

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

/ 6 LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS / 6.8 TÍTULO VIII. RIESGO DE OBTENCIÓN IMPROCEDENTE DE BENEFICIOS O DE RECURSOS / 6.8.7 RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN CON LOS AFILIADOS

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 detecta obtención impropia de beneficios o de recursos que puedan afectar el otorgamiento de sus beneficios.

a) Notificación de Incidentes a los Afiliados

- i) **Comunicación Oportuna:** En caso de que se detecte una obtención impropia de beneficios o de recursos 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 una obtención impropia de beneficios o de recursos. 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 la obtención impropia de beneficios o de recursos 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.
-