

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

/ 5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / 5.2 TÍTULO II: CONTROL INTERNO / 5.2.3 EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO / 5.2.3.1 Ambiente de control interno

5.2.3.1 Ambiente de control interno

Se entiende por Ambiente de Control Interno al conjunto de valores éticos que componen el clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por el directorio respecto de la integridad en la organización.

Define, además, al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, de manera centralizada o descentralizada según la complejidad de la organización y que son, por lo tanto, determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por el directorio, la alta gerencia, y por carácter reflejo de los demás agentes, en relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Las Cajas deben considerar, a lo menos, los siguientes factores del ambiente de control interno relacionados con su personal y el entorno en que se trabaja:

5.2.3.1.1 Integridad y valores éticos

Las Cajas deben complementar la información del Código de Buenas Prácticas y Conducta, indicado en la normativa de Gobiernos Corporativos, para establecer los lineamientos de integridad y valores éticos como elementos partícipes del ambiente de control interno, que sean adecuados entre todo su personal y organizaciones relacionadas, verificando periódicamente su difusión y conocimiento, definiendo líneas de acción claras en caso de transgresiones a los valores establecidos y a las conductas. Todo lo anterior, complementando el marco del Gobierno Corporativo en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Asimismo, se debe considerar la aplicación de sanciones ante conductas impropias que vulneren el Código mencionado anteriormente. Además, deben promoverse canales de comunicación formales para los trabajadores de la Caja como para el público en general que faciliten el reporte de actividades sospechosas o cuestionables, y aquellas acciones que vayan en contra de los lineamientos establecidos en el Sistema de Control Interno.

5.2.3.1.2 Estructura de Comités y el Sistema de Control Interno

La estructura funcional que cada Caja adopte para la implementación del Sistema de Control Interno debe entregar información permanente a los diversos Comités de la misma, los que deben analizar los resultados del Sistema de Control Interno, en el ámbito de su competencia, e informar oportunamente al directorio sobre aquellos hallazgos relevantes referentes al control interno. El tratamiento de las materias de control interno en los Comités debe quedar reflejado en sus respectivas Políticas y documentación de respaldo.

5.2.3.1.3 Estructura organizacional de las Cajas de Compensación y proceso de delegación de autoridad

Cada Caja debe implementar una estructura organizacional que asegure un marco formal de autoridad y responsabilidad dentro del cual se proyecten, ejecuten y controlen las actividades que permitan cumplir sus objetivos institucionales, estableciendo necesariamente una correcta segregación funcional, de supervisión, aprobación y contingencia, en el marco de un Sistema de Control Interno, complementando la gestión de procesos y la gestión de la continuidad operativa.

La Estructura Organizacional debe plasmarse en un documento, el que debe ser informado al directorio ante cambios relevantes en la organización, en donde, al menos, se señalen con claridad: la gerencia general, las gerencias y subgerencias, jefaturas y/o supervisores.

Además, la unidad encargada de la gestión de los recursos humanos debe tener un medio en donde se indique la individualización de sus trabajadores, sus cargos, respectivas unidades organizacionales, roles, funciones, procesos a cargo, dependencias jerárquicas y reemplazos en casos de contingencia. Este documento debe ser actualizado en cada cambio organizacional y debe estar disponible para fines administrativos y de gestión interna de la Caja, así como de los organismos reguladores.

5.2.3.1.4 Prácticas de Recursos Humanos

Las Cajas deben desarrollar una Política de administración de Recursos Humanos que considere los niveles esperados de integridad, comportamiento ético, capacidades y conocimientos de los trabajadores. Además, deben elaborar un Manual de Administración de Recursos Humanos que considere al menos los siguientes ámbitos:

1. **Competencia:** la administración superior de la Caja debe especificar los niveles de competencia para los distintos cargos, precisando los requisitos de conocimiento y habilidades para poder desempeñarlos.
2. **Definición de los perfiles de cargo:** detallar la estructura organizacional y fijar las funciones de cada uno de los cargos de la organización.
3. **Contratación:** establecer un procedimiento de selección y reclutamiento que defina los requisitos adecuados de conocimientos, experiencia e integridad, previstos en los perfiles de cargos, en que se especifiquen suficientemente las obligaciones a que se encuentran sujetos los trabajadores en esta materia y la aplicación de sanciones frente a su inobservancia.
4. **Inducción:** esto es, presentaciones acerca de la historia, cultura y procedimientos de la empresa, contemplando además los niveles de integridad, comportamiento ético, capacidad y conocimientos que les son exigibles a los trabajadores que ingresan a la organización.
5. **Toma de Conocimiento:** aceptación y conocimiento de los Códigos, Políticas y Manuales que les sean aplicables a sus funciones.
6. **Capacitación:** procurar el desarrollo planes de capacitación periódicos, con el fin de mejorar el desempeño profesional, considerando aquellos lineamientos que permitan mejorar el desempeño laboral y personal de los trabajadores y trabajadoras.
7. **Oportunidad:** potenciar el desarrollo y el trato entre los trabajadores de manera equitativa y respetuosa, con igualdad de oportunidades en materia de género y evitando todo tipo de discriminación.
8. **Evaluación:** establecer la metodología de evaluación anual y reconocimientos del desempeño de los trabajadores.
9. **Sanciones:** definir las sanciones y medidas disciplinarias aplicables a los trabajadores.

5.2.3.1.5 Mecanismos de incentivos

La Gerencia General debe velar porque los incentivos que se establezcan sobre desempeño del personal de la Caja de Compensación no supongan conductas alejadas de los lineamientos éticos o prácticas que incidan en potenciales conflictos de interés.

Por lo anterior, en el caso de la alta administración, no se pueden vincular sus incentivos económicos a desempeños que no se encuentren establecidos en sus respectivos contratos de trabajo y que puedan generar malas prácticas o conflictos de interés. Además, dichos mecanismos de incentivos deben ser aprobados por acuerdo del directorio e informados a esta Superintendencia.

Las compensaciones, en otros estamentos organizacionales diferentes a la alta administración, pueden ser contempladas en Planes Anuales aprobados por el directorio.

El directorio de cada Caja de Compensación debe revisar anualmente los planes de incentivos de los funcionarios y garantizar que no ocurran las conductas y prácticas precedentemente aludidas.

5.2.3.1.6 Administración de Riesgos y el Control Interno

Las Cajas deben desarrollar una filosofía de Administración de Riesgos, velando por identificar, medir, controlar, monitorear e informar los diversos tipos de riesgos a los que se ven expuestas en el desarrollo de sus actividades, tanto propias como aquellas que se encuentren en procesos externalizados. Es por ello que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben promover una gestión basada en riesgos, que se transmita y divulgue en toda la organización, sus empresas relacionadas y proveedoras; generando una cultura de riesgo que se integre con el sistema de control interno apropiado a la naturaleza, tamaño y complejidad de las actividades que desarrolla.

Los controles implementados deben contemplar los aspectos de diseño y efectividad, estableciendo una metodología de evaluación de los mismos que permita determinar con claridad su acción mitigante por sobre los riesgos inherentes identificados.

5.2.3.1.7 Control de Auditoría Interna

La unidad de Auditoría Interna es la responsable de la revisión independiente de todos los procesos realizados por las Cajas de Compensación, evaluando la implementación de las políticas, el desarrollo y funcionamiento de los procedimientos y la efectividad ex post de los controles realizados. En el marco del Sistema de Control Interno, la Unidad de Auditoría debe:

1. Verificar la efectividad y cumplimiento de las políticas, los procesos y de aquellos controles internos implementados.
2. Asegurar razonablemente que los riesgos identificados sean evaluados y mitigados con la aplicación de controles, en donde se revise su diseño y efectividad y que estos resultados sean considerados en sus informes de auditoría.
3. Verificar que las acciones de mitigación y control definidas efectivamente se han implementado y que mitigan apropiadamente los riesgos dentro de niveles aceptables.
4. Reportar directamente al directorio y a los respectivos Comités las situaciones observadas.

5.2.3.1.8 Auditoría externa

Las políticas, procesos y controles desarrollados e implementados en el marco de Control Interno pueden ser revisados por Auditores Externos de manera independiente, según las normativas vigentes.

5.2.3.1.9 Relación con las Entidades Reguladoras

Las Cajas de Compensación se encuentran sometidas al control y fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo con lo señalado en el artículo 23 de la Ley N°16.395, así como también de otros organismos reguladores. Por lo anterior, la relación existente entre la Caja de Compensación y sus organismos reguladores debe ser ajustada a los términos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente, a las instrucciones impartidas, velando por la disponibilidad de la información que requieran los reguladores.

El Sistema de Control interno debe también verificar el cumplimiento, en tiempo y forma, respecto de la entrega de información requerida por los entes reguladores.
