

**IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

<b>NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN</b>	Fiscalizar el funcionamiento de sucursales C.C.A.F. en materia de cumplimiento normativo.
<b>TIPO DE ENTIDAD</b>	CCAF
<b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN</b>	<b>AÑO 2025</b>

**DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	El objetivo de esta fiscalización es revisar el desempeño de las sucursales de las Cajas de Compensación, evaluando si cumplen con la normativa aplicable en materias de atención al público, otorgamiento de beneficios, gestión de créditos sociales, seguridad de la información y resguardo documental. Se busca verificar que las sucursales constituyan una extensión operativa alineada a los estándares normativos y regulatorios definidos por la Superintendencia.
<b>METODOLOGÍA</b>	La metodología consiste en el análisis de antecedentes remitidos por las Cajas sobre el funcionamiento de sus sucursales, incluyendo reportes internos, manuales operativos y registros de atención. Se revisan evidencias relacionadas con la aplicación de protocolos normativos, la correcta ejecución de procesos de otorgamiento de beneficios y créditos, y el cumplimiento de estándares de seguridad de la información. Asimismo, se realizan cruces con la información contenida en el Compendio y en circulares pertinentes, verificando que la gestión de las sucursales mantenga un adecuado alineamiento con las exigencias regulatorias.

**RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN**

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

ID_FIS_MOD	NOMBRE DE LA ENTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO	PLAN DE REMEDIACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. LOS HÉROES	Durante la fiscalización se observó que la información obligatoria sobre las tasas de interés y condiciones del crédito social vigente no se presenta adecuadamente en algunas sucursales. En San Antonio y Valparaíso, la información en pantalla tiene un tamaño de letra reducido o un formato poco claro. En Antofagasta, la pizarra es pequeña y poco legible. Esta situación dificulta que los afiliados accedan de forma clara y permanente a esta información, lo que incumple lo establecido en el punto 2.2.9 del Compendio de Normas.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	Se identificaron informes de indicadores de atención fragmentados en distintas plataformas, lo que impide una visión clara del desempeño general de la sucursal. Además, la información sobre agendamiento no incluye mecanismos formales para evaluar la calidad del servicio ni la satisfacción de los afiliados, tal como lo exige la normativa (punto 5.1.7.1.1 del Compendio Normativo).	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	Se identificaron incumplimientos en los planes de continuidad operativa. Las sucursales de San Antonio y Antofagasta no tienen evidencia documentada de pruebas o simulacros que demuestren la eficacia de sus planes. Las referencias internas de conectividad no son suficientes para acreditar un plan conocido y estructurado, lo cual incumple la exigencia de documentar planes y resultados de pruebas periódicas de continuidad del servicio (punto 6.1.5.7 del Compendio). Adicionalmente, aunque la Sucursal Valparaíso programó un simulacro de evacuación por sismo y tsunami para septiembre de 2024, no se tiene evidencia de los resultados de dicho	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	Existe una línea ética y la opción de denuncias mediante la aplicación institucional para prevenir delitos. No obstante, no se han realizado capacitaciones específicas para los funcionarios sobre cómo usar estos canales.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	No se encontró material físico (folletos, afiches, etc.) en la sucursal para informar a los afiliados sobre educación financiera y endeudamiento responsable. Esto incumple el Título III del Compendio, que exige la obligación de educar e informar a los afiliados a través de mecanismos presenciales, y no solo mediante plataformas digitales.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE	Se ha identificado en la Sucursal de Valparaíso una cobertura deficiente de las cámaras de seguridad en áreas críticas (cajas y zonas de atención directa), lo que representa una vulnerabilidad en la seguridad física.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE	Se identificó en la sucursal de Valparaíso un servidor institucional ubicado en un área de tránsito, accesible a afiliados y terceros no autorizados. Esta ubicación carece de medidas visibles para asegurar el aislamiento físico y la protección ante un acceso indebido.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	Durante una inspección a la Sucursal San Antonio, se observó que no se exhibía la pizarra informativa con las tasas y condiciones vigentes del crédito social, lo cual es obligatorio según el punto 2.2.9 del Compendio de Normas. Solo se proyectaba información de turnos y contenido institucional general. Sin embargo, esta situación fue corregida de inmediato durante la fiscalización, habilitando una pantalla con la información requerida para cumplir con la normativa.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. LOS HÉROES	En San Antonio, si bien la sala de servidores cuenta con climatización, se detectaron deficiencias en la seguridad física y la prevención de riesgos. Los problemas incluyen un tablero eléctrico expuesto y cámaras de vigilancia dentro de la misma sala que no permiten un control visual externo. Estas situaciones representan incumplimientos a lo requerido en el punto 6.1.5.7. del Compendio de Normas.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. DE LOS ANDES	Se detectó que la información institucional relevante para los afiliados (como estatutos y memoria anual) solo se referencia a través de la página web, y no es directamente accesible desde la aplicación SOMOS CLA.	Entidad regulariza (resuelve)
2025_MOD_FIS_012	C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE	Aunque existen pantallas informativas (televisores) para comunicar sobre créditos sociales y otros temas, el tamaño y, especialmente, la letra utilizada dificultan que los afiliados, en particular los pensionados, visualicen la información de forma clara y cómoda.	Entidad regulariza (resuelve)