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

6.7.3 GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

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

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

1. Conductas cuestionables al interior de la organización.

   Las Cajas deben establecer actividades de control interno orientadas a identificar y mitigar la materialización de los riesgos asociados a acciones que persigan alterar la información financiero contable, apropiación y/o malversación de activos, corrupción u otras conductas que pudieren afectar la confianza pública y la reputación organizacional.

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

2. Relaciones cuestionables de la Caja de Compensación de Asignación Familiar con terceros.

   Con la finalidad de precaver el establecimiento de relaciones con personas naturales o jurídicas envueltas en actuaciones legal o éticamente cuestionables que puedan afectar la reputación de la Caja, es fundamental que se analice el perfil de las empresas o personas naturales con las que va a establecer algún tipo de relación, ya sea como proveedores, o empresas asociadas (empresas con las cuales se tiene alguna alianza estratégica), excluyendo empresas afiliadas.

   Para lo anterior, se deben adoptar medidas de control, tales como:

   a) Examinar los procesos que se ejecutan vinculados al relacionamiento externo de la Caja.

   b) Solicitar los documentos que sean necesarios para conocer el tipo de actividad que realiza la entidad o persona.

   c) Solicitar información que permita conocer los accionistas de las empresas con las que se tiene algún tipo de operación y que, además, tenga por objeto conocer el origen del patrimonio de la empresa.

   d) Realizar revisiones mínimas con el objeto de comprobar los datos recibidos y reportar cualquier irregularidad ante la autoridad competente.

   e) Cumplir con lo indicado por esta Superintendencia en lo referente a la entrega de información de los directores y gerentes en cuanto a participación en empresas relacionadas con contratos con la Caja de Compensación.

3. Deficiencia en la calidad y falta de oportunidad en la entrega de las prestaciones.

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

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

   Las C.C.A.F. deben contar con un cargo al interior de la organización cuya función sea velar por el bienestar de los afiliados. Entre las responsabilidades de esta función está el detectar necesidades específicas y problemáticas que surjan en la entrega de los beneficios de seguridad social. También debe tener la responsabilidad de detectar problemas que surjan en las consultas realizadas por los afiliados y que puedan significar un impacto en la imagen de la Caja.

4. Ética Organizacional

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

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