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

6 LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F.

6.1 TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL

En el marco de la implementación de un modelo de Supervisión Basada en Riesgos aplicable a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) se instruye sobre la implementación de la gestión del riesgo operacional, de modo que estas entidades puedan implementar las políticas, procesos y destinar los recursos necesarios para gestionar adecuadamente este tipo de riesgo, sin perjuicio de que las C.C.A.F. puedan adoptar otras medidas complementarias para este propósito.

6.1.1 DEFINICIONES

6.1.1.1 Riesgo operacional

Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

6.1.1.2 Gestión de riesgo operacional

Corresponde al proceso de identificación, medición y control del riesgo operacional que realiza una Caja de Compensación en el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el marco legal. Éste debe ser implementado y controlado por la Gerencia General de la C.C.A.F., teniendo presente las responsabilidades del Directorio, de los dueños de los procesos, de la Unidad Especializada de Riesgo Operacional, de las unidades internas de Control Interno y/o Auditoría Interna y en general, del personal de la Caja, el cual debe conocer y participar activamente en la gestión del riesgo operacional.

La gestión del riesgo operacional forma parte integral de la Política de Gestión de Riesgo Operacional, la cual debe ser aprobada por el Directorio.

6.1.1.3 Dueño de procesos

Corresponde a aquel trabajador de la C.C.A.F. designado para hacerse responsable de la administración de un proceso y propiciar las mejoras a implementar en éste.

6.1.1.4 Diagrama de procesos

Corresponde a la representación esquemática de las secuencias de un proceso o subproceso mediante un mapa de procesos y su descripción. El responsable de esta documentación es el dueño del proceso.

6.1.1.5 Matriz de riesgos y controles

Corresponde a una herramienta a través de la cual se identifican los riesgos asociados a un proceso o subproceso, su evaluación cualitativa y/o cuantitativa, los controles asociados junto a su efectividad y el nivel de riesgo residual con el objetivo de priorizar, orientar y focalizar el tratamiento de riesgo.

6.1.1.6 Riesgo inherente

Corresponde a aquel riesgo que por su naturaleza no puede ser separado del proceso o subproceso en que éste se

presenta. Lo anterior, en el marco del riesgo que debe asumir cada C.C.A.F., de acuerdo al ámbito de desarrollo de sus actividades establecidas por Ley.

6.1.1.7 Riesgo residual

Corresponde al nivel de riesgo remanente que existe sin perjuicio de haberse implementado las medidas mitigadoras de control.

6.1.1.8 Riesgo aceptado

Corresponde al nivel de riesgo que la Caja de Compensación está dispuesta a aceptar en concordancia con la política de gestión de riesgo operacional y sus responsabilidades establecidas en el marco legal que las rige.

6.1.1.9 Evento de Origen

Corresponde al evento, suceso o acontecimiento que da lugar, o tiene como consecuencia, una o más pérdidas cuantificables, o bien que da lugar a una serie de eventos colaterales que también impliquen pérdidas. En otras palabras, es el primer evento que da origen a una serie de pérdidas y/u otros eventos.

6.1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE RIESGO OPERACIONAL

La C.C.A.F., en su calidad de entidad de previsión social, otorga y paga prestaciones legales de seguridad social, esto es, asignaciones familiares, subsidios de cesantía y subsidios por incapacidad laboral de origen maternal. Esta administración la realizan con cargo a los fondos financieros de dichos regímenes. También administran el régimen de subsidio por incapacidad laboral respecto de sus trabajadores afiliados pertenecientes al FONASA. El financiamiento de los subsidios pagados proviene de una parte de la cotización de salud que se descuenta de las remuneraciones imponibles de dichos trabajadores.

Además, la C.C.A.F. puede establecer y administrar, con recursos propios, prestaciones de bienestar social, que son beneficios de carácter social y familiar a sus trabajadores y pensionados afiliados, distinguiéndose los regímenes de crédito social (que incluye créditos de consumo, hipotecarios, créditos educacionales y a microempresarios), de prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.

Por otro lado, también se aplican las presentes instrucciones de riesgo operacional al proceso de afiliación de entidades empleadoras, de trabajadores independientes y de pensionados, así como también a las actividades relacionadas con el ahorro para el leasing habitacional que administra la C.C.A.F.

6.1.3 FACTORES QUE ORIGINAN EL RIESGO OPERACIONAL

6.1.3.1 Procesos internos

La Caja de Compensación debe gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y servicios, relacionados al diseño inapropiado de los procesos o a políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos, así como su ajuste a la normativa vigente que les es aplicable. Esto incluye a los procesos propios de la C.C.A.F. que se ejecutan de manera externalizada en proveedores de servicios.

6.1.3.2 Personal

La Caja de Compensación debe gestionar apropiadamente los riesgos asociados al personal, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, conductas inapropiadas de los mismos, seguridad en el puesto de trabajo, error humano, fraude, robo, huelgas, apropiación de información sensible, entre otros.

6.1.3.3 Tecnología de información

La Caja de Compensación debe gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas en la

seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

6.1.3.4 Eventos externos

La Caja de Compensación debe gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la entidad, relacionados por ejemplo a fallas en los servicios básicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros.

6.1.4 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL

Los eventos de pérdida por riesgo operacional pueden ser clasificados de acuerdo a las siguientes categorías:

6.1.4.1. Fraude interno

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación cuya finalidad sea defraudar, ya sea apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo regulaciones, leyes o políticas internas de la C.C.A.F., con el objeto de obtener un beneficio ilícito, en el que se encuentre implicado, al menos, un representante de la alta administración, cargo directivo, o un empleado de la C.C.A.F.

6.1.4.2. Fraude externo

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación destinada a defraudar, ya sea apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.

6.1.4.3. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, así como las derivadas de reclamaciones por daños personales, físicos o síquicos, incluidas las relativas a casos de acoso y discriminación.

6.1.4.4. Afiliados, productos y prácticas de negocios

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación con los afiliados de la Caja o de la naturaleza o diseño de un producto y/o servicio ofrecido en el marco de los regímenes sociales administrados por la C.C.A.F.

6.1.4.5. Daños a activos materiales

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

6.1.4.6. Interrupción del negocio y fallos en los sistemas

Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.

6.1.4.7. Ejecución, entrega y gestión de procesos

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

6.1.5 EXIGENCIAS DE GESTIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LAS C.C.A.F. PARA IMPLEMENTAR ADECUADAMENTE EL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

La Caja de Compensación debe contar con procedimientos documentados y debidamente aprobados para implementar el proceso de gestión de riesgo operacional, los que deben considerar al menos los siguientes elementos:

6.1.5.1 Política de Gestión de Riesgo Operacional

El Directorio de la C.C.A.F. debe aprobar y ordenar la implementación de una Política de Gestión de Riesgo Operacional, destinada a establecer las medidas que debe adoptar la administración de la entidad en dicho ámbito.

La Política de Gestión de Riesgo Operacional debe contener al menos los siguientes elementos:

6.1.5.1.1 Roles y responsabilidades

Se deben definir las obligaciones y responsabilidades de quienes participan en el proceso de gestión de riesgo operacional. La Caja debe poseer una unidad especializada en la administración del riesgo operacional y debe disponer de los recursos necesarios, físicos, humanos y tecnológicos para cumplir a cabalidad con su labor. El tamaño de esta unidad especialista en riesgo operacional estará directamente relacionado con la complejidad y volumen de operaciones

de la C.C.A.F., y estar en constante coordinación con las otras unidades especializadas que se preocupan de la gestión del riesgo de crédito, liquidez y mercado. Debe existir consistencia entre la estrategia de gestión del riesgo operacional definida por la entidad y el volumen de sus actividades. Adicionalmente, la política debe establecer la función de Auditoría Interna en la gestión del riesgo operacional que realiza la C.C.A.F.

6.1.5.1.2 Definición de objetivos del proceso de gestión de riesgo operacional

La C.C.A.F. debe establecer los objetivos que persigue la implementación del proceso de gestión de riesgo operacional, los cuales deben estar alineados con sus objetivos estratégicos.

6.1.5.1.3 Definición de riesgos

La C.C.A.F. debe definir con claridad los riesgos operacionales que le corresponde gestionar, con el objetivo de determinar los tipos de riesgos que serán administrados y la forma a partir de la cual, ellos serán gestionados.

6.1.5.1.4 Definición de riesgo aceptado

La C.C.A.F. debe establecer los criterios para determinar el riesgo aceptado, el cual debe ser consecuente con los criterios de evaluación y tratamiento de riesgos y con el marco legal y reglamentario aplicable a la entidad.

6.1.5.1.5 Criterios de evaluación y tratamiento de riesgos

La C.C.A.F. debe definir el criterio de evaluación de riesgo que mejor se adecúe a su contexto organizacional y estratégico. Además, debe especificar los criterios de tratamiento de los riesgos, junto con las variables a considerar en cada una de ellas.

6.1.5.1.6 Criterios de Divulgación de los riesgos a los actores relevantes

La C.C.A.F. debe definir en su política la forma de entrega de información sobre la gestión del riesgo operacional a los actores relevantes (entidades supervisoras, entidades empleadoras, público en general, acreedores, entre otros).

6.1.5.1.7 Periodicidad en la entrega de información al Directorio

La C.C.A.F. debe establecer la forma y periodicidad con la que se informe al Directorio y a la Gerencia General, entre otros, sobre la exposición al riesgo operacional de la Caja y de cada unidad de negocio.

6.1.5.2 Manual de Gestión de Riesgo Operacional

Basándose en la Política, la Caja de Compensación debe establecer procedimientos formales para la gestión de los riesgos que surjan de los procesos asociados a las actividades efectuadas por dichas entidades.

Tales procedimientos deben estar debidamente documentados en un manual de gestión de riesgo operacional que describa las etapas del proceso de gestión de dicho riesgo, junto a los requerimientos de documentación y de informes resultantes, teniendo en consideración lo que se establece en el presente Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

En dicho manual, debe estar identificada la unidad responsable de desarrollar, implementar e impulsar la gestión de riesgo operacional en la entidad.

La C.C.A.F. debe contar con un manual de gestión del riesgo operacional que contemple, por lo menos, los siguientes aspectos:

a) Funciones y responsabilidades asociadas con la gestión del riesgo operacional del Directorio, la Gerencia General, el Comité de Riesgos, la Unidad de Riesgos (o la unidad especializada, si corresponde) y las unidades de negocio y de apoyo.

b) Descripción de la metodología aplicada para la gestión del riesgo operacional.

c) El proceso para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios que debe contar, entre otros aspectos, con una descripción general de la nueva operación, producto o servicio de que se trate, los riesgos identificados y las acciones a tomar para su control.

6.1.5.3 Análisis y evaluación de riesgos

La C.C.A.F. debe implementar un proceso estructurado bajo el cual los riesgos son identificados, medidos, monitoreados y controlados, considerando al menos los siguientes aspectos:

6.1.5.3.1 Levantamiento de procesos

La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, debe identificar los procesos y subprocesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, con total cobertura de sus procesos relevantes, identificando a los respectivos dueños de dichos procesos.

6.1.5.3.2 Diagramas de procesos y matrices de riesgo

Los dueños de procesos deben describir de manera precisa los procesos y/o subprocesos, por medio de diagramas de procesos, matrices de riesgos u otros equivalentes.

6.1.5.3.3 Evaluación de riesgos

La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional en conjunto con el dueño de cada proceso debe:

a) Identificar y evaluar los diferentes riesgos y factores que influyen sobre éstos mediante un análisis combinado de riesgo inherente, impacto y probabilidad de materialización, considerando la efectividad de las actividades de control implementadas para mitigar dichos riesgos. A partir de ello, se debe estimar el riesgo residual o nivel de riesgo expuesto. Esta evaluación se debe documentar en una matriz de riesgos y controles.

b) Comparar el resultado de esta evaluación con el nivel de riesgo aceptado, definido en la política de gestión de riesgo operacional.

c) Realizar reevaluaciones de forma periódica de los riesgos de la entidad con el fin de asegurar la visión actualizada de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como la consideración de un correcto nivel de exposición al riesgo.

d) Mantener actualizada y disponible en todo momento la documentación asociada.

6.1.5.4 Tratamiento de Riesgos

De acuerdo con las prioridades establecidas en la etapa de análisis y evaluación de riesgos, la unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, en conjunto con el dueño de cada proceso, debe analizar las distintas opciones para el tratamiento de los riesgos, definidas en la política de gestión de riesgo operacional, preparar planes de acción para su tratamiento y definir la forma en que estos últimos se implementarán.

Esta decisión debe estar documentada en la matriz de riesgos y controles, la cual, en este ámbito, debe indicar para cada proceso o subproceso revisado, a lo menos lo siguiente:

a) Descripción del riesgo.

b) Nivel de riesgo o riesgo inherente.

c) Descripción de la acción a tomar.

d) Responsable de la implementación.

e) Plazo y estado de la implementación.

f) Apoyo de otras áreas de la entidad.

6.1.5.5 Responsabilidades y Estructura Organizacional

La C.C.A.F. debe mantener una estructura organizacional apta para la definición, administración y el control del riesgo operacional, derivado del desarrollo de sus actividades. La estructura organizacional de las entidades debe considerar, al menos:

6.1.5.5.1 Directorio

El Directorio tiene las siguientes responsabilidades específicas respecto a la gestión del riesgo operacional:

a) Definir la política general para la gestión del riesgo operacional.

b) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.

c) Pronunciarse sobre la conveniencia de establecer un sistema de incentivos, tanto pecuniarios como no pecuniarios, que fomente la adecuada gestión del riesgo operacional y que no favorezca la toma inapropiada de riesgos.

d) Aprobar el manual de gestión del riesgo operacional.

e) Conocer los principales riesgos operacionales afrontados por la entidad, estableciendo adecuados niveles de riesgo aceptado.

f) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.

g) Obtener aseguramiento razonable que la Caja cuenta con una efectiva gestión del riesgo operacional, y que los principales riesgos identificados se encuentran bajo control dentro de los límites que han establecido.

h) Velar por el cumplimiento de las instrucciones contenidas en este Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.1.5.5.2 Gerencia General

La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las disposiciones del Directorio. Por su parte, los gerentes de las unidades organizativas de negocios o de apoyo tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo operacional en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.

6.1.5.5.3 Comité de Riesgos

La C.C.A.F. debe contar con un Comité de Riesgos, que sesione en forma periódica, instancia en la que se debe abordar de manera adecuada el riesgo operacional. En estos comités deben participar miembros del Directorio y de la Alta Gerencia de la C.C.A.F. Las decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité deben quedar registrados formalmente.

6.1.5.5.4 Comité de Auditoría

La Caja de Compensación debe contar con un órgano de decisión o Comité de Auditoría, que analice los resultados e informes de auditoría y de control, en términos de riesgo operacional, con el fin de obtener conclusiones y tomar acuerdos que trasladará a las Unidades y Direcciones competentes. El Comité de Auditoría debe debatir materias relativas a Riesgo Operacional en aquellos casos en los cuales a partir del proceso de auditoría interna realizado sobre las metodologías de medición y gestión del Riesgo Operacional surjan aspectos relevantes a discutir en dicha instancia. Las decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité deben quedar registrados formalmente.

6.1.5.5.5 Unidad Especializada en Riesgo Operacional

La C.C.A.F. debe contar con una unidad especializada de gestión del riesgo operacional que cumpla, entre otras, con las siguientes funciones:

a) Proponer políticas para la gestión del riesgo operacional.

b) Participar en el diseño y permanente actualización del Manual de gestión del riesgo operacional.

c) Desarrollar la metodología para la gestión del riesgo operacional.

d) Apoyar y asistir a las demás unidades de la Caja para la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional.

e) Evaluación del riesgo operacional, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático.

f) Consolidación y desarrollo de reportes e informes sobre la gestión del riesgo operacional por proceso, o unidades de negocio y apoyo.

g) Identificación de las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operacional.

h) Otras necesarias para el desarrollo de la función.

i) Informar al Directorio y a la Alta Gerencia periódicamente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la gestión del riesgo operacional.

Esta unidad puede delegar determinadas funciones de evaluación, tales como la realización de pruebas a los procedimientos y controles, a otras personas o entidades calificadas externas. No obstante, dicha unidad seguirá siendo responsable de aquellas funciones, las cuales se efectuarán bajo su propia supervisión.

La C.C.A.F. debe asegurar que la función o unidad especializada de gestión del riesgo operacional cuente con recursos suficientes para el pleno desarrollo de sus actividades, así como independencia suficiente en la toma de decisiones.

6.1.5.5.6 Cultura de Riesgo Operacional

Los funcionarios de la C.C.A.F. deben conocer y dar cumplimiento cabal a la política de gestión de riesgo operacional. Además, debe existir evidencia de la toma de conocimiento de la política.

Asimismo, la C.C.A.F. debe promover la capacitación en la gestión del riesgo operacional de su personal, considerando sus diferentes casuísticas en las responsabilidades de los distintos roles.

6.1.5.5.7 Auditoría Interna

La Unidad y/o Gerencia de Auditoría Interna debe evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional de acuerdo con las exigencias contenidas en el presente Título I del Libro VI de este Compendio de la Ley N°18.833.

El rol de la Auditoría Interna debe ser independiente del área encargada de la gestión del riesgo operacional, y debe contar con los recursos necesarios, independencia y objetividad para entregar información para la toma de decisiones al Directorio sobre la calidad de la gestión de los riesgos que realiza la C.C.A.F.

De forma específica, la función de Auditoría Interna debe:

a) Verificar que el sistema de medición del riesgo está correctamente integrado en la gestión de la Caja de Compensación.

b) Analizar la adecuación de las infraestructuras tecnológicas y la captura y mantenimiento de los datos.

c) Verificar el correcto funcionamiento de los procedimientos y herramientas de la gestión del Riesgo Operacional, validando:

- Los datos internos cargados en la Base de Datos de Pérdidas por Riesgo Operacional.
- El rigor en la cumplimentación de cuestionarios.
- La coherencia entre ambas metodologías.
- El adecuado seguimiento de los Planes de Acción.
- Los procedimientos para revisar y actualizar el Marco de Gestión de Riesgo Operacional.
- Los procedimientos de reporte de la información de gestión.

6.1.5.6 Base de datos de pérdida

6.1.5.6.1 Registro de información de pérdidas

La Caja debe contar con una base de datos de los eventos de pérdida por riesgo operacional. Debe tenerse en cuenta

que un evento puede tener como efecto una o más pérdidas y que podrían existir recuperaciones directas o indirectas sobre las mismas, por lo cual la C.C.A.F. debe estar en capacidad de agrupar las pérdidas ocurridas por evento. La base de datos debe cumplir con los siguientes criterios:

a) Deben registrarse los eventos de pérdida originados en toda la C.C.A.F., para lo cual la entidad debe contar con políticas, procedimientos de captura, identificación y asignación de roles y responsabilidades y entrenamiento al personal que interviene en el proceso.

b) Deben registrarse de forma diferenciada cada uno de los impactos económicos y recuperaciones, tanto directas como por seguros, asociadas al evento de pérdidas. Para cada uno de ellos, se deben registrar las categorizaciones, fechas y valores que permitan su completa caracterización sin netear.

c) Debe adelantarse, en lo posible, el reconocimiento y registro por parte de la Caja sobre aquellos eventos de que se tiene conocimiento o certeza razonable que acabarán generando pérdidas por riesgo operacional en la Entidad. Esto incluye a los eventos provisionados.

d) Debe registrarse, como mínimo, la siguiente información referida al evento y a las pérdidas asociadas:

- Código único de identificación del evento.
- Tipo de evento de pérdida, según tipos de eventos señalados en el Anexo N°1: Tipos de evento riesgo operacional nivel I y nivel II del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.
- Línea de negocio asociada, según líneas señaladas en el Anexo N°2: Líneas de negocio genéricas para C.C.A.F. del Título I del Libro VIdel Compendio de la Ley N°18.833. Estos cuadros pueden ser actualizados por la Superintendencia. En el caso de que la C.C.A.F. cuente con líneas de negocio internas, éstas deben encontrarse mapeadas a las líneas de negocio definidas en este Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 y sus procedimientos de asignación documentados.
- Descripción del evento.
- Fecha de ocurrencia o de inicio del evento.
- Fecha de descubrimiento o toma de consciencia del evento.
- Fecha de registro contable del evento.
- Monto(s) bruto(s) de la(s) pérdida(s).
- Monto total recuperado.
- Cuenta(s) contable(s) asociadas.
- Identificación si el evento está asociado con el riesgo de crédito.

6.1.5.6.2 Conciliación contable

La C.C.A.F. debe establecer y ejecutar procedimientos robustos que le permitan asegurar la conciliación de la información registrada en la Base de Pérdidas con el registro contable y que la información de pérdidas por riesgo operacional reflejada en la contabilidad se encuentre debidamente registrada en la Base de Pérdidas.

Dichos procedimientos de conciliación se deben encontrar formalizados y validados.

La C.C.A.F. debe mantener registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la conciliación, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

6.1.5.6.3 Pruebas de Calidad de Datos

La C.C.A.F. debe desarrollar de forma periódica, por lo menos una vez al año, pruebas específicas que le permitan asegurar la calidad de los datos registrados en la Base de Pérdidas, incluyendo razonabilidad de montos y fechas, así como la concentración o distribución de eventos.

Los procedimientos y el detalle de las pruebas deben estar formalizados en documentos validados.

La C.C.A.F. debe mantener registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la calidad de los datos de la Base de Pérdidas, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

6.1.5.6.4 Documentación de eventos

La C.C.A.F. debe mantener registro físico, a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social, del expediente con los eventos en los cuales la pérdida asociada sea mayor o igual a 40 U.F., o que cumplan con las demás características indicadas en la letra d) del número 1 del Anexo N°3: Formato y diccionario de archivos planos y formulario web del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.1.5.7 Planes de contingencia para asegurar capacidad operativa continua de la C.C.A.F.

Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, las Cajas deben implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio que tenga como objetivo implementar respuestas efectivas para que la operatividad del negocio de la C.C.A.F. continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en las operaciones de la entidad. El plan debe considerar tanto aquellos procesos de soporte o negocio que desarrolle de forma interna la entidad, como aquellos que se encuentren externalizados en proveedores de servicios.

La C.C.A.F. debe realizar de forma periódica, por lo menos una vez al año, pruebas sobre la efectividad de los planes de continuidad de negocio a nivel de la entidad. El plan de dichas pruebas debe quedar documentado, así como los resultados obtenidos y las posibles medidas correctoras identificadas.

Asimismo, la Caja debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. En el diseño del sistema de seguridad de la información se debe tener en cuenta qué hay que proteger y por qué, de qué (o quién) se debe proteger y cómo protegerlo. Además, la Caja puede adherir a alguno de los estándares conocidos y aceptados de Seguridad de la Información, de acuerdo al nivel, complejidad y particularidades de las operaciones de cada Caja.

6.1.5.8 Política para administrar el riesgo asociado a actividades externalizadas

Con el fin de gestionar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, la Caja debe establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados, siendo la Caja la responsable última de dichos procesos. Dichas políticas y procedimientos deben considerar:

a) La evaluación del riesgo, que considere a todas las partes involucradas, previa decisión de externalización. Dicha evaluación debe considerar criterios tales como: los montos pagados, el volumen de transacciones y la frecuencia de trato con el proveedor del servicio.

b) El proceso de selección del proveedor del servicio.

c) La elaboración del acuerdo de subcontratación.

d) La gestión y monitoreo de los riesgos asociados con el acuerdo de subcontratación.

e) La identificación de la criticidad del proveedor.

f) La implementación de un entorno de control efectivo.

g) Establecimiento de planes de continuidad, así como sus pruebas periódicas y reporte de resultados.

h) Acceso a la información por parte del Regulador.

Los acuerdos de subcontratación deben formalizarse mediante contratos firmados entre las partes, los cuales deben incluir acuerdos de niveles de servicio, cláusulas de penalizaciones y definir claramente las responsabilidades del proveedor y de la C.C.A.F., así como establecer los mecanismos de control y seguimiento que se consideren necesarios.

6.1.6 MONITOREO Y EVALUACIÓN INTERNA

La C.C.A.F. debe monitorear de forma permanente sus principales riesgos, junto a la efectividad de las actividades de control implementadas.

Los resultados de los monitoreos deben ser informados periódicamente a los miembros del directorio, a la gerencia general y a los dueños de procesos, a través de reportes periódicos. Para tales efectos, la unidad responsable de la gestión de riesgo operacional, debe implementar indicadores para realizar los monitoreos sobre:

a) Los riesgos de la entidad y su evolución

b) La evolución de las pérdidas

c) Los factores de riesgo asociados

d) La efectividad de medidas de control implementadas o existentes

Adicionalmente dicha unidad debe mantener la documentación y el registro de al menos los incidentes más significativos ocurridos y las medidas de mitigación aplicadas los cuales deben permanecer disponibles para su consulta por un periodo de tiempo de al menos cinco años. La documentación señalada anteriormente debe estar disponible para las revisiones que realice esta Superintendencia. Además, la C.C.A.F. debe enviar a esta Superintendencia un informe anual sobre la gestión del riesgo operacional, a más tardar, el último día hábil del mes de marzo del año siguiente. Dicho informe debe contener, al menos, la siguiente información:

a) Pérdidas operacionales y su evolución, diferenciadas por las distintas líneas de negocio y tipología de riesgos

b) Inventario con detalle de las pérdidas más relevantes registradas por la C.C.A.F.

c) Nivel de su exposición a los riesgos operacionales y su distribución a través de las líneas de negocio y categorías de riesgo

d) Hechos relevantes acaecidos dentro de la C.C.A.F. en términos de riesgo operacional

6.1.7 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional debe mantenerse en constante comunicación con el resto de las unidades de la C.C.A.F. Para ello debe diseñar y emitir reportes periódicos a los diferentes interesados (internos o externos a la entidad). Corresponde considerar a lo menos los siguientes aspectos:

a) La gerencia general debe informar, a lo menos, cada tres meses al directorio, al comité de riesgos y/o de auditoría sobre los principales riesgos de la Caja y los planes de tratamiento adoptados; en este aspecto, incluyendo los planes de tratamiento que se implementarán. De la presentación que se efectúe, su discusión y aprobación, debe quedar constancia en las actas de sesión de directorio correspondientes.

b) La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional debe informar oportunamente, o a lo menos trimestralmente, a la gerencia general sobre los procesos revisados, los resultados sobre la efectividad de los controles revisados, el estado de avance de los planes de mitigación acordados con los dueños de procesos, los incidentes registrados y la evolución de los indicadores diseñados para el monitoreo.

c) La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional debe informar a los dueños de procesos sobre el resultado de la evaluación de gestión de riesgo operacional relativo a sus procesos, y adicionalmente, debe informar sobre el estado de avance mensual de los planes de acción comprometidos.

d) La unidad responsable de evaluar de forma permanente e independiente la efectividad de las políticas y procedimientos de la gestión de riesgo operacional, debe informar, a lo menos, una vez al año al directorio sobre el cumplimiento de la política y del manual de gestión de riesgo operacional.

e) La gerencia general debe informar a toda la organización, como también al público en general, los lineamientos principales de la gestión de riesgo operacional, al menos a través de la Memoria Anual y la página web, así como cualquier otro medio que la C.C.A.F. estime pertinente.

6.1.8 ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deben ser constantemente revisados, monitoreados y mantenerse actualizados, de forma tal que se asegure una efectiva identificación de los riesgos y se cuente con los controles adecuados para su mitigación. Estas revisiones deben ser realizadas con una periodicidad de a lo menos de una vez al año.

6.1.9 AUTOEVALUACIÓN

La C.C.A.F. deben efectuar una vez al año, una autoevaluación del cumplimiento de los requisitos del presente Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, para lo cual debe establecer sus propios indicadores de medición en relación a lo instruido en las presentes instrucciones, los cuales deben ser claros, objetivos y verificables por parte de esta Superintendencia. Dicha pauta debe confeccionarse teniendo en cuenta los diferentes tópicos contemplados en las presentes instrucciones. La autoevaluación que realice una Caja constituye un insumo para las labores de fiscalización que realice esta Superintendencia.

El sistema de gestión y evaluación del riesgo operacional debe ser objeto de una revisión periódica, al menos anual, por parte de la Unidad de Auditoría Interna.

6.1.10 SOBRE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DE REGISTRO DE PÉRDIDAS

La Caja de Compensación debe remitir a esta Superintendencia los días 15 de cada mes (o el día hábil siguiente si éste fuese sábado, domingo o festivo) el registro de información de pérdidas indicado en el número 6.1.5.6.1 del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, correspondiente a los archivos planos de: Evento, Impacto y Recuperación, de acuerdo a lo señalado en los Anexo N°3: Formato y diccionario de archivos planos y formulario web y Anexo N°4: Instrucciones generales, ambos del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833. La información remitida debe corresponder a la registrada al cierre del mes anterior hasta su último día (ya sea sábado, domingo o festivo).

Además del envío de registro de información de pérdidas, las Cajas de Compensación deben informar a esta Superintendencia cada vez, y en el momento que se produzca o llegue a su conocimiento un evento de riesgo, ya sea o no de pérdida, o un conjunto de eventos bajo una misma tipología de riesgo, que tengan un impacto estimado igual o superior a las 40 U.F., o que cumplan con las demás características indicadas en la letra d) del número 1 del Anexo N°3: Formato y diccionario de archivos planos y formulario web del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, y que no sean reportados acorde a las definiciones estipuladas en el numeral 5.2.3. del Título III del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833. Para estos efectos, deben realizar el envío de Eventos de Reporte Inmediato, utilizando el sistema de formularios web que proveerá esta Superintendencia para dichos fines, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°3: Formato y diccionario de archivos planos y formulario web del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

La información requerida por el presente Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, debe ser remitida siguiendo las instrucciones señaladas en la página web de esta Superintendencia (www.suseso.cl) en el link denominado "Proyecto GRIS".

6.1.11 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados a enviar los reportes detallados en el número 6.1.10 del Titulo I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, se requiere que los Gerentes Generales de cada Caja de Compensación envíen el nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de dos usuarios que serán los autorizados a reportar.

La información para la creación de usuarios debe ser remitida mediante la plataforma PAE, opción "Otros-Ingresos", debiendo proceder de igual forma para la eliminación de usuarios.

6.1.12 CIBERSEGURIDAD

Las presentes instrucciones tienen por objeto establecer un marco regulatorio que comprenda los fundamentos generales y también algunos aspectos de la gestión del riesgo en materia de ciberseguridad, los que deben ser considerados como lineamientos mínimos a cumplir.

Por lo tanto, la Caja debe considerar tanto el análisis del impacto operacional como los riesgos y controles mitigantes, además del ciclo de vida de un ciberincidente. También debe incluir la prevención, detección, análisis, notificación, contención, erradicación, recuperación, documentación a su respecto y escalamiento a las autoridades o entidades pertinentes, según corresponda.

De igual manera, esta norma busca establecer el carácter obligatorio de los reportes sobre ciberincidentes que la C.C.A.F. debe enviar a esta Superintendencia, así como también contar con un reporte anual obligatorio de autoevaluación del estado de la seguridad de la información y ciberseguridad al interior de la organización.

6.1.12.1 Definiciones

6.1.12.1.1. Autenticación

Proceso utilizado en los mecanismos de control de acceso con el objetivo de verificar la identidad de un usuario, dispositivo o sistema mediante la comprobación de credenciales de acceso.

6.1.12.1.2. Autenticidad

Principio de seguridad que permite certificar la veracidad del origen de datos, elementos o sistemas.

6.1.12.1.3. Ciberataque

Cualquier incidente cibernético, provocado deliberadamente y que afecte a un sistema informático.

6.1.12.1.4. Ciberincidente

Todo evento que comprometa la disponibilidad, autenticidad, integridad o confidencialidad de los sistemas o datos informáticos almacenados, transmitidos o procesados, o los servicios correspondientes ofrecidos por dichos sistemas y su infraestructura, que puedan afectar al normal funcionamiento de estos.

6.1.12.1.5. Ciberseguridad

Conjunto de acciones posibles para la prevención, mitigación, investigación y manejo de las amenazas e incidentes sobre los activos de información, datos y servicios, así como para la reducción de los efectos de los mismos y del daño causado antes, durante y después de su ocurrencia.

6.1.12.1.6. Confidencialidad

Principio de seguridad que requiere que los datos deben únicamente ser accedidos por el personal autorizado a tal efecto.

6.1.12.1.7. Disponibilidad

Capacidad de ser accesible y estar listo para su uso a demanda de una entidad o persona autorizada, incluida la Superintendencia.

6.1.12.1.8. Gestión de incidentes

Procedimiento para la detección, análisis, manejo, contención y resolución de un incidente de ciberseguridad y responder ante éste.

6.1.12.1.9. Incidente

Evento inesperado o no deseado con consecuencias en detrimento de la seguridad de las redes, equipos y sistemas de información.

6.1.12.1.10. Infraestructura crítica

Se refiere a las instalaciones, redes, servicios y equipos físicos y de tecnología de la información cuya afectación, degradación, denegación, interrupción o destrucción pueden tener una repercusión importante en la seguridad, la salud o el bienestar de las personas.

6.1.12.1.11. Integridad

Principio de seguridad que certifica que los datos y elementos de configuración sólo son modificados por personal y actividades autorizadas. La Integridad considera todas las posibles causas de modificación, incluyendo fallos software y hardware, eventos medioambientales e intervención humana.

6.1.12.1.12. Riesgo

Toda circunstancia o hecho razonablemente identificable que tenga un posible efecto adverso en la seguridad de las redes, equipos y sistemas de información. Se puede cuantificar como la probabilidad de materialización de una amenaza que produzca un impacto en términos de operatividad, de integridad física de personas o material o de imagen corporativa.

6.1.12.1.13. Seguridad de la información

Conjunto de medidas preventivas y reactivas de la C.C.A.F. y sus respectivos sistemas tecnológicos, que tienen por objeto resguardar y proteger la información, asegurando la confidencialidad, integridad, autenticidad y disponibilidad de los datos, continuidad de servicios y protección de activos de información.

6.1.12.2 Gestión de la seguridad de la información

6.1.12.2.1 Medidas de gestión

La Caja de Compensación de Asignación Familiar debe implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes, equipos y sistemas que utiliza para la prestación de los servicios a sus afiliados y no afiliados, cuando corresponda, indistintamente si tal gestión estuviere o no externalizada.

Lo anterior implica identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar el impacto de los riesgos de ciberseguridad sobre los procesos de la C.C.A.F.

De igual forma, se recomienda que la C.C.A.F. adopte las medidas adecuadas para prevenir y reducir al mínimo los efectos de los ciberincidentes que afecten la seguridad de sus redes, equipos y sistemas, con el objeto de garantizar su continuidad operativa, así como la continuidad de la seguridad de la información. En todos los casos se puede diseñar, implementar, practicar y evaluar un plan de respuesta que otorgue adecuada cobertura a sus redes, equipos y sistemas, en conformidad con estándares internacionales o nacionales, de amplia aplicación y, a su vez, desde el punto de vista de los grupos de interés, de modo de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Cada C.C.A.F. debe determinar las medidas de gestión que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad que en definitiva adopte, de conformidad con el tipo de organización, la naturaleza y contexto de los servicios prestados, los riesgos asociados y la tecnología disponible.

Con el objetivo que la ciberseguridad pueda ser abordada con un sentido de entorno dinámico que se ajuste a las necesidades regulatorias y tecnológicas se debe establecer un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) cuya operación y funcionamiento, respecto de los procesos de negocio centrales y críticos, puedan ser certificados por entidades externas a la Caja y especialistas en el tema.

Asimismo, la C.C.A.F. debe establecer planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, formulados de acuerdo con estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas críticos utilizados para el otorgamiento de las prestaciones.

Los planes de gestión de riesgos deben ser actualizados anualmente y sometidos a aprobación del directorio e

implementados y difundidos por la alta gerencia. Estos planes deben señalar el estado de los riesgos de ciberseguridad, indicadores claves y su medición asociada, descripción de los ciberincidentes y planes de acción de mejoras implementadas.

Junto a lo anterior, se recomienda que los planes de gestión de riesgos incluyan medidas para la protección de los datos personales y sensibles, en cumplimiento con lo establecido en la Ley N°19.628.

La C.C.A.F. debe establecer planes de capacitación y formación para su personal en materia de ciberseguridad.

Por otro lado, la Caja debe contar con un equipo de respuesta inmediata para la adecuada gestión de la ciberseguridad, con el objeto de identificar los riesgos de afectación de los servicios por causas de ciberincidentes, verificar el cumplimiento eficaz de los respectivos planes de gestión y reporte de los ciberincidentes.

A su vez, la C.C.A.F. debe designar, al interior de la organización, a un profesional en calidad de titular y su respectivo suplente, como contraparte formal de la Superintendencia de Seguridad Social, el cual será el responsable de la Caja de las políticas de seguridad de la información y la ciberseguridad, así como del diseño, mantención, seguimiento y notificación de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, considerando para ello controles de segregación de deberes y áreas de responsabilidad para reducir las oportunidades de modificación o uso indebido no autorizado o no intencional de los activos de la organización, incluyendo las nuevas formas de trabajo a distancia o teletrabajo.

6.1.12.2.2 Sistema de gestión de seguridad de la información de la C.C.A.F.

La Caja debe contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que considere, al menos, lo siguiente:

a) Contar con una política de seguridad de la información y ciberseguridad definida al interior de la organización y aprobada por el directorio.

b) Realizar un levantamiento de los activos de información críticos existentes en la C.C.A.F., asegurando que la información reciba el nivel de protección adecuado de acuerdo con su importancia para la organización. En particular aquellos sistemas relevantes para el soporte de las operaciones y procesos críticos que involucran el adecuado otorgamiento de las prestaciones de seguridad social, con el fin de resguardar la información interna, así como también la de carácter externa relacionada con sus afiliados y no afiliados.

c) Conocer los riesgos críticos de las tecnologías de la información identificando los que afecten la seguridad de la información y ciberseguridad.

d) Establecer anualmente el nivel de riesgos aceptado por la C.C.A.F. en materia de tecnologías de información, considerando además los niveles de disponibilidad mínimos para asegurar la continuidad operacional.

e) Informar al Directorio y a toda la organización respecto a los lineamientos principales de la entidad frente a la seguridad de la información.

f) Adoptar las recomendaciones entregadas por auditores externos e internos respecto de esta materia.

g) Contar con el apoyo del área de riesgos existente, procurando que dicha área se involucre en materia de valorización, identificación, tratamiento y tolerancia de los riesgos propios del ambiente de tecnologías de la información a los que se expone la C.C.A.F. por los distintos factores en que se desenvuelve.

h) Identificar las amenazas más relevantes a las que se expone la C.C.A.F. ante eventuales ciberataques y evaluar el impacto organizacional que conlleva la vulnerabilidad e indisponibilidad de estos activos de información.

i) Mantener un registro formalmente documentado de los sistemas de información existentes al interior de la organización, señalando el proceso de negocio que gestiona el área usuaria, identificación de la base de datos y sistema operativo que soporta el aplicativo.

6.1.12.2.3 Elementos de la gestión del sistema de seguridad de la información

6.1.12.2.3.1. Consideraciones

Para una efectiva gestión del sistema de seguridad de la información, éste se debe integrar a los procesos de las C.C.A.F., considerando sus aspectos en el diseño de los procesos y controles establecidos, en base a las obligaciones y responsabilidades derivadas del cumplimiento de las Leyes N°s.16.395 y 18.833.

El sistema de gestión de la seguridad de la información debe ser consistente con las definiciones y objetivos de la política de gestión integral de riesgos.

6.1.12.2.3.2. Política de Seguridad de la Información

Para una eficiente gestión del sistema de seguridad de la información, se estima necesario establecer la política interna

que entregue el marco en que la C.C.A.F. gestiona la seguridad de la información.

En dicho contexto, esta política debiese considerar al menos los siguientes aspectos:

a) Definición de la seguridad de la información, objetivos generales, alcance y la importancia de ésta como un mecanismo que permita compartir y gestionar información de forma segura.

b) Una declaración de la intención de la alta administración, que apoye los objetivos y principios de la seguridad de la información, en concordancia con las metas y estrategias del organismo administrador.

c) Una explicación de los principios, estándares y requisitos de cumplimiento más relevantes para la Caja, tales como, el adecuado otorgamiento de las prestaciones de la Ley N°18.833, cumplimientos normativos de la seguridad social, gestión de la continuidad de negocio, consecuencia de una violación de la política de seguridad de la información, entre otros aspectos.

d) Una definición clara respecto de las responsabilidades generales y específicas de la alta gerencia y demás estamentos relevantes dentro del organismo administrador.

e) Un registro de incidentes de seguridad de la información.

f) Referencia de documentos complementarios a la política de seguridad de la información, si corresponde, tales como procedimientos o manuales detallados con reglas o estándares asociados a actividades específicas.

   La política de seguridad de la información debiese ser comunicada y difundida a toda la organización, de forma clara y comprensible para el usuario final. Se recomienda considerar, como parte de este proceso que, al momento de la contratación de un colaborador, éste firme que ha tomado conocimiento de dicha política.

   La política de seguridad de la información debe ser revisada y actualizada anualmente, para asegurar que se encuentre en concordancia con las metas y estrategias de los organismos administradores. Este hecho debe quedar documentado con la correspondiente firma en el control de cambios del referido documento.

6.1.12.3 Reporte de Ciberincidentes

6.1.12.3.1 Mecanismo de reporte

La C.C.A.F. debe reportar oportunamente acerca de todos los ciberincidentes que detecte en sus redes, equipos y sistemas y que alcancen los niveles de peligrosidad e impacto establecidos en los anexos indicados en los números 6.1.12.3.2 y 6.1.12.3.3 del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833. En caso de que un suceso pueda asociarse con dos o más tipos de incidentes con niveles de peligrosidad o impacto distintos, se le asignará el nivel más alto.

La obligación de reportar se entiende formalmente cumplida luego de que la C.C.A.F. haya informado el ciberincidente a través del sistema GRIS, a través de los formularios habilitados para ello.

Es preciso señalar que los ciberincidentes no deben ser reportados bajo la figura de Evento de Reporte Inmediato, ni como Hecho Relevante según el Título II del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833. Sin embargo, sí deben quedar en el Registro de Información de Pérdidas Mensual, en los casos que corresponda, es decir, que impliquen pérdidas operacionales, de acuerdo con lo establecido en el número 6.1.10 del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, utilizando el mismo código de evento.

6.1.12.3.2 Niveles de peligrosidad

El nivel de peligrosidad determina la potencial amenaza que supondría la materialización de un incidente en las redes, equipos y sistemas de la C.C.A.F., así como su efecto en la calidad o continuidad en el otorgamiento de las prestaciones.

Conforme a sus características, las amenazas son clasificadas con los siguientes niveles de peligrosidad: Crítico, Muy Alto, Alto, Medio y Bajo.

El nivel asignado se determinará según lo que se señala en el Anexo N°5: Niveles de peligrosidad de los ciberincidentes del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.1.12.3.3 Niveles de impacto

Los posibles niveles de impacto de un ciberincidente se clasifican en Crítico, Muy Alto, Alto, Medio, Bajo o Sin Impacto. El nivel de impacto correspondiente se asignará usando como referencia lo señalado en el Anexo N°6: Niveles de impacto de los ciberincidentes del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.1.12.3.4 Resolución de Ciberincidentes

Una vez detectado un ciberincidente que afecte a una red, equipo o sistema utilizado en el otorgamiento de prestaciones, la C.C.A.F. debe efectuar, de manera oportuna, todas las gestiones que sean necesarias para su resolución y restaurar la normal provisión de los servicios afectados, dando primera prioridad a aquellas medidas que permitan evitar o, en su defecto, minimizar el impacto a los grupos de interés.

En caso que la C.C.A.F. lo considere necesario, puede solicitar la colaboración de entidades especializadas en materia de ciberseguridad, para la resolución de un ciberincidente.

La C.C.A.F. debe proporcionar la información adicional que le sea requerida para analizar la naturaleza, causas y efectos de los incidentes notificados, así como para elaborar estadísticas y reunir los datos necesarios para elaborar informes de resultados.

Asimismo, sin perjuicio de las medidas inmediatas conducentes a la mitigación de los efectos y al restablecimiento de los servicios afectados por un ciberincidente, la C.C.A.F. debe subsanar, en la medida que sea técnicamente posible, las vulnerabilidades de sus sistemas, equipos y redes que hubieran permitido o facilitado el ciberincidente.

En caso de que una C.C.A.F. detecte que sus redes, equipos y sistemas fueron utilizados como medio para la comisión de algún delito informático, debe efectuar las denuncias ante los órganos competentes, ejercer las acciones judiciales pertinentes e informar a la Superintendencia de Seguridad Social.

La C.C.A.F. debe establecer los protocolos de recuperación de la información, en caso de pérdida de ésta por manipulación, ciberincidentes u otras causas de su responsabilidad.

6.1.12.3.5 Contenido de los reportes de Ciberincidentes

La C.C.A.F. debe reportar toda aquella información relativa al evento de un ciberincidente, cuyo nivel de impacto o peligrosidad, se encuentra definido en los niveles Alto, Muy Alto o Crítico, según lo establecido en los números precedentes.

Esta información debe ser recopilada con la rapidez que amerita, sin afectar la estrategia de contención del incidente y los mecanismos desplegados para evitar la propagación de este en la red interna, en la red externa y la interoperación con los beneficiarios y grupos de interés.

Además de la rapidez para obtener la información, se recomienda seguir las buenas prácticas de primera respuesta forense internacionalmente aceptadas o que hayan sido validadas nacionalmente por el Instituto Nacional de Normalización, con el objetivo de contaminar lo menos posible las evidencias que permitan investigaciones avanzadas por parte de equipos de ciberseguridad altamente especializados o los entes persecutores que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, la C.C.A.F. debe mantener una bitácora con el registro de todos los ciberincidentes identificados.

6.1.12.3.5.1. Reporte de alerta de Ciberincidente

Dentro del plazo de 1 hora, contado desde la toma de conocimiento del ciberincidente, la C.C.A.F. debe reportar a través del formulario "Reporte de alerta de Ciberincidente" del sistema GRIS, la siguiente información:

a) Código del evento.

b) Fecha ocurrencia del evento.

c) Hora de Detección del evento.

d) Resumen ejecutivo del Ciberincidente.

e) Recursos tecnológicos afectados.

f) Tipo de Ciberincidente (tabla de nivel de peligrosidad)

6.1.12.3.5.2. Informe parcial de Ciberincidente

Posteriormente, antes de 6 horas desde la toma de conocimiento del ciberincidente, la C.C.A.F. debe reportar a través del formulario "Informe parcial de Ciberincidente" del sistema Gris, la siguiente información:

a) Código de evento.

b) Fecha Ocurrencia Evento.

c) Fecha Detección Evento.

d) Resumen ejecutivo del ciberincidente.

e) Recursos tecnológicos afectado.

f) Tipo de ciberincidente.

g) Descripción detallada de lo sucedido, señalando los activos de información afectados y su nivel de sensibilidad y afectación (confidencialidad/integridad/disponibilidad).

h) Alcance del problema local, regional o nacional, si se conoce.

i) Sistemas de información afectados actuales y potenciales.

j) Grupos de interés afectados actuales y potenciales, identificando sobre todo los afiliados afectados.

6.1.12.3.5.3. Informe de resolución de Ciberincidente

Finalmente, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la toma de conocimiento del ciberincidente, la C.C.A.F. debe reportar a través del formulario "Informe de resolución de Ciberincidente" del sistema GRIS, la siguiente información:

a) Código de evento.

b) Resumen ejecutivo del ciberincidente.

c) Origen o causa identificable del ciberincidente.

d) Total de sistemas de información afectados.

e) Total de grupos de interés afectados.

f) Infraestructura crítica afectada.

g) Descripción de los niveles de compromiso: indicadores de compromiso de nivel IP, indicadores de compromiso de nivel de dominios y subdominios, indicadores de compromiso de correos, indicadores de compromiso a nivel HASH (MD5/SHA1/SHA256 o el que los reemplace), vulnerabilidades facilitadoras del incidente y posibles vectores de ingreso/egreso de los artefactos, y en general los datos técnicos del incidente, entre otros similares.

h) Descripción del plan de acción y medidas de resolución y mitigación.

i) Medios necesarios para la resolución calculados en horas hombre (HH) / persona.

j) Monto impacto estimado.

k) Daños reputacionales, aun cuando sean eventuales.

l) Descripción cronológica de los hechos asociados del ciberincidente.

Los reportes requeridos deben ser remitidos a través del "Sistema GRIS" ubicado en el sitio web de la Superintendencia.

6.1.12.4 Reporte de Autoevaluación

La C.C.A.F. debe realizar una autoevaluación anual en cuanto a su desempeño y nivel de madurez. Para esto, deben elaborar un informe de autoevaluación de gestión de ciberseguridad, conforme a lo establecido en el Anexo N°7: Informe de autoevaluación de la gestión de ciberseguridad del Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

El proceso de autoevaluación es responsabilidad de la respectiva C.C.A.F., para lo cual puede contratar a una entidad especialista para estos efectos. El reporte de autoevaluación puede contener pruebas de "ethical hacking" en la medida que dichas pruebas permitan mejorar el ambiente de ciberseguridad de la Caja.

El informe de autoevaluación debe ser conocido por el directorio y remitido a la Superintendencia a más tardar el último día hábil de marzo de cada año, referido a la evaluación del año calendario anterior.

6.1.13 ANEXOS

Anexo N°1: Tipos de evento riesgo operacional nivel I y nivel II

Anexo N°2: Líneas de negocio genéricas para C.C.A.F.

Anexo N°3: Formato y diccionario de archivos planos y formulario web

Anexo N°4: Instrucciones generales

Anexo N°5: Niveles de peligrosidad de los ciberincidentes

Anexo N°6: Niveles de impacto de los ciberincidentes

Anexo N°7: Informe de autoevaluación de la gestión de ciberseguridad

6.2 TÍTULO II. RIESGO DE MERCADO

6.2.1 OBJETIVO Y MARCO DE LA NORMATIVA

El objetivo es entregar los elementos que conforman la Norma de Riesgo de Mercado y Tasa de Interés que debe cumplir la Caja de Compensación en resguardo del Fondo Social.

En la medida que las Cajas de Compensación administran prestaciones de seguridad social, y no tienen fines de lucro, sus actividades financieras podrían poner en riesgo el Fondo Social de dichas instituciones.

Desde esta perspectiva, esta Superintendencia estima que las decisiones financieras que adoptan los ejecutivos y directivos de la Caja de Compensación respecto de las fuentes y usos de fondos, deben incorporar las mejores prácticas en la administración de riesgos de mercado, debiendo las Cajas avanzar en la implementación de límites para acotar el riesgo al que se encuentra expuesto el Fondo Social producto de las operaciones financieras de una Caja.

6.2.2 DEFINICIONES

6.2.2.1 Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado corresponde a las pérdidas potenciales que puede sufrir una Caja como resultado de cambios en parámetros de mercado en un cierto período de tiempo. Por ejemplo, pérdidas producto de movimientos en las tasas de interés e índices de reajustabilidad.

Entre las fuentes de riesgo de mercado, se incluyen aspectos asociados a la liquidez de las posiciones financieras, por ejemplo, la imposibilidad de vender o comprar posiciones de un cierto volumen o característica, dentro de un período específico o en condiciones favorables de mercado.

6.2.2.2 Libro de Negociación

Corresponde al conjunto de instrumentos financieros que son adquiridos con la intención de ser vendidos en el corto plazo, o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para obtener ganancias de corto plazo.

Las Cajas deben identificar los instrumentos que forman parte del libro de negociación al momento de adquirirlos, o ingresarlos a sus carteras, y éstos no pueden cambiar de libro después de su clasificación inicial.

6.2.2.3 Libro de Caja

El Libro de Caja considera todos aquellos instrumentos financieros y operaciones del Balance que no se encuentran clasificadas en el libro de Negociación.

Se distinguen en el Libro de Caja dos sub-libros o portafolios: el Libro de instrumentos financieros a vencimiento, y el Libro de instrumentos financieros disponibles para la venta.

6.2.2.3.1 Instrumentos Financieros a Vencimiento

Corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera. Las Cajas pueden modificar los instrumentos de esta cartera y solamente asignarlos a la cartera "disponibles para la venta".

6.2.2.3.2 Instrumentos Disponibles para la Venta

Se trata de instrumentos que no se encuentran en el libro de negociación, pero que se identifican como potencialmente liquidables en el mercado financiero, en la medida que exista un mercado secundario para estos instrumentos. Esta cartera típicamente se mantiene con objetivos de financiamiento o de coberturas del balance.

Las Cajas que clasifiquen instrumentos en este sub-libro, sólo pueden reclasificar dichos instrumentos en el libro de negociación (transición), no pudiendo reclasificarse ningún instrumento que haya sido clasificado como "Disponible para la venta", en el libro de "Instrumentos Financieros a Vencimiento".

6.2.2.4 Riesgo de Tasa de Interés

Se asocia con la pérdida potencial de ingresos netos o del valor del patrimonio, originada por la incapacidad de la Caja de ajustar sus activos y pasivos sensibles a tasas de interés en el tiempo.

6.2.2.5 Riesgo de Reajustabilidad

Corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación (o deflación) como la Unidad de Fomento u otro índice de reajustabilidad (IVP, por ejemplo), ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

6.2.3 GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE MERCADO

6.2.3.1 Objetivos

La Caja debe contar con políticas y procedimientos que les permitan identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos de mercado a los que se exponen con el fin de generar una cultura de administración de riesgos y prácticas efectivas, de forma que la toma de decisiones se fundamente técnicamente, y de acuerdo a las mejores prácticas de gestión de riesgos. La gestión integral del riesgo de mercado debe ser conocida por todos los niveles de la organización.

6.2.3.2 Responsabilidad del Directorio

De acuerdo a los artículos 32, 41 y 43 de la Ley N°18.833, los miembros de los Directorios de las Cajas son responsables de gestionar el riesgo de mercado al que una Caja está expuesta y adoptar medidas para controlar y mitigar dicho riesgo. Por lo tanto, el Directorio debe mantener permanente conocimiento de los riesgos asumidos por la Caja y de su correcta administración.

El Directorio de la entidad debe asegurarse que:

- La estructura de los negocios y el nivel de riesgo de mercado asumido están siendo administrados efectivamente.
- Para controlar y limitar dichos riesgos se han implementado las políticas y procedimientos correspondientes.
- La Caja de Compensación cuenta con los recursos necesarios para la evaluación y control de los mismos.

En particular, el Directorio como administrador superior de cada Caja de Compensación es responsable de las siguientes funciones:

a) Aprobar las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de mercado indicadas en el punto anterior. La aprobación de los procedimientos puede ser delegada en la alta administración, sin que esto exima al Directorio de su responsabilidad.

b) Atender y analizar las recomendaciones de la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín.

c) Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Título II del Libro VI de este Compendio de la Ley N°18.833.

d) Velar por la independencia entre las áreas de medición y monitoreo de riesgos y las áreas operativas, financiera y comerciales de la Caja de Compensación.

e) Aprobar la designación y remoción de los miembros de la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín.

6.2.3.3 Gerencia de Riesgos o Unidad Afín

Esta Superintendencia recomienda dentro del marco de adopción de buenas prácticas, contar con una Gerencia de Riesgos o unidad afín con funciones bien definidas, en la cual se designe un responsable para administrar los riesgos de mercado, asegurándose de que exista la adecuada separación de funciones en los elementos esenciales del proceso de administración del riesgo y la suficiente independencia para evitar potenciales conflictos de intereses en la toma de decisiones financieras. La Gerencia de Riesgos o Unidad Afín debe existir dentro de la estructura organizacional de la entidad y ser independiente de las áreas de operación, finanzas y comercial.

La Gerencia de Riesgos o Unidad Afín debe ser responsable de que los riesgos asumidos por la entidad se encuentren en los niveles deseados y definidos por el Directorio (en términos de los límites globales definidos), por lo cual debe mantener permanente conocimiento de los niveles, evolución y potenciales riesgos que puedan afectar al balance de la entidad. Esta unidad es por lo tanto, la encargada de dar cumplimiento a la estructura de límites, analizar y proponer al Directorio de la entidad la disminución o aumento de límites de exposición.

La Gerencia de Riesgos o Unidad Afín para desempeñar su labor debería realizar funciones como:

a) Proponer al Directorio para su aprobación o actualización, las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de mercado.

b) Vigilar que la realización de las operaciones de la Caja se ajuste a las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de mercado.

c) Analizar y proponer posibles cambios de los límites de riesgo de mercado y tasas de interés, revisando continuamente su cumplimiento.

d) Responder y actuar frente a los excesos de los límites.

e) Analizar e investigar tareas específicas del riesgo de mercado, en particular revisar y evaluar el riesgo de mercado de todas las transacciones importantes a juicio de la Caja antes de su ejecución.

f) Asegurar que las recomendaciones de las autoridades de regulación y de los auditores internos, sean seguidas apropiadamente.

g) Presentar al Directorio para su aprobación el test de estrés que luego debe ser enviado a esta Superintendencia según la periodicidad indicada en el Número 6.2.6. del Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

h) Mantener a los equipos humanos, encargados del control y medición de riesgos, al día en los desarrollos metodológicos, regulatorios, y tecnológicos relevantes.

i) Informar al Directorio, al menos trimestralmente, sobre:

   - El cumplimiento de las políticas y procedimientos descritos anteriormente.
   - Un resumen de las decisiones tomadas por la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín.

j) Desempeñar otras funciones que el Directorio le asigne relacionadas con la gestión de riesgos.

6.2.3.4 Unidad Especializada de Riesgo de Mercado

La Gerencia de Riesgos o unidad afín, bajo el concepto de buenas prácticas mencionado en el Número 6.2.3. del Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, debería apoyarse en una unidad especializada de riesgo de mercado, cuyo objetivo es identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos de mercado. La Unidad de Riesgo de Mercado debería existir dentro de la estructura organizacional de la entidad y ser independiente de las áreas de operación, finanzas y comercial.

El encargado de la Unidad de Riesgo de Mercado debe poseer un perfil que lo faculte para desempeñar sus funciones adecuadamente, y la entidad debe contar con planes de capacitación en materia de riesgos para los miembros de dicha unidad cuando lo considere necesario.

La Unidad de Riesgo de Mercado debe desempeñar funciones tales como:

a) Diseñar las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de mercado.

b) Verificar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos una vez que hayan sido aprobados.

c) Revisar los niveles de riesgo en lo que respecta a los cambios económicos y el entorno del mercado, y el cambio de composición de la cartera.

d) Medir y monitorear los riesgos de mercado a los que estén expuestos los activos y pasivos del libro de caja y negociación.

e) Informar al menos mensualmente a la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín sobre la exposición de los activos y pasivos antes mencionados.

f) Proponer y mantener la documentación relacionada con las medidas y el manejo del riesgo de mercado.

g) Desarrollar y revisar la bondad de ajuste de los métodos de medición de riesgo de mercado y de valorización, dentro de un análisis continuo de los ajustes de los modelos (backtesting) y de los riesgos presentes y potenciales a los cuales se encuentra expuesta la Caja de Compensación, incorporando si es necesario nuevas metodologías al análisis.

h) Confeccionar y calcular el test de estrés para su posterior presentación al Directorio

i) Brindar asesoría en materia de riesgos de mercado y tasa de interés al personal de la Caja de Compensación.

j) Revisar al menos una vez al año las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos, con el fin de proponer a la Gerencia de Riesgo o Unidad Afín, los cambios que estime convenientes.

k) Calcular y dar seguimiento a los requerimientos de capital para la cobertura de riesgos y a los límites establecidos, de conformidad con la normativa vigente.

l) Desempeñar otras funciones que la Gerencia de Riesgo o Unidad Afín le asigne, siempre que estén relacionadas con los temas de riesgo de mercado y tasa de interés de la Caja.

La Unidad de Riesgo de Mercado debe analizar e informar inmediatamente a la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín, cualquier situación que pueda implicar riesgos significativos para el patrimonio o los flujos de la Caja.

En el caso que la Unidad de Riesgo de Mercado indique recomendaciones a la administración que sean parcial, o totalmente desestimadas, el Gerente General tiene la obligación de proporcionar a la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín una justificación técnica por escrito de su decisión, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al recibo de dichos informes.

6.2.3.5 Funciones de soporte y control de riesgos

La Caja debe disponer de sistemas de medición de riesgos de mercado que identifiquen todas las fuentes materiales de dichos riesgos y que midan los efectos de variaciones en las tasas de interés y de reajustabilidad, que sean consistentes con sus actividades. Los supuestos bajo los que trabajen los referidos sistemas deben ser entendidos claramente por los gerentes de las áreas vinculadas al manejo de riesgo.

La Caja debe poseer sistemas de información adecuados para medir, evaluar y controlar las exposiciones a riesgos de mercado, así como para generar los reportes requeridos por el organismo supervisor con la frecuencia necesaria, para mantener informado al Directorio, la alta gerencia y a los gerentes de las áreas vinculadas al manejo del riesgo.

La Caja debe tener un adecuado sistema de controles internos sobre sus procesos gerenciales de riesgos de mercado, el cual debe incluir revisiones independientes, regulares y evaluaciones de la efectividad de este sistema y, cuando sea necesario, la realización de modificaciones o mejoras a dichos controles internos.

La Caja debe tomar en cuenta en su gestión del riesgo, las apreciaciones y comentarios que esta Superintendencia realice, con respecto a la exposición y el manejo del riesgo de mercado y tasa de interés.

Los resultados de las referidas revisiones deben ser suministrados a esta Superintendencia durante las inspecciones que realice, así como estar disponibles para su envío, en caso de ser solicitados.

Esta Superintendencia puede requerir, en cualquier momento, información adicional o especial a la Caja de Compensación, respecto del manejo interno de los riesgos de mercado.

Esta Superintendencia evaluará si los procedimientos internos de la Caja de Compensación identifican adecuadamente los riesgos de mercado en sus operaciones. En caso contrario, las entidades deben adecuar sus procedimientos de acuerdo a los requerimientos que realice esta Superintendencia.

Entre las funciones internas relevantes que deben ser descritas y controladas por la administración de riesgos y por auditoría destacan:

a) Preocuparse de que la infraestructura tecnológica sea acorde con las necesidades de la Caja de Compensación, y que su capacidad de cumplir adecuadamente el rol de soporte para la gestión de riesgos de mercado se desarrolle correctamente.

b) Generación de procedimientos y metodologías de valorización de mercado de la cartera de negociación y disponible para la venta.

c) Contar con la infraestructura de reportes adecuada a las necesidades de la Caja de Compensación.

d) Validar la integridad de los datos utilizados en los procesos de medición de riesgos.

e) Validar la integridad de los sistemas de información y base de datos.

6.2.4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El Directorio es el organismo encargado de aprobar y modificar las políticas de riesgo de mercado propuestas por el área de

riesgo de la Caja de Compensación, debiéndose informar y remitir a esta Superintendencia cualquier cambio en ellas. Dichas políticas deben ser usadas por el área de riesgos para confeccionar un manual de procedimientos que permita gestionar el riesgo de mercado del día a día.

Las políticas y procedimientos sobre riesgos de mercado deben estar claramente definidas y ser consistentes con la naturaleza y complejidad de las actividades que realiza la Caja. Estas políticas deben establecer límites de exposición a los riesgos de tasa de interés y reajustabilidad. Además, deben incorporar cualquier otra práctica que el Directorio considere necesaria para cumplir dichos límites.

6.2.4.1 Políticas

Las políticas de riesgo de mercado, constituyen los lineamientos para la medición, control y divulgación de los riesgos de la entidad:

La política debe contener al menos los siguientes aspectos desarrollados:

a) Objetivos de la función de control y administración de riesgos de mercado.

b) Identificación de los principales riesgos de mercado asociados a las funciones de la Caja.

c) Estrategia de la Caja frente a los riesgos de mercado que enfrentan sus posiciones.

d) El plan de acción en caso de que se incumplan temporalmente políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de mercado, y el plan de contingencia en caso que se materialicen riesgos más allá de lo esperado.

e) Descripción de la organización asociada a la administración de riesgos de mercado, sus funciones y responsabilidades.

f) Detalle de los límites de exposición y controles cuantitativos, la metodología de medición, y los informes de gestión de riesgo de mercado que deben generarse.

g) Divulgación de los riesgos a las autoridades supervisoras y al público en general.

h) Descripción del rol de Auditoría Interna en los procesos de medición y seguimiento de los procesos y política de riesgo de mercado.

i) Procedimientos de actualización de la política de riesgo de mercado.

6.2.4.2 Procedimientos

Se deben detallar en un documento los procedimientos generales para identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos, los que por ningún motivo pueden tener contradicciones con los principios de la política de riesgo de mercado. Estos procedimientos deben incluir al menos, los siguientes aspectos:

a) Procedimientos asociados a la identificación de riesgos de mercado, relacionados tanto con el análisis de la cartera como el entorno de mercado.

b) Valorización de los activos financieros de la cartera de negociación con precios de mercado obtenidos de la Superintendencia de Pensiones.

c) El procedimiento para la evaluación de riesgos de nuevos instrumentos, incluyendo, entre otros aspectos, una descripción general de la nueva operación, producto o servicio, la identificación de los riesgos implícitos, y el procedimiento a utilizar para medir, controlar y divulgar tales riesgos.

d) Procesos asociados al análisis de mercado que permita monitorear los factores de riesgo y generar estadísticas relevantes, incluidos los procedimientos de registro y validación de información de mercado. Las series históricas de los indicadores de riesgo que se generen deben estar disponibles con un historial de al menos dos años, con el fin de llevar a cabo análisis de tendencias.

e) El procedimiento general para el almacenamiento de los datos e informes de riesgos. Este procedimiento debe asegurar que la información que sirve de base en las metodologías de medición de riesgos, sea precisa, íntegra, oportuna y quede archivada por al menos dos años. Toda modificación a dicha información debe quedar documentada y con la explicación sobre su naturaleza y motivo que la originó.

f) Descripción del proceso de medición de riesgo, acorde a metodologías y modelos que hayan sido aprobadas por el Directorio.

g) Procedimientos de análisis de sensibilidad o stress testing, especialmente en situaciones extremas y realistas.

h) Procedimientos de monitoreo límites y acciones a seguir para que dichos límites se cumplan.

i) Procesos de control que permitan comparar las exposiciones de riesgo de mercado estimadas con los resultados

efectivamente observados (backtesting).

j) Procedimientos para monitorear las brechas en tasas de interés.

k) Descripción de los procesos de divulgación de información de riesgos de mercado y de las medidas para mitigar la exposición a este riesgo. En particular cómo la Caja de Compensación vela porque se divulgue la información al mercado de manera transparente y en un lenguaje sencillo, contemplando al menos la explicación de los principales riesgos a los que están expuestos y las medidas que se llevan a cabo para controlarlos.

6.2.5 METODOLOGÍA ESTÁNDAR DE MEDICIÓN DE RIESGO DE MERCADO

La medición estándar del riesgo de mercado se calcula asignando los flujos correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo en catorce bandas temporales, las que se muestran en la Tabla 6 del Anexo N°3: Formatos de archivos planos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

En el caso de operaciones pactadas a tasa flotante, los flujos de intereses se incluirán en las correspondientes bandas temporales hasta el siguiente período de re-cálculo de tasa y la amortización del capital remanente se incluirá en la banda temporal que corresponde a la fecha de ese re-cálculo.

6.2.5.1 Medición de exposición al riesgo de tasa de interés en el Libro de Negociación

La exposición al riesgo de tasa de interés se calcula ponderando la posición neta del libro de negociación por factores de sensibilidad de tasa en pesos y en UF.

Así, la exposición al riesgo de tasas en pesos para el Libro de Negociación se calcula en miles de pesos, como sigue:

$$ERT_{LN_{\$}} = \left| \sum_{t=1}^{14} \alpha_t^{\$} \left(A_t^{\$} - P_t^{\$} \right) \right|$$

(Ecuación 1)

A su vez, la exposición al riesgo de tasas en UF para el Libro de Negociación se calcula, en miles de pesos, como:

$$ERT_{LN_{UF}} = \left| \sum_{t=1}^{14} \alpha_t^{UF} \left(A_t^{UF} - P_t^{UF} \right) \right|$$

(Ecuación 2)

Donde,

$A_t^{\$}$ representa los flujos asociados a los activos del Libro de Negociación denominados originalmente en pesos, incluyendo amortizaciones e intereses correspondientes a la banda t, expresados en miles de pesos.

$P_t^{\$}$ representa los flujos asociados a los pasivos (en valor absoluto) del Libro de Negociación denominados originalmente en pesos, incluyendo amortizaciones e intereses correspondientes a la banda t, expresados en miles de pesos.

A_t^{UF} representa los flujos asociados a los activos del Libro de Negociación denominados originalmente en UF o IVP, incluyendo amortizaciones e intereses correspondientes a la banda t, expresados en miles de pesos.

P_t^{UF} representa los flujos asociados a los pasivos (en valor absoluto) del Libro de Negociación denominados originalmente en UF o IVP, incluyendo amortizaciones e intereses correspondientes a la banda t, expresados en miles de pesos.

α_t^{UF} factor que mide la sensibilidad de las posiciones en UF o IVP para la banda t.

$\alpha_t^{\$}$ factor que mide la sensibilidad de las posiciones en pesos para la banda t.

Los factores de sensibilidad se miden por banda y moneda de acuerdo a la Tabla 1 del Anexo N°2: Factores de sensibilidad del Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

La exposición total al riesgo de tasa de interés para el libro de negociación se calcula como:

$$ERT_{ln} = ERT_{LN_{\$}} + ERT_{LN_{UF}}$$

(Ecuación 3)

Cada Caja debe medir la exposición al riesgo de tasa de interés para el Libro de Negociación quincenalmente, y establecer

un límite como proporción del margen financiero trimestral promedio de los últimos cuatro trimestres (promedio calculado con cuatro trimestres móviles no traslapado). El margen financiero se define como los ingresos por intereses y reajustes menos los gastos por intereses y reajustes, por crédito social. Dicho límite debe ser justificado, y su nivel revisado al menos una vez al año, y aprobado por el Directorio.

6.2.5.2 Medición de la exposición al riesgo de tasa de interés y reajustabilidad en el Libro de Caja

La medición de la exposición a los riesgos de tasas de interés y reajustabilidad del Libro de Caja debe considerar tanto el impacto de corto plazo sobre la capacidad de generación de intereses netos, como el impacto de largo plazo sobre el valor económico de la institución financiera de movimientos adversos en las tasas de interés. Para ello, se determina una exposición a corto plazo, que contempla la exposición de los activos y pasivos de las primeras cinco bandas, y luego una de largo plazo que contempla el resto de las bandas.

6.2.5.2.1 Exposición de corto plazo Libro de Caja

La exposición de riesgo de tasas y de reajustabilidad para el Libro de Caja de corto plazo se medirá de acuerdo a la siguiente relación:

$$ERT_{LC_{cp}} = \left| \sum_{t=1}^{5} \mu_t^{\$} \left(A_t^{\$} - P_t^{\$} \right) \right| + \left| \sum_{t=1}^{5} \mu_t^{UF} \left(A_t^{UF} - P_t^{UF} \right) \right| + \left| PN_{UR} \tau \right|$$

(Ecuación 4)

$A_t^{\$}$: Flujos asociados a activos del Libro de Caja incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en pesos, para la banda t, expresados en miles de pesos.

$P_t^{\$}$: Flujos asociados a pasivos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en pesos, para la banda t, expresados en miles de pesos.

A_t^{UF}: Flujos asociados a activos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en UF o IVP, para la banda t, expresados en miles de pesos.

P_t^{UF}: Flujos asociados a los pasivos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en UF o IVP, para la banda t, expresados en miles de pesos.

$\mu_t^{\$}$: Factores que miden la sensibilidad de corto plazo de las posiciones en pesos para la banda t.

μ_t^{UF}: Factores que miden la sensibilidad de corto plazo de las posiciones en UF o IVP para la banda t.

PN_{UR}: Posición neta (activa o pasiva) en UF o IVP del Libro de Caja, que se calcula como:

$$PN_{UR} = \sum_{t=1}^{14} \left(A_t^{UF} - P_t^{UF} \right)$$

(Ecuación 5)

τ: Es el factor que mide la sensibilidad de las posiciones en UF e IVP asociado a los cambios adversos en las unidades o índices de reajustabilidad. Este factor es igual a 2%.

Cada Caja debe medir la exposición al riesgo de tasa de interés y reajustabilidad de corto plazo para el Libro de Caja quincenalmente, y establecer un límite como proporción del margen financiero trimestral promedio de los últimos cuatro trimestres (promedio calculado con cuatro trimestres móviles no traslapado). El margen financiero se define como los ingresos por intereses y reajustes menos los gastos por intereses y reajustes, por crédito social. Dicho límite debe ser justificado, y su nivel revisado al menos una vez al año, y aprobado por el Directorio. La tabla con los factores que miden la sensibilidad de corto plazo para las exposiciones en pesos y en UF (o IVP), se muestra en la Tabla 2 del Anexo N°2: Factores de sensibilidad de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.5.2.2 Exposición de largo plazo Libro de Caja

La exposición de riesgo de tasas para el Libro de Caja de largo plazo se medirá de acuerdo a la siguiente relación:

$$ERT_{LC_{2D}} = \left| \sum_{t=1}^{14} \rho_t^{\$} \left(A_t^{\$} - P_t^{\$} \right) + \left| \sum_{t=1}^{14} \rho_t^{UF} \left(A_t^{UF} - P_t^{UF} \right) \right| \right|$$

(Ecuación 6)

$A_t^{\$}$: Flujos asociados a activos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en pesos, para la banda t, expresados en miles de pesos.

$P_t^{\$}$: Flujos asociados a pasivos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en pesos, para la banda t, expresados en miles de pesos.

A_t^{UF}: Flujos asociados a activos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en UF o IVP, para la banda t, expresados en miles de pesos.

P_t^{UF}: Flujos asociados a pasivos del Libro de Caja, incluyendo amortizaciones e intereses, denominados originalmente en UF o IVP, para la banda t, expresados en miles de pesos.

$\rho_t^{\$}$: Factores que miden la sensibilidad de largo plazo de las posiciones en pesos para la banda t.

ρ_t^{UF}: Factores que miden la sensibilidad de largo plazo de las posiciones en UF o IVP para la banda t.

Cada Caja debe medir la exposición al riesgo de tasa de interés de largo plazo para el Libro de Caja al menos mensualmente, y establecer un límite como proporción del patrimonio efectivo del mes anterior. Dicho límite debe ser justificado, y su nivel revisado al menos una vez al año, y aprobado por el Directorio. La Tabla con los factores que miden la sensibilidad de largo plazo para las exposiciones en pesos y en UF (o IVP), se muestran en la Tabla 3 del Anexo N°2: Factores de sensibilidad de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.6 PRUEBAS DE ESTRÉS

La Caja debe confeccionar y enviar trimestralmente las pruebas de estrés, las que deben estar aprobadas por el Directorio de la Caja. Éstas deben contener una evaluación cuantitativa y cualitativa de los distintos escenarios testeados, acorde a una argumentación del entorno de mercado, de acuerdo a sus propios supuestos, y el impacto que dichos escenarios generarían en el patrimonio de la Caja.

Las conclusiones de dicho estrés deben ser consideradas por el área de riesgo en la gestión diaria de las posiciones activas y pasivas, proponiendo cambios en los calces y/o descalces de dichas posiciones, si ello lo amerita.

El informe de Pruebas de Estrés debe contener a lo menos los siguientes elementos:

a) Escenarios mínimos:

   i) Escenario base en condiciones normales.

   ii) Impacto significativo causado por las variaciones, entre un mes y otro, en el movimiento de tasas en pesos, ya sea considerando el peor impacto histórico u otra metodología.

   iii) Impacto significativo causado por las variaciones, entre un mes y otro, en el movimiento de tasas en UF y en el valor de la UF y otros índices de reajustabilidad, ya sea considerando el peor impacto histórico u otra metodología.

   iv) Escenarios de refinanciamiento de sus pasivos, considerando la inflexibilidad de los activos.

   v) Variación significativa del tipo de cambio.

   Lo anterior, además, de los otros escenarios considerados por la Caja.

b) Análisis macroeconómico considerado.

c) Descripción detallada de cada escenario, indicando la relevancia en la medición del riesgo de mercado de la Caja.

d) Identificación de las variables estresadas en cada escenario, considerando la magnitud de la perturbación aplicada en cada banda temporal.

e) Cuantificación del impacto de cada escenario sobre la exposición al riesgo de mercado.

f) Impacto que estos escenarios generarían en el margen financiero de los próximos 12 meses.

g) Cumplimiento de los límites de exposición para cada escenario, identificando claramente los límites del Libro de Negociación y Libro de Caja, de corto y largo plazo, en los casos que corresponda, tanto en porcentaje y monto, de acuerdo a lo establecidos en su Política de Riesgo de Mercado.

h) Anexo metodológico donde se presenten los flujos de cada banda temporal en el escenario actual y los flujos

modificados para cada escenario.

i) La Caja debe incluir en este informe el análisis de los covenants que se puedan ver afectados por eventuales riesgos de mercado, en caso de que corresponda.

j) Conclusión de los resultados obtenidos para cada escenario, y las medidas de mitigación asociadas si corresponde, de acuerdo a los planes de contingencia establecidos en su Política de Riesgo de Mercado.

k) Cabe hacer presente que aquella Caja de Compensación que disponga de instrumentos de cobertura para algún tipo de riesgo, igualmente debe presentar el test de estrés de la variable cubierta, indicando en detalle el tipo de cobertura contratada.

6.2.7 REQUERIMIENTO DE CAPITAL POR RIESGO DE MERCADO

La exposición al riesgo del Libro de Negociación generará un requerimiento de capital igual a:

$$\beta \cdot ERT_{ln}$$

(Ecuación 7)

ERT_{ln}: exposición al riesgo de tasa del libro de negociación.

Con $\beta = 12\%$.

El libro de caja genera un requerimiento de capital con un $\beta = 0\%$.

Estos requerimientos de capital deben agregarse a los requerimientos de riesgos de crédito que se consideren en las normativas respectivas.

6.2.8 ENTREGA DE INFORMACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Las Cajas de Compensación deben informar a esta Superintendencia las operaciones activas y pasivas que pudiesen estar afectas a pérdidas ante variaciones de las variables de mercado.

La información descriptiva de las operaciones activas y pasivas requerida en este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, se detalla a continuación, mientras que los campos y formatos se especifican en los respectivos Anexos.

6.2.8.1 Archivo 'RENTA_FIJA': Información de Instrumentos de Inversión en Renta Fija

En este archivo debe informarse el listado y detalle de los instrumentos de renta fija que tengan en cartera al momento de la obtención de la información. Cabe señalar que dichos instrumentos deben corresponder a los contemplados en el artículo 31 de la Ley N° 18.833.

El detalle de los campos y el formato requerido por esta Superintendencia se muestran en el Anexo N°3: Formatos de archivos planos, Anexo N°4: Diccionario de archivos planos y Anexo N°5: Instrucciones generales, todos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.8.2 Archivo 'PACTOS': Información de pactos de Inversión

En este archivo debe informarse el detalle de los pactos que registre la Caja al momento de obtención de la información, únicamente como instrumentos de inversión.

El detalle de los campos y el formato requerido por esta Superintendencia se muestran en el Anexo N°3: Formatos de archivos planos, Anexo N°4: Diccionario de archivos planos y Anexo N°5: Instrucciones generales, todos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.8.3 Archivo 'PAS FIN': Información de Pasivos Financieros

Este archivo debe contener el detalle de los pasivos financieros que posea la Caja al momento que se realiza la extracción de información, teniendo en consideración las características y formatos que se detallan en el Anexo N°3: Formatos de archivos planos, Anexo N°4: Diccionario de archivos planos y Anexo N°5: Instrucciones generales, todos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.8.4 Archivo 'PRÉSTAMOS': Información de Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas

Debe contener el detalle de los créditos obtenidos dentro del sistema financiero chileno, constituido por bancos nacionales o extranjeros y sociedades financieras controladas por la Comisión para el Mercado Financiero, en compañías de seguros nacionales o extranjeras, en sociedades de inversión fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero, y en organismos públicos de fomento y desarrollo.

El detalle de los campos y los formatos que se requieren para este archivo se muestran en el Anexo N°3: Formatos de archivos planos, Anexo N°4: Diccionario de archivos planos y Anexo N°5: Instrucciones generales, todos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.8.5 Archivo 'SOBREGIRO': Información de Líneas de Sobregiro

Este archivo debe contener el detalle de las distintas líneas de sobregiro que posea la Caja y que pueda disponer en cualquier momento sin ninguna restricción.

El detalle de los campos y los formatos que se requieren para este archivo se muestran en el Anexo N°3: Formatos de archivos planos, Anexo N°4: Diccionario de archivos planos y Anexo N°5: Instrucciones generales, todos de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.8.6 Archivo 'RESÚMENES': Documento Electrónico de Resumen

Corresponde a un archivo XML que debe contener tablas de resumen de la información detallada en los numerales 6.2.8.1., 6.2.8.2., 6.2.8.3., 6.2.8.4. y 6.2.8.5. de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, junto con la información del libro de negociación, libro de caja de operaciones financieras mantenidas al vencimiento y libro de caja de operaciones financieras disponibles para la venta. El detalle de los campos y el formato requerido por esta Superintendencia se presenta en el Anexo N°6: Formato de documento electrónico (XML) de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.2.9 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA

La Caja debe remitir en forma periódica (trimestral, mensual, o quincenalmente según corresponda) a la Superintendencia, los resultados de la medición de los riesgos de mercado a que están expuestas, conforme a la metodología especificada anteriormente, y en los formatos que en este Título II del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833 se mencionan. Al mismo tiempo, y en cualquier momento se debe remitir cualquier otra información relevante que, a juicio de la Caja, sea de interés para el organismo supervisor. A continuación, se detallan los puntos que deben ser informados a esta Superintendencia, por cada Caja.

a) La Caja debe remitir quincenalmente, si corresponde, la información del Libro de Negociación y Libro de Caja a esta Superintendencia, donde este último debe ser clasificado por sub-cartera a vencimiento y disponible para la venta.

   Estos archivos deben ser enviados los días 05 y 20 de cada mes. La información remitida el día 05 debe corresponder a la registrada al cierre del mes anterior, mientras que la información remitida el día 20 debe corresponder a la registrada el día 15 del mes en curso (si el día al que corresponde la información fuese sábado, domingo o festivo, la información debe corresponder al día hábil anterior).

   En caso que los días de envío de los archivos correspondan a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

b) Se debe enviar quincenalmente, si corresponde, la información requerida en el numeral 6.2.8. de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, con las características y formatos que allí se indican.

   Estos archivos deben ser enviados los días 05 y 20 de cada mes. La información remitida el día 05 debe corresponder a la registrada al cierre del mes anterior, mientras que la información remitida el día 20 debe corresponder a la registrada el día 15 del mes en curso (si el día al que corresponde la información fuese sábado, domingo o festivo, la información debe corresponder al día hábil anterior).

   En caso que los días de envío de los archivos correspondan a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

c) Se debe remitir el test de estrés, en forma trimestral, el cual debe ser enviado el último día del mes siguiente al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de cada año. En caso que dicho día corresponda a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

El documento debe ser enviado electrónicamente en formato Word por el Gerente General de la Caja de Compensación, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°5: Instrucciones generales de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, y además, formalmente mediante Oficio, considerando como mínimo cada uno de los escenarios y elementos requeridos en el Número 6.2.6. de este Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

d) Se debe además remitir a esta Superintendencia la política de Riesgo de Mercado, así como los cambios relevantes de ésta y los acuerdos relevantes del Directorio en un plazo no mayor a cinco días hábiles desde la adopción del acuerdo.

e) La información que remita la Caja debe estar aprobada por el funcionario encargado del área de riesgos, autorizado por el Directorio para enviar dicha información, indicándose expresamente que se ha considerado la totalidad de los activos y pasivos de la Caja.

f) Las entidades tienen la obligación de informar a la Superintendencia cualquier modificación en la constitución de la Gerencia de Riesgos o unidad afín, y las modificaciones de fondo en políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos en un plazo no mayor a un día hábil de ocurrida la modificación. Toda la información anterior debe estar debidamente revisada y firmada por el encargado de la Unidad de Riesgo de Mercado y por el representante legal de la entidad, o la persona a quien éste designe.

g) La información que sea remitida por medios electrónicos, la entidad internamente debe asegurarse que cuenta con la autorización del encargado del área de riesgos.

h) Las entidades deben revelar al público y el mercado en general, a través de notas a sus estados financieros anuales auditados, un resumen de la gestión de riesgo de mercado de la entidad, en conformidad con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

6.2.10 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados a enviar los reportes detallados en las letras a) y b) del Número 6.2.9. del Título II del Libro VI del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., se requiere que la Caja de Compensación envíe el nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de cada usuario autorizado a reportar, debiendo proceder de igual forma para la eliminación de usuarios. Dichas peticiones deben ser remitidas mediante la plataforma PAE, opción "Otros-Ingresos". La Caja puede solicitar tantos usuarios como estimen conveniente.

6.2.11 PROCEDIMIENTO DE PRÓRROGA Y AJUSTES

6.2.11.1 SOLICITUD DE PRÓRROGA

6.2.11.1.1 Para solicitudes de prórroga que requieran entre 1 y 3 días hábiles

Las Cajas de Compensación deben enviar la petición de prórroga antes que venza el plazo fijado para el envío de los reportes, indicando las razones del retraso y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

La solicitud de prórroga para el envío de los archivos señalados en las letras a) y b) del Número 6.2.9. de este Título II del Libro VI del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., debe ser enviada por la Caja de Compensación a través de la plataforma PAE, opción "Otros Ingresos".

Asimismo, la solicitud de prórroga referida al documento señalado en la letra c) del numeral 6.2.9. del Título II del Libro VI del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., debe ser enviada por la Caja de Compensación mediante la plataforma PAE, opción "Otros-Ingresos".

6.2.11.1.2 Para solicitudes de prórroga que superan los 3 días hábiles

El Gerente General de la Caja de Compensación debe enviar por Oficio la petición de prórroga, dirigido a la Autoridad máxima de esta Superintendencia. Dicho Oficio debe ser remitido antes que venza el plazo fijado para el envío de los referidos archivos, indicando las razones del retraso y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

6.2.11.2 SOLICITUDES DE REENVÍO DE ARCHIVOS ANTERIORES

El Gerente General de la Caja de Compensación debe enviar por Oficio la petición de reenvío de archivos, dirigido a la

Autoridad máxima de esta Superintendencia. Dicho Oficio debe indicar las correcciones a realizar, las razones que motivan dichas correcciones, registros afectados y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

6.2.12 SISTEMA DE ENVÍO DE REPORTES

Los reportes requeridos por el presente Título II del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, deben ser remitidos siguiendo las instrucciones señaladas en la página web de esta Superintendencia (www.suseso.cl) en el link denominado "Proyecto GRIS".

6.2.13 ANEXOS

Anexo N°1: Aclaración sobre los flujos

Anexo N°2: Factores de sensibilidad

Anexo N°3: Formatos de archivos planos

Anexo N°4: Diccionario de archivos planos

Anexo N°5: Instrucciones generales

Anexo N°6: Formato de documento electrónico (XML)

6.3 TÍTULO III. RIESGO DE LIQUIDEZ

6.3.1 GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

6.3.1.1 Responsabilidades del Directorio

Es responsabilidad del Directorio velar por la adecuada administración del riesgo de liquidez de la Caja, asegurando la correcta implementación de las políticas y procedimientos para controlar y mitigar dicho riesgo.

Además, el Directorio de la entidad es responsable de las siguientes funciones:

a) Aprobar las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez. No obstante, la aprobación de los procedimientos puede ser delegada en la alta administración, sin que esto exima al Directorio de su responsabilidad.

b) Velar por la independencia entre las áreas de medición y monitoreo de riesgos y las áreas operativas, financieras y comerciales de la Caja de Compensación.

c) Aprobar trimestralmente los Test de Estrés.

d) Aprobar el Plan de Contingencia anual.

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta norma.

6.3.1.2 Gerencia de Riesgo o Unidad Afín

Esta Superintendencia recomienda dentro del marco de adopción de buenas prácticas, contar con una Gerencia de Riesgos o unidad afín con funciones bien definidas, en la cual se designe un responsable para administrar el riesgo de liquidez, asegurándose de que exista la adecuada separación de funciones en los elementos esenciales del proceso de administración del riesgo y la suficiente independencia para evitar potenciales conflictos de intereses en la toma de decisiones financieras. La Gerencia de Riesgos o unidad afín debería existir dentro de la estructura organizacional de la entidad y ser independiente de las áreas de operación, finanzas y comercial

La Gerencia de Riesgos o unidad afín debe ser responsable que los riesgos asumidos por la entidad se encuentren en los niveles deseados y definidos por el Directorio, por lo cual debe mantener permanente conocimiento de los niveles,

evolución y potenciales riesgos que puedan afectar a la entidad.

La Gerencia de Riesgos o Unidad Afín debe realizar funciones como:

a) Proponer al Directorio para su aprobación o actualización, las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez.

b) Vigilar que la realización de las operaciones de la Caja se ajusten a las políticas y procedimientos para la administración del riesgo de liquidez.

c) Analizar y revisar el cumplimiento de los límites normativos máximos de descalce.

d) Responder y actuar frente a los excesos de los límites normativos máximos de descalce.

e) Asegurar que las recomendaciones de las autoridades de regulación y de los auditores internos, sean seguidas apropiadamente.

f) Presentar al Directorio para su aprobación el test de estrés que luego debe ser enviado a esta Superintendencia.

g) Mantener a los equipos humanos, encargados del control y medición de riesgos, al día en los desarrollos metodológicos, regulatorios, y tecnológicos relevantes.

h) Informar al Directorio, al menos trimestralmente sobre:

- El cumplimiento de las políticas y procedimientos descritos anteriormente.
- Un resumen de las decisiones tomadas por la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín.

i) Desempeñar otras funciones que el Directorio le asigne relacionadas con la administración del riesgo de liquidez.

6.3.1.3 Funciones de soporte y control de riesgos

La Caja debe disponer de sistemas de medición del riesgo de liquidez que capturen todas las fuentes materiales de dichos riesgos y que midan los efectos de probables escenarios de iliquidez. Los supuestos bajo los que trabajen los referidos sistemas deben ser entendidos claramente por los funcionarios de las áreas vinculadas a la administración del riesgo.

La Caja debe poseer sistemas de información adecuados para medir, evaluar y controlar el riesgo de liquidez, así como para generar los reportes requeridos por el organismo supervisor con la frecuencia necesaria, para mantener informados al Directorio, la alta administración y a los gerentes individuales de ciertas líneas de negocios, cuando sea necesario.

La Caja debe tener un adecuado sistema de controles internos sobre sus procesos vinculados a la gestión del riesgo de liquidez, el cual debe incluir revisiones independientes regulares y evaluaciones de la efectividad de este sistema y, cuando sea necesario, la realización de modificaciones o mejoras a dichos controles internos.

La Caja debe tomar en cuenta en su gestión del riesgo, las apreciaciones y comentarios que esta Superintendencia realice. Además, los resultados de las referidas revisiones deben estar a disposición de esta Superintendencia durante las inspecciones que efectúe, así como estar disponibles para su envío, en caso de ser solicitado.

Esta Superintendencia puede requerir, en cualquier momento, información adicional o especial a la Caja de Compensación, respecto del manejo interno de la administración del riesgo de liquidez.

Entre las funciones internas relevantes que deben ser descritas y controladas por la administración de riesgos y por auditoría destacan:

a) Preocuparse que la infraestructura tecnológica sea acorde con las necesidades de la Caja de Compensación, y que su capacidad de cumplir adecuadamente el rol de soporte para la gestión del riesgo de liquidez se desarrolle correctamente.

b) Validar la integridad de los sistemas de información y base de datos utilizados en la gestión del riesgo.

c) Contar con la infraestructura de reportes adecuada a las necesidades de la Caja de Compensación.

6.3.1.4 Política de Administración del Riesgo de Liquidez

La política de administración del riesgo de liquidez debe considerar al menos los siguientes aspectos:

a) Objetivos de la función de control y administración del riesgo de liquidez.

b) Descripción de la organización asociada a la administración del riesgo de liquidez, sus funciones y responsabilidades.

c) Instancias de comunicación y envío de reportes a la alta administración y al Directorio.

d) Identificación y mitigación de los principales riesgos de liquidez asociados a las funciones de la Caja.

e) Lineamientos de las acciones a seguir en caso de materialización de los riesgos de liquidez.

f) Establecer límites de tolerancia a la exposición al riesgo de liquidez.

g) Establecer lineamientos respecto de las fuentes y usos de fondos.

h) Divulgación de la gestión de los riesgos a las autoridades supervisoras y al público en general.

i) Periodicidad de reportes a enviar a las autoridades supervisoras.

j) Descripción del rol de Auditoría Interna en los procesos de medición, seguimiento y validación del modelo de liquidez, junto con la evaluación del cumplimiento de la política de administración del riesgo de liquidez.

k) Procedimientos de actualización de la política de administración del riesgo de liquidez.

La política de administración del riesgo de liquidez, así como cualquier modificación, debe ser remitida a esta Superintendencia en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde la aprobación por parte del Directorio.

6.3.1.5 Procedimientos

Se deben detallar en un documento los procedimientos generales para identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos, los que por ningún motivo podrán tener contradicciones con los principios de la política de administración del riesgo de liquidez. Estos procedimientos deben incluir al menos, los siguientes aspectos:

a) Procedimiento asociado a la extracción de información para la construcción del modelo de liquidez, desglosado por cada partida, identificando claramente los sistemas y las áreas involucradas.

b) Metodología de construcción del modelo de liquidez, considerando los supuestos asociados a cada partida debidamente respaldados.

c) Procedimiento de análisis de sensibilidad o test de estrés.

d) Procedimientos de monitoreo de los límites normativos máximos de descalce y las acciones a seguir para que dichos límites se cumplan.

e) Descripción de los procesos de divulgación de información de la gestión del riesgo de liquidez, en particular cómo la Caja de Compensación vela porque se divulgue la información al mercado de manera transparente y en un lenguaje sencillo, contemplando al menos la explicación de los principales riesgos a los que están expuestos y las medidas que se llevan a cabo para controlarlos.

6.3.2 ESTRUCTURA DE BALANCE Y FLUJO DE EGRESOS E INGRESOS

El manejo de la liquidez, en rigor, requiere atención cuidadosa de los movimientos del balance general y de las eventuales modificaciones de su estructura.

La comprensión de las implicancias de la liquidez en una estrategia o una política de negocios es fundamental para una adecuada configuración del balance. En tal sentido, el análisis periódico de su estructura o incluso anticipar el efecto de los negocios (como cambios en la estructura de activos y pasivos) a través de la proyección de necesidades de fondos y variaciones de fuentes y usos, provee señales que pueden reflejar situaciones de estrechez de caja conforme a las condiciones macroeconómicas o inconsistencias entre la estructura observada y las políticas.

El análisis de la estructura del balance y la atención a los movimientos registrados en éste, brindan una primera aproximación del riesgo de liquidez implícito en las operaciones de la institución.

Para el caso de la C.C.A.F., un balance líquido es aquel donde existe una gran proporción de activos líquidos financiados con fuentes suficientemente atomizadas y/o de mediano o largo plazo. En el otro extremo, una estructura será ilíquida si los activos de largo plazo o las colocaciones de crédito social son financiados por pasivos de corto plazo.

Una visión preliminar, por tanto, vendrá dada por el equilibrio existente entre las partidas de activos y pasivos de igual naturaleza que conforman el balance, teniendo presente que sólo se podrá emitir un juicio superficial, basado simplemente en el entendimiento común de las características de cada una de las partidas incluidas en el análisis.

La diversificación de las fuentes, usos y plazos reduce considerablemente el riesgo de liquidez. A partir de la composición de las obligaciones, se podrá determinar el grado de diversificación con que cuenta la institución.

Por el lado de los activos, también es necesario medir el grado de concentración de cada tipo de operación, incorporando criterios de atomización y liquidez de los activos.

Si bien la estructura del balance es un elemento Importante para evaluar la liquidez de una entidad; el riesgo de liquidez (como todo riesgo) debe medirse de manera prospectiva y, consecuentemente, debe abordarse desde la perspectiva de

flujos; los que no sólo están determinados por la estructura de los activos y pasivos, sino que también por derechos y compromisos contingentes.

6.3.3 DESCALCES O BRECHAS DE LIQUIDEZ

La Caja de Compensación debe realizar un seguimiento a la Brecha de Liquidez o descalce de plazos entre flujos de egresos e ingresos.

La Brecha de Liquidez (B_i) queda definida como sigue:

$$B_i = Egresos_i - Ingresos_i, \text{ donde}$$

$Egresos_i$: Flujos asociados a las operaciones pasivas (involucra descomponer cada uno de los pasivos en los respectivos flujos contractuales), incluyendo egresos de operaciones contingentes como, por ejemplo, gastos de administración.

$Ingresos_i$: Flujos asociados a las operaciones activas (involucra descomponer cada uno de los activos en los respectivos flujos contractuales).

En la Brecha de Liquidez deben considerarse, exclusivamente, los flujos contractuales. Por lo tanto, no corresponde incluir el eventual acceso a financiamiento de terceros, ni considerar estacionalidades u otros ajustes asociados a los flujos de egresos (por ejemplo, si bien los "Depósitos para cuentas de ahorro para vivienda" no tienen vencimiento contractual, si es que éstos pueden ser retirados en un momento indeterminado, debieran considerarse en la primera banda temporal).

En el caso del flujo de ingresos, se solicita a la C.C.A.F. la aplicación de ajustes a los flujos contractuales asociados a ciertos activos a valores razonables sobre el comportamiento que podrían tener las fuentes y los usos de fondos (estos supuestos deben ser claramente explicados e informados a esta Superintendencia). A modo de ejemplo:

a) Vencimientos de las colocaciones

b) Liquidez de inversiones financieras.

c) Morosidad de la cartera de créditos sociales.

Las brechas de liquidez deben ser acumuladas, porque una institución puede manejar razonablemente un importante déficit de caja de un día, pero existe la posibilidad de que no esté en condiciones de afrontar varios días seguidos de déficits de caja de mediana importancia.

Los déficits acumulados que se produzcan deben ser comparados con los límites establecidos en el numeral 6.3.4 de este Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833. Es importante señalar que la C.C.A.F. debe tener en consideración que el marco en el cual están circunscritos los límites de liquidez pueden cambiar en el tiempo, debido a la necesidad de realizar ajustes para reflejar de mejor manera el riesgo de liquidez al cual se encuentra expuesta la Caja de Compensación, por tanto, los supuestos incorporados en el flujo deben ser revisados periódicamente para que la proyección de descalces corresponda a la realidad financiera de la C.C.A.F..

La incorporación de esta herramienta para vigilar la liquidez, permitirá a la C.C.A.F. conocer la magnitud de sus necesidades y cuándo éstas se presentarán. De esta forma, los excesos y déficit visualizados hoy son un punto de partida para medir la escasez de liquidez futura de una Caja de Compensación dentro de un horizonte de tiempo proyectado.

6.3.4 MODELO PARA MEDIR EL RIESGO DE LIQUIDEZ

La Caja de Compensación de Asignación Familiar debe ajustar su riesgo de liquidez a partir del siguiente Modelo de Liquidez que se explica a continuación:

La C.C.A.F. debe administrar su riesgo de liquidez para lo cual se les exigirá el cumplimiento de un descalce máximo para las siguientes bandas temporales:

a) Banda 1: Primer día hasta el día 15 (a 15 días)

b) Banda 2: Acumulado al Primer mes (a 30 días)

c) Banda 3: Acumulado al Tercer mes (a 90 días)

d) Banda 4: Acumulado al Sexto mes (a 180 días)

e) Banda 5: Acumulado al Duodécimo mes (a 365 días).

La determinación del riesgo de liquidez se hará aplicando el concepto de Brecha de Liquidez, la que será igual a la diferencia entre los flujos de egresos y los flujos de ingresos para cada banda de tiempo previamente definida. Si la diferencia es positiva, el valor absoluto de este monto no puede exceder a un cierto porcentaje del valor del Fondo Social.

Los porcentajes o límites máximos de descalce con respecto al Fondo Social por cada Brecha son los siguientes:

- 10% para la Brecha 1
- 25% para la Brecha 2
- 50% para la Brecha 3
- 75% para la Brecha 4
- 100% para la Brecha 5

Se entiende por "liquidez en riesgo" el no cumplimiento de los límites anteriormente definidos. En la eventualidad que no se cumpla con los límites anteriormente establecidos en cualquier intervalo, junto con el envío a esta Superintendencia del reporte que se solicita en el numeral 6.3.8 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, el Gerente General de la Caja debe enviar un informe de descalce a esta Superintendencia explicitando las razones fundamentales del no cumplimiento de estos límites, identificando si éstas son de carácter coyuntural o permanente, estableciendo las acciones y plazos estimados en los cuales la C.C.A.F. se compromete a cumplir con los límites permitidos.

Adicionalmente, el Gerente General debe informar al Directorio en la más próxima sesión, quien debe pronunciarse sobre el informe de descalce y establecer mediante un acuerdo de Directorio, el plan de acción y plazos a que se ha hecho mención, el que debe ser remitido a esta Superintendencia dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de reunión de Directorio.

Lo anterior, es sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395.

6.3.5 FLUJOS DE INGRESOS Y EGRESOS QUE SE CONSIDERAN EN EL CÁLCULO DE LA BRECHA DE LIQUIDEZ

La Caja de Compensación debe remitir periódicamente a esta Superintendencia el modelo de liquidez considerando la totalidad de los flujos de ingresos y egresos que componen sus operaciones, de acuerdo al procedimiento descrito en el numeral 6.3.8.1 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 y al formato señalado en el Anexo N°1: Formato de archivos planos, Anexo N°2: Diccionario de archivos planos y Anexo N°3: Instrucciones generales, todos del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

La composición de cada uno de los flujos es la siguiente:

6.3.5.1 Flujos de Ingresos

a) **Disponible:** Fondos en cajas y/o banco de disposición inmediata sin restricción de carácter contractual, esta información corresponde a la registrada a la fecha de cierre del modelo de liquidez.

b) **Inversiones Financieras:** Flujo de capital e intereses por percibir proveniente de inversiones financieras registradas por la Caja a la fecha de cierre del modelo de liquidez. Deben ser incorporadas en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo; no obstante, aquellos instrumentos que presenten un alto nivel de liquidez y que se encuentren registrados dentro del Libro de Negociación, pueden ser incorporados en la primera banda temporal.

c) **Colocaciones de Crédito Social:** Flujo de capital e intereses asociado a préstamos vigentes otorgados a los afiliados por concepto de crédito social, excluidos los mutuos hipotecarios endosables y no endosables. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo, considerando el nivel de morosidad de la cartera.

d) **Mutuos Hipotecarios No Endosables:** Flujo de capital e intereses asociado a préstamos vigentes otorgados a los afiliados por concepto de mutuos hipotecarios no endosables. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo, considerando el nivel de morosidad de la cartera.

e) **Mutuos Hipotecarios Endosables:** Flujo de capital e intereses asociado a préstamos vigentes otorgados a los afiliados por concepto de mutuos hipotecarios endosables. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo, considerando el nivel de morosidad de la cartera.

f) **Ingresos por Prestaciones Adicionales:** Estimación del flujo por percibir asociado al régimen de prestaciones adicionales distintas al régimen de crédito social

g) **Ingresos por Prestaciones Complementarias:** Estimación del flujo por percibir asociado al régimen de prestaciones complementarias.

h) **Ingresos por Subsidios por Incapacidad Laboral:** Estimación del flujo por percibir de Fondos Nacionales asociado al pago de subsidios por incapacidad laboral de origen común.

i) **Ingresos por Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía:** Estimación del flujo por percibir de Fondos Nacionales asociado a las partidas que componen este fondo.

j) **Cotización Previsional:** Estimación del flujo por percibir derivado del pago de la cotización del porcentaje destinado

al financiamiento del régimen de subsidios por incapacidad laboral de origen común.

k) **Deudores por Venta de Servicios a Terceros:** Flujo por percibir asociado a las cuentas y/o documentos por cobrar provenientes de la venta de servicios a terceros. El flujo debe ser incorporado en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo; no obstante, puede realizarse una estimación de esta partida cuyo procedimiento de cálculo debe estar debidamente justificado.

l) **Deudores Varios:** Flujo por percibir asociado a las cuentas y/o documentos por cobrar a entidades relacionadas, o que no provengan de las operaciones propias de la Caja de Compensación. El flujo debe ser incorporado en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo; no obstante, puede realizarse una estimación de esta partida cuyo procedimiento de cálculo debe estar debidamente justificado.

m) **Ingresos por Comisiones:** Estimación del flujo de ingresos proveniente de las comisiones percibidas por la cobranza y recaudación de la prima de seguros, administración de carteras securitizadas y otras comisiones.

n) **Otros Ingresos:** Corresponde al flujo de partidas que no pueden ser clasificadas en las anteriormente descritas y que presenten baja materialidad.

6.3.5.2 Flujos de Egresos

a) **Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas:** Flujo de capital e intereses por pagar derivados de los préstamos obtenidos dentro del sistema financiero chileno, constituido por bancos nacionales o extranjeros y sociedades financieras controladas por la Comisión para el Mercado Financiero, en compañías de seguros nacionales o extranjeras, en sociedades de inversión fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero, y en organismos públicos de fomento y desarrollo, que registre la Caja a la fecha de cierre del modelo de liquidez. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo.

b) **Pasivos Financieros:** Flujo de capital e intereses por pagar derivados de bonos corporativos, bonos securitizados, efectos de comercio y otros pasivos financieros que registre la Caja a la fecha de cierre del modelo de liquidez y que no se encuentren contemplados en la letra a) del número 6.3.5.2 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo.

c) **Egresos por Prestaciones Adicionales:** Estimación del flujo por desembolsar asociado al régimen de prestaciones adicionales distintas al régimen de crédito social.

d) **Egresos por Prestaciones Complementarias:** Estimación del flujo por desembolsar asociado al régimen de prestaciones complementarias.

e) **Egresos por Subsidios por Incapacidad Laboral:** Estimación del flujo por desembolsar asociado al pago de subsidios por incapacidad laboral de origen común.

f) **Egresos por Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía:** Estimación del flujo por desembolsar asociado a las partidas que componen este fondo.

g) **Obligaciones con Terceros:** Flujo por pagar asociado a las cuentas y/o documentos en favor de terceros. El flujo debe ser incorporado en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo; no obstante, podrá realizarse una estimación de esta partida cuyo procedimiento de cálculo debe estar debidamente justificado.

h) **Obligaciones por Leasing:** Flujo de capital e intereses por pagar provenientes de las operaciones de leasing que registre la Caja a la fecha de cierre del modelo de liquidez. Deben ser incorporados en cada banda temporal de acuerdo a la fecha de vencimiento del flujo.

i) **Gastos de Administración:** Estimación del flujo por desembolsar asociado a los gastos generales de administración, pago de remuneraciones y gastos del personal.

j) **Otros Egresos:** Corresponde al flujo de partidas que no pueden ser clasificadas en las anteriormente descritas y que presenten baja materialidad.

Los flujos de ingresos y egresos de alta materialidad que no puedan ser clasificados en ninguna de las partidas definidas anteriormente, deben ser integrados dentro del modelo, para lo cual la Caja debe remitir una solicitud formal a esta Superintendencia en un plazo de, a lo menos, 10 días hábiles previos a la fecha de reporte correspondiente, para de esta manera modificar el modelo de liquidez incorporando las partidas sin clasificación. Además, la Caja debe remitir la documentación necesaria para respaldar la incorporación de estas nuevas partidas al modelo de liquidez, identificando claramente el origen del flujo y detallando los supuestos considerados en su estimación y cálculo.

Adicionalmente, la Caja de Compensación debe enviar a esta Superintendencia periódicamente la metodología de cálculo y la totalidad de los supuestos considerados para cada una de las partidas que componen el modelo de liquidez, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.3.8.1 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.3.6 PLANIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS DE LIQUIDEZ

La Caja de Compensación debe confeccionar un plan para afrontar una crisis de liquidez, ya sea que su orden obedezca a razones internas o sea consecuencia de una iliquidez generalizada del mercado. Un Plan de Contingencia requiere detallar claramente los procedimientos que aseguren que los flujos de información permanezcan sin interrupción y oportunos, entregando a la alta administración el respaldo suficiente para la toma de decisiones.

Las Cajas de Compensación deben remitir el Plan de Contingencia de Liquidez a esta Superintendencia previo conocimiento y aprobación del Directorio respectivo.

Debe establecerse en ese informe, una clara asignación de responsabilidades de las tareas contenidas en el Plan de Contingencia.

El Plan de Contingencia de Liquidez debe contemplar al menos los siguientes aspectos:

a) Causas probables de iliquidez.

b) Volúmenes potenciales de iliquidez.

c) Etapas de una crisis de liquidez y acciones pertinentes.

d) Reservas de instrumentos financieros de fácil liquidación.

e) Proceso de toma de decisiones en caso de una crisis de liquidez.

f) Medidas complementarias (por ejemplo, liquidación de activos, establecimiento de acuerdos con instituciones financieras)

El Plan de Contingencia debe ser presentado a esta Superintendencia en el mes de enero de cada año. Además, cada vez que tenga alguna modificación, ésta debe ser remitida dentro de los 5 días hábiles siguientes.

6.3.7 TEST DE ESTRÉS

La Caja de Compensación debe remitir periódicamente el Test de Estrés aplicado sobre los flujos que componen el modelo de liquidez, de acuerdo a lo señalado en el numeral 6.3.8.2 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.3.7.1 Escenarios mínimos

El Test de Estrés se debe desarrollar estableciendo modificaciones sobre las variables que inciden en el flujo. Los escenarios mínimos a contemplar son:

a) Aumento de la morosidad de la cartera de colocaciones de créditos sociales y mutuos hipotecarios.

b) Retraso en los montos por reembolsar derivados de las prestaciones legales asociadas al subsidio por incapacidad laboral de origen común.

c) Aumento de la morosidad de las cuentas por cobrar que registre la Caja.

d) No renovación de préstamos bancarios.

e) Ejecución de covenants de pasivos financieros.

f) Aumento en el pago de prestaciones legales asociadas al subsidio por incapacidad laboral de origen común.

g) Aumento en los gastos de administración.

Los distintos escenarios deben ser desarrollados a partir del modelo de liquidez no estresado, pudiendo incluir otras variables que la Caja considere relevantes y que pudiesen influir en su posición de liquidez, además de contemplar escenarios con múltiples variables estresadas. La definición de estos escenarios no exime a la Caja del envío de ejercicios de resistencia específicos que puedan ser requeridos por esta Superintendencia.

6.3.7.2 Aspectos mínimos a considerar

El Test de Estrés debe contener a lo menos los siguientes elementos:

a) Descripción detallada de cada escenario indicando la relevancia en la medición de la liquidez de la Caja.

b) Identificación de las variables estresadas en cada escenario, considerando la magnitud de la perturbación aplicada en cada banda temporal.

c) Cuantificación del impacto de cada escenario sobre las brechas de liquidez de cada uno de los horizontes temporales.

d) Conclusión de los resultados obtenidos para cada escenario, y las medidas de mitigación asociadas si corresponde.

e) Anexo metodológico donde se presenta el modelo de liquidez base y el modelo de liquidez con las partidas modificadas para cada escenario.

6.3.8 SOBRE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

6.3.8.1 Modelo de Liquidez

La Caja de Compensación debe remitir a esta Superintendencia los días 05 y 20 de cada mes un archivo plano con la información del modelo de liquidez, de acuerdo a lo señalado en el Anexo N°1: Formato de archivos planos, Anexo N°2: Diccionario de archivos planos y Anexo N°3: Instrucciones generales, todos del Título III del Libro VIdel Compendio de la Ley N°18.833, y además, un archivo resumen en formato XML de acuerdo al formato señalado en el Anexo N°3: Instrucciones generales y Anexo N°4: Formato de documento electrónico (xml), ambos del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

La información remitida el día 5 debe corresponder a la registrada al cierre del mes anterior, mientras que la información remitida el día 20 debe corresponder a la registrada el día 15 del mes en curso (si el día al que corresponde la información fuese sábado, domingo o festivo, la información debe corresponder al día hábil anterior).

Junto con el envío del modelo de liquidez la Caja de Compensación debe remitir trimestralmente, el último día del mes siguiente al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de cada año, un archivo en formato Word, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°3: Instrucciones generales del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, el cual debe comprender el detalle de los supuestos y la metodología de cálculo para cada una de las partidas de ingresos y egresos que componen el modelo.

En caso que los días de envío de los respectivos archivos correspondan a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

6.3.8.2 Test de Estrés

El Test de Estrés debe ser remitido trimestralmente, el último día del mes siguiente al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de cada año. El documento debe ser enviado electrónicamente en formato Word por el Gerente General de la Caja de Compensación, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°3: Instrucciones generales del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, y además, formalmente mediante Oficio, considerando los escenarios y elementos señalados en el numeral 6.3.7 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

En caso que dicho día corresponda a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

6.3.8.3 Plan de Contingencia

El Plan de Contingencia debe ser remitido electrónicamente en formato Word por el Gerente General de la Caja de Compensación, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°3: Instrucciones generales del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, y además, formalmente mediante Oficio, durante el mes de enero de cada año, estableciéndose como plazo el día 31 de enero.

En caso que dicho día corresponda a un sábado, domingo o festivo, se debe remitir la información el día hábil siguiente.

Si el Plan de Contingencia fuese modificado durante el año, la Caja debe requerir formalmente a esta Superintendencia la apertura del período de envío para su actualización.

6.3.9 FLUJO DE CAJA DIARIO Y MENSUAL

La Caja debe enviar a la Superintendencia tres reportes cada mes en los que informe el flujo de caja diario y mensual que refleje su situación de liquidez en el periodo proyectado a 6 meses.

El primer reporte debe ser enviado en el transcurso de los últimos cinco días hábiles de cada mes con una proyección del flujo de caja diario para los 6 meses siguientes. Dicho flujo debe contener las principales partidas de ingresos y egresos de la C.C.A.F., las que se detallan en el Anexo N°5: Flujo de caja proyectado del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

El segundo reporte debe ser enviado el día 15 de cada mes con la información de los movimientos diarios reales realizados hasta el día anterior al que se debe enviar el reporte, junto con una actualización de la proyección del flujo de caja por lo que resta de los 6 meses proyectados informados. Si el día 15 es un día inhábil, la fecha de envío corresponderá al día hábil siguiente.

Finalmente, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, la C.C.A.F. debe enviar la información con los movimientos reales transcurridos durante el mes anterior, junto con la actualización del resto de la proyección, explicando las variaciones presentadas con respecto a lo presentado en la última proyección ajustada.

Los reportes deben ser enviados de acuerdo con el mecanismo que dispone esta Superintendencia para la recepción de los archivos requeridos. Para tal efecto, se dispone de protocolos de transferencia segura de archivos (SFTP) a las contrapartes designadas de cada Caja de Compensación.

6.3.10 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados a enviar los reportes detallados en el numeral 6.3.8.1 del Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, se requiere que los Gerentes Generales de cada Caja de Compensación envíen el nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de cada usuario autorizado a reportar.

La información para la autorización de usuarios debe ser remitida mediante la plataforma PAE, opción "Otros-Ingresos", debiendo proceder de igual forma para la eliminación de usuarios. La Caja puede solicitar tantos usuarios como estime conveniente.

6.3.11 PROCEDIMIENTO DE PRÓRROGA Y AJUSTES

6.3.11.1 Solicitud de prórroga

6.3.11.1.1 Para solicitudes de prórroga que requieran entre 1 y 3 días hábiles

Las Cajas de Compensación deben enviar la petición de prórroga antes que venza el plazo fijado para el envío de los reportes, indicando las razones del retraso y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

La solicitud de prórroga para el envío de los archivos señalados en el número 6.3.8.1 del Título III del Libro VI del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., debe ser remitida por la Caja mediante la plataforma "PAE, opción Otros-Ingresos".

Asimismo, la solicitud de prórroga referida a los documentos señalados en los números 6.3.8.2 y 6.3.8.3 del Título III del Libro VI del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., debe ser enviada por la Caja de Compensación mediante la plataforma PAE, opción Otros-Ingresos".

6.3.11.1.2 Para solicitudes de prórroga que superan los 3 días hábiles

El Gerente General de la Caja de Compensación debe enviar por Carta la petición de prórroga, dirigido a la Autoridad máxima de esta Superintendencia. Dicha Carta debe ser remitida antes que venza el plazo fijado para el envío de los referidos archivos, indicando las razones del retraso y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

6.3.11.2 Solicitudes de reenvío de archivos anteriores

El Gerente General de la Caja de Compensación debe enviar por Carta la petición de reenvío de archivos, dirigida a la Autoridad máxima de esta Superintendencia. Dicha Carta debe indicar las correcciones a realizar, las razones que motivan dichas correcciones, registros afectados y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

6.3.12 SISTEMA DE ENVÍO DE REPORTES

Los reportes requeridos por el presente Título III del Libro VI de este Compendio de la Ley N°18.833 deben ser remitidos siguiendo las instrucciones señaladas en la página web de esta Superintendencia (www.suseso.cl) en el link denominado "Proyecto GRIS".

6.3.13 ANEXOS

Anexo N°1: Formato de archivos planos

 Anexo N°2: Diccionario de archivos planos

 Anexo N°3: Instrucciones generales

 Anexo N°4: Formato de documento electrónico (xml)

 Anexo N°5: Flujo de caja proyectado

6.4 TÍTULO IV. RIESGO DE CRÉDITO

Las siguientes instrucciones tienen por objeto establecer un nivel de provisiones y parámetros de gestión de riesgo de crédito que permita evaluar, anticipar y cubrir eventuales pérdidas de la Caja de Compensación.

6.4.1 CONSIDERACIONES GENERALES Y RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO

Con el objeto de constituir oportunamente las provisiones necesarias para cubrir eventuales pérdidas, la Caja de Compensación de Asignación Familiar debe mantener evaluados en forma permanente los riesgos asumidos en sus colocaciones, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

Esta Superintendencia, mediante fiscalizaciones in-situ y por otros medios, evaluará regularmente la calidad de la cartera de las Instituciones bajo su vigilancia.

Es imprescindible, por lo tanto, que cada Caja cuente con sistemas adecuados para mantener permanentemente evaluados los riesgos de su cartera sobre la base de la evaluación dispuesta en el Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, cuya aplicación requiere del análisis de información confiable y oportuna de la situación de los deudores y de conclusiones fundadas acerca de los riesgos y de las posibles pérdidas. Dichos sistemas deben permitir, entre otros aspectos, obtener en cualquier momento la clasificación de la cartera en las correspondientes categorías de riesgo y realizar una revisión de dichas clasificaciones cada vez que sea necesario, lo que debe reflejarse en las clasificaciones que se informan a esta Superintendencia

Es responsabilidad del Directorio que la Caja cuente con políticas y procedimientos para evaluar íntegramente el Riesgo de Crédito de sus operaciones de crédito y de sus colocaciones, acordes con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de sus operaciones crediticias.

Esas políticas y procedimientos deben ser conocidos por todo el personal involucrado con el otorgamiento de créditos y la evaluación de la cartera. El Directorio de la Caja tiene la responsabilidad de que ésta cuente con procesos apropiados de evaluación integral del riesgo de crédito y controles internos efectivos acordes con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de sus operaciones de crédito, que aseguren mantener en todo momento un nivel de provisiones suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a deterioros esperados e incurridos de la cartera de colocaciones, en concordancia con las políticas y procedimientos con que cuente la Caja.

Para asumir esas responsabilidades, el Directorio y la alta administración de cada Caja deben asegurarse que se desarrollen y apliquen sistemáticamente los procesos apropiados para la determinación de las provisiones, que se incorpore toda la información disponible para la evaluación de los deudores y sus créditos y que esos procesos estén funcionando correctamente.

Además del Directorio, el Gerente General de la Caja es responsable ante esta Superintendencia de los incumplimientos a las exigencias que se indican en el Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.4.2 GERENCIA DE RIESGOS O UNIDAD AFÍN

Esta Superintendencia recomienda, en el marco de la adopción de buenas prácticas, contar con una Gerencia de Riesgos o unidad afín, con funciones claramente definidas, en la cual se designe un funcionario responsable de administrar los riesgos de crédito, para lo cual la Caja debe asegurarse de que exista una adecuada separación de funciones en los procesos de administración del riesgo y que éstos cuenten con la suficiente independencia para evitar potenciales conflictos de interés en la toma de decisiones. De esta manera, la Gerencia de Riesgos o unidad afín debería existir dentro de la estructura organizacional de la entidad y ser independiente de las áreas de operaciones, finanzas y comercial.

A su vez, la Gerencia de Riesgos o unidad afín será la responsable de velar porque los riesgos asumidos por la Caja se encuentren en los niveles deseados y definidos por el Directorio, en término de la determinación de provisiones apropiadas y el manejo integral del riesgo de crédito, por lo cual debe mantener permanente conocimiento de los niveles y evolución de provisiones, así como de la existencia de potenciales riesgos que puedan afectar el balance de la entidad. Esta Gerencia de Riesgos o unidad afín, será, por lo tanto, la encargada de definir el nivel adecuado de provisiones, basado en los requerimientos del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 y complementadas por las políticas que defina el

Directorio en esta materia.

La Gerencia de Riesgos para desempeñar su labor debe realizar funciones tales como:

a) Proponer al Directorio para su aprobación o actualización las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de crédito.

b) Vigilar que la realización de las operaciones de la Caja se ajuste a las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de crédito.

c) Difundir y dar a conocer las políticas y procedimientos de riesgo de crédito a todo el personal involucrado con el otorgamiento y con la evaluación de la cartera de créditos.

d) Preocuparse que el nivel de provisiones cumpla los requerimientos mínimos del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 y que la pérdida esperada estimada, se encuentre adecuadamente cubierta por las provisiones.

e) Realizar evaluaciones y seguimiento periódico del nivel de provisiones, debiendo informar al Directorio cada vez que éstas presenten variaciones importantes.

f) Cautelar que las recomendaciones de esta Superintendencia y de los auditores internos, sean seguidas apropiadamente.

g) Disponer de la capacitación necesaria para los equipos encargados del control y medición de riesgos en los desarrollos metodológicos, regulatorios y tecnológicos relevantes relacionados con la gestión del riesgo de crédito.

h) Informar al Directorio, al menos trimestralmente, sobre:

- El cumplimiento de las políticas y procedimientos descritos anteriormente
- Un resumen de las acciones realizadas por la Gerencia de Riesgos.
- Desempeñar otras funciones que el Directorio le asigne relacionadas con la gestión de riesgos.

6.4.2.1 Unidad Especializada de Riesgo de Crédito

Se recomienda que la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín cuente con una Unidad especializada, cuyo objetivo sea identificar, medir, controlar y divulgar el riesgo de crédito. La Unidad de Riesgo de Crédito debería existir dentro de la estructura organizacional de la entidad y ser independiente de las áreas de operación, finanzas y comercial.

El encargado de la Unidad de Riesgo de Crédito debe poseer un perfil profesional que lo faculte para desempeñar sus funciones adecuadamente, y la entidad debe contar con planes de capacitación en materia de riesgos para los miembros de dicha unidad.

La Unidad de Riesgo de Crédito para desempeñar su labor debería realizar funciones como:

a) Diseñar las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de crédito.

b) Verificar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos una vez que hayan sido aprobados.

c) Revisar los niveles de riesgo en lo que respecta a los cambios económicos y el entorno del mercado y el cambio de composición de la cartera de colocaciones.

d) Medir y monitorear los riesgos a los que está expuesta la entidad, de conformidad con lo indicado en la normativa vigente.

e) Medir y monitorear que el nivel de provisiones sea el adecuado de acuerdo a lo estipulado en este Título IV, preocupándose además de identificar las provisiones sistémicas que la Caja considere prudentes.

f) Informar a la Gerencia de Riesgos al menos mensualmente sobre la exposición de riesgo de la cartera de colocaciones y su evolución en el tiempo.

g) Proponer y mantener la documentación relacionada con las medidas y el manejo del riesgo de crédito.

h) Proponer y desarrollar modelos que mejoren la calidad y efectividad para calcular la pérdida esperada de la cartera de colocaciones, revisando la efectividad de los modelos, por lo menos, una vez al año por medio de backtesting.

i) Brindar asesoría en materia de riesgos de crédito al personal de la Caja.

j) Revisar al menos una vez al año las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos, con el fin de proponer a la Gerencia de Riesgo los cambios que estime conveniente.

k) Calcular y dar seguimiento a los requerimientos de capital para la cobertura de riesgos inesperados, de conformidad con la normativa vigente.

l) Desempeñar otras actividades que la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín le asigne, siempre que éstas se encuentren

directamente relacionadas con los temas de riesgo de crédito.

La Unidad Especializada debería analizar e informar inmediatamente a la Gerencia de Riesgos o Unidad Afín, cualquier situación que pueda implicar riesgos significativos para el patrimonio o los flujos de la Caja.

6.4.3 MODELOS DE PROVISIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITO SOCIAL

La Caja debe utilizar un modelo propio de provisiones, aplicando para ello evaluaciones grupales de deudores o de créditos sociales, los cuales resultan pertinentes para evaluar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y en aquellos casos en los que se puede establecer características homogéneas para un grupo de deudores o créditos

El nivel de las provisiones resultantes de la aplicación del modelo propio por parte de la Caja tiene que resguardar como mínimo que el cociente entre el monto de la provisión, y el castigo neto de recuperación, de los siguientes 12 meses móviles, sea superior a la unidad.

La Caja debe solicitar la autorización a esta Superintendencia, la cual puede ser negada en caso que este Organismo Fiscalizador detecte errores en la construcción del modelo propio o bien, ante la imposibilidad de la Caja de demostrar la pertinencia de utilizar el mencionado modelo. A continuación, se señalan los tipos de modelos que las Cajas pueden utilizar para confeccionar sus modelos propios de evaluación.

Resulta recomendable que la Caja constituya provisiones sistémicas adicionales a su modelo propio frente a perspectivas macroeconómicas adversas o circunstancias que puedan afectar a un sector, industria o grupos de deudores, especialmente si existen concentraciones de créditos u otra situación que amerite reconocer un riesgo adicional. Lo anterior, en caso que exista un nuevo efecto macroeconómico emergente que no es recogido por el modelo propio. Por lo tanto, en la medida que corresponda, cada Caja puede constituir provisiones sistémicas, debiendo justificar ante esta Superintendencia las razones para ello, en el plazo de 30 días desde su constitución.

Por último, el modelo deberá considerar periodos de cura para casos de renegociaciones, reprogramaciones y recuperación de créditos castigados, que sean reingresados al activo.

6.4.3.1 Tipo de Modelos Propios

6.4.3.1.1 Modelos Basados en los Atributos de los Deudores y sus Créditos

El método que se utilice (la matriz de riesgo o como se le denomine), puede orientarse a una clasificación de deudores en categorías de riesgo o bien a la cuantificación directa de pérdidas por cada crédito o conjunto de créditos, basándose en los atributos del deudor y de los créditos sociales.

La conformación de grupos requiere que la Caja especifique los atributos que deben reunir los deudores que lo conforman y las razones para hacerlo, debiendo contar con la evidencia empírica que permita fundamentar los factores de riesgo, por ejemplo, el comportamiento de pago interno, el nivel de endeudamiento, el comportamiento de pago en otras Cajas u otras entidades financieras, la estabilidad y suficiencia de los ingresos, el comportamiento de pagos de las entidades empleadoras, entre otros.

6.4.3.1.2 Modelos Basados en el Comportamiento de un Grupo de Créditos Sociales

Al tratarse de créditos de carácter masivo que tienen características de riesgo comunes, la Caja puede también basar su estimación de pérdidas en los porcentajes que se obtienen del comportamiento histórico de los deterioros, castigos y recuperaciones del grupo de créditos de que se trate.

Este método de análisis de camadas se basa en el seguimiento de créditos otorgados bajo condiciones homogéneas a deudores que cumplan ciertas características comunes y sólo se puede aplicar si existe un historial suficientemente amplio para fundamentar el comportamiento de créditos otorgados bajo las mismas políticas crediticias.

6.4.3.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios

La Caja para obtener la autorización de esta Superintendencia para utilizar modelos propios debe cumplir con las exigencias señaladas en el numeral 6.4.3.2. del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, para lo cual deben obtener la máxima calificación en el cumplimiento de los requisitos relacionados con la calidad de la gestión de riesgos en el proceso de evaluación de crédito. Los aspectos a evaluar corresponden a:

a) La Caja se obliga a demostrar ante esta Superintendencia que el modelo o procedimiento propuesto ofrece una adecuada capacidad de predicción y que los requerimientos de provisiones no se encuentran distorsionados a consecuencia de su utilización. Las variables que se emplearán como argumentos del modelo deben conformar un conjunto razonable de variables de predicción. El modelo debe ser replicable, por lo cual los fundamentos del modelo

deben estar adecuadamente respaldados y a disposición de esta Superintendencia.

b) La Caja debe contar con un proceso para verificar los datos que se incorporan como argumentos a los modelos estadísticos de predicción del incumplimiento o de la pérdida, estudio de la precisión, exhaustividad e idoneidad de los datos utilizados específicamente al asignar una calificación aprobada.

c) La Caja debe demostrar que los datos utilizados para construir el modelo son representativos del universo de su cartera actual.

d) La relación de los modelos con el juicio de expertos. La Caja debe contar con directrices por escrito que describan de qué modo habrán de combinarse el juicio de expertos y el resultado de los modelos.

e) La Caja debe contar con procedimientos de revisión de las asignaciones de calificación basadas en modelos. Tales procedimientos deben centrarse en la detección y limitación de los errores asociados a deficiencias conocidas de los modelos incorporando acciones de mejora continua del resultado de los mismos.

f) La Caja debe validar periódicamente el modelo controlando sus resultados y su estabilidad, lo cual implica examinar las relaciones incluidas dentro de los modelos y contrastar los resultados estimados con los valores empíricos (backtesting).

g) La Caja debe documentar y poner a disposición de esta Superintendencia los fundamentos y/o metodologías utilizadas en la construcción del modelo propio.

   La Caja debe documentar al menos:

   - Una descripción detallada de la teoría, los supuestos y/o las bases matemáticas y empíricas de la asignación de estimaciones a grados, deudores individuales, posiciones o conjuntos de posiciones, y la(s) fuente(s) de datos utilizada(s) en la estimación del modelo.
   - Establecer un proceso estadístico riguroso (que compruebe el ajuste del modelo, tanto fuera de la muestra como fuera del periodo muestral) con el objeto de validar el modelo.
   - Indicar cualquier circunstancia que impida el funcionamiento eficaz del modelo.

h) La utilización de un modelo adquirido de un proveedor externo que opere con tecnología propia no exime a la Caja de la responsabilidad de aportar documentación ni de cumplir los requisitos propios a los sistemas internos de calificación. En este caso, el proveedor externo y la Caja se obligan a satisfacer las exigencias de información de esta Superintendencia.

6.4.3.3 Procedimiento de Evaluación de Modelos Propios

Con el objetivo de formalizar un proceso uniforme de revisión y aprobación de los modelos propios de provisiones, la Caja de Compensación debe detallar las etapas de validación de su Modelo Propio al momento de realizar la solicitud de aprobación a esta Superintendencia.

Dicha evaluación debe abordar, al menos, los siguientes puntos:

6.4.3.3.1. Tratamiento de datos

a) Disponibilidad, presentación y calidad de datos disponibles para el modelo.

b) Revisión de integridad, consistencia y trazabilidad de los datos.

c) Disponibilidad y calidad de eventos de incumplimiento.

d) Ventana de tiempo de construcción de al menos 4 años o equivalente a un ciclo económico

6.4.3.3.2. Aspectos cuantitativos

a) Análisis univariado y multivariado

b) Calibración

6.4.3.3.3. Aspectos cualitativos

a) Definición de crédito normal y crédito deteriorado, periodo de cura interno en número de meses y pagos consecutivos para volver a normalidad.

b) Información interna considerada.

c) Integración del modelo en la gestión de la C.C.A.F. en la medida que aplique.

d) Papel de Directorio, Comité de Riesgos y Alta Gerencia.

e) Validación y controles internos.

6.4.3.3.4. Elementos para escoger un modelo

a) Poder predictivo.

b) Análisis de errores de clasificación.

c) Análisis discriminante.

6.4.3.3.5. Validación de resultados

6.4.3.3.6. Resultados de backtesting

6.4.3.3.7. Indicadores de robustez y estabilidad del modelo

6.4.3.3.8. Benchmark

a) Documentación de otros modelos utilizados.

b) Proceso de elección modelo final.

6.4.3.3.9. Pruebas de estrés

6.4.3.3.10. Estrategias de implementación

a) Proceso de aprendizaje interno y capacitación.

b) Usos que se le dará al modelo (otorgamiento o seguimiento, si aplica).

c) Automatización de sistemas, ingreso de datos por parte de ejecutivos, plazos de reportes, etc.

d) Marcha blanca con modelo estándar de al menos 3 meses.

6.4.3.3.11. Seguimiento y controles

a) Unidad de validación interna

b) Recalibración periódica

Las pautas de evaluación señaladas precedentemente deben ser aplicadas por la C.C.A.F. para los modelos propios que desarrollen considerando también la metodología para la determinación de provisiones idiosincráticas por concepto de riesgo de crédito.

La C.C.A.F. debe realizar un seguimiento periódico de la calidad predictiva del modelo propio ya sea si corresponde a un modelo que reemplaza la provisión estándar o bien, sea un modelo para establecer provisión idiosincrática, para lo cual debe hacer un análisis de suficiencia de provisiones, y ejecutar planes de acción fundamentados en caso de detectar necesidades de aumentar, disminuir o eliminar su provisión idiosincrática. Para lo anterior deben remitir un informe a esta Superintendencia, previamente aprobado por su Directorio.

La C.C.A.F. debe disponer del respaldo documental de los modelos, incluyendo las bases de datos utilizadas en la estimación de los modelos para efectos de los procesos de fiscalización que defina la Superintendencia.

Al momento de presentar la propuesta de modelo propio, esta Superintendencia guiándose por lo señalado en el numeral 6.4.3.3. del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 efectuará la revisión del modelo de provisión propio para lo cual puede solicitar antecedentes adicionales o aclaratorios a la información de respaldo entregada por la C.C.A.F. En cualquier caso, la exigencia de réplica del modelo, así como su calidad en términos de predicción estadística es parte de los requisitos de aprobación.

Con posterioridad a esta aprobación, cada C.C.A.F. debe informar al regulador si ha efectuado ajustes relevantes o recalibraciones al modelo aprobado previamente, lo que puede conducir a que el regulador determine una nueva réplica del modelo interno, que será parcial o total dependiendo de la magnitud del ajuste o recalibración introducidos.

En el caso de producirse condiciones económicas adversas que impacten a la cartera de créditos cuyos efectos y naturaleza no puedan ser explicados por el modelo de provisión idiosincrática, la C.C.A.F. debe establecer provisiones sistémicas utilizando una metodología idónea para ello, para lo cual puede recurrir a entidades externas para la determinación del mencionado modelo. En cualquier caso, la metodología de estimación debe ser puesta en conocimiento de esta Superintendencia al igual que la modificación o eliminación de las provisiones sistémicas, a través de un informe fundado, previamente aprobado por el Directorio.

La revisión de calidad de datos, construcción, seguimiento y ajuste de los modelos propios en cada una de las etapas descritas en el numeral 6.4.3.3. del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 será de responsabilidad de la C.C.A.F. para lo cual puede contratar los servicios con entidades especializadas en la medida que lo requiera.

6.4.4 PROVISIÓN FINAL

6.4.4.1 Créditos de Consumo, Créditos a Microempresarios y Créditos

Educacionales

La Caja debe provisionar el 100% de los créditos correspondientes a la cartera de consumo, microempresa y de fines educacionales cuando el plazo de mora cumpla doce meses desde la fecha del primer impago. Esta provisión especial, no será mostrada en Balance, debiendo la Caja mantener esta provisión en su contabilidad interna, hasta producido el respectivo castigo. De la misma forma el activo correspondiente a dicha provisión debe ser descontado del balance.

6.4.4.2 Consideraciones adicionales

La provisión del 100% de los créditos y el castigo de los mismos, no exime a la Caja de continuar con las acciones judiciales pertinentes para intentar recuperar la totalidad o parte de dichos créditos. La gestión de cobranza será uno de los aspectos que se evaluará durante el proceso de calificación de la gestión del Riesgo de Crédito de la Caja.

Las recuperaciones que pueda lograr la Caja con respecto a los créditos castigados o provisionados, deben ser contabilizadas como un resultado positivo para ésta.

6.4.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN RIESGO DE CRÉDITO

La evaluación comprende el examen de la gestión del Riesgo de Crédito y de los factores de riesgo del proceso de crédito, que va desde la definición del mercado objetivo hasta la recuperación de los préstamos.

En la evaluación interesa, en primer lugar, la compatibilidad entre las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, con respecto al volumen y complejidad de sus operaciones y su estrategia comercial. Junto con ello, se examinará la manera en que se han establecido las políticas y la forma en que la dirección de la Caja participa en su aprobación y supervisa su cumplimiento, como asimismo la calidad y efectividad de los controles orientados a asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos inherentes a las colocaciones.

Serán también materia de examen la suficiencia y eficacia de las segregaciones funcionales, especialmente las que deben existir entre las áreas comerciales y aquellas encargadas de la función de administración del riesgo y de auditoría interna. En este aspecto es esencial, por una parte, que la administración del Riesgo de Crédito sea una contraparte efectiva de las áreas tomadoras de riesgo y, por otra, que la posición independiente de la función de auditoría interna permita una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

En relación a la administración del Riesgo de Crédito, se evaluarán los mecanismos y técnicas de detección, acotamiento y reconocimiento oportuno de los riesgos que asume la entidad en el desarrollo de sus actividades de crédito. En este ámbito, es clave la capacidad de la Caja para mantener permanentemente bien clasificada su cartera, su dominio sobre los factores de riesgo asociados a sus operaciones y su disposición para reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos individuales de crédito a que está expuesta, como también su capacidad para limitar los riesgos de concentración de la cartera en general.

Asociado a lo anterior, constituye también un aspecto relevante de la evaluación, el examen de la cobertura y profundidad de la información acerca de los deudores, tanto aquella referida a su comportamiento de pago, como a sus condiciones financieras generales.

En relación con lo descrito precedentemente, una buena gestión puede manifestarse, por ejemplo, en circunstancias tales como:

a) La Caja mantiene políticas para la administración de los riesgos aprobadas por el Directorio, que atienden la importancia de los riesgos considerando el volumen y complejidad de las operaciones, las proyecciones de crecimiento y el desarrollo de nuevos negocios.

b) Las políticas aprobadas para la administración de los riesgos consideran especialmente la identificación, cuantificación, limitación y control de las grandes exposiciones en clientes, grupos o sectores económicos.

c) La estructura de límites y de nivel de concentración por sector y/o empresa, tanto en lo relacionado al riesgo individual de las operaciones, como al riesgo de portafolio, es consecuente con un nivel tolerable de exposición al riesgo según sus condiciones financieras generales.

d) Las políticas y procedimientos relacionados con la administración de los riesgos son conocidos y respetados por todo el personal involucrado. Asimismo, los procedimientos establecidos para las distintas etapas del proceso de crédito, están arraigados en la Caja.

e) La Caja cuenta con mecanismos que le permiten una medición y seguimiento oportuno del riesgo asumido, plenamente compatibles con el volumen y complejidad de sus operaciones.

f) La función de administración del riesgo de crédito se desarrolla en forma independiente de las áreas de negocio. Las opiniones emitidas por los responsables de esa función, son reconocidas y consideradas por los distintos niveles de la organización pertinentes.

g) Los sistemas de información permiten hacer un seguimiento continuo de la exposición a los riesgos. Poseen la cobertura y profundidad necesarias para servir en forma eficiente al proceso de toma de decisiones.

h) Las auditorías internas cubren con una adecuada identificación, cuantificación y priorización, los distintos riesgos relacionados con las colocaciones.

i) La Caja mantiene sanas prácticas de administración financiera que comprenden la plena identificación, medición y control de todos los riesgos de sus clientes y de los productos que éstos contratan.

6.4.6 AUTOEVALUACIÓN

La Caja puede entregar su propia autoevaluación de la Gestión de Riesgos que permita identificar de manera proactiva la existencia de procesos que requieren de mejoras. Esta autoevaluación puede ser realizada de manera interna o bien, a través de empresas externas.

En la autoevaluación la Caja puede definir plazos, planes de acción y responsables para superar las falencias identificadas en su informe. Este documento debe ser remitido mediante oficio y será considerado en el proceso de clasificación de esta Superintendencia de la calidad de la gestión de la Caja.

6.5 TÍTULO V. RIESGO DE SOLVENCIA

En el marco de la implementación de un modelo de Supervisión Basado en Riesgos aplicable a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, se imparten las siguientes instrucciones referidas al nivel de Patrimonio exigido de acuerdo al nivel de activos ponderados por riesgo que manejan las Cajas de Compensación, para asegurar su solvencia.

La presente normativa complementa las instrucciones del Título VI del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, sobre requisitos de liquidez y solvencia de las Cajas de Compensación para ser autorizadas a inscribirse en el Registro Especial para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

En atención que el actual nivel de capitalización de las Cajas de Compensación se debe principalmente a las rentabilidades obtenidas por el crecimiento de las colocaciones de crédito social, las que constituyen la principal fuente de riesgo de pérdidas asociadas al patrimonio que posee una Caja de Compensación, se ha estimado necesario complementar la exigencia del Título VI del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 con otra que vincule el nivel de capital mínimo con el nivel de riesgo asumido por una Caja de Compensación.

Para lo anterior, es necesario establecer una serie de condiciones máximas de exposición al riesgo, sobre la base de los niveles de pérdidas inesperadas que enfrenta una Caja de Compensación, de acuerdo con su exposición al riesgo de crédito.

Las presentes instrucciones deben ser cumplidas por las Cajas de Compensación, independientemente si éstas soliciten o no su inscripción en el mencionado Registro Especial de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

6.5.1 CAPITAL MÍNIMO SEGÚN EL NIVEL DE RIESGOS

6.5.1.1 Consideraciones Generales y Responsabilidad del Directorio

La Caja de Compensación debe mantener un nivel mínimo de capital, según el nivel de riesgos que asuma en relación a su composición de activos. El Directorio de la Caja de Compensación es el responsable de definir "la tolerancia al riesgo", debiendo al mismo tiempo monitorear constantemente el cumplimiento del índice de capital mínimo para las Cajas de Compensación, el cual variará de acuerdo al nivel de riesgo asumido.

Además, en la eventualidad que no se pueda cumplir con los límites establecidos en el Título V del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, junto con el envío del reporte inmediato a esta Superintendencia, el Gerente General de la Caja debe dar cuenta al Directorio de este hecho en su más próxima sesión ordinaria o bien mediante sesión extraordinaria.

El Directorio debe tomar conocimiento de las razones fundamentales del no cumplimiento de estos límites, identificando si éstos son de carácter coyuntural o duradero, estableciendo las acciones y plazos estimados en los cuales la Caja de Compensación se compromete a cumplir con los límites permitidos, los que deben ser acordados por su Directorio e informados a esta Superintendencia. El acuerdo correspondiente debe ser remitido a la Superintendencia dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de sesión del Directorio.

6.5.1.2 Definición de Patrimonio para efectos de niveles mínimos de capital para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

El patrimonio de las Cajas de Compensación se encuentra definido en el Título sobre Estados Financieros del Libro VII del Compendio de la Ley N°18.833, donde se señala que el Patrimonio de una Caja de Compensación estará representado por la suma de los siguientes ítems.

a) **Fondo social:** Corresponde a los recursos netos formados por la Caja de Compensación a través del tiempo conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°18.833. La citada norma establece que el Fondo Social se formará con los siguientes recursos: comisiones, reajustes e intereses de los capitales dados en préstamos, rentas de inversiones, multas, intereses penales, producto de venta de bienes y servicios, donaciones, herencias, legados y demás recursos que establezca la ley.

   También se incluirán en este ítem las provisiones por riesgo de crédito que hubiesen sido autorizadas por la SUSESO de conformidad con las instrucciones impartidas en el numeral 6.4.3.4. del Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

b) **Ganancia (pérdida) acumulada:** Incorpora las utilidades de ejercicios anteriores, o las pérdidas no absorbidas con dichas utilidades.

c) **Otras participaciones en el patrimonio:** Incluye las participaciones no dominantes. En una adquisición inversa algunos de los propietarios de la adquirida legal (adquirente a efectos contables) pueden no intercambiar sus instrumentos de patrimonio por los de la dominante legal (adquirida a efectos contables). Estos propietarios se tratan como participaciones no dominantes en los estados financieros consolidados posteriores a la adquisición inversa. Los propietarios de la adquirida legal que no intercambian sus instrumentos de patrimonio por los de la adquirente legal tienen únicamente participación en los resultados y activos netos de la adquirida legal, pero no en los resultados y activos netos de la entidad combinada. Por el contrario, aun cuando la adquirente legal sea la adquirida a efectos contables, los propietarios de la adquirente legal tienen una participación en los resultados y activos netos de la entidad combinada.

d) **Otras reservas:** Incluye otras reservas patrimoniales no definidas anteriormente.

e) **Ganancia (pérdida):** Corresponde al resultado obtenido por la entidad al cierre del ejercicio que se informa. El saldo de esta cuenta pasará a formar parte del Fondo Social a contar del 1° de enero de cada año.

6.5.1.3 Límites exigidos por la Presente Normativa Complementaria de Solvencia

El patrimonio de una Caja de Compensación no puede ser Inferior al 16% de sus Activos Netos de Provisiones Exigidas Ponderados por Riesgo. La expresión que representa dicha condición es la siguiente:

$$\frac{Fondo\ Social}{Activos\ Netos\ de\ Provisiones\ Ponderados\ por\ Riesgo} \geq 16\%$$

Para calcular los Activos Ponderados por Riesgo, la Caja de Compensación debe guiarse por el formato entregado en el numeral 6.5.2. del Título V del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

6.5.2 ACTIVO TOTAL Y ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

6.5.2.1 Activo Total

El Activo Total corresponderá a la suma total de los rubros del activo de las Cajas de Compensación, de acuerdo a lo definido en el Título sobre Estados Financieros del Libro VII del Compendio de la Ley N°18.833.

6.5.2.2 Clasificación de los Activos por Categorías

- **Categoría 1**

  a) Fondos disponibles en caja.

  b) Fondos depositados a la Vista en instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos.

  c) Instrumentos financieros emitidos o garantizados por el Banco Central de Chile.

- **Categoría 2**

  Instrumentos financieros emitidos o garantizados por el Fisco de Chile. Se entienden comprendidos dentro de ellos, los activos del balance que correspondan a impuestos por recuperar.

- **Categoría 3**

Activos contra cualquier institución financiera regida por la Ley General de Bancos. Incluye depósitos a plazo, operaciones con pacto de retrocompra e inversiones en letras de crédito o en bonos.

- **Categoría 4**

  Préstamos con garantía hipotecaria para vivienda, otorgados al adquirente final de tales inmuebles.

- **Categoría 5**

  a) Otros activos financieros

  b) Todos los demás activos no incluidos en las categorías anteriores que estén afectos a riesgo de crédito.

6.5.2.3 Porcentajes asignados a los activos por categorías

Los activos comprendidos en las referidas categorías, se determinarán considerando los siguientes porcentajes de su valor de contabilización:

Categoría	Porcentaje
1	0%
2	10%
3	20%
4	60%
5	100%

6.6 TÍTULO VI. REGISTRO PARA LA EMISIÓN DE MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES

La Ley N°20.343 modificó el artículo 21 de la Ley N°18.833, facultando a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), para que, bajo su Régimen de Prestaciones de Crédito Social, otorguen préstamos destinados a la adquisición de vivienda, construcción, ampliación y reparación de viviendas y al refinanciamiento de mutuos hipotecarios.

Además, la Ley N°20.343 autorizó a las C.C.A.F. para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables de los señalados en el Título V del D.F.L. N°251 , de 1931, del Ministerio de Hacienda, siendo aplicables en lo pertinente las disposiciones contenidas en las Leyes N°19.439 y N°19.514. Para estos efectos, la Caja de Compensación debe inscribirse en el Registro Especial de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siéndole aplicables las disposiciones del citado Título V del D.F.L. N°251, de 1931, salvo lo dispuesto en la letra a) del artículo 88 del referido D.F.L. N°251, pudiendo dicha entidad fiscalizar esta materia y aplicar sanciones si correspondiese.

Los mutuos hipotecarios endosables forman parte del Régimen de Prestaciones de Crédito Social de las C.C.A.F. y, por ende, le son aplicables la normativa y las instrucciones de carácter general Impartidas por esta Superintendencia, como las del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, en lo que corresponda.

Por lo expuesto, la Superintendencia de Seguridad Social imparte las siguientes instrucciones a las Cajas de Compensación sobre los requisitos de Liquidez y Solvencia que deben cumplir para ser autorizadas para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

6.6.1 ANTECEDENTES GENERALES

Para inscribirse en el Registro Especial de la Comisión para el Mercado Financiero, la Caja de Compensación debe contar con la autorización de la Superintendencia de Seguridad Social, para lo cual debe acreditar que cumple con los requisitos de Solvencia y Liquidez fijados por esta Superintendencia.

En el caso que la Caja de Compensación incumpla las Instrucciones que al efecto imparta esta Superintendencia, ésta puede revocar dicha autorización por resolución fundada, previa consulta con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

La Caja de Compensación debe cumplir los mismos requisitos establecidos por la Superintendencia tanto para ser autorizadas a otorgar mutuos hipotecarios endosables como para administrarlos.

6.6.2 SOBRE EL MODELO PARA DEFINIR LA AUTORIZACIÓN A LAS C.C.A.F.

La autorización de la Superintendencia se basará en una ponderación de una serie de factores cuantitativos y cualitativos relacionados con condiciones de Liquidez y Solvencia de la Caja de Compensación. En el caso de los requisitos de Liquidez, se evaluará el cumplimiento de las instrucciones del Titulo III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, sobre administración del Riesgo de Liquidez.

La Caja de Compensación que cumpla con los requisitos de Liquidez debe cumplir adicionalmente requisitos de Solvencia

contenidos en las instrucciones del Título V del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 para ser autorizada por la SUSESO a inscribirse en el Registro Especial.

Los requisitos de Solvencia corresponden al cumplimiento, por una parte, de aquellas instrucciones de general aplicación impartidas en el Título V del Libro VI del Compendio de la Ley N°18833 y, por la otra, de una serie de exigencias cuantitativas y cualitativas a partir de los cuales la Superintendencia de Seguridad Social estimará el nivel de Solvencia de la Caja de Compensación que solicite la autorización para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

6.6.2.1 Requisitos de liquidez que deben cumplir las C.C.A.F.

Las Cajas de Compensación para inscribirse y permanecer en el Registro Especial de la Comisión para el Mercado Financiero, deben cumplir con las exigencias señaladas en el Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, sobre administración del Riesgo de Liquidez.

Los factores que la Superintendencia evaluará para establecer el cumplimiento de los requisitos de Liquidez corresponden a:

a) Cumplimiento de Bandas y descalces permitidos.

b) Envío oportuno de Informe con plan de acción aprobado por el Directorio.

c) Envío y aprobación por parte de esta Superintendencia del Plan de Contingencia de Liquidez y Test de Stress, que incorpore el efecto de los mutuos hipotecarios endosables.

Los últimos dos factores serán evaluados en la medida que correspondan. No obstante, será evaluado su nivel de cumplimiento a partir de las fechas estipuladas en el Título III del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

Además, se evaluará la concentración de las fuentes de financiamiento de la Caja.

6.6.2.2 Requisitos de solvencia que deben cumplir las C.C.A.F.

Se entiende por Solvencia la "Capacidad de una Caja de Compensación para hacer frente a sus obligaciones de mediano y largo plazo, mediante un adecuado manejo del patrimonio (Fondo Social) bajo un esquema de sana administración financiera y crediticia, con buenas prácticas de Gobierno Corporativo y con un manejo oportuno de los riesgos relevantes".

La solvencia de las C.C.A.F. será evaluada por esta Superintendencia, a partir de información cuantitativa y cualitativa.

6.6.2.2.1 Aspectos considerados en la evaluación cuantitativa de Solvencia

Esta Superintendencia evaluará diferentes aspectos económicos y financieros, a partir de la cual se estimará el nivel de Solvencia Cuantitativo de las C.C.A.F. Estos aspectos corresponden a:

a) **Rentabilidad Ajustada por Riesgo (RAR):** El aspecto evaluado corresponde a la capacidad de la Caja para obtener una relación equilibrada entre riesgo y retorno en el largo plazo.

b) **Tolerancia a Pérdidas (TaP):** En este caso se evaluará la capacidad de la Caja para hacer frente a potenciales pérdidas como resultado de reconocer pérdidas ocasionadas por su cartera de créditos y que pudiesen afectar su nivel patrimonial.

c) **Solidez Patrimonial (SP):** Se evaluará el nivel de solidez patrimonial de la Caja a partir del uso de la deuda en su estrategia de negocios. En cualquier caso, el nivel de leverage no podrá ser superior a 5 veces, valor que corresponde al nivel máximo de endeudamiento permitido sobre el Fondo Social.

6.6.2.2.2 Aspectos considerados en la evaluación cualitativa de Solvencia

Para la evaluación cualitativa de Solvencia, la Caja de Compensación debe establecer una Política de Créditos Hipotecarios para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables, la cual debe contener al menos los siguientes elementos:

6.6.2.2.2.1. Gobierno Corporativo

El Directorio debe establecer, aprobar y asegurar la implementación efectiva de políticas y procedimientos idóneos que le permitan a la C.C.A.F. otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables. La mencionada Política debe ser aprobada por el Directorio antes de que ésta sea sujeto de aprobación por parte de esta Superintendencia. La Caja de Compensación debe enviar adicionalmente, los elementos de análisis que el Directorio consideró para aprobar la mencionada Política.

6.6.2.2.2.2. Comité de Riesgo para Mutuos Hipotecarios Endosables

Las Cajas de Compensación deben contar con un Comité de Riesgo para la aprobación de mutuos hipotecarios endosables, cuyas funciones deben estar claramente diferenciadas de aquellas relacionadas con la realizada por el

Departamento Comercial. Este Comité debe estar operativo al momento de que la Caja de Compensación solicite la autorización para inscribirse en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables. Adicionalmente, la Caja de Compensación debe mantener un registro actualizado de las actas de cada una de las sesiones de dicho Comité, la que debe contener al menos los nombres de todos los participantes, los temas tratados y los acuerdos generados por el mencionado Comité. Estas actas deben estar a disposición de esta Superintendencia.

6.6.2.2.2.3. Comportamiento del Deudor y Habilidad de Predicción

La Caja de Compensación debe contar con procesos de evaluación y aprobación de créditos que aseguren un adecuado manejo de los riesgos relevantes.

6.6.2.2.2.4. Pricing

La Caja de Compensación debe realizar una estimación del spread promedio para el conjunto de las operaciones realizadas en cada mes. Este margen debe estar claramente justificado a partir de los procesos de evaluación de riesgos utilizados por la Caja de Compensación. La Caja debe demostrar que es capaz de desarrollar un negocio con rentabilidad considerando los riesgos inherentes de la cartera de créditos sociales hipotecarios que posea.

6.6.2.2.2.5. Políticas de Cobranzas

La Caja de Compensación debe contar con un proceso formal y eficiente para la cobranza y liquidación de garantías en caso de incumplimiento del deudor, así como de los sistemas necesarios para llevar a cabo este tipo de operaciones.

6.6.3 REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA OTORGAR Y ADMINISTRAR MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES

De acuerdo al inciso quinto del numeral 1) del artículo 5 de la Ley N°20.343, esta Superintendencia puede revocar la autorización a una Caja de Compensación para mantenerse inscrita en el Registro Especial de la Comisión para el Mercado Financiero para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

Para tales efectos, esta Superintendencia realizará evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de los requisitos sobre Solvencia y Liquidez. En la medida que el resultado de la evaluación sea insuficiente de acuerdo al modelo definido en el numeral 6.6.2 del Título VI del libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, esta Superintendencia notificará a la Caja, la cual contará con 5 días hábiles para entregar un plan de acción detallado para superar las razones que motivan la revocación de la autorización.

La Caja tendrá un plazo de 80 días hábiles a contar de la fecha de envío del plan para presentar a esta Superintendencia un informe detallado demostrando que todos los aspectos que presentaron problemas se encuentran superados de acuerdo a los requisitos mínimos del modelo, debiendo esta Superintendencia reevaluar la revocación de la autorización a la Caja para inscribirse para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

En el evento que la Caja no dé cumplimiento a los requisitos de liquidez y solvencia en el plazo antes señalado, puede solicitar una prórroga hasta por el mismo periodo, luego de lo cual, de mantenerse el incumplimiento, esta Superintendencia vía resolución fundada y previa consulta a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), revocará la autorización para inscribirse y para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

La resolución dictada por esta Superintendencia que revoca la autorización antes señalada, puede ser reclamada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N°16.395.

Esta Superintendencia realizará, para los efectos de mantener la referida autorización a las Cajas, evaluaciones de Liquidez y Solvencia, las que se realizarán trimestralmente con información contable referida a marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.

Estas evaluaciones se realizarán en los primeros 15 días del mes subsiguiente al periodo que se está evaluando. Sin perjuicio de lo anterior, la primera evaluación se realizará con la información financiera acumulada y disponible inmediatamente anterior a la solicitud realizada por la Caja de Compensación.

La Superintendencia de Seguridad Social informará a la Comisión para el Mercado Financiero, en un plazo de 15 días contados desde la recepción de la información, el resultado de la evaluación trimestral de liquidez y solvencia de las Cajas de Compensación para inscribirse para otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables.

6.7 TÍTULO VII. RIESGO REPUTACIONAL

6.7.1 DEFINICIONES

1. Se entiende por **Riesgo Reputacional** como cualquier amenaza o peligro que pueda afectar la reputación corporativa de una C.C.A.F., producto de una acción u omisión que genera un impacto negativo en la percepción que tienen los stakeholders o actores relevantes.

   El impacto negativo en la percepción, referido en el párrafo anterior, puede consistir en la pérdida de confianza de los

afiliados, proveedores, organizaciones sociales, medios de comunicación y/o comunidad en general, afectando la legitimidad o sustentabilidad o generando pérdidas económicas.

Los potenciales daños a la reputación de una institución pueden ser prevenidos o mitigados con un adecuado manejo del riesgo reputacional que se integre y complemente a la gestión de los diversos tipos de riesgos en la entidad.

2. Se entiende por **Reputación Corporativa** al conjunto de percepciones que tienen sobre las C.C.A.F. los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, como resultado del comportamiento desarrollado por la Caja a lo largo del tiempo y de su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos y que posibilita su sustentabilidad en el tiempo.

6.7.2 POLÍTICA DE RIESGO REPUTACIONAL

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

Esta política de gestión del riesgo reputacional debe considerar, al menos, los siguientes aspectos:

a) Identificación de los riesgos reputacionales relevantes de acuerdo con la complejidad y particularidades de la Caja.

b) Definición de los objetivos que persigue la implementación del proceso de gestión de riesgo reputacional, los cuales deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la Caja.

c) Estrategias para gestionar de manera adecuada el riesgo reputacional.

d) Roles y responsabilidades. Deben definirse las obligaciones y responsabilidades de las diferentes personas y estamentos que participan en los procesos de gestión del riesgo reputacional.

e) Definición de criterios de evaluación del riesgo reputacional, junto con los criterios de tratamiento del riesgo. Para la evaluación de los riesgos se pueden utilizar metodologías cualitativas, cuantitativas o semicuantitativas.

f) En caso de evaluar el riesgo reputacional con metodologías cuantitativas o semicuantitativas, y/o de manera separada a la gestión de los otros tipos de riesgo, se requiere la definición de límites de riesgo aceptado, los cuales deben ser consecuentes con los criterios de evaluación, tratamiento de los riesgos y el marco legal y regulatorio aplicable a la Caja.

g) Los temas relacionados con el Riesgo Reputacional deben ser abordados por el Comité de Riesgos de la Caja, de acuerdo con lo instruido en el numeral 5.1.6.1. del Título I del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833.

h) Establecimiento de la forma y periodicidad con la que se debe informar al directorio, comité de riesgos y a la gerencia general, entre otros, sobre el riesgo reputacional de la Caja, de manera de cumplir con lo establecido en el numeral 5.2.3.3 del Título II del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833.

i) Asegurar la existencia y actualización de un plan de contingencia que permita enfrentar crisis de tipo reputacional, en caso de materializarse el riesgo.

Esta política de gestión del riesgo reputacional se debe revisar anualmente.

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.

6.7.4 ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL

La Caja debe implementar un sistema estructurado e integral para la gestión del riesgo reputacional, con el objetivo de identificar, analizar, evaluar, monitorear, controlar y tratar los riesgos relacionados. Dicho sistema puede estar incorporado transversalmente en el tratamiento de los distintos tipos de riesgos con impacto reputacional, en los casos que corresponda, además de cubrir la gestión de riesgos que pudieran tener un carácter netamente reputacional.

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

a) Identifiquen y evalúen los riesgos y factores que influyen sobre éstos mediante un análisis combinado de riesgo que considere su impacto y probabilidad de materialización, teniendo en cuenta la efectividad de las actividades de control implementadas para mitigarlos. Esta evaluación debe estar incorporada en las matrices de riesgos y controles utilizados en la gestión de riesgo de la Caja, o las que se destinen específicamente para los riesgos reputacionales.

b) Comparen el resultado de esta evaluación con el nivel de riesgo aceptado, definido en las políticas de riesgos correspondientes.

c) Analicen las distintas opciones de tratamiento de los riesgos, de acuerdo con lo definido en sus políticas de gestión de riesgo, confeccionando planes de acción para su tratamiento y la forma en que estos se deben implementar.

d) Mantengan actualizada y disponible en todo momento la documentación relacionada.

e) Entrenamiento y capacitación tanto de los oficiales de cumplimiento como de la organización en su conjunto, de forma periódica, con el objetivo de que se comprenda la importancia de la cultura empresarial. De esta manera se puede fortalecer el cumplimiento sistemático normativo.

f) Monitoreen de forma permanente sus principales riesgos, junto a la efectividad de las actividades de control implementadas e informen periódicamente sus resultados a los miembros del directorio, comité de riesgos, gerencia general y a los dueños de procesos, si fuera el caso, a través de reportes periódicos. Para tales efectos la Caja debe implementar indicadores para realizar el monitoreo de:

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

6.8 TÍTULO VIII. RIESGO DE FRAUDE

6.8.1 DEFINICIONES

Se entenderá por Riesgo de Fraude cualquier acto u omisión intencional, contrario a la regulación vigente, caracterizado por el engaño, ocultación, manipulación o violación de la confianza y la buena fe; con el propósito de obtener indebidamente recursos del Fondo Social, beneficios de seguridad social o de otros fondos administrados por las C.C.A.F. Este riesgo puede originarse tanto por acciones internas como externas a la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Para efectos de las presentes instrucciones, el concepto de fraude debe ser interpretado en términos amplios, no restringiéndose a aquellos hechos que pudieren ser constitutivos de delito.

Los fraudes pueden ser cometidos por cualquier individuo, grupo, organización, proveedor o entidades relacionadas, ya sean internos o externos a las C.C.A.F; con el objetivo de obtener indebidamente dinero, bienes, servicios, beneficios, evitar pagos, asegurarse ventajas personales o de negocio entre otras, utilizando métodos con elementos ilícitos o cuestionables.

El fraude en una Caja de Compensación también puede tener un impacto negativo en su reputación, comprometiendo la confianza de los afiliados y beneficiarios. Esto puede afectar directamente los beneficios de la seguridad social, erosionando la credibilidad tanto de la entidad como del Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en su conjunto.

Por lo anterior, la C.C.A.F. deberá adoptar un enfoque preventivo y estructurado para la gestión del riesgo de fraude, alineado con el apetito de riesgo vigente y articulado con los sistemas de gestión de riesgo ya implementados.

6.8.2 GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE

La C.C.A.F. deberá establecer un sistema integral de gestión del riesgo de fraude que contemple, al menos, las siguientes fases críticas: prevención, detección, respuesta y reporte. Este sistema deberá estar alineado con los sistemas de gestión de riesgos ya implementados y deberá considerar el uso de herramientas tecnológicas adecuadas, basadas en ciencia de datos, para su identificación y mitigación.

Además, el sistema complementará la evaluación de los riesgos operacionales y sus definiciones, para así identificar las áreas más vulnerables dentro de los procesos, líneas de negocio y áreas organizacionales de la entidad, que puedan ser afectadas por el riesgo de fraude.

El enfoque adoptado por la C.C.A.F. podrá estar basado en el uso de estándares internacionales o hacer referencia a alguno de ellos, considerando las buenas prácticas existentes, y garantizando una gestión estructurada y proactiva del riesgo de fraude. Esto implica la evaluación continua de los riesgos, la implementación de controles específicos y el uso de análisis de datos para la detección temprana de patrones sospechosos, así como la respuesta oportuna y el seguimiento de cualquier fraude detectado o materializado.

a) Rol del Directorio

El Directorio de la C.C.A.F. tiene la responsabilidad principal de asegurar la implementación efectiva del sistema de gestión del riesgo de fraude. Este sistema podrá estar alineado y complementado con el Modelo de Prevención de Delitos establecido, considerando la relación entre fraudes y delitos como el lavado y blanqueo de activos.

Dentro de sus funciones más relevantes se encuentran las siguientes:

i) Aprobación de la Política de Gestión del Riesgo de Fraude: El Directorio debe aprobar una política clara y detallada que establezca las directrices para la prevención, detección y respuesta ante fraudes. Esta política de gestión del Riesgo de Fraude debe estar alineada con las normativas vigentes y los estándares internacionales de buenas prácticas.

ii) Revisión periódica de la Política de Gestión del Riesgo de Fraude: El Directorio debe revisar anualmente la Política de Gestión de Riesgo de Fraude, adecuándose a los escenarios cambiantes de este tipo de riesgo.

iii) Asignación de Recursos: El Directorio debe garantizar la asignación adecuada de recursos financieros, tecnológicos y humanos para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión del riesgo de fraude, asegurando que estos recursos sean suficientes para cubrir los procesos y líneas de negocio de la organización.

iv) Supervisión y Monitoreo del Sistema de Gestión de Riesgo de Fraude: El Directorio debe supervisar y monitorear la efectividad del sistema de gestión del riesgo de fraude. Esto incluye la revisión periódica de informes de riesgo de fraude, de las auditorías realizadas, KPI's (Key Performance Indicators - son indicadores clave de desempeño que se utilizan para medir la eficacia de las acciones y controles implementados en la gestión del riesgo de fraude), KRI´s (Key Risk Indicators - son indicadores clave de riesgo que señalan posibles riesgos futuros, permitiendo la identificación temprana de amenazas potenciales de fraude) y KCI (Key Control Indicators - que son indicadores que miden la efectividad de los controles), la evaluación de la eficacia de los controles implementados, y la toma de decisiones sobre mejoras necesarias en el sistema. Esta gestión de supervisión y monitoreo de fraude, deberá complementar la gestión del Riesgo Operacional.

v) Promoción de la Cultura Antifraude: El Directorio tiene la responsabilidad de promover una cultura organizacional basada en la ética, fomentando la transparencia en todas las operaciones de la entidad. Esto incluye la implementación de programas de capacitación y concientización para todos los niveles de la organización.

vi) Establecimiento de Canales de Denuncia: El Directorio debe garantizar la existencia de uno o más canales de denuncia, con la posibilidad de ser anónimos, seguros y confidenciales que permitan a los empleados, afiliados y otros a reportar actividades fraudulentas.

b) Rol de la Administración

La Administración de la C.C.A.F. es responsable de la ejecución diaria del sistema de gestión del riesgo de fraude, asegurando que las políticas y directrices aprobadas por el Directorio se implementen de manera efectiva. Dentro de sus funciones más relevantes se encuentran las siguientes:

i) Implementación de la Política de Gestión del Riesgo de Fraude: La Administración debe desarrollar e implementar procedimientos específicos para aplicar la política de gestión del riesgo de fraude en todas las áreas operativas, con flexibilidad en la metodología que adopte.

Esto incluye la creación de controles preventivos, mecanismos de detección y protocolos de respuesta.

ii) Evaluación Continua del Riesgo de Fraude: La Administración debe llevar a cabo evaluaciones continuas del riesgo de fraude en todas las líneas de negocio y procesos, identificando las áreas más vulnerables y adaptando los controles según sea necesario para mitigar estos riesgos, complementando la gestión y herramientas del Sistema de Gestión del Riesgo Operacional.

iii) Monitoreo y Auditoría del riesgo de Fraude: La Administración debe implementar y mantener un sistema de monitoreo continuo del riesgo de fraude y desarrollar auditorías internas para la detección de actividades sospechosas y la evaluación de la efectividad de los controles existentes dentro del sistema de gestión del riesgo de fraude. Esto incluye el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para el análisis de datos, la detección de patrones anómalos, y la identificación temprana de riesgos emergentes.

iv) Gestión de Incidentes de Fraude: La Administración es responsable de gestionar los incidentes de fraude que se detecten, incluyendo la recolección de antecedentes, la coordinación de investigaciones internas y externas, su reporte y denuncia, así como la implementación de medidas correctivas.

v) Capacitación y Concientización en el riesgo de Fraude: La Administración debe asegurar que todos los empleados reciban capacitación regular sobre materias antifraude, las mejores prácticas y los procedimientos de denuncia, promoviendo así una cultura de prevención del fraude en toda la organización.

vi) Informe de autoevaluación sobre la Gestión del Riesgo de Fraude: Anualmente, la Administración deberá presentar al Directorio un informe detallado de la gestión realizada, incluyendo las auditorías realizadas, y las recomendaciones de mejora, garantizando que el sistema evolucione y se fortalezca constantemente en respuesta a los nuevos desafíos. Este informe deberá ser remitido a esta Superintendencia en el mes de abril de cada año.

6.8.3 ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

a) Desarrollo e Implementación de una Política de Gestión del Riesgo Fraude

La C.C.A.F. debe desarrollar y mantener una política de gestión del Riesgo Fraude clara y comprensiva de gestión del riesgo de fraude, que esté alineada con los estándares internacionales y la normativa vigente. Esta política debe, al menos, incluir:

i) Directrices Claras: Establecer qué comportamientos constituyen fraude, las consecuencias de tales actos, y las responsabilidades de todos los niveles de la organización en la prevención del fraude.

ii) Difusión y Capacitación: Asegurar que todos los empleados y partes interesadas relevantes estén familiarizados con la Política de gestión de Riesgo de Fraude, mediante programas de capacitación y comunicación continua.

iii) Actualización Continua: La política de gestión de Riesgo de Fraude debe ser revisada y actualizada al menos anualmente, para reflejar cambios en las formas de realización del fraude, la legislación y normativa, el entorno de riesgo y las mejores prácticas.

b) Evaluación de Riesgos

La C.C.A.F. debe realizar evaluaciones exhaustivas y continuas del riesgo de fraude en todas sus líneas de negocio, procesos y áreas organizacionales, con especial atención a aquellos procesos críticos como la afiliación y la gestión de beneficios. Esta evaluación deberá contemplar, al menos:

i) Identificación de Procesos y líneas de negocio vulnerables: Detectar las áreas más susceptibles al fraude dentro de la organización.

ii) Matriz de Riesgos: Complementar la matriz de riesgos operacionales que categorice y priorice las áreas identificadas según su nivel de exposición al fraude.

iii) Controles Preventivos: Establecer controles específicos para mitigar los riesgos de fraude identificados, alineados con el Sistema de Prevención de Delitos.

c) Controles Internos y Procedimientos Preventivos

La C.C.A.F. deberá implementar un sistema de controles internos que incluyan procedimientos preventivos específicos diseñados para reducir la probabilidad o impacto de la eventual materialización del riesgo de fraude en sus procesos, líneas de negocio y áreas organizacionales. Entre estos controles se deben incorporar, al menos:

i) Procedimientos de "Conoce a tu Cliente" (KYC): Verificación de los antecedentes legales y de constitución de las entidades empleadoras, priorizando aquellas que la C.C.A.F. considere con mayor exposición al riesgo de fraude, de manera tal que se asegure que se cumplan los requisitos de incorporación y se prevengan intentos de fraude o vicios en el proceso de afiliación.

ii) Segregación de Funciones: Establecer una clara separación de responsabilidades entre las distintas funciones operativas para evitar que una sola persona tenga control sobre todo el proceso, reduciendo así el riesgo de fraude.

iii) Autorizaciones y Validaciones: Requerir aprobaciones y validaciones adicionales para transacciones y procesos clave, como la concesión de créditos o la emisión de beneficios, para garantizar la legitimidad de las operaciones.

d) Prevención de Fraudes Internos

Para minimizar los riesgos de fraudes internos, las C.C.A.F. deberán implementar controles específicos en sus procesos de recursos humanos y gestión de proveedores:

i) Monitoreo continuo de las operaciones del Personal: Implementar un monitoreo continuo de los accesos, operaciones y manejo de información para los trabajadores en posiciones críticas, especialmente aquellos que manejan fondos o tienen acceso a información sensible, complementando el sistema de Seguridad de la Información.

ii) Evaluación de Proveedores: Realizar las evaluaciones de los proveedores de forma previa a su contratación, verificando sus antecedentes legales, constitutivos y financieros y que no exista vinculación en actividades eventualmente fraudulentas, complementando lo establecido en el punto 6.7.3 Gestión del Riesgo Reputacional del Compendio de Normas de Cajas de Compensación.

e) Capacitación y Sensibilización

La prevención del fraude también requiere una cultura organizacional que promueva la ética y la integridad. Para ello, las C.C.A.F. podrán al menos establecer:

i) Programas de Capacitación Continua: Ofrecer programas de capacitación regulares a todos los empleados, orientados a identificar, prevenir y denunciar actividades fraudulentas, al menos anualmente.

ii) Sensibilización del Personal: Realizar campañas de sensibilización que refuercen la importancia de la ética en las operaciones diarias y promuevan la responsabilidad individual en la prevención del fraude.

iii) Formación en Normativas Relevantes: Asegurar que el personal esté capacitado no sólo con las políticas internas, sino también con las legislaciones y normativas externas que se relacionan con la gestión del riesgo de fraude, como la Ley 19.913 que creó la Unidad de Análisis Financiero y modificó diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos.

f) Promoción de una Cultura Organizacional Ética

Finalmente, es esencial que las C.C.A.F. promuevan una cultura organizacional que valore la ética y la transparencia. Esto incluye:

i) Compromiso desde la Alta Dirección: Los líderes de la organización pueden demostrar un fuerte compromiso con la prevención del fraude, actuando como ejemplo para el resto de los empleados, mediante herramientas o instrumentos de compromiso.

ii) Facilitación de Denuncias: Fomentar un entorno en el que los empleados de la Caja de Compensación, sus empresas afiliadas, y los trabajadores y pensionados afiliados se sientan seguros y respaldados al reportar, incluso de forma anónima, comportamientos sospechosos o fraudulentos, a través de canales de denuncia confidenciales y seguros.

g) Información al Público para Prevenir Fraudes

Como parte de las medidas preventivas y de respuesta, es fundamental que las C.C.A.F. mantengan al público informado sobre los riesgos de fraude y las medidas que pueden tomar para protegerse. Las acciones incluyen:

i) Campañas de Sensibilización: Desarrollar y difundir campañas educativas para informar a los afiliados y al público en general sobre las tácticas comunes de fraude, cómo reconocerlas y qué hacer si sospechan de actividades fraudulentas.

ii) Publicación de Alertas y Boletines: Publicar alertas periódicas y boletines informativos en los canales oficiales de la C.C.A.F., incluyendo su sitio web y redes sociales, para advertir sobre posibles amenazas de fraude.

iii) Guías Prácticas para Afiliados: Proporcionar guías prácticas y fáciles de entender que expliquen cómo protegerse contra el fraude, qué señales de alerta buscar y cómo reportar cualquier actividad sospechosa.

6.8.4 ACTIVIDADES DE DETECCIÓN

La detección oportuna de fraudes es esencial para minimizar el impacto de estos eventos en las C.C.A.F. Las actividades de detección deben estar diseñadas para identificar patrones sospechosos y posibles fraudes antes de que se materialicen o para detectarlos lo antes posible si ya han ocurrido. A continuación, se detallan las principales actividades de detección que al menos, deben ser consideradas en la implementación:

a) Monitoreo Continuo y Análisis de Datos

Las C.C.A.F. deben emplear herramientas tecnológicas para el monitoreo continuo de sus operaciones, utilizando análisis de datos para detectar patrones inusuales o sospechosos. Las actividades clave pueden incluir:

i) Sistemas de Detección Automática: Implementación de software especializado, basado en ciencia de datos, para monitorear transacciones y generar alertas ante comportamientos anómalos que puedan indicar fraudes.

ii) Análisis Predictivo: Uso de técnicas de análisis predictivo para identificar patrones históricos de fraude y aplicar esos modelos para prever posibles intentos futuros.

iii) Cruces de Bases de Datos: Realización de cruces de información entre distintas bases de datos, para detectar inconsistencias o irregularidades que puedan sugerir la existencia de fraudes.

iv) Seguridad de la Información y Protección de Datos: Asegurar que las C.C.A.F. implementen medidas específicas para proteger la información sensible y los datos utilizados en la detección de fraudes. Esto incluye la protección contra accesos no autorizados y la implementación de tecnologías de encriptación y monitoreo de sistemas informáticos, complementando el Sistema de Seguridad de la Información ya existente.

b) Auditorías y Revisiones Periódicas

La realización de auditorías internas y externas es una medida fundamental para detectar fraudes. Estas auditorías deben ser exhaustivas y enfocarse en áreas críticas identificadas en las evaluaciones de riesgo. Las actividades pueden incluir:

i) Identificación de Procesos y líneas de negocio vulnerables: Detectar las áreas más susceptibles al fraude dentro de la organización.

ii) Matriz de Riesgos: Complementar la matriz de riesgos operacionales que categorice y priorice las áreas identificadas según su nivel de exposición al fraude.

iii) Controles Preventivos: Establecer controles específicos para mitigar los riesgos de fraude identificados, alineados con el Sistema de Prevención de Delitos.

c) Evaluación de Señales de Alerta

Es crucial que las C.C.A.F. desarrollen y mantengan una serie de indicadores clave que actúen como señales de alerta ante posibles fraudes. Estas señales de alerta pueden incluir, a lo menos:

i) Indicadores Financieros Anómalos: Identificación de transacciones inusuales o inconsistentes en los registros financieros que podrían indicar actividades fraudulentas.

ii) Comportamientos Sospechosos del Personal: Monitoreo de comportamientos atípicos del personal en el desarrollo

de sus funciones en la Caja de Compensación, los que podrían sugerir su participación en fraudes.

iii) Alertas Generadas por el Sistema: Respuesta rápida a las alertas automáticas generadas por los sistemas de detección, asegurando que se investiguen de inmediato las posibles irregularidades.

d) Activación de Señales de Alerta y Medidas de Suspensión de Beneficios

Durante las actividades de detección, si la Caja de Compensación identifica empresas o afiliados que presenten señales de alerta asociadas al riesgo de fraude, se podrán activar las siguientes medidas:

i) Investigación ágil y Confirmación del Fraude: En caso de que se activen alguna señal de alerta que indique la posibilidad de un fraude, en las actividades de detección, la Caja de Compensación deberá iniciar un proceso de investigación ágil, que no supere los 5 días hábiles para determinar la veracidad de los antecedentes de la operación o transacción. En caso que existan razones fundadas, se podrá ampliar la investigación por otros 5 días hábiles, situación que deberá quedar debidamente documentada en los antecedentes de investigación.

ii) Suspensión Temporal de Beneficios: En caso de detectar inicialmente exposición o indicios de materialización del riesgo de fraude derivados de la detección, la Caja de Compensación podrá implementar la suspensión temporal de los beneficios a las empresas, sus trabajadores afiliados u otros afiliados involucrados, de manera individual o colectiva, conforme a las políticas internas establecidas y el proceso de investigación ágil que se realice y el alcance del riesgo fraude identificado
La subsecuente suspensión de beneficios se mantendrá hasta la finalización de la investigación ágil correspondiente; cuyo objetivo es determinar si efectivamente se ha materializado el riesgo de fraude. Esta investigación, junto con la confirmación del fraude, formará parte de las acciones de respuesta a implementar.

e) Canales de Denuncia y Línea Ética

Para fortalecer las actividades de detección, es fundamental contar con canales de denuncia confidenciales y accesibles que permitan a empleados, afiliados y terceros reportar actividades sospechosas, incluso de forma anónima. Las acciones pueden incluir:

i) Línea Ética: Establecimiento de una línea ética que permita a cualquier parte interesada reportar, incluso de manera anónima, cualquier indicio de fraude sin temor a represalias.

ii) Proceso de Escalamiento: Definición de un proceso claro de escalamiento para los reportes recibidos, asegurando que cada denuncia sea investigada de manera adecuada y en un plazo razonable. Para estos efectos, se aplicará el mismo proceso de investigación ágil indicado en el numeral i) de la letra d) precedente.

iii) Seguimiento de Denuncias: Implementación de un sistema de seguimiento para garantizar que las denuncias sean tratadas con la debida diligencia y que se tomen las medidas correctivas necesarias en caso de confirmarse un fraude.

f) Revisión y Actualización de Procedimientos de Detección

Las C.C.A.F. deben revisar y actualizar continuamente sus procedimientos de detección de fraudes, adaptándose a nuevos riesgos y tecnologías. Estos pueden incluir:

i) Actualización de Algoritmos de Detección: Ajuste y mejora continua de los algoritmos utilizados para la detección automática de fraudes, asegurando que se adapten a las nuevas tácticas empleadas por los defraudadores.

ii) Capacitación del Personal en Detección: Formación continua de los empleados encargados de la detección de fraudes, para que estén al día con las mejores prácticas y las nuevas tecnologías.

iii) Mejora de Protocolos de Detección: Revisión y mejora de los protocolos de detección basados en lecciones aprendidas de incidentes anteriores y en la evolución del entorno de riesgo.

6.8.5 ACTIVIDADES DE RESPUESTA

Las actividades de respuesta son fundamentales para mitigar el impacto de los fraudes detectados y para implementar medidas correctivas que eviten su recurrencia. Las C.C.A.F. deben seguir un enfoque estructurado para la gestión de incidentes de fraude, asegurando una respuesta rápida, efectiva y conforme a las normativas vigentes.

a) Investigación y Confirmación del Fraude

Una vez detectado un posible fraude, las C.C.A.F. deben proceder con una investigación para confirmar la naturaleza y el alcance del incidente. Las acciones a seguir pueden incluir:

i) Constitución de un Equipo de Investigación: Designación de un equipo especializado que pueda incluir a personal de auditoría interna, fiscalía o de otros departamentos relevantes, para llevar a cabo una investigación detallada, liderados por el equipo especializado en el riesgo de fraude.

ii) Recolección y Resguardo de Antecedentes: Recopilación y resguardo de todas las pruebas relacionadas con el

incidente, asegurando su integridad para posibles procedimientos judiciales.

iii) Evaluación del Impacto: Determinación del impacto financiero, operativo y reputacional del fraude en la entidad, incluyendo cualquier afectación a los fondos administrados, como el Fondo Social o fondos de terceros.

b) Desarrollo de Protocolos de Respuesta

Las C.C.A.F. deberán desarrollar protocolos detallados para la gestión del fraude, que pueden incluir:

i) Investigación Interna o Externa: Definición clara de cuándo realizar investigaciones internas y cuándo involucrar a entidades externas.

ii) Escalamiento del Fraude: Procedimientos para la notificación y escalamiento del incidente, especificando los niveles jerárquicos a ser notificados y los plazos máximos de notificación.

iii) Plan de Respuesta Antifraude: Implementación de un plan de respuesta antifraude que detalle las sanciones aplicables y los mecanismos de respaldo de la información, incluyendo el resguardo de pruebas para posibles procedimientos judiciales.

c) Implementación de Medidas Correctivas

Como parte de las medidas correctivas, las C.C.A.F. podrán al menos aplicar:

i) Denegación o Suspensión de Beneficios: En los casos donde se confirme la materialización del fraude en los términos definidos en el número 6.8.1 del presente Título, la C.C.A.F. deberá denegar o suspender cualquiera de los beneficios otorgados a el o los trabajadores involucrados, a las empresas afiliadas u otros afiliados involucrados, incluyendo pensionados, según corresponda. Esta medida se aplicará en aquellos casos donde se identifique que la actuación fraudulenta ha permitido a la entidad empleadora o persona afiliada obtener un beneficio al que no se tenía derecho, por no cumplir con los requisitos para acceder a éstos. Lo anterior puede suponer la denegación o suspensión del beneficio específico que se ha obtenido o intentado obtener indebidamente, o bien una inhabilitación permanente del acceso a uno o más beneficios, en caso que la persona o entidad no cumpla de modo absoluto con el o los requisitos de acceso establecidos para éstos.

ii) Aplicación de Sanciones Internas: Además de la suspensión de beneficios, la C.C.A.F. deberá evaluar la aplicación de sanciones internas al personal de la C.C.A.F. involucrado, informando de dichas acciones tanto a la Superintendencia de Seguridad Social como a otras autoridades competentes.

iii) Restitución y Recuperación de Fondos: En aquellos casos donde el fraude haya resultado en pérdidas financieras para el Fondo Social u otros fondos administrados por la C.C.A.F., ésta deberá implementar mecanismos para la recuperación de los referidos fondos, incluyendo la reclamación legal y la negociación de acuerdos de restitución. Lo anterior, sin perjuicio que, debido a circunstancias calificadas, la C.C.A.F. pueda remitir la obligación de restituir esas cantidades, conforme a lo establecido en el artículo 3° del D.L. N° 3.536, de 1981.

iv) Comunicación al Personal: Informar al personal sobre las sanciones aplicadas y las medidas correctivas implementadas, para reforzar la cultura organizacional y disuadir futuros fraudes.

v) Evaluación de Acciones Jurídicas: Evaluación de la necesidad de interponer acciones jurisdiccionales pertinentes, en contra de las personas o entidades que se hayan obtenido un beneficio indebidamente o bien hayan colaborado en su materialización, lo que también deberá ser informado a esta Superintendencia.

d) Reporte Inmediato de Fraudes

Las C.C.A.F. están obligadas a realizar un Evento de Reporte Inmediato (ERI) ante la Superintendencia de Seguridad Social, utilizando la plataforma existente, cuando se detecte un fraude que afecte el Fondo Social o cualquier otro fondo administrado por la entidad, conforme a las siguientes directrices:

i) Plazo de Reporte: El fraude verificado según lo definido en el número 6.8.1 del presente Título, debe ser reportado a la SUSESO dentro de las 24 horas siguientes al término de la investigación ágil, incorporando el código FUI con la información del caso ingresado en la Plataforma PAE en la opción "Otros Ingresos". Adicionalmente, se deberá mantener registro de aquellos casos que hayan sido investigados pero que no fueron reportados por no ser verificados.

ii) Contenido del Reporte: El reporte debe incluir detalles del incidente, las medidas iniciales tomadas, y una evaluación preliminar del impacto.

iii) Notificación a Autoridades Competentes: En caso de que el fraude implique posibles delitos, las C.C.A.F. también deben notificar al Ministerio Público, para asegurar que se inicien las investigaciones penales pertinentes.

e) Seguimiento y Evaluación Post-Incidencia

Después de la implementación de las medidas correctivas, la C.C.A.F. debe realizar un seguimiento continuo para evaluar la efectividad de las acciones tomadas, a través de las siguientes actividades:

i) Revisión Periódica: Evaluar regularmente las áreas afectadas por el fraude para asegurar que los controles implementados están funcionando adecuadamente.

ii) Informe de Resultados: Se deberá preparar un informe anual de los resultados de las medidas desarrolladas y presentar este informe al Directorio. Este informe deberá complementar el del Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, el que debe ser remitido anualmente a esta Superintendencia.

6.8.6 INTERACCIÓN CON OTRAS ENTIDADES Y COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Para fortalecer la gestión del riesgo de fraude, las C.C.A.F. podrán establecer y mantener mecanismos de colaboración activa entre ellas y con otras entidades relevantes, tales como el Ministerio de Salud, COMPIN, FONASA, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), el Ministerio Público, y otras instituciones públicas y privadas que participan en la prevención y detección de fraudes y delitos financieros. Esta colaboración es esencial para asegurar un enfoque integral y coordinado en la lucha contra el fraude, especialmente en lo que respecta a delitos como el lavado y blanqueo de activos.

6.8.7 RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN CON LOS AFILIADOS

La transparencia y la comunicación efectiva con los afiliados son fundamentales para mantener la confianza en las C.C.A.F. y asegurar la integridad del sistema de seguridad social. La C.C.A.F. tiene la responsabilidad de informar y proteger a sus afiliados, especialmente cuando se detectan fraudes que puedan afectar el otorgamiento de sus beneficios.

a) Notificación de Incidentes a los Afiliados

   i) Comunicación Oportuna: En caso de que se detecte un fraude que afecte los beneficios de los afiliados o la integridad del Fondo Social, la C.C.A.F. debe notificar de manera oportuna y clara a los afectados. Esta notificación debe incluir las posibles implicaciones para los afiliados, y las medidas que se están tomando para mitigar el impacto.

   ii) Medios de Comunicación: La notificación debe realizarse a través de medios seguros y directos, tales como correo electrónico, cartas certificadas o comunicaciones a través de portales seguros.

b) Mecanismos de Reclamo

   Procedimientos de Reclamo: Las C.C.A.F. deben establecer y comunicar claramente los procedimientos que los afiliados deben seguir para presentar reclamos en caso de verse afectados por un fraude. Esto incluye los plazos para la presentación de reclamos, la documentación necesaria, y los canales de comunicación disponibles, complementando lo establecido en el numeral 5.5.1.5. Reclamos del Compendio de Normas de Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

   i) Revisión Periódica: Evaluar regularmente las áreas afectadas por el fraude para asegurar que los controles implementados están funcionando adecuadamente.

   ii) Informe de Resultados: Se deberá preparar un informe anual de los resultados de las medidas desarrolladas y presentar este informe al Directorio. Este informe deberá complementar el del Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, el que debe ser remitido anualmente a esta Superintendencia.

6.8.8 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Las instrucciones contenidas en los numerales precedentes, deberán implementadas en las etapas y fechas que a continuación se describen:

a) Primera Fase (al 31 de marzo de 2025)

   i) Diagnóstico y Evaluación Inicial: Las C.C.A.F. deberán realizar una evaluación exhaustiva de sus sistemas actuales de gestión de riesgos y fraude, y desarrollar un diagnóstico para identificar las áreas críticas de mejora en relación con lo estipulado en este Título.

   ii) Estructura y Capacitación del Personal Clave: Definir la unidad especializada de fraude organizacionalmente e Iniciar programas de capacitación específicos para la alta dirección, equipos de auditoría y personal encargado de la implementación del sistema de gestión de fraude.

   iii) Desarrollo y Aprobación de Políticas, Procedimientos y herramientas tecnológicas: Cada C.C.A.F. deberá desarrollar y aprobar políticas, procedimientos específicos y herramientas tecnológicas del sistema de gestión del riesgo de fraude.

b) Segunda Fase (al 30 de junio de 2025)

   i) Implementación de la gestión de Riesgo Fraude: Incorporar la gestión del riesgo fraude, por línea de negocio, considerando al menos, en una primera etapa, Subsidio por Incapacidad Laboral y Crédito Social. El resto de las

líneas se podrán incorporar en etapas sucesivas, con fecha máxima al 31 de diciembre de 2025.

ii) Implementación de Herramientas Tecnológicas: Iniciar paralelamente la integración de las herramientas tecnológicas adecuadas para la prevención, detección y reporte de fraudes, asegurando que los sistemas puedan operar en línea con los requerimientos definidos en el sistema de monitoreo continuo.

c) Tercera Fase (al 31 de diciembre de 2025)

i) Implementación Operativa Completa: Todos los procesos críticos y controles establecidos deberán estar en funcionamiento, incluyendo la ejecución del monitoreo continuo, cruces de bases de datos y la utilización de indicadores KPI, KRI y KCI, en relación con los elementos de gestión de riesgo operacional.

ii) Auditorías y Monitoreo Inicial: Realización de auditorías internas y pruebas piloto del sistema de gestión de fraudes para verificar la efectividad de los controles y ajustes necesarios antes del cierre del periodo de implementación.