compensación debe:

a) Adoptar medidas que garanticen que las acciones que lleve a cabo para promover las prestaciones que otorga, no impliquen directa o indirectamente menoscabo para alguna otra C.C.A.F.

b) Contemplar mecanismos para resolver conflictos que puedan presentarse con otras Cajas de Compensación, de modo de no generar dificultades para los afiliados en cuanto al acceso a las prestaciones que dichas entidades administran. Lo anterior, especialmente tratándose de procedimientos de afiliación o de desafiliación efectuados por entidades empleadoras.

## 5.1.8 ACUERDOS DE DIRECTORIO

Esta Superintendencia debe observar todo acuerdo de directorio de las C.C.A.F. que estime contrario a las leyes vigentes o al interés de éstas.

### 5.1.8.1 Plazo para pronunciarse sobre la legalidad y/o conveniencia de los acuerdos de directorios sometidos en consulta

Conforme al artículo 46 de la Ley N°16.395 este Organismo Fiscalizador debe pronunciarse sobre la conveniencia y/o legalidad del acuerdo de directorio, por escrito y dentro del plazo de siete días hábiles, contado desde la fecha en que conste su recepción en la Superintendencia de Seguridad Social.

Lo anterior, salvo que se requieran mayores antecedentes para emitir el correspondiente pronunciamiento, en cuyo caso podrá disponerse la suspensión del acuerdo sometido en consulta.

Una vez que este Organismo cuente con la totalidad de los antecedentes que hubieren motivado la suspensión, la Superintendencia debe pronunciarse sobre la conveniencia y/o legalidad del acuerdo de directorio, dentro del plazo de siete días hábiles contados desde la fecha en que conste la recepción de tales antecedentes.

### 5.1.8.2 Facultad de los directorios de insistir en acuerdos observados por razones de inconveniencia

Los directorios de cada C.C.A.F. sólo pueden insistir en los acuerdos que hubieren sido observados por esta Superintendencia en razón del interés de la respectiva institución.

Para insistir en los acuerdos observados, los directorios deben adoptar, con los votos de dos tercios de sus integrantes, un acuerdo en este sentido, el que debe ser comunicado a esta Superintendencia, dejando constancia de la forma en que votó cada director.

La Institución debe adoptar todas las medidas necesarias para velar por el adecuado cumplimiento del acuerdo insistido y registrar sus resultados.

Una vez ejecutado el acuerdo insistido, la Institución debe informar a esta Superintendencia de sus resultados, dentro de los treinta días corridos siguientes a su cumplimiento y con la periodicidad que este Organismo determine en cada caso.

Si como consecuencia del cumplimiento de un acuerdo insistido, se siguiere perjuicio para la Institución, esta Superintendencia debe instruir el procedimiento sancionatorio que corresponda, de conformidad con lo establecido en los artículos 52, 55 y 56 de la Ley N°16.395.

En el evento que de los procedimientos sancionatorios resultare comprometida la responsabilidad de directores, consejeros, vicepresidentes o administradores de la institución, éstos responderán solidariamente por los perjuicios que haya irrogado a la entidad o a los beneficiarios de los regímenes de previsión que administren. En el mismo supuesto, esta Superintendencia podrá aplicar las sanciones previstas en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles que procedan.

## 5.1.9 BUENAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN

Considerando lo dispuesto sobre contratación de empresas de auditores externos en el numeral 5.6 del Título VI de este Libro V y en 3.1.6.3. del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre contratación del seguro de desgravamen, en estos procesos, en que debe acudirse al mecanismo de licitación pública, según lo establecido en dichos Libros, la Caja o entidad licitante debe adoptar las medidas pertinentes para que dichos procesos se rijan por los principios de estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y no discriminación arbitraria.

## 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 una 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 5.1.14 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.

## 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

## 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.

## 5.1.17 ANEXOS

Anexo N°1: Formulario de evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo