

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

/ 5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS

5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS

5.1 TÍTULO I: GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS C.C.A.F.

5.1.1 DEL GOBIERNO CORPORATIVO

5.1.1.1 Concepto y finalidades

Este Título tiene como objetivo establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, para que, en su rol de entidades de previsión social, contribuyan al bienestar social, a la creación de valor para sus afiliados y al mismo tiempo, desarrollen mecanismos para conocer, gestionar y mitigar los riesgos a que pueden verse expuestas en el desarrollo de sus actividades.

Las principales finalidades del Gobierno Corporativo, tratándose de las Caja de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), se refieren a impulsar el establecimiento de prácticas corporativas que les permitan cumplir sus funciones como entidades de previsión social, maximizando el bienestar de sus afiliados; velar por la transparencia en las operaciones y en la administración de dichas entidades; ampliar el conocimiento por parte del directorio de la gestión de los recursos del Fondo Social de la C.C.A.F. y establecer que los directorios implementen mecanismos para la resolución de eventuales conflictos de interés.

Por tanto, el Gobierno Corporativo es un elemento clave en la definición de la estrategia del funcionamiento de estas entidades de previsión social, permitiéndoles sustentabilidad en el largo plazo y en el desarrollo de sus funciones, además del cumplimiento de sus obligaciones normativas

El Gobierno Corporativo en relación con las C.C.A.F. supone un conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares que guían el comportamiento de los miembros de dichas entidades y enmarcan el proceso de toma de decisiones de sus directorios, de modo que éstas tengan como finalidad el bienestar del conjunto de sus afiliados, es decir, un estado de satisfacción como consecuencia de la solución apropiada de las necesidades del trabajador y del pensionado.

Lo anterior implica que tanto las prioridades como las decisiones de los directores y de los altos ejecutivos de las Cajas de Compensación, deben encontrarse alineadas en torno a los objetivos que ellas deben cumplir en su calidad de entidades de previsión social.

Finalmente, en relación al número de directores de las Cajas de Compensación, su nominación, duración de su mandato, requisitos para ejercer el cargo, la dieta que les corresponde percibir, las causales de cese del cargo de director, la forma de integración del directorio, los tipos sesiones de estos cuerpos colegiados, las funciones del directorio y su presidente, responsabilidades de estos y demás funcionarios que componen la alta administración de estas entidades de previsión social, debe estarse a lo contemplado en el Título VII del Libro I de este Compendio de la Ley N°18.833.

5.1.1.2 Principios Básicos

Los principios básicos son el marco conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo en las C.C.A.F., para el cumplimiento de su rol como entidades de previsión social.

5.1.1.2.1. Autorregulación

Las Cajas de Compensación deben generar sus normas de Gobierno Corporativo, por sobre las presentes instrucciones, todo ello de acuerdo con la normativa legal y reglamentaria que las rige, y con las instrucciones de esta Superintendencia. Además, el Código de Buenas Prácticas y Conducta debe establecer como objetivos fundamentales la promoción de los mejores estándares de Gobierno Corporativo, regular cómo deben manejarse los eventuales conflictos de interés que puedan afectar a un director o a sus altos ejecutivos, además de proveer tanto a las entidades empleadoras, a los trabajadores y los pensionados afiliados, como al público en general, de información adecuada respecto de las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por el directorio.

5.1.1.2.2. Transparencia y divulgación de la información

El gerente general debe mantener adecuada y oportunamente informados a los miembros del directorio, al menos, de las

principales materias relacionadas con su gestión, como también de todas aquellas que le sean solicitadas por los directores.

Este es un derecho individual de los directores y colectivo del directorio.

Las C.C.A.F. deben generar información confiable y acceso a la misma, tanto al interior de las Cajas como para las entidades empleadoras, trabajadores y pensionados afiliados, los órganos reguladores y fiscalizadores, y el público en general, debiendo además tratarse de una información oportuna, completa y precisa.

5.1.1.2.3. Protección del Fondo Social de la C.C.A.F.

Considerando que la misión de las C.C.A.F. es la administración de prestaciones de seguridad social, ellas deben resguardar los recursos del Fondo Social con el objeto de cautelar los intereses de los trabajadores y pensionados afiliados.

5.1.1.2.4. Control y auditoría interna

Las C.C.A.F. deben implementar políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos, disponiendo para dicho efecto de personal especializado en la materia.

Del mismo modo, las Cajas de Compensación deben establecer procedimientos que permitan a su personal efectuar denuncias de eventuales irregularidades y/o ilícitos, con el debido resguardo de su confidencialidad.

5.1.1.2.5. Otros principios

Desde el punto de vista de los principios básicos que deben orientar el quehacer de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en su dimensión de entidades de previsión social, se consideran, entre otros, los siguientes:

Las diversas prestaciones de seguridad social establecidas por las Cajas deben reconocer como objetivo esencial el propender hacia el bienestar de sus afiliados.

Las Cajas deben realizar sus actuaciones de buena fe, basadas en principios de confianza, transparencia y seguridad, con estricta sujeción a la normativa vigente.

Las relaciones entre las Cajas y sus afiliados deben desarrollarse en un ambiente de transparencia, equilibrio y armonía, dando cumplimiento a la normativa vigente.

Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo que en las políticas publicitarias y de difusión masiva que se definan, se haga mención a su naturaleza jurídica como entidades de seguridad social, sujetas a la fiscalización y supervigilancia de esta Superintendencia de Seguridad Social.

Además, la difusión de las prestaciones de bienestar social que las Cajas otorgan a sus afiliados debe efectuarse sobre la base de información clara, explícita, inequívoca, completa y adecuada a las personas o segmentos de beneficiarios a quienes se dirige.

Del mismo modo, en las políticas publicitarias que definan, las Cajas, en su rol de entidades de seguridad social, deben procurar la difusión de las prestaciones que otorgan a sus afiliados, especialmente las que forman parte de su régimen de prestaciones adicionales.

En cuanto a las políticas de crédito social que definan, las Cajas deben promover la inclusión financiera considerando tanto la educación como protección y el endeudamiento responsable de sus afiliados.

En la definición de las políticas y programas de prestaciones de seguridad social que las Cajas otorguen a sus afiliados, se deben considerar mecanismos o metodologías que permitan identificar y valorar los diversos estados de necesidad que estos presentan, de manera que exista coherencia entre el tipo de prestaciones definidas y los requerimientos de sus afiliados, atendiendo especialmente a aquellos relacionados con pensionados y segmentos que presenten mayor vulnerabilidad.

En relación con sus oficinas e instalaciones en general, las Cajas deben implementar medidas que permitan verificar que estas sean adecuadas, considerando los distintos segmentos de afiliados, especialmente discapacitados y personas mayores, estableciendo señaléticas claras, además de lenguaje de señas y braille si es necesario.

Las Cajas deben adoptar las medidas pertinentes de modo de resguardar la confidencialidad de la información de carácter personal que les proporcionen sus afiliados.

Las Cajas deben difundir entre sus colaboradores las instrucciones sobre gobierno corporativo, utilizando mecanismos tales como el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, u otros instrumentos idóneos, generando, además, a nivel de directorio, instancias que permitan evaluar periódicamente el cumplimiento de las referidas instrucciones.

Las Cajas deben capacitar a sus ejecutivos y colaboradores respecto del contenido de las normas de gobierno corporativo.

5.1.2 RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO DE LA C.C.A.F. EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

5.1.2.1 Aspectos Generales

Considerando que el directorio es el principal órgano de gobierno corporativo de las C.C.A.F. y que el gerente general es el ejecutor de sus acuerdos, compete a ambos, en el ejercicio de las funciones de administración que les corresponde desempeñar, que estas se desarrollen con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, garantizando la debida transparencia en sus gestiones, evitando conflictos de interés y problemas de agencia. En consecuencia, las decisiones que se adopten deben encontrarse alineadas con los objetivos superiores de las Cajas como entidades de previsión social, evitando cualquier perjuicio al Fondo Social.

5.1.2.2 Responsabilidades del directorio

Sobre la base de los principios en que se funda el Gobierno Corporativo que emanan de los artículos 41, 43 y 44 de la Ley N° 18.833, el directorio de las C.C.A.F. es responsable de:

- a) Aprobar las directrices estratégicas de la Caja y ejercer un control eficaz de su gestión.
- b) Establecer que sus integrantes participen en la aprobación y seguimiento de las definiciones estratégicas de la C.C.A.F.
- c) Disponer que sus integrantes participen obligatoriamente en los comités de directorio.
- d) Revisar y fijar las remuneraciones y otros ingresos, incluyendo los que provengan de honorarios por servicios prestados, de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio que se otorgue al gerente general y a los altos ejecutivos de la C.C.A.F., de acuerdo con la política de remuneraciones debidamente fundada y aprobada por el directorio.
- e) Definir y aprobar las políticas generales relacionadas con los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno, adoptando las medidas necesarias para crear una cultura organizacional en dichas materias.
- f) Ejercer sus funciones y actuaciones buscando siempre el interés de sus afiliados y de la Caja, como entidad de previsión social.
- g) Adoptar las medidas necesarias para que el auditor interno dependa e informe directamente al directorio y mantenga su independencia respecto de la Gerencia General y de los altos ejecutivos de la Caja.
- h) Aprobar el proceso de selección de la auditoría externa, considerando las bases que elabore la gerencia general.
- i) Establecer mecanismos que permitan resolver eventuales conflictos de interés, que podrían generarse, por ejemplo, en caso que los directores o altos ejecutivos de la Caja participen como directores en empresas relacionadas o bien, cuando se encuentren relacionados con empresas que presten servicios a dicha entidad.
- j) Informarse, previamente a la toma de decisiones y, en caso de ser necesario, solicitar asesoría y capacitación en las materias que puedan ser objeto de acuerdo del directorio.
- k) Adoptar las medidas necesarias para que el directorio y cada uno de sus miembros dispongan de herramientas permanentes de capacitación en las principales materias, referentes a la administración de la Caja de Compensación.

5.1.3 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA GENERAL DE LA C.C.A.F. RESPECTO A SU GESTIÓN

De acuerdo con los principios que inspiran las buenas prácticas y que emanan de los artículos 52 y 53 de la Ley N°18.833, le corresponde al Gerente General:

5.1.3.1 Información al Directorio

Adoptar las medidas necesarias para informar adecuada y oportunamente al directorio y cada director, al menos en los siguientes aspectos:

- a) Estatutos actualizados de la C.C.A.F. y reglamentos particulares de sus regímenes de prestaciones adicionales y de crédito social.
- b) Informes de gestión y de ejecución tanto internos como externos de las principales áreas estratégicas de la Caja, tales como Crédito Social, Prestaciones Adicionales, Prestaciones Legales, entre otras.
- c) Hechos Relevantes de la C.C.A.F. sobre los cuales tome conocimiento.
- d) Participación de la C.C.A.F. y de los aportes que ésta pudiere realizar en otras sociedades, corporaciones u organismos filiales o relacionados, así como de las transacciones que se efectúen entre dichos organismos y también con entes externos que sean de importancia significativa para la C.C.A.F. y/o la filial.
- e) Estados financieros individuales y consolidados, y sus respectivas notas explicativas, de acuerdo con las normas IFRS y

lo instruido por esta Superintendencia sobre la materia.

- f) Otorgar un acceso directo y permanente al directorio de la correspondencia de la gerencia general.
- g) Establecer un procedimiento que permita proporcionar a cada nuevo director información sobre las materias relevantes relacionadas con la C.C.A.F.

5.1.3.2 Capacitación al Directorio

Proveer oportuna y adecuadamente al directorio y a los directores de los mecanismos necesarios para capacitarse permanentemente acerca de la gestión y la administración de la Caja de Compensación y de los mejores estándares de Gobierno Corporativo.

5.1.4 CITACIÓN A LAS SESIONES DE DIRECTORIO

El directorio debe establecer los plazos mínimos y los mecanismos más adecuados para citar, con la antelación necesaria, a sus directores, tanto a las sesiones ordinarias como extraordinarias que se celebren.

A la citación antes referida se debe adjuntar la respectiva tabla que contenga las materias objeto de la citación y, cuando corresponda, los antecedentes necesarios para el análisis previo por parte de los directores. Lo anterior, con la finalidad que éstos se encuentren debidamente informados sobre las materias que se tratarán en dichas sesiones.

5.1.5 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA

5.1.5.1 Definición

El Código de Buenas Prácticas y de Conducta debe promover los mejores estándares de Gobierno Corporativo en el directorio de las Cajas de Compensación. Asimismo, dicho Código debe contemplar los mecanismos necesarios para proporcionar tanto a las entidades empleadoras, los trabajadores y los pensionados afiliados, como al público en general, de información adecuada respecto de las políticas y prácticas de gobierno corporativo adoptadas por dichos directorios.

El referido Código debe incentivar la conducta ética al interior de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en conformidad con la normativa legal, reglamentaria y administrativa que rige a dichas entidades.

5.1.5.2 Implementación

Es responsabilidad del directorio de cada Caja de Compensación, establecer y difundir un Código de Buenas Prácticas y de Conducta al interior de la organización, fijando los mecanismos que permitan medir su efectividad, evaluar sus resultados y realizar los ajustes y correcciones que correspondan.

Para los efectos de medir el grado de cumplimiento del referido Código, el directorio de la Caja de Compensación debe disponer que se efectúe, a lo menos, una evaluación anual por una empresa de auditoría externa registrada en el listado que, al efecto, lleva la Comisión para el Mercado Financiero.

5.1.5.3 Contenido Mínimo

Se establecen las cláusulas esenciales que debe contener el Código de Buenas Prácticas y de Conducta.

- a) Declaración de Valores, esto es, señalar los valores que resultan preponderantes para la Caja de Compensación, como, por ejemplo: integridad y probidad; compromiso con las entidades empleadoras afiliadas; compromiso con los trabajadores y pensionados afiliados; desempeño efectivo y eficiente de la Caja, de acuerdo con el marco legal, reglamentario y administrativo que la rige.
- b) Relaciones con las entidades empleadoras, los trabajadores y los pensionados afiliados, indicando que la Caja de Compensación tendrá como objetivo entregar con calidad y oportunidad las prestaciones que correspondan a éstos, basándose en el respeto, la transparencia, la dignidad e igualdad en el trato.
- c) Mecanismos para manejar conflictos de interés, entendiendo que éstos se producen cuando el interés personal, directo o indirecto, de un director, del gerente general, del fiscal o de cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. pueda afectar la independencia necesaria en la adopción de una decisión o en una actuación que involucre los valores y los intereses de la Caja de Compensación, ya que son estos últimos los que, en cualquier caso, deben primar. Esto se da, entre otros casos, cuando un director o los mencionados ejecutivos superiores toman decisiones o

participan de evaluaciones o estudios que tiendan a favorecer; invertir o contratar a alguna filial, empresa contratista o relacionada en que se desempeñen directivos o altos ejecutivos que sean familiares por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, en cuyo caso debe abstenerse de participar.

- d) Manejo y uso de la información que conoce en el uso de su función de director de la Caja o de su desempeño en ella, de modo que los miembros del directorio, los gerentes, el fiscal o cualquier otro ejecutivo superior de la C.C.A.F. no puedan obtener ventajas, ganancias o evitar pérdidas personales mediante la utilización de la información reservada o estratégica de la Caja de Compensación, ya sea directa o indirectamente, o para beneficio propio o ajeno.
- e) Obligatoriedad del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas para todos los integrantes de la Caja de Compensación.
- f) Establecer sanciones frente a la contravención de las disposiciones del Código de Buenas Prácticas y de Conducta, las que pueden ir desde amonestación verbal, escrita, multa, suspensión o desvinculación del cargo.

5.1.5.4 Suscripción del Código de Buenas Prácticas y de Conducta

El directorio de cada Caja de Compensación debe adoptar las medidas necesarias para que el Código de Buenas Prácticas y de Conducta sea conocido por todos los miembros de la entidad y sea de acceso público.

El personal de la Caja de Compensación de Asignación Familiar, en todo caso, debe suscribir un documento mediante el cual declare que conoce el citado Código, obligándose a cumplirlo integralmente.

5.1.6 COMITÉS DE DIRECTORES

Los comités de directores de las Cajas de Compensación deben estar integrados por al menos dos de sus directores y deben ser siempre presididos por uno de ellos, quien tiene el voto dirimente en la adopción de los acuerdos. Además, pueden integrar dichos Comités otras personas especializadas en la materia, que presten asesoría a la labor de los miembros del Comité, pudiendo participar en las deliberaciones solamente con derecho a voz. Dichos asesores deben retirarse de las sesiones de Comité a petición de cualquiera de los directores.

5.1.6.1 Conformación de Comités

Es necesaria la existencia de, al menos, los siguientes comités:

5.1.6.1.1. Comité de Auditoría, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas y sobre el control de gestión de la C.C.A.F.
- b) Ponderar los riesgos tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentre expuesta la C.C.A.F.
- c) Llevar a cabo la revisión de modificaciones a los estatutos de entidades relacionadas, como asimismo las transacciones y aportes a éstas, proponiendo su aprobación o rechazo al directorio.
- d) Proponer al directorio la adopción de políticas que permitan enfrentar, eficazmente, eventuales conflictos de interés.

5.1.6.1.2. Comité de Riesgo, que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Evaluar, sobre la base de un diagnóstico previo, los riesgos relevantes que se estime deben ser mitigados o bien aceptados, priorizándolos sobre la base de sus implicancias en relación con la estrategia definida por la C.C.A.F., e informando de ello al directorio, de modo que dicho cuerpo colegiado adopte las decisiones que estime convenientes.
- b) Definir una política que permita enfrentar y mitigar los riesgos identificados, en cuyo diseño se consideren, entre otros aspectos: recursos, estrategias y mecanismos de verificación y supervigilancia y, proponer, además, las actualizaciones y perfeccionamiento constantes de la misma.

5.1.6.1.3. Comité de Beneficios Sociales que ejerza, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asesorar al directorio en la implementación de los regímenes de bienestar social - prestaciones adicionales, crédito social y prestaciones complementarias - que administre la Caja.
- b) Supervigilar el correcto y oportuno otorgamiento a los afiliados de la C.C.A.F., de aquellos beneficios establecidos en el Reglamento Particular de Prestaciones Adicionales y sus respectivos programas anuales.
- c) Implementar y proponer al directorio una metodología que permita identificar y medir cualitativa y/o cuantitativamente aquellos estados de necesidad de mayor relevancia entre sus afiliados, con el objeto de que dicho cuerpo colegiado pueda fijar, con un mayor y mejor nivel de información los programas de los regímenes de prestaciones adicionales, promoviendo aquellas de carácter gratuito, como, asimismo, los convenios que puedan establecerse en materia de prestaciones complementarias.

5.1.6.2 Reglamento Interno de los Comités

Los comités de directores deben contar con un Reglamento que rijan su constitución y funcionamiento, en donde se establezca, a lo menos, la obligación de levantar acta de sus sesiones, deliberaciones, argumentos y de los acuerdos que se adopten.

5.1.6.3 Reportes al directorio

Los informes emanados de los comités de directores deben ser comunicados al directorio, al menos, mensualmente, a través del Presidente de dicho cuerpo colegiado.

5.1.7 CONDUCTAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS

Esta Superintendencia ha estimado necesario establecer, además, un marco regulatorio que permita propiciar que las C.C.A.F. adopten un conjunto de conductas y prácticas corporativas que resulten coherentes con el estándar ético que corresponde exigirle en su calidad de entidades de previsión social, particularmente en lo concerniente al modo de relacionarse con sus afiliados en el otorgamiento de prestaciones tanto de carácter legal como de bienestar social.

Junto con lo anterior, estas instrucciones buscan reducir la asimetría de información existente en el sistema C.C.A.F., propiciando el establecimiento de criterios y conductas que deban ser respetadas por los distintos actores y colaboradores que intervienen en el mismo.

Finalmente, en aquellos aspectos que resulten pertinentes, el presente instrumento regulatorio es susceptible de ser utilizado para reforzar y homologar el trabajo desarrollado por la Caja de Compensación de Asignación Familiar y sus entidades relacionadas, en la generación de sus propios códigos de conducta y buenas prácticas.

Ahora bien, en cuanto a los ámbitos que abordan las presentes instrucciones, cabe señalar lo siguientes:

5.1.7.1 Relación de las C.C.A.F. con los afiliados

5.1.7.1.1. Servicio de atención a los afiliados

Relación de las C.C.A.F. con sus respectivos afiliados, especialmente en aspectos vinculados con divulgar apropiadamente las prestaciones de bienestar social dispuestas para su otorgamiento, como la forma de acceder a las mismas, tanto desde el punto de vista de los requisitos, como de la documentación de respaldo que se debe acompañar; la adecuada gestión de los reclamos efectuados por los afiliados, considerando en ello no sólo el modo de formalizarlos sino también los tiempos de respuesta; los resguardos en el tratamiento de la información personal de los afiliados, y la claridad y suficiencia en la información que se proporcione a éstos tanto de manera individual como colectiva, en este último caso bajo la forma de rendición de cuentas públicas.

En la misma línea, se hace referencia a la publicidad responsable que corresponde desarrollar a las C.C.A.F. en cuanto a las prestaciones que otorgan a sus afiliados.

Las C.C.A.F. deben adoptar todas las medidas necesarias para satisfacer de manera responsable, cordial, oportuna e integral los requerimientos de información pertinente que efectúen sus afiliados, relacionados, entre otras materias, con orientación o acceso a prestaciones de seguridad social, información sobre beneficios otorgados, reclamos, entre otros.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

- a) Relacionarse con sus afiliados sólo a través de personal propio de la Caja de Compensación cuando se trate de prestaciones o funciones esenciales de la misma, tales como, el inicio y la tramitación de solicitudes de afiliación o desafiliación, tratándose de pensionados o trabajadores independientes; el inicio y la tramitación de solicitudes de crédito social; el trámite de acceso a prestaciones adicionales. La Caja también podrá utilizar la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios para realizar esta función, en los casos en que ello proceda de conformidad con la normativa vigente.
- b) Implementar procedimientos de atención eficientes que permitan a los afiliados de la Caja resolver sus consultas o requerimientos en forma expedita e informada, por medio de unidades especializadas de atención al público.
- c) Tratándose de requerimientos de información o antecedentes emanados de esta Superintendencia, a propósito de presentaciones efectuadas por afiliados, las C.C.A.F. deben responder en tiempo y forma a través de unidades especializadas, dotadas de la competencia necesaria como para emitir los informes financieros y jurídicos que resulten pertinentes.
- d) Establecer mecanismos que permitan medir y controlar periódicamente la calidad del servicio de atención prestado a los afiliados y el grado de satisfacción de éstos. Lo anterior, para efectos de implementar las correcciones o modificaciones que resulten necesarias, de modo de alcanzar altos estándares de calidad en el referido servicio de

atención.

5.1.7.1.2. Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados

En materia de afiliación y desafiliación tanto de trabajadores como de pensionados, las C.C.A.F. deben adoptar todas las medidas que permitan garantizar a éstos el acceso oportuno y suficiente de información relacionada con el marco normativo y los procedimientos aplicables en cada caso, como asimismo la transparencia de dichos procedimientos.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

- a) Tratándose de la afiliación de pensionados, junto con proporcionar a éstos copia de la respectiva solicitud de afiliación o informar que ésta se ha recepcionado, según se trate de solicitudes de afiliación presencial o remota, respectivamente, la C.C.A.F. debe informar al pensionado sobre la afiliación y sus efectos, de acuerdo con lo dispuesto en el Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre afiliación de pensionados.
- b) Tratándose de la desafiliación de un pensionado se aplicarán las disposiciones contenidas en Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, según se trate de desafiliaciones en forma presencial o remota.
- c) Tratándose de procedimientos de afiliación y desafiliación de entidades empleadoras, la Caja de Compensación debe abstenerse de intervenir directa o indirectamente en la realización de las respectivas asambleas de votación. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de participar en actividades previas de difusión organizadas por la propia entidad empleadora.
- d) La Caja de Compensación debe contemplar mecanismos que permitan garantizar que sus funcionarios no incurran en la práctica de otorgar incentivos de cualquier clase a entidades empleadoras, organizaciones gremiales o sindicales o dirigentes de las mismas, trabajadores o pensionados, para efectos de conseguir la afiliación o la mantención de afiliación de ellos. Es deber de cada Caja de Compensación establecer los respectivos mecanismos de control interno y de denuncia respecto de irregularidades como las descritas.
- e) Para el efecto anterior, se entiende por incentivo el otorgamiento de premios, pagos en dinero o en especie, servicios o donaciones de cualquier tipo efectuado por la Caja a las entidades y personas antes señaladas que no tengan la calidad de afiliados o que, teniendo dicha calidad, se trate de prestaciones no previstas en los respectivos reglamentos o programas de prestaciones adicionales y a las que, por tanto, no puedan acceder el resto de los afiliados en igualdad de condiciones.

5.1.7.1.3. Acceso a las prestaciones de bienestar social por parte de los afiliados de la Caja

Las prestaciones adicionales y de crédito social que otorgan las Cajas de Compensación, atendida la naturaleza jurídica de estas, se encuentran sujetas además del marco normativo que las rige, a los Principios de la Seguridad Social referidos a la Universalidad y Uniformidad de las Prestaciones, motivo por el cual las C.C.A.F. deben abstenerse de otorgar las referidas prestaciones a sus entidades empleadoras y pensionados afiliados, estableciendo tratamientos arbitrarios o discriminatorios para los afiliados o un conjunto de ellos. Del mismo modo, las C.C.A.F. deben garantizar para todos sus afiliados el acceso informado a dichas prestaciones.

Para el efecto señalado, cada Caja de Compensación debe:

- a) Implementar las medidas y procedimientos pertinentes que permitan evitar que respecto de las prestaciones adicionales que se encuentren vigentes, se favorezca arbitrariamente a determinadas entidades empleadoras afiliadas en desmedro de otras o de los afiliados en general, debiendo garantizarse a todos ellos el acceso a las mismas en igualdad de condiciones.
- b) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente y arbitrario de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras que se traduzca en incentivos para mantener su afiliación.
- c) No incurrir en prácticas que impliquen el otorgamiento preferente de prestaciones adicionales a determinadas entidades empleadoras, sobre la base de criterios relacionados con el mayor número de trabajadores de estas o con la mayor demanda de créditos sociales.
- d) No incurrir en prácticas que puedan implicar que el otorgamiento de créditos sociales se focalice arbitrariamente en trabajadores pertenecientes a determinadas entidades empleadoras, limitándose con ello la posibilidad del resto de los afiliados que cumplan objetivamente con los requisitos necesarios para acceder a dicha prestación. De este modo, la evaluación de créditos sociales debe ajustarse a una prudencial administración del riesgo por parte de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.
- e) Informar de manera clara, responsable, oportuna y adecuada al tipo de afiliado que requiere una determinada prestación adicional, sobre las características de esta, además de los requisitos para acceder a ella.
- f) En el caso de créditos sociales la obligación de información al afiliado debe considerar, junto con las principales variables del crédito, el hecho que, en caso de término de su relación laboral, existiendo un crédito social vigente, no pueden efectuarse descuentos destinados al pago de tales obligaciones crediticias si estos no son autorizados expresamente por el trabajador al momento de ratificar el finiquito.
- g) Proporcionar al afiliado a quien se le ha otorgado un crédito social, copia de la respectiva solicitud y los antecedentes de respaldo de esta, incluyendo una hoja resumen en que se indiquen las condiciones en que se otorgó dicha

prestación.

- h) Otorgar información completa y fidedigna a los afiliados respecto de las características de las prestaciones solicitadas, constituyendo una mala práctica en tal sentido el que dicha información resulte insuficiente o tendenciosa, o implique publicidad engañosa.
- i) Verificar que las condiciones en que se otorga una determinada prestación de bienestar social al afiliado resulten coincidentes con aquellas que han sido ofertadas o publicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de las modificaciones que la Caja pueda efectuar respecto de los regímenes que administra, de acuerdo con la normativa vigente.
- j) Implementar mecanismos que permitan garantizar que las prestaciones o servicios que la Caja otorga a sus afiliados tanto directa o indirectamente guarden correspondencia con los estándares de calidad y seguridad habitualmente aceptados en el mercado tratándose de prestaciones o servicios de similar naturaleza.

5.1.7.1.4. Información y publicidad responsable dirigida a los afiliados

Las Cajas de Compensación deben mantener oportuna, adecuada y suficientemente informados a sus afiliados sobre las prestaciones y servicios que otorgan, especialmente en aquellos casos en que se modifiquen sus características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios, procurando que los afiliados entiendan integralmente las ventajas y/o desventajas de las referidas modificaciones.

Respecto de publicidad enviada a los afiliados a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes, las C.C.A.F. deben abstenerse de efectuar dichas acciones tratándose de personas que hubieren solicitado la suspensión de estas.

Incorporar en sus comunicaciones masivas al público, en cualquiera de sus formas, la leyenda: ***Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl).***

5.1.7.1.5. Política de privacidad respecto de datos personales del afiliado

Teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y en las normas pertinentes de la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada y sus modificaciones, las Cajas deben implementar mecanismos que permitan asegurar la confidencialidad y seguridad de la información de los datos personales que puedan haber solicitado a sus afiliados a propósito del otorgamiento de alguna de las prestaciones que administre. Lo anterior, en el marco de la regulación contenida en la ya citada Ley N°19.628.

5.1.7.2 Relación de las C.C.A.F. con la autoridad

Relación con la autoridad y en particular con esta Superintendencia, desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa vigente, sea ésta legal, reglamentaria o de instrucciones impartidas mediante circulares, dictámenes o compendios, considerando especialmente los plazos de respuesta de los requerimientos formulados.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben relacionarse con la autoridad y en especial con esta Superintendencia, en forma abierta, transparente y colaborativa.

Para el efecto anterior, cada Caja de Compensación debe:

- a) Contar con mecanismos que permitan a esta Superintendencia acceder oportunamente a toda aquella información necesaria para el ejercicio de las labores de supervigilancia y fiscalización que le corresponde ejercer de conformidad con el marco normativo vigente.
- b) Implementar mecanismos de control interno que permitan dar respuesta, en forma y dentro de plazo, a los requerimientos de informes y/o antecedentes formulados por esta Superintendencia.
- c) Implementar canales de denuncia para que tanto trabajadores de la Caja como afiliados o público en general, puedan dar cuenta a esta Superintendencia sobre eventuales incumplimientos normativos.

5.1.7.3 Relación de las C.C.A.F. con sus ejecutivos y trabajadores

Relación de las C.C.A.F. con sus ejecutivos y trabajadores, especialmente en materia de normas de conducta e idoneidad para el desempeño de sus labores.

Teniendo presente el rol que cabe a las Cajas de Compensación como entidades de previsión social y la naturaleza de las prestaciones que administran, éstas deben velar porque sus trabajadores y ejecutivos cuenten con la debida capacitación en las materias que les corresponde conocer, favoreciendo con ello su idoneidad en el desempeño de sus cargos. Para los efectos señalados, cada Caja de Compensación debe considerar aspectos como los siguientes:

- a) Requerir de sus funcionarios y ejecutivos la suscripción de una declaración en que éstos señalen conocer el código de buenas prácticas y de conducta de la Caja y adherir a las reglas previstas en el mismo, obligándose a cumplirlo integralmente.
- b) Establecer políticas de capacitación permanente dirigidas a sus funcionarios y ejecutivos que permitan dotar a éstos

del conocimiento necesario y actualizado respecto de las prestaciones que administra la Caja.

- c) Las normas de ética establecidas por la Caja también deben extenderse a las prácticas comerciales o salariales las que deben adecuarse a ellas.

5.1.7.4 Relación de las C.C.A.F. con otras Cajas de Compensación

Relación entre las propias Cajas de Compensación desde el punto de vista de la sana competencia que debe existir entre ellas, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 26 N°6 de la Ley N°18.833, que prohíbe a las C.C.A.F. hacer declaraciones que menoscaben el prestigio o la acción de otras Cajas de Compensación. Lo anterior, particularmente en lo relativo a las políticas definidas por cada C.C.A.F. para la promoción de afiliaciones tanto de carácter individual (pensionados y trabajadores independientes) como colectivas (trabajadores dependientes del sector público y privado).

Las Cajas de Compensación deben relacionarse y competir entre sí de manera leal, entendiéndose como competencia desleal toda acción, práctica o convención que implique no respetar el principio de buena fe que debe inspirar dicha competencia.

Para los efectos señalados, cada Caja de Compensación debe:

- a) Adoptar medidas que garanticen que las acciones que lleve a cabo para promover las prestaciones que otorga, no impliquen directa o indirectamente menoscabo para alguna otra C.C.A.F.
- b) Contemplar mecanismos para resolver conflictos que puedan presentarse con otras Cajas de Compensación, de modo de no generar dificultades para los afiliados en cuanto al acceso a las prestaciones que dichas entidades administran. Lo anterior, especialmente tratándose de procedimientos de afiliación o de desafiliación efectuados por entidades empleadoras.

5.1.8 ACUERDOS DE DIRECTORIO

Esta Superintendencia debe observar todo acuerdo de directorio de las C.C.A.F. que estime contrario a las leyes vigentes o al interés de éstas.

5.1.8.1 Plazo para pronunciarse sobre la legalidad y/o conveniencia de los acuerdos de directorios sometidos en consulta

Conforme al artículo 46 de la Ley N°16.395 este Organismo Fiscalizador debe pronunciarse sobre la conveniencia y/o legalidad del acuerdo de directorio, por escrito y dentro del plazo de siete días hábiles, contado desde la fecha en que conste su recepción en la Superintendencia de Seguridad Social.

Lo anterior, salvo que se requieran mayores antecedentes para emitir el correspondiente pronunciamiento, en cuyo caso podrá disponerse la suspensión del acuerdo sometido en consulta.

Una vez que este Organismo cuente con la totalidad de los antecedentes que hubieren motivado la suspensión, la Superintendencia debe pronunciarse sobre la conveniencia y/o legalidad del acuerdo de directorio, dentro del plazo de siete días hábiles contados desde la fecha en que conste la recepción de tales antecedentes.

5.1.8.2 Facultad de los directorios de insistir en acuerdos observados por razones de inconveniencia

Los directorios de cada C.C.A.F. sólo pueden insistir en los acuerdos que hubieren sido observados por esta Superintendencia en razón del interés de la respectiva institución.

Para insistir en los acuerdos observados, los directorios deben adoptar, con los votos de dos tercios de sus integrantes, un acuerdo en este sentido, el que debe ser comunicado a esta Superintendencia, dejando constancia de la forma en que votó cada director.

La Institución debe adoptar todas las medidas necesarias para velar por el adecuado cumplimiento del acuerdo insistido y registrar sus resultados.

Una vez ejecutado el acuerdo insistido, la Institución debe informar a esta Superintendencia de sus resultados, dentro de los treinta días corridos siguientes a su cumplimiento y con la periodicidad que este Organismo determine en cada caso.

Si como consecuencia del cumplimiento de un acuerdo insistido, se siguiere perjuicio para la Institución, esta Superintendencia debe instruir el procedimiento sancionatorio que corresponda, de conformidad con lo establecido en los artículos 52, 55 y 56 de la Ley N°16.395.

En el evento que de los procedimientos sancionatorios resultare comprometida la responsabilidad de directores, consejeros, vicepresidentes o administradores de la institución, éstos responderán solidariamente por los perjuicios que

haya irrogado a la entidad o a los beneficiarios de los regímenes de previsión que administren. En el mismo supuesto, esta Superintendencia podrá aplicar las sanciones previstas en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles que procedan.

5.1.9 BUENAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN

Considerando lo dispuesto sobre contratación de empresas de auditores externos en el numeral 5.6 del Título VI de este Libro V y en 3.1.6.3. del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre contratación del seguro de desgravamen, en estos procesos, en que debe acudir al mecanismo de licitación pública, según lo establecido en dichos Libros, la Caja o entidad licitante debe adoptar las medidas pertinentes para que dichos procesos se rijan por los principios de estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y no discriminación arbitraria.

5.1.10 BUENAS PRÁCTICAS EN PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Se considera buena práctica sobre prevención y gestión de conflictos de interés que la Caja de Compensación aborde, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Identificación de eventuales conflictos de interés que derivan de su función de entidad de previsión social, entendiéndose por conflicto de interés todo acto, negociación, contrato u operación en el que concurren el interés de la Caja de Compensación con aquél del director, gerente o trabajador en general, sea o no de carácter económico, y en cuya resolución puede primar el interés propio por sobre el de la Caja, implicando la afectación o la falta de persecución de los mejores intereses de la entidad de previsión social.

El conflicto de interés se extiende a las personas vinculadas al director, gerente general o funcionario de la alta administración, por parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y tercer grado de afinidad inclusive.

En el caso de los directores, su deber es comunicar oportunamente la existencia de conflictos de interés y abstenerse de participar directa e indirectamente en tales situaciones, como sería gestionar, interceder o votar respecto de dichas materias.

Asimismo, es aconsejable que el directorio establezca que las contrataciones de bienes y servicios con alguna empresa cuyo director o gerente sea alguna de las personas indicadas en los párrafos primero y segundo de esta letra a), sean excepcionales, por tratarse de casos calificados y debidamente fundados.

De la misma manera, se recomienda que el Directorio sea informado de los hechos que constituyen conflictos de interés cuando se refieren a las situaciones descritas en esta letra a).

- b) Criterios para prevenir y gestionar situaciones de conflictos de interés que puedan afectar sus principales procesos.
- c) Procedimientos que aseguren una adecuada prevención y gestión de los conflictos de interés que puedan afectar a la Caja de Compensación, a sus directores, gerentes y alta dirección en materias, entre otras, de inversión de los recursos del fondo social, contratación de bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la Caja, designación de los directores de la Caja, así como designación de directores y gerentes de organismos filiales.
- d) Elaboración de manuales de procedimientos que guíen la prevención y gestión de conflictos de interés y que contengan mecanismos de control.
- e) Que la supervisión del adecuado cumplimiento de las instrucciones para la Prevención, Manejo y Solución de Conflictos de Interés, sea efectuada por alguno de los Comité de Directorio que determine la Caja, y que elabore un informe de cumplimiento de aquéllas.
- f) Mecanismos de difusión para su adecuado conocimiento, así como las instancias de revisión de las instrucciones para la prevención y gestión de conflictos de interés.
- g) Que estas instrucciones y sus modificaciones sean aprobadas por el Directorio.
- h) Que el directorio apruebe, anualmente, un informe de cumplimiento de las instrucciones que regulan los conflictos de interés sometido a su consideración por el comité de Directorio que determina la Caja.

5.1.11 BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE ACEPTACIÓN DE OBSEQUIOS Y DONACIONES

El Código de Buenas Prácticas contiene los principios y responsabilidades éticas en la gestión de la C.C.A.F. y su responsabilidad como entidad de previsión social, lo que trasciende a toda la organización y que debe tener como uno de sus pilares la lucha contra la corrupción en cualquier de sus formas.

En relación con lo anterior, se considera buena práctica en materia de aceptación de obsequios y donaciones efectuados por

personas ajenas a la C.C.A.F., que esta entidad aborde, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) La definición e identificación de potenciales conflictos de interés que se trata de precaver al regular los obsequios y donaciones que recibe la Caja y su personal, incluidos los directores y alta gerencia.
- b) El procedimiento para la aceptación por parte de la Caja y de su personal, incluidos directores y alta gerencia, de donaciones u obsequios. Se considera como buena práctica que dicho procedimiento contemple, al menos:
 - i) La forma en que se dispondrá el mecanismo de la declaración.
 - ii) El plazo máximo en que se debe efectuar la declaración una vez recibido el obsequio.
 - iii) El monto mínimo que se requiere para su declaración.
 - iv) La individualización de la persona que realiza un obsequio o regalo.
 - v) La individualización de la persona que lo recibe, con indicación del cargo que ocupa.
 - vi) El tipo o descripción del regalo u obsequio.
 - vii) La fecha en que se recibe.
 - viii) El lugar en que se recibe.
 - ix) La fecha de la declaración.
- c) Los mecanismos de verificación y control del procedimiento para la aceptación de obsequios y donaciones.
- d) La difusión al interior de la Caja, de las instrucciones sobre aceptación de obsequios y donaciones.
- e) La revisión anual de estas materias y la modificación o corrección de sus procedimientos internos, en conformidad con los hallazgos detectados en su implementación y ejecución, con el fin de precaver futuros conflictos de interés.
- f) Que la información que se recabe producto de la aplicación de esta buena práctica esté permanentemente a disposición del Directorio de la Caja de Compensación y de la Superintendencia de Seguridad Social.
- g) Que alguno de los Comités de Directorio que determine la Caja elabore un informe anual sobre cumplimiento de estas instrucciones y proponga al Directorio las adecuaciones o modificaciones respectivas.
- h) Que el Directorio apruebe anualmente el informe de cumplimiento de estas instrucciones sobre la base del informe que le remita el Comité de Directorio que defina la Caja.

5.1.12 BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

Se entiende por buena práctica en gestión del cumplimiento corporativo al conjunto de mecanismos y funciones que posibilitan, mediante el establecimiento de instrucciones y procedimientos adecuados y acordes a la naturaleza de la Caja de Compensación, prevenir, controlar y dar tratamiento a los riesgos provocados por el incumplimiento, cuando éstos se materializan.

Lo anterior implica identificar, analizar y evaluar los riesgos por eventuales incumplimientos de sus obligaciones, como lo son sanciones y posibles pérdidas reputacionales de la organización, y generar planes para mitigarlos; buscando, en consecuencia, generar mayor valor, confianza y reputación.

La implementación de la gestión del cumplimiento corporativo debe realizarse con una visión integral de la organización, la cual debe estar alineada con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja de Compensación:

- a) Ámbitos del cumplimiento corporativo

Para efectos de esta regulación, el cumplimiento corporativo incorpora dentro de su alcance todos los ámbitos del cumplimiento que afectan a la Caja de Compensación, distinguiendo dentro de éste, el cumplimiento legal y normativo, y el cumplimiento organizacional. Ambos componentes del cumplimiento corporativo pueden gestionarse sobre un marco estratégico, táctico y operacional común:

 - i) Cumplimiento legal y normativo

El cumplimiento legal y normativo corresponde a la adecuación de las actuaciones de la Caja de Compensación a las disposiciones de rango constitucional, legal y reglamentario aplicables a su gestión y a las normas de carácter administrativas dictadas por las entidades públicas reguladoras.

En particular, corresponde considerar dentro del ámbito del cumplimiento legal y normativo, los mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social en términos de la oportunidad de las respuestas, de la implementación de las instrucciones, del envío de reportes periódicos, de la forma y fondo de esas respuestas, de la calidad y consistencia de la información reportada y del cumplimiento de los objetivos inherentes a las instrucciones formuladas.

ii) Cumplimiento Organizacional

Por cumplimiento organizacional se entiende la adecuación del comportamiento de los integrantes de la C.C.A.F., incluyendo directores, alta administración y colaboradores, a las regulaciones internas y a los compromisos asumidos por la C.C.A.F., derivados de las buenas prácticas implementadas, y que constan en políticas, certificaciones, estándares éticos, ambientales, entre otros.

b) Elementos a considerar dentro del cumplimiento corporativo

Para la implementación del cumplimiento corporativo, se recomienda considerar al menos los siguientes elementos:

i) Visión Integral

La cultura corporativa inserta en la organización en forma multidisciplinaria, que se enfoca no solo en el cumplimiento de las leyes, normas o regulaciones, sino que, además, busca prevenir y evitar todas aquellas conductas que puedan dañar la reputación de la Caja.

En este sentido, además del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias es recomendable que la Caja de Compensación adopte todas las medidas que sean necesarias para el debido respeto de sus normas éticas y buenas prácticas corporativas.

ii) Integrada a la gestión de riesgos

La gestión del cumplimiento corporativo es compatible con la función de gestión integral de riesgos, donde éstos y las oportunidades se han identificado, y la labor se orienta a la ejecución de actividades y procesos que cumplan con las normas legales, además de la prevención de conductas organizacionales que excedan los límites de riesgo aceptado.

iii) Fuente de creación de valor organizacional y de confianza

El cumplimiento corporativo integral es una fuente de creación de valor organizacional y de confianza cuando abarca todas las dimensiones que conllevan a un desarrollo sustentable, por lo que es importante que se considere un alcance más allá del cumplimiento legal y normativo, incluyendo, además, el comportamiento ético.

c) Factores que impactan el cumplimiento corporativo

Se recomienda que la Caja de Compensación incorpore en el alcance de su sistema de gestión de cumplimiento, el adherir a las mejores prácticas en relación con los criterios ASG, entendiendo esto último como referencia a las variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, y de cómo éstas deben integrarse al referido sistema.

La incorporación de estas variables contribuirá al desarrollo sustentable de la Caja de Compensación con foco en la calidad y oportunidad en la administración de los regímenes a que se refiere la Ley N°18.833.

i) Variables ambientales

Hacen referencia al respeto y cuidado del medio ambiente por parte de la organización. Se incluyen en este criterio cuestiones como el tipo de energía utilizada, si se cuenta con un plan de eficiencia energética, el destino que se da a los desechos de la operación, como el reciclaje o la eliminación de productos obsoletos, o las medidas tomadas contra la contaminación o en transporte.

ii) Variables sociales

Corresponde al compromiso con el desarrollo de la sociedad y se refiere a las relaciones de la organización con sus trabajadores, empresas afiliadas, trabajadores y pensionados afiliados, proveedores e incluso con las comunidades en las que opera. Por ejemplo, si compra a proveedores locales, si promueve el respeto de los derechos humanos y la conciliación laboral y familiar, entre otros.

iii) Variables de gobierno corporativo

Se relacionan de forma directa con la administración de la Caja de Compensación y la calidad de la gestión de esta. La responsabilidad en el gobierno de la organización puede incluir buenas prácticas como contar con un comité de directorio que entre sus funciones se encargue del tema de sustentabilidad, una política o instrucciones sobre sustentabilidad de largo plazo, fomentar la transparencia, contar con una política o instrucciones en materia de compra de bienes y servicios o de inversión responsable. También tiene estrecha relación con promover un debate equilibrado en el directorio entre los representantes de los trabajadores y entidades empleadoras afiliadas, para la toma de decisiones.

5.1.13 BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS

a) Política de Compras

Se considera buena práctica de contratación que la C.C.A.F. implemente instrucciones en materia de compra de bienes y servicios, que tengan por objeto regular que estas compras se sujeten a procedimientos de licitación conocidos de antemano, con plazos mínimos y cuyos principios rectores sean la transparencia, estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y no discriminación arbitraria.

Es recomendable que estas instrucciones contengan los lineamientos estratégicos y elementos esenciales sobre los cuales se deben organizar los procesos específicos asociados a compras y adquisiciones, entre éstos, la definición por parte del Directorio de los mecanismos y montos que se utilizará para adquirir determinados bienes y servicios.

b) Manual de compras

Se recomienda, además, que los procedimientos de contratación indicados en la letra a) precedente, estén debidamente documentados en un manual de compras y adquisiciones, describiendo el tratamiento, etapas, criterios, autorizaciones y todos aquellos elementos necesarios para llevar a cabo estos procesos. En este sentido, se considera buena práctica que este manual considere, al menos, los siguientes elementos:

- i) Planificación de las compras;
- ii) Selección del mecanismo de compra;
- iii) Formulación de bases;
- iv) Criterios y mecanismos de evaluación;
- v) Gestión de contratos y de proveedores;
- vi) Recepción de bienes y servicios;
- vii) Procedimientos de pago;
- viii) Autorizaciones que se requieran para las distintas etapas del proceso de compra, y
- ix) Mecanismos de control de los procesos de compras.

c) Otras buenas prácticas en materia de compras de bienes y servicios

En caso de recurrir al mecanismo de licitación pública se recomienda que las bases contemplen, al menos:

- i) Los requisitos y condiciones que deben cumplir los oferentes para que sus ofertas sean aceptadas;
- ii) Las especificaciones de los bienes y/o servicios que se quieren contratar;
- iii) Las etapas y plazos de la licitación;
- iv) Los criterios de evaluación de las ofertas;
- v) Los conflictos de interés, de acuerdo con lo indicado en las letras a) y c) del numeral 5.1.10, del Título I, del Libro V de este Compendio;
- vi) El plazo de entrega del bien y/o servicio adjudicado.

Con el objeto de difundir los llamados a ofertar, en el proceso de licitación pública se sugiere publicar las bases de licitación en el propio sitio web de la C.C.A.F. y, de ser el caso, en el respectivo sistema o sitio web donde se lleve a cabo el proceso, otorgándose un plazo para recibir las ofertas.

Se considera buena práctica, además, que la entidad licitante considere criterios técnicos y económicos para evaluar de la forma más objetiva posible las ofertas recibidas, por lo que se recomienda que las bases incluyan las ponderaciones de los criterios y factores y los mecanismos de asignación de puntajes para cada uno de ellos, así como la forma de resolver los empates.

Por otra parte, se sugiere que las bases de licitación pública establezcan las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien o servicio por adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros, propendiendo a la eficacia, eficiencia y ahorro en sus contrataciones. Además, es recomendable que las bases contemplen, entre otros, la fecha, hora y lugar donde se realizará la apertura de ofertas, permitiéndose la asistencia de los oferentes a dicha actividad en forma presencial o telemática.

Asimismo, se estima como buena práctica que la C.C.A.F. evalúe los antecedentes que constituyen las ofertas de los proveedores a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y servicio ofrecido en cada una de las ofertas, asignando puntajes de acuerdo a los criterios que se establezcan en las respectivas bases.

En relación con los miembros de la comisión evaluadora, según corresponda, es recomendable que éstos no tengan conflictos de intereses con los oferentes, de acuerdo a lo señalado en el segundo párrafo de la letra a) del numeral 5.1.10 del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F.

Se considera buena práctica que en las licitaciones donde la evaluación de las ofertas revista gran complejidad y en todas aquellas superiores a la cantidad de unidades de fomento, moneda extranjera o pesos que determine el Directorio, las ofertas sean evaluadas por una comisión de al menos tres personas, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes.

Es recomendable que el adjudicatario sea aquel que, en su conjunto, haga la propuesta más ventajosa, teniendo en cuenta las condiciones que se hayan establecido en las bases respectivas y los criterios de evaluación.

De la misma manera, se sugiere que los contratos por sobre determinada cantidad de unidades de fomento, moneda extranjera o pesos que determine el Directorio, se adjudiquen mediante un acta formal, que tenga correspondencia con las bases y la oferta realizada, según sea el caso.

En las bases de licitación se incorporará información respecto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social y las

atribuciones fiscalizadoras que esta institución tiene, en especial las referidas al orden administrativo de la C.C.A.F.

Se recomienda que la C.C.A.F. declare inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplan los requisitos establecidos en las bases. Se sugiere declarar desierta una licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses. En ambos casos la declaración debe ser constatada en un acta formal e informado a los participantes.

5.1.14 BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENIR Y GESTIONAR EL ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Con el objetivo de consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato al interior de la C.C.A.F., reconociendo que hombres y mujeres tienen los mismos derechos y oportunidades, y de manera de generar al interior de la institución un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta constitutiva de maltrato, acoso laboral o sexual, favoreciendo el normal desarrollo de las potencialidades de cada individuo, se considera buena práctica para la prevención y gestión del acoso laboral y sexual que la Caja de Compensación cuente con una cultura corporativa de cero tolerancia hacia el acoso laboral y sexual.

En este contexto, es deseable que la Caja cuente con instrucciones para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual que, al menos, contemplen lo siguiente:

- a) Declaración de principios de la Caja de Compensación en la materia.
- b) Manual de Procedimiento que considere los siguientes aspectos: alcances, disposiciones legales, objetivos, marco conceptual, actores y responsables, etapas del proceso, medidas de resguardo, derechos del denunciante, sanciones, desestimación de la denuncia.
- c) Procedimiento de denuncia de acoso laboral y sexual, garantizando la confidencialidad de la información.
- d) Formato o formulario de denuncia de acoso laboral y sexual, disponible al menos en la intranet de la entidad de previsión social.
- e) Establecer instancias de información, capacitación y sensibilización en forma regular al personal de la C.C.A.F., en especial, sobre el procedimiento con que se cuenta y los canales de denuncia.
- f) Capacitar a la gerencia y el personal directivo en técnicas de comunicación, resolución de conflictos y prevención del acoso.
- g) Evaluar la efectividad del procedimiento de acoso laboral, para lo que también se consultará a los trabajadores sobre su utilidad.
- h) Revisión de las instrucciones por el Directorio, según la periodicidad que se establezca.

5.1.15 BUENAS PRÁCTICAS EN LA CONTRATACIÓN DE ASESORES EXTERNOS PARA EL DIRECTORIO Y SUS COMITÉS

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, es recomendable que el directorio cuente con los antecedentes necesarios para pronunciarse sobre cuestiones que le plantea la administración de la Caja, debiendo recabar información suficiente para ello, con la colaboración o asistencia que considere conveniente.

En consecuencia, con el fin de efectuar la contratación de asesores externos para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades, se considera buena práctica que la Caja de Compensación cuente con instrucciones en materia de contratación de expertos para el Directorio y los Comités de los cuales forman parte, y que contemplen, como mínimo, lo siguiente:

- a) El planteamiento en la sesión de directorio respectiva, de la necesidad de la contratación de personal experto externo que asesore.
- b) El presupuesto que se requiere para la contratación del asesor externo y el mecanismo de compra que se utilizará para la contratación de esta persona.
- c) La decisión fundada, expresada en el acta respectiva del Directorio, de acordar la contratación de una determinada asesoría externa.
- d) Que el asesor cuente con reconocido prestigio en el mercado y con experiencia comprobada en la materia objeto de la asesoría.
- e) Que el asesor externo sea independiente de la Caja de Compensación y sus directores, y que no tenga conflicto de interés, en los términos expuestos en el número 5.1.10 precedente, además de contar con autonomía para emitir su opinión, estando obligado a guardar reserva o confidencialidad de la materia objeto de la asesoría.

- f) Que se suscriba un contrato para el servicio acordado, así como las causales para poner término anticipado a aquél.
- g) Que el informe de la asesoría conste por escrito y se entregue copia de éste a cada uno de los miembros del Directorio, cuando corresponda.
- h) Que el Directorio o Comité deje constancia escrita de su conformidad con el trabajo realizado

5.1.16 INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La C.C.A.F. debe remitir a la Superintendencia de Seguridad Social, a más tardar el mes de marzo de cada año, un informe de evaluación de sus actuales prácticas de buen Gobierno Corporativo, conforme al formato dispuesto en el Anexo N°1: Formulario de evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo, del número 5.1.17 Anexos, del Título I, del Libro V. Dicho formulario se construirá con la información vigente hasta el mes de diciembre del año anterior.

Este formulario, previo a ser remitido, debe ser suscrito por todos los integrantes del directorio de la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Si la C.C.A.F. informa que cuenta con una determinada práctica, debe marcar la alternativa sí del recuadro respectivo; en caso contrario indicará en el recuadro pertinente que no la ha adoptado, debiendo describir la consideración o justificación para informar en este sentido. Además, podrá describir el estado de cumplimiento parcial, en caso de corresponder. Para efectuar esta declaración, el Directorio debe basarse en hechos claros, objetivos y verificables, así como en las declaraciones que en la misma materia fueron efectuadas en los años anteriores.

5.1.17 ANEXOS



Anexo N°1: Formulario de evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo

5.2 TÍTULO II: CONTROL INTERNO

5.2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

El Sistema de Control Interno es un proceso efectuado por los diferentes estamentos de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, tales como el directorio, la alta administración y el personal de la Institución; diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la Organización, contemplando al menos las siguientes categorías:

1. La eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. La adhesión a las políticas aprobadas por el directorio
3. La confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones.
4. El cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Dicho sistema debe contar con una metodología definida de control para los procedimientos administrativos y contables, además de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la entidad y de una instancia de verificación del cumplimiento normativo.

El Sistema de Control Interno tiene como finalidad verificar el cumplimiento y comportamiento de, a lo menos, los siguientes aspectos debiendo las Cajas implementar medidas de control para cada uno de ellos:

- a) La entidad, sus directivos y trabajadores deben cumplir con las disposiciones legales y normativas que les sean aplicables.
- b) La gestión de la Caja debe ser acorde con las políticas y estrategias establecidas por el directorio y los Códigos de Buenas Prácticas vigentes en la Institución y la normativa vigente.
- c) Todas las transacciones operativas, según los procesos y las líneas de negocios existentes, deben ser realizadas con las autorizaciones correspondientes y con resguardo de la debida segregación funcional.
- d) El correcto resguardo y tratamiento de los activos de información de la Caja de Compensación.
- e) La contabilidad y otros registros deben proporcionar una información completa, precisa, íntegra, verificable y oportuna.
- f) La alta administración, los dueños de procesos y los trabajadores en general, deben poder prevenir, identificar, evaluar, administrar y controlar sus riesgos según su ámbito, y a su vez, conocer los controles aplicados para la mitigación de

dichos riesgos, así como la evolución y evaluación de dichos controles, tanto para los procesos internos que administren, como aquellos que se encuentren externalizados.

- g) Se debe procurar el control de las entidades proveedoras, respecto de la calidad, continuidad y cumplimiento de los servicios otorgados.
- h) La información y antecedentes de gestión, la documentación sustentatoria de transacciones y otros activos de información generados por la Caja, deben estar debidamente identificados, clasificados, almacenados y ser accesibles para la propia Caja y los organismos reguladores.
- i) Se debe controlar que los proyectos, planes, programas y sistemas de información implementados por la Caja de Compensación se desarrollen satisfactoriamente para alcanzar las metas establecidas, controlando su implementación y verificando el cumplimiento de los hitos, cronogramas, presupuestos, puestas en marcha y otros aspectos que permitan una correcta implementación.
- j) Se debe velar porque los recursos sean usados en forma económica y eficiente, con un control presupuestario y de gastos verificables.
- k) Se debe garantizar que los trabajadores y pensionados afiliados reciban los beneficios de bienestar social y las prestaciones legales que correspondan de manera oportuna, expedita y con la mayor calidad e información posible.
- l) Velar por la transparencia de la información a los afiliados, público y entidades reguladoras.

5.2.2 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL DIRECTORIO Y LA GERENCIA GENERAL RESPECTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Es responsabilidad del directorio aprobar el diseño y la metodología organizacional que permita un adecuado Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Además, el directorio debe velar porque se desarrolle e implemente una cultura de control interno y por el correcto funcionamiento de dicho sistema en la organización. El directorio debe recibir permanentemente los informes sobre la efectividad y el comportamiento del sistema de control interno, por parte de la unidad organizacional que haya sido designada para tal efecto, de forma complementaria a los otros reportes de riesgo ya normados, teniéndose que reportar a éste cualquier debilidad relevante identificada, tan pronto como sea posible, para que se puedan adoptar las acciones apropiadas para prevenir, eliminar, transferir, mitigar o eventualmente aceptar los riesgos identificados, siempre que se encuentren bajo los niveles de riesgos aceptados por la organización.

Para estos efectos, el directorio debe establecer y mantener actualizado un procedimiento específico para la revisión de los respectivos reportes integrados de la gestión de riesgos y del control interno.

5.2.2.1 Funciones del directorio

1. Aprobar el diseño y metodología organizacional del Sistema de Control Interno, ya sea mediante un modelo centralizado o descentralizado, verificando que éste sea adecuado para la naturaleza y la escala de las operaciones de la Caja, independiente de las unidades de auditoría interna, que considere una correcta segregación de funciones entre las unidades operativas de negocios y aquellas de Riesgo y Control.
2. Velar por la suficiente asignación de los recursos económicos y de personal que sean necesarios para la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
3. Velar porque se mantenga en el tiempo un Sistema de Control Interno efectivo y conocer las principales debilidades del Sistema de control en la Caja de Compensación.
4. Aprobar la Política y el Manual de Control Interno de la organización.
5. Llevar a cabo una vigilancia prudente y adecuada del sistema de administración de riesgos y entidades relacionadas, acorde a las estrategias y políticas respectivas ya aprobadas e instauradas por el directorio, debiendo complementarse en forma efectiva con el Sistema de Control Interno.
6. Recibir permanentemente informes relativos a la efectividad de los controles internos, como, asimismo, de las deficiencias detectadas por la administración, por la auditoría interna, por su personal o por cualquier medio, las que deben ser reportadas al directorio y tratadas a la brevedad, quedando su análisis reflejado en las respectivas actas de directorio.
7. Complementar el Código de Buenas Prácticas y Conducta de la organización, con las medidas relativas al Sistema de Control Interno, en el marco del Gobierno Corporativo.
8. Complementar el Sistema de Control Interno con aquellas medidas tendientes a desarrollar herramientas para la prevención estratégica del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y prevención del cohecho.

5.2.2.2 Funciones de la Gerencia General

1. Implementar y mantener en funcionamiento el Sistema de Control Interno conforme a las instrucciones del directorio. Para tal efecto, el Gerente General debe implementar en la Caja la metodología organizacional necesaria para el adecuado desarrollo de dicho sistema.
2. Proponer la Política y el Manual de Control Interno de la organización al directorio.
3. Responsabilizarse por el funcionamiento, efectividad y coordinación de los distintos procesos de gestión de riesgos existentes en la Caja y su relación con el Sistema de Control Interno.
4. Analizar la efectividad y evolución de los controles implementados y reforzar aquellos que se encuentren bajo las tolerancias definidas por la organización, complementando dicha información con la Gestión de Riesgos existente.
5. Analizar y revisar la evolución de los controles internos de los procesos, así como la relación con los riesgos identificados, con el fin de verificar aquellas variaciones que requieran la implementación de medidas preventivas o mitigantes, en el desarrollo de las operaciones efectuadas por la Caja de Compensación.

5.2.3 EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Las Cajas deben implementar y mantener un Sistema de Control Interno que permita salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, verificar la información que se emite al mercado y al entorno, promover la eficiencia y eficacia en sus operaciones así como también, estimular la observancia y cumplimiento de las políticas, procedimientos y códigos, que le permitan cumplir con su misión y objetivos como entidades de previsión social, dentro del marco legal y reglamentario vigente.

El Sistema de Control Interno debe comprender, al menos, los siguientes componentes:

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.

5.2.3.2 La evaluación de riesgos y el sistema de control interno

Corresponde tanto al directorio como a los comités, la alta administración, las unidades de riesgo, dueños de procesos y trabajadores de la entidad, su participación activa en el Sistema de Gestión de Riesgos implementado en la respectiva Caja de Compensación, conocer los niveles de riesgo aceptados y los principales riesgos inherentes a los que éstas se enfrentan.

Por lo anterior, la organización debe asimilar la metodología de identificación y evaluación de los riesgos, la evaluación de los mismos considerando su probabilidad o frecuencia de ocurrencia así como también la magnitud de su impacto económico o patrimonial y aquellas otras evaluaciones que contemplen los impactos sociales de los procesos que deban ser incorporadas a los sistemas de gestión de riesgo, con el fin adoptar las medidas de control que correspondan.

La identificación, diseño, implementación, trazabilidad y efectividad de los controles complementa la evaluación de los Riesgos Operacionales y lo relaciona directamente con el Sistema de Control Interno.

Por lo anterior, los responsables de la implementación del control interno deben establecer una metodología para la evaluación de los controles mitigantes de los riesgos, con el fin de medir el efecto mitigador de éstos en un proceso de monitoreo y evaluación interna continua, complementario a lo indicado en el Título I del Libro VI de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre de Gestión del Riesgo Operacional.

Las materias de Control Interno deben ser incorporadas en los respectivos comités de riesgos o equivalentes. Entre las labores que deben analizar en esta instancia se encuentran: la revisión de la identificación de los riesgos, el análisis de éstos, su comparación según los niveles de riesgo aceptado y la evaluación de los controles aplicados, que permitan determinar si se necesita la implementación de planes de acción.

Complementando la evaluación de los riesgos de la organización, el sistema de control interno debe asegurarse que los controles diseñados para el tratamiento de los riesgos son implementados eficazmente y que cumplen con los objetivos de control interno (operacionales, de información financiera, de cumplimiento entre otros) de la Caja, con el fin de evaluar los riesgos residuales de cada uno de los procesos y establecer la necesidad de incorporar o fortalecer las actividades de control para mitigar los riesgos.

El alcance del control interno debe abarcar todos los procesos, ya sean estratégicos, relacionados a las líneas de negocio o procesos de apoyo.

Finalmente, se debe mantener informada a la alta administración, al directorio y a esta Superintendencia, de acuerdo con las instrucciones impartidas, respecto de la evolución de los riesgos, sus controles y materializaciones, remitiendo un informe anual sobre los resultados generales de la Gestión del Control Interno el que podrá complementarse con el informe instruido en el Título I del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833, de gestión del riesgo operacional.

5.2.3.3 El riesgo reputacional y el control interno

Las Cajas de Compensación deben incorporar, como parte del Sistema de Control interno, la evaluación del Riesgo de Reputación, analizando aquellos elementos internos o externos que puedan afectar su percepción por parte de sus afiliados, público general, organismos reguladores y el mercado.

Se debe contar con un reporte y registro del análisis de eventos con consecuencias en esta materia, el cual permita a la alta administración y al directorio tener una fuente de información para apoyar la toma de decisiones.

5.2.3.4 Actividades de control

Las Cajas deben llevar a cabo actividades de control que les permitan asegurar el cumplimiento de las directrices administrativas de control de los riesgos, de modo de adoptar las acciones mitigadoras que se estimen necesarias. Estas medidas deben ser acordes o complementarias a las actividades definidas a partir de las políticas de riesgo declaradas por la entidad.

Respecto de lo anteriormente expuesto, cabe señalar que cada actividad de control se debe diseñar con el fin de cumplir con un objetivo de control específico. Algunos ejemplos de objetivos de control son los siguientes:

1. **Documentación de los procesos:** existencia de los procesos documentados, incorporando las actividades de control en los mismos.
2. **Documentación relacionada:** en caso de que el procedimiento lo indique, debe existir integridad y la totalidad de la documentación y evidencias requeridas en los documentos asociados al proceso.
3. **Existencia/Validación:** sólo se deben procesar transacciones válidas, documentadas y debidamente autorizadas.
4. **Ocurrencia:** sólo las transacciones que ocurrieron en un determinado período son procesadas (cortes documentales).
5. **Integridad:** todas las transacciones que deben ser procesadas, lo son en tiempo y forma.
6. **Validación de cálculos:** los saldos se evalúan con procedimientos adecuados y se verifica que los cálculos aplicados son correctos.
7. **Sistemas de información y datos:** Estos se encuentren íntegros, validados y que reflejen fielmente la realidad.
8. **Activos y Pasivos:** la entidad tiene derechos efectivos sobre los activos, y los pasivos deben representar adecuadamente las obligaciones de la entidad.
9. **Clasificación y presentación:** los componentes de los estados financieros deben ser apropiadamente clasificados.
10. **Razonabilidad:** los resultados y/o saldos aparecen como razonables en relación con el resto de la información y las tendencias históricas de la organización.

En cuanto a las actividades de control, cabe señalar que ellas se deben realizar en todos los niveles jerárquicos de la Caja y necesariamente en todas aquellas funciones y actividades que conlleven un riesgo.

Las actividades de control pueden corresponder, a lo menos, a las siguientes:

5.2.3.4.1 Tipos de Controles

Se deben aplicar diversos tipos de controles a las actividades de los procesos, como, por ejemplo, los controles preventivos, concurrentes o de retroalimentación, contemplando en dichos controles la totalidad, integridad y el correcto registro de datos, que permitan verificar que los resultados de los procesos sean efectivos y eficientes.

5.2.3.4.2 Segregación funcional de tareas y responsabilidades

Las tareas y responsabilidades esenciales relativas a la autorización, ejecución, registro, custodia y revisión de las transacciones y operaciones de la entidad deben ser asignadas velando que no se generen conflictos entre ejecución y control.

5.2.3.4.3 Registro oportuno y adecuado de las transacciones y operaciones

Las transacciones y operaciones que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificadas, así como sus controles y evaluaciones.

5.2.3.4.4 Requerimiento de respaldos contables y su disponibilidad

Los registros contables deben quedar respaldados con la documentación de soporte respectiva según los plazos establecidos en la legislación vigente. Esta documentación tiene que quedar adecuadamente disponible para permitir y facilitar las revisiones internas y externas, incluidas la revisión de esta Superintendencia. El acceso a estos respaldos no debe depender de la presencia o ausencia de las personas, ni de los servicios de custodia y almacenaje contratados para ello, incorporando los mismos a los Sistemas de Seguridad de la Información implementados.

5.2.3.4.5 Niveles definidos de autorización

Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por trabajadores que actúen dentro del ámbito de su autoridad, establecida en su perfil de cargo y su perfil sistémico. La conformidad de las autorizaciones y poderes deben estar en línea con la dirección, misión, estrategia, planes, programas y presupuesto de cada Caja.

Las autorizaciones y poderes otorgados en cada Caja deben encontrarse documentados formalmente y ser comunicados explícitamente tanto al directorio como a las personas o sectores autorizados. Estos últimos deben ejecutar las tareas que se les han asignado, en apego a las directrices definidas y dentro del ámbito de competencias establecidas por la normativa existente.

5.2.3.4.6 Acceso restringido a los recursos, activos y registros

Las Cajas deben proteger y limitar el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes. Las personas autorizadas para acceder a estos datos, deben tener accesos registrados y tener controles de acceso a la información en custodia además de registros de su utilización.

Todo activo de valor o de información debe ser asignado a un responsable por su custodia y es responsabilidad de la administración superior velar porque se cuente con adecuadas protecciones, mediante el uso de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, claves de acceso, sistemas de respaldo, etc., en base al cumplimiento de la seguridad de la información, complementario a la Gestión del Riesgo Operacional.

Los activos deben estar debidamente registrados y periódicamente, sin previo aviso, se deben cotejar las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia. La frecuencia de la comparación debe ser definida por la alta administración, dependiendo del nivel de vulnerabilidad del activo.

5.2.3.4.7 Personal clave en determinadas funciones

Ningún trabajador debiera tener a su cargo, como única función, tareas críticas que presenten un alto potencial de llegar a cometer irregularidades, materialización de riesgos operacionales o que potencialmente presenten riesgos al sistema de control interno o continuidad operativa de la Caja de Compensación. Los trabajadores a cargo de dichas tareas deben tener respaldos en otros trabajadores. La administración superior de cada Caja debe velar por establecer

medidas mitigadoras suficientes cuando lo anterior no pueda cumplirse.

5.2.3.4.8 Revisiones gerenciales

La Gerencia General de la Caja debe controlar periódicamente el desempeño de las diversas áreas funcionales de la misma, por la vía de la revisión de la trazabilidad de indicadores de desempeño, de riesgo y de controles en los procesos. Se deben diferenciar claramente los indicadores de riesgo de los indicadores de gestión y esta información debe ser complementada con otros aspectos de evaluación. Los resultados de dichas revisiones deben ser informadas al directorio.

Asimismo, el directorio debe controlar el rendimiento, comparando la evolución de la entidad y su desempeño, incorporando el análisis de las desviaciones en los planes estratégicos, presupuestos, la comparación con el resultado de años anteriores y con el mercado.

5.2.3.4.9 Control de los Sistemas de Información

Los controles a los sistemas de información y los sistemas de seguridad de la información deben estar referidos a los controles de los riesgos identificados en las actividades sistémicas, esto es, controles sobre las operaciones ejecutadas en los sistemas, en los centros de procesamiento de datos, de arquitectura de los sistemas, integridad de los datos, sobre la seguridad física y lógica de los datos, la ejecución y/o contratación y mantenimiento del hardware y software, perfiles de acceso, controles de acceso físico y lógico a instalaciones o sistemas y controles sobre desarrollo, mantenimiento e implementación y aseguramiento de la calidad de los sistemas informáticos y de aplicaciones.

Se encuentran dentro de esta categoría de controles los procesos de respaldo de datos y recuperación de caídas de los sistemas informáticos, contemplados en los respectivos planes de continuidad operativa. Esos controles deben ser aplicados a toda la tecnología crítica incluyendo, al menos, los sistemas principales, servidores, bases de datos, almacenamiento de datos, redes de comunicación, enlaces de datos y voz y computadores personales.

También deben considerarse controles de aplicación en los procesos que conllevan riesgos significativos, contribuyendo con ello al aseguramiento de la integridad y exactitud de tales procesos, prestando especial atención a las interfaces y relación entre sistemas y aplicaciones. Los controles de aplicación se deben extender también a las aplicaciones de usuarios finales relacionadas eventualmente a riesgos en los ámbitos de control interno.

5.2.3.4.10 Control Interno de la gestión contable

Las Cajas deben mantener un sistema de gestión contable que refleje de forma clara y fehaciente su situación económica y financiera.

Para lo anterior, cada Caja debe incorporar a su Sistema de Control interno todos los procesos y operaciones realizadas por gestión contable, tesorería y sus unidades relacionadas, internas o externas.

Asimismo, dichas unidades deben implementar procedimientos y medidas de control para que la contabilidad se encuentre debidamente registrada y asegurar que se apliquen las respectivas medidas de conciliación de la información, realizar pruebas de calidad de datos y documentar aquellas partidas que así lo requieran.

Además, cada Caja debe disponer de un Manual de Cuentas actualizado y aprobado para cada una de las cuentas que conforman el sistema contable de la misma, en donde se detallen los conceptos por los cuales se efectúan abonos y cargos, a la vez que se indique el ítem del Formato Único de Presentación de Estados Financieros (F.U.P.E.F) donde se registran.

5.2.3.4.11 La Gestión de los Procesos y el Control Interno

Las herramientas de control interno, esto es, los organigramas funcionales, la descripción de funciones, los manuales de operaciones, de procedimientos y sus controles, análisis de riesgos y evaluación de controles, deben estar documentados y disponibles para el personal encargado de las respectivas operaciones. Tal documentación, respectivamente aprobada y actualizada por sus respectivos dueños de procesos y la unidad encargada de la gestión de los procesos, debe estar también disponible para esta Superintendencia.

Los procesos a seguir en las rutinas administrativas deben estar descritos en documentos denominados Manuales de Procedimientos. Además, deben identificarse los cargos responsables de las decisiones y tareas asumidas en los procesos que se describan, incorporando también las actividades sistémicas, de control y de apoyo, tanto como las desarrolladas por la Caja de Compensación, como aquellas actividades externalizadas.

Los manuales deben ser coherentes con la normativa vigente, y con las estrategias y las políticas internas de la Caja, además de observar los principios de riesgos y de control interno, como la definición de los niveles jerárquicos, las

responsabilidades de las personas que intervienen en las actividades y la segregación de funciones.

Dichos manuales deben ser codificados, dados a conocer y estar disponibles para todos los encargados de la ejecución de las actividades y procesos, y deben ser objeto de actualización permanente. Se debe además obtener confirmación de la recepción de éstos por parte de los destinatarios, incluidos los trabajadores que se van integrando a la Caja, en los procesos de inducción, según especialidad y procesos.

En la elaboración se deben contemplar, al menos, las siguientes líneas de negocio y/o procesos, considerando todas sus actividades componentes, ya sean éstos del tipo estratégico, relacionados a las líneas de negocios, o de apoyo:

- Subsidio Maternal.
- Asignación Familiar.
- Prestaciones Adicionales.
- Prestaciones Complementarias.
- Crédito Social de Consumo - Microempresario - Educacional e Hipotecario.
- Cuentas de ahorro metódico y voluntario.
- Subsidio de Cesantía.
- Subsidio de Incapacidad Laboral.
- Captación y mantención de afiliados.
- Operaciones y relación con empresas filiales.
- Operaciones y relación con empresas proveedoras de servicios.
- Otros servicios prestados por las Cajas, distintos a los anteriores.

Los manuales de procesos deben incluir las actividades de control insertas en sus actividades. Asimismo, deben ser objeto de una evaluación anual formal de su vigencia, por parte de los respectivos dueños de procesos con el fin de confirmar esto y que describan el proceso vigente.

La reevaluación periódica de los riesgos inherentes y residuales de estos procesos, con el fin de examinar la efectividad de los controles, debe ser realizada acorde a las normas impartidas por esta Superintendencia.

5.2.3.5 Información y comunicación

Las Cajas deben disponer de una corriente fluida y oportuna de información relativa a los acontecimientos internos y externos que permita a sus trabajadores cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, en conocimiento de las ocurrencias en la organización respecto de las materias de Control Interno. La información pertinente debe identificarse y clasificarse previamente, para poder luego, según corresponda, comunicarse en tiempo y forma a los trabajadores, de modo de permitir que los trabajadores cumplan con sus labores.

La información debe ser de calidad apropiada, tanto en relevancia y exactitud. Además, el procedimiento de comunicación de información a los trabajadores debe estar contenido en el manual confeccionado para tal efecto.

Cada Caja debe asegurar una comunicación efectiva de la información precedentemente aludida. Esta comunicación debe llevarse a cabo en un sentido amplio, fluyendo hacia todos los niveles de la organización. A su vez, para que la información de niveles operativos se conozca adecuadamente hacia los niveles superiores, incluido el directorio, la Caja debe establecer canales efectivos de comunicación.

El directorio debe velar porque todo el personal reciba un claro mensaje por parte de la administración superior, respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse cabalmente, ya sea de forma personal o Institucional.

5.2.3.6 Supervisión continua

La Caja debe asegurarse que el sistema de control interno continúe operando efectivamente y que las deficiencias detectadas sean informadas tanto a la alta administración, como al directorio. Esta labor es esencial dentro de la función de Control Interno.

La administración superior debe asegurar que el monitoreo del sistema de Control Interno se aplique a todas las actividades relevantes al interior de la Caja, incluidas las actividades de procesos que se encuentren externalizados, debiendo tomar las medidas pertinentes para que esta supervisión se realice sobre una base de controles continuos, preventivos y no esporádicos. Para ello, es necesario que el Sistema de Control Interno se complemente e integre con las exigencias de las normas emanadas por esta Superintendencia respecto a la gestión del riesgo en actividades externalizadas de las Cajas.

Se debe tener en cuenta la opinión de los Auditores Internos. Estos últimos deben proporcionar información sobre la carencia de controles internos, así como sobre la manera en que los controles internos existentes están funcionando y pueden ser mejorados.

Entre las funciones de Auditoría Interna se debe incluir el asesoramiento a la alta administración, de modo de permitir a ésta un mejor cumplimiento, tanto de las disposiciones legales y reglamentarias que las rigen, como de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y de los procedimientos administrativos adoptados para su control interno. Se incluye la identificación y evaluación, tanto del riesgo de incumplimiento, incluido el riesgo reputacional, como de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad.

5.2.3.7 Auditoría interna y el control interno

Las Cajas deben contar con una función de Auditoría Interna, de naturaleza y alcance relacionado a la complejidad y volumen de sus operaciones, encargada de asegurar el cumplimiento de todas las políticas y procedimientos aplicables, así como de revisar si sus políticas, prácticas y controles siguen siendo suficientes y apropiados.

Los resultados obtenidos de la Auditoría Interna respecto del Sistema de Control Interno deben ser reportados directamente al directorio, complementando la normativa existente respecto de la materia.

Los Auditores Internos tienen como misión vigilar y validar la efectividad del sistema de control interno y proponer las modificaciones necesarias, lo anterior no implica que tengan la responsabilidad de establecerlo, implementarlo o mantenerlo.

Las materias de control interno deben ser incorporadas a la respectiva Política de Auditoría de cada Caja de Compensación.

5.2.3.7.1. La función de Auditoría Interna respecto del Sistema de Control Interno

Las Cajas deben establecer un sistema eficaz de control interno, según la complejidad y magnitud de sus operaciones, la que debe ser revisada periódicamente por la Unidad de Auditoría interna.

La función de Auditoría Interna debe establecer en sus planes de auditoría la revisión del Sistema de Control Interno. Dicha revisión debe ser realizada en forma objetiva e independiente de las funciones operacionales. Para asegurar su independencia, la función de Auditoría Interna no debe realizar otras funciones operativas en la Caja o con entidades que prestan servicios a ésta, evitándose de este modo potenciales conflictos de interés.

Por su parte, la Unidad de Auditoría Interna debe trabajar en forma integrada, pero manteniendo su independencia, con las Unidades de Control Interno y Riesgos de la Caja, de modo de garantizar una correcta gestión de los riesgos y sus controles, para lo cual debe auditar, dentro de su plan anual, las actividades y resultados en la gestión de éstos.

El directorio debe velar que para el cumplimiento de esta función de Auditoría Interna se tenga:

1. Acceso irrestricto a todas las líneas de negocio de la Caja y sus procesos componentes (de la línea de negocios, de apoyo y estratégicos).
2. Evaluación de las funciones contratadas con proveedores externos.
3. Independencia apropiada, incluyendo las líneas de reporte hacia el directorio.
4. Recursos y personal suficiente, apropiadamente calificado y entrenado, con la experiencia necesaria para entender y evaluar el negocio que están auditando.
5. Una metodología que identifique los principales riesgos incurridos por la Institución para asignar nuevos recursos de mitigación, de conformidad con ello.

La Caja debe poner los informes de auditoría interna a disposición de la Superintendencia, cuando así se lo requiera.

5.3 TÍTULO III: HECHOS RELEVANTES

De acuerdo al artículo 47 de la Ley N° 16.395, las entidades fiscalizadas, entre ellas, las C.C.A.F., tienen el deber de informar a esta Superintendencia, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde su ocurrencia, los hechos relevantes que puedan afectar su gestión o el oportuno otorgamiento de los beneficios correspondientes.

5.3.1 HECHOS RELEVANTES QUE DEBEN INFORMARSE A ESTA SUPERINTENDENCIA

Las C.C.A.F. deben informar todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener una influencia significativa en su gestión administrativa, operacional o económica financiera, o en términos de la oportunidad de las prestaciones de seguridad social o bienestar social que otorgan a sus afiliados, incluyendo aquellos ocurridos en las sociedades u organismos filiales de la Caja.

Por lo tanto, las C.C.A.F. deben informar a esta Superintendencia, dentro del plazo de veinticuatro horas desde la ocurrencia o bien desde que tomó conocimiento, los hechos relevantes que puedan ser o no cuantificados en monto, por desconocimiento del impacto, o por ser un hecho de magnitudes incalculables al momento de ocurrido. Para estos efectos, cada Caja debe realizar el reporte de Hechos Relevantes, utilizando el sistema de formularios web que provee esta Superintendencia para dichos fines, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°1: Formulario web de Hechos Relevantes de este Título III del Libro V. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia puede solicitar antecedentes adicionales en caso que lo amerite.

La información requerida por este numeral 5.3. del Título III del Libro V 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**.

Además del envío por formulario electrónico del hecho relevante, el Gerente General de la respectiva C.C.A.F. debe remitir a esta Superintendencia una carta suscrita, conteniendo la misma información de dicho hecho, dentro del plazo de veinticuatro horas desde la ocurrencia o toma de conocimiento de éste. No obstante lo anterior, los hechos remitidos a través de formulario web, son también de responsabilidad del Gerente General de la C.C.A.F., y se asumirá su conocimiento y autorización sobre lo informado.

A continuación, se presentan ejemplos de hechos relevantes que las C.C.A.F. deben reportar.

- a) Inicio o término de beneficios contemplados en los Reglamentos de los Regímenes de Crédito Social, Prestaciones Adicionales y Prestaciones Complementarias.
- b) Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración (gerentes, directores, fiscal, auditor interno).
- c) Suscripción de contratos y otro tipo de convenios con asesores, directores, empresas y otras personas naturales y jurídicas relacionadas con la administración superior de la C.C.A.F. (directores, gerente general y fiscal).

Se entenderá por **relacionado** hasta el segundo grado de consanguinidad y hasta el primer grado de afinidad.

- d) Apertura y cierre de procesos judiciales en contra de la Caja, como también efectuados por ésta, por sumas superiores a cinco mil unidades de fomento (U.F.), incluyendo costas y honorarios. Debe enviarse copia de la demanda y de la sentencia en cada caso.
- e) Acuerdos sobre gastos, inversiones y licitaciones de compras y proveedores, cuyos montos superen, en su totalidad, las diez mil U.F., y de arrendamientos o contratación de servicios, cuyo monto mensual supere las mil U.F. Deben informarse las empresas que intervienen, el contenido y las condiciones que se incluirán en el contrato, cualquiera sea su naturaleza.
- f) Hechos que afecten, en forma general, el otorgamiento oportuno de los beneficios.
- g) Acuerdos sobre apertura y cierre de sucursales.
- h) Variaciones notorias o inusuales en cualquier variable o indicador de carácter económico, financiero, comercial relevante de la C.C.A.F., o de sus sociedades u organismos filiales, que puedan tener influencia significativa en su gestión, o en términos de la oportunidad de las prestaciones de seguridad social o bienestar social que otorgan a sus afiliados. Debe explicar sus motivos.
- i) Cualquier otro hecho que tenga o pueda tener una influencia significativa en su gestión administrativa, operacional o económica financiera, o en términos de la oportunidad de las prestaciones de seguridad social o bienestar social que otorgan a sus afiliados, incluyendo aquellos ocurridos en las sociedades u organismos filiales de la Caja.

5.3.2 POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El directorio de cada C.C.A.F. debe establecer una Política de Divulgación de Hechos Relevantes. Dicha política y sus modificaciones deben ser enviadas para conocimiento de esta Superintendencia, dentro del plazo máximo de tres días hábiles contado desde su aprobación en la sesión de directorio más próxima.

Adicionalmente, es responsabilidad del Gerente General de cada C.C.A.F. definir y aplicar un manual de procedimientos que asegure la detección, divulgación y comunicación a esta Superintendencia de los hechos relevantes señalados en la presente normativa.

5.3.3 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados a enviar el reporte de Hechos Relevantes señalado en el punto 2 anterior, se requiere que los Gerentes Generales de cada Caja de Compensación envíen el nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de al menos dos usuarios que se encuentren especialmente autorizados a reportar, en el formato establecido en el Anexo N°1: Formulario web de Hechos Relevantes del Título III del Libro V de este Compendio de la

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.

5.3.4 ANEXOS



Anexo N°1: Formulario web de Hechos Relevantes

5.4 TÍTULO IV: COTIZACIONES PREVISIONALES

Las Cajas de Compensación autorizadas para administrar el régimen de prestaciones por incapacidad laboral respecto de sus trabajadores afiliados afectos al Código del Trabajo del sector privado, de las empresas autónomas del Estado y de aquéllas en que éste o las entidades del sector público tengan una participación mayoritaria y de los regidos por la Ley N°19.070, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está contenido en el D.F.L. N°1, de 1997, del Ministerio de Educación y por la Ley N°19.378, perciben una parte del porcentaje de la cotización para salud de las remuneraciones imponibles de los trabajadores adscritos al Fondo Nacional de Salud cuyos empleadores se encuentren afiliados a la misma. Dicha cotización se destina al financiamiento del régimen de subsidios por incapacidad laboral, y se deduce de las cotizaciones establecidas en la columna 1 del artículo 1° del D.L. N°3.501, de 1980 o de la establecida en el inciso segundo del artículo 84 del D.L. N°3.500, de 1980, según corresponda.

En este sentido, las C.C.A.F. recaudan y controlan la declaración y pago de las cotizaciones que correspondan conforme al párrafo anterior, para el régimen de subsidios por incapacidad laboral.

A continuación, se indican las instrucciones que ha impartido la Superintendencia de Seguridad Social a la Cajas, en materia de cotizaciones previsionales.

5.4.1 RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES PREVISIONALES POR INTERNET, MECANISMO DE DECLARACIÓN Y NO PAGO Y PAGO ATRASADO DE COTIZACIONES PREVISIONALES

El desarrollo alcanzado por Internet en los últimos años en materia de intercambio electrónico de información y de fondos, con transacciones que tienen altos niveles de seguridad, integridad y confidencialidad, ha llevado a esta Superintendencia a considerar importante incorporarla como otra herramienta tecnológica aplicable a la recaudación de las cotizaciones previsionales que realizan nuestras entidades fiscalizadas, incluidos los pagos atrasados y la declaración y no pago de las cotizaciones previsionales.

Se ha tenido en consideración, asimismo, el beneficio que reporta tanto a las entidades sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia como a los empleadores y a los trabajadores independientes, el incorporar la recaudación electrónica como una herramienta más a aplicar para el pago de las cotizaciones previsionales.

Por lo tanto, se ha estimado necesario, junto con autorizar a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar para que su recaudación de cotizaciones previsionales se efectúe mediante la transmisión electrónica de información por la vía de Internet, establecer las normas que regulen dicho proceso de pago, y las pautas generales que se deben cumplir para que dichos pagos se realicen en forma segura, íntegra y confidencial, enfatizando aquellos aspectos relacionados con los mecanismos de control, los medios de certificación de las operaciones realizadas, los convenios que se suscriban y los respaldos que se generen como producto de la ejecución de este nuevo medio de pago.

El servicio de recaudación electrónica por Internet debe efectuarse exclusivamente por las empresas administradoras de sitios web que cumplan con los requisitos técnicos que se exigen en el numeral 5.4. del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833. Los empleadores pueden enterar sus cotizaciones previsionales a través de una modalidad que contemple el diseño de un sistema íntegramente electrónico o de uno mixto, donde se combine el envío de transferencias electrónicas de información con una forma de pago tradicional.

La entidad previsional podrá contratar el servicio de recaudación electrónica con una empresa externa propietaria de un Sitio web o desarrollar su propia solución.

Para los efectos del presente numeral 5.4. del Título IV de este Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, se entenderán como **entidades recaudadoras** a las entidades previsionales sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Asimismo, se entenderá por **Superintendencia**, la Superintendencia de Seguridad Social.

5.4.1.1 Definiciones

1. Sistema de pago electrónico: es el pago de las cotizaciones previsionales que se realiza íntegramente mediante transferencias electrónicas de información, e instrucciones de pago al Sitio Web.

2. Sistema de pago mixto: es el pago de las cotizaciones previsionales que se realiza mediante una combinación de transferencias electrónicas de información y de medios de pago tradicionales.
3. Convenio de cargo automático: es aquel mediante el cual el empleador o trabajador independiente autoriza al banco donde mantiene la cuenta corriente para que pague las cotizaciones previsionales.
4. Sitio Web: es un centro de procesamiento destinado a la recaudación de cotizaciones previsionales que provee los servicios de intercambio de información a los usuarios por Internet, debiendo cumplir los requerimientos que establece este numeral 5.4 del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833.
5. Transferencias electrónicas de información
 - a) Declaración:

Transferencia electrónica de información que es generada por cada empleador o trabajador independiente para ser enviada a la entidad recaudadora de destino, a través del Sitio Web, donde residen los datos correspondientes a cada uno de los trabajadores, respectivamente. Esta transferencia electrónica debe tener asignada un número de folio y registrar todos aquellos datos incluidos en las respectivas planillas de declaración y pago de cotizaciones
 - b) Orden de pago:

Transferencia electrónica de información que es generada por cada empleador o trabajador independiente simultáneamente a la generación y envío de la **Declaración** y que tiene como destinatario la entidad recaudadora o el banco, a través del Sitio Web. En esta transferencia electrónica de información el empleador o trabajador independiente debe indicar la fecha en que instruye a su banco debitar en su cuenta corriente un monto total para que sea abonado a la cuenta corriente de la entidad recaudadora. Adicionalmente, debe registrar como dato de referencia el número de folio asignado a la **Declaración**, y que identifica la operación.
 - c) Crédito:

Transferencia electrónica de información que es generada por el banco y que tiene como destinataria a la Entidad Recaudadora, a través del Sitio web. Esta informa del abono efectuado en la cuenta corriente de la entidad recaudadora por el valor de las cotizaciones y aportes previsionales. Debe registrar como dato de referencia el número de folio asignado a la **Declaración** que identifica la operación.
 - d) Débito:

Transferencia electrónica de información que es generada por el banco y que queda a disposición del empleador o trabajador independiente en el Sitio Web, para que éstos verifiquen el cargo efectuado en su cuenta corriente por el valor de las cotizaciones previsionales pagadas. Debe registrar como dato de referencia el número de folio asignado a la **Declaración** que identifica la operación.
 - e) Confirmación:

Transferencia electrónica de información que es generada por la Entidad recaudadora y que queda a disposición del empleador o trabajador independiente en el Sitio Web, para que certifique que las cotizaciones previsionales han sido pagadas. Debe registrar como dato de referencia el número de folio asignado a la **Declaración** que identifica la operación.
 - f) Comprobante de pago:

Transferencia electrónica de información generada por la entidad recaudadora en caso de ocuparse el sistema mixto de pago de cotizaciones previsionales que tiene como destino el empleador o trabajador independiente. Esta transferencia indica los datos de la empresa y el desglose de los antecedentes del pago. Adicionalmente debe registrar como dato de referencia el número asignado a la **Declaración**, y que identifica la operación.

5.4.1.2 Modelo Operacional

1. Los distintos agentes participantes en el proceso de recaudación electrónica deben celebrar convenios de prestación de servicios que permitan hacer operativo el modelo definido. Por agentes participantes se entienden los siguientes: las Cajas de compensación de Asignación Familiar, los empleadores y trabajadores independientes, las empresas administradoras de Sitios Web y los bancos.
2. Los empleadores o trabajadores independientes que decidan realizar el pago de las cotizaciones previsionales por Internet deben registrarse en alguna de las empresas administradoras de Sitios Web destinadas al servicio de recaudación electrónica. Estas empresas pueden corresponder a una empresa creada por la propia entidad recaudadora o una externa con la cual se hubiese suscrito un convenio.
3. El registro deben efectuarlo los empleadores o trabajadores independientes mediante la inscripción electrónica en la empresa administradora, a través del Sitio Web, aportando la siguiente información:
 - a) Identificación (razón social o apellido paterno, apellido materno y nombres)
 - b) RUT

- c) Código de actividad económica (según el clasificador del Servicio de Impuestos Internos).
 - d) Dirección (calle, número, departamento, comuna, ciudad y región)
 - e) Teléfono
 - f) Nombre representante legal
 - g) RUT del representante legal
 - h) Banco y número de la cuenta corriente asociada al convenio de cargo automático
 - i) Dirección de correo electrónico
 - j) Modalidad de pago de las cotizaciones previsionales (Sistema Electrónico o Sistema Mixto)
4. La inscripción en el Sitio Web tiene como finalidad permitir que el empleador o trabajador independiente pague sus cotizaciones previsionales de indemnización en forma electrónica por Internet. Esta incorporación no debe significar costo alguno para ellos.
 5. La inscripción electrónica debe ser confirmada por la empresa administradora del Sitio Web a cada uno de los empleadores o trabajadores independientes, con el otorgamiento de un código de participante y las claves de identificación y de seguridad de uso exclusivo, siendo ella la responsable de certificar la entrega de los respectivos códigos y claves.
 6. Para que el empleador o trabajador independiente pueda operar a través del Sitio web destinado al servicio de recaudación electrónica, se requiere que suscriba un convenio de cargo automático con el banco donde mantiene su cuenta corriente, salvo que hubiese escogido como modalidad el Sistema de Pago Mixto.
 7. Una vez que se encuentre perfeccionado el procedimiento de incorporación al Sitio Web y se encuentre vigente el convenio de cargo automático, el empleador o trabajador independiente se encuentra en condiciones de iniciar sus pagos por Internet en la modalidad del Sistema de Pago Electrónico. En el caso del Sistema de Pago Mixto, la condición es solamente haber perfeccionado su incorporación al Sitio web.
 8. El banco procederá a cargar en la cuenta corriente del empleador o trabajador independiente los montos indicados en la **Orden de pago**, recibida a través del Sitio web, y abonarlos en las cuentas corrientes de las entidades recaudadoras habilitadas para este fin. En el caso que las cuentas corrientes del empleador y la entidad recaudadora sean del mismo banco, el empleador o trabajador puede realizar el pago mediante un traspaso de fondos equivalente al monto que deba cancelar según consta en su declaración, sin que sea necesario el envío de la **Orden de pago**.
 9. Los empleadores o trabajadores independientes accederán al servicio de recaudación electrónica por medio de un sistema de claves, que deben ser otorgadas y administradas por la empresa administradora del Sitio web. El empleador por sí o a través de su representante legal y el trabajador independiente son exclusivamente responsables del uso de estas claves de seguridad.
 10. Las Entidades recaudadoras son exclusivamente responsables de que las empresas administradoras de Sitios Web cumplan con los mecanismos de seguridad referidos a la entrega e inhabilitación de las claves de seguridad de los agentes participantes, en la oportunidad en que ello sea requerido.

5.4.1.3 Modalidades de pago

5.4.1.3.1 Sistema de pago electrónico

1. El sistema de pago electrónico comienza con el envío por parte del empleador o trabajador independiente de dos transferencias electrónicas simultáneas de información a la empresa administradora del Sitio web; la primera correspondiente a la planilla de pago de cotizaciones previsionales (**Declaración**) y la segunda, con la información de la orden de pago (**Orden de pago**). Esta empresa debe recibir la **Declaración** electrónica y transmitirla de inmediato a la entidad recaudadora de destino; a su vez, la **Orden de pago** electrónica la transmitirá al banco donde mantiene el convenio de cargo automático, de acuerdo con la fecha de pago indicada en dicha orden, la cual no podrá ser posterior al plazo legal establecido para el cumplimiento de las obligaciones previsionales. La empresa administradora del Sitio web debe coordinarse con el banco para que el envío de la **Orden de pago** electrónica se realice en una fecha tal que permita procesar oportunamente el cargo en la cuenta corriente.
2. En caso que, por convenio entre la entidad recaudadora y el empleador o trabajador independiente, el pago se realice mediante un traspaso de fondos entre cuentas corrientes del mismo banco, no es necesario transmitir la **Orden de pago**, ya que el pago lo realiza directamente el empleador o trabajador independiente. La entidad recaudadora debe coordinarse con el banco para que los traspasos de fondos se realicen sólo hasta antes de la fecha de pago.
3. La **Orden de pago** electrónica contiene el valor total registrado en la planilla de pago de cotizaciones previsionales

(**Declaración**). El traspaso de fondos entre cuentas corrientes del mismo banco sólo debe ser aceptado si corresponde a la cantidad exacta que se registró en la Declaración.

4. El banco al recibir la **Orden de pago** electrónica debe proceder a realizar el cargo en la cuenta corriente bancaria del empleador o trabajador independiente por el valor total de las cotizaciones previsionales, y el mismo día abonará dicho monto en la cuenta corriente de la entidad recaudadora a la cual corresponde la operación, utilizando para esto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero.
5. El banco, a través del Sitio Web, debe notificar al empleador o trabajador independiente, el mismo día de efectuadas las operaciones descritas en el número anterior, la materialización del cargo en su cuenta corriente mediante una transferencia electrónica denominada **Débito** y a la entidad recaudadora sobre el abono de los fondos con otra transferencia electrónica denominada **Crédito**.
6. A más tardar el tercer día hábil siguiente a la recepción del **Crédito** electrónico, la entidad recaudadora debe conciliar los datos que éste contiene con los de las planillas de pago de cotizaciones previsionales correspondientes (**Declaración**). El mismo día de realizada dicha conciliación y comprobado que no existen diferencias, la entidad recaudadora pondrá a disposición del empleador o trabajador independiente, a través del Sitio web, una **Confirmación** electrónica donde se certifique el resultado de la operación. Esta **Confirmación** debe contener la firma digital de la entidad recaudadora hacia el Sitio Web.
7. En el evento que el banco determine que el empleador o trabajador independiente no dispone en su cuenta corriente de fondos suficientes para financiar las cotizaciones previsionales, debe rechazar la **Orden de pago** electrónica y en el mismo acto dará aviso de la situación a la entidad recaudadora y al titular de la cuenta corriente a través del Sitio Web. En este caso, toda la operación de pago quedará sin efecto. El empleador o trabajador independiente podrá dar cumplimiento a sus obligaciones volviendo a repetir íntegramente el ciclo de pago. En caso que el plazo legal hubiere vencido, el cumplimiento de la obligación debe efectuarse por los procedimientos tradicionales vigentes para cotizaciones atrasadas, pudiéndose, en tal caso, homologar la **Declaración** efectuada a una declaración y no pago de las cotizaciones por el empleador o la entidad pagadora de subsidios, según corresponda.
8. El pago de las cotizaciones previsionales mediante esta modalidad se tendrá como efectivamente realizado, sólo una vez que se hayan consignado en el sitio web en forma simultánea la **Declaración** y la **Orden de pago** electrónicas. En caso que sea mediante convenio de traspaso de fondos entre cuentas corrientes del mismo banco, sólo se necesitará la **Declaración** y cuando los fondos correspondientes a dicha operación hayan sido transferidos desde la cuenta corriente bancaria del empleador o trabajador independiente hacia la cuenta corriente bancaria de la entidad recaudadora y se transmita la información electrónica referida al **Débito**, **Crédito** y **Confirmación**, respectivamente.

5.4.1.3.2 Sistema de pago mixto

1. Este sistema comienza con el envío por parte del empleador o trabajador independiente de una transferencia electrónica de información a la empresa administradora del Sitio web, correspondiente a la planilla de pago de cotizaciones previsionales (**Declaración**) La aplicación computacional que construya la empresa administradora del Sitio Web, debe considerar que el empleador o trabajador independiente al optar por la modalidad mixta, pueda imprimir en sus propios sistemas un formulario denominado **Comprobante de pago**. Este último es un resumen de la información que contiene la **Declaración** electrónica, con un número de folio que identifica la operación y que está contenido en la **Declaración**.
2. Este **Comprobante de pago** debe emitirse por cada declaración enviada por el empleador o trabajador independiente. Esta transferencia electrónica debe contener al menos los datos de la empresa o trabajador independiente, los antecedentes desglosados del pago - detalle de a quien se le está pagando y a qué corresponde cada cantidad a pagar además de un resumen del pago. Además, debe constar en a lo menos dos ejemplares con la siguiente distribución:
 - a) Original Entidad Recaudadora.
 - b) Copia empleadora o trabajador independiente.
3. La empresa administradora del Sitio web debe recibir la **Declaración** y transmitirla de inmediato a la entidad recaudadora de destino. Una copia de la **Declaración** y del **Comprobante de pago** debe quedar disponible para ser consultada en el Sitio web por el agente recaudador y así conciliar el pago con su correspondiente **Declaración**.
4. El empleador o el trabajador independiente con el **Comprobante de pago** concurrirá a las oficinas de la entidad recaudadora para efectuar el pago de las cotizaciones previsionales realizado bajo esta modalidad. El agente recaudador debe verificar en el sitio web la coincidencia de la información registrada en la **Declaración** electrónica con la del **Comprobante de pago** verificando al menos la siguiente información: Entidad recaudadora de destino, razón social o nombre del empleador o trabajador independiente, RUT, número de folio, período de pago y monto a pagar.

5. El agente recaudador procederá a timbrar el **Comprobante de pago** y a entregar su copia al empleador o trabajador independiente, una vez que haya dado cumplimiento a la verificación descrita en el número anterior.
6. La entidad recaudadora debe conciliar la recaudación bajo esta modalidad, considerando la **Declaración** con los **Comprobantes de pago** y los respectivos fondos depositados.
7. El pago de las cotizaciones previsionales de acuerdo a la modalidad del Sistema de Pago Mixto se tendrá como efectivamente realizado cuando el agente recaudador estampe su timbre en el **Comprobante de pago**.
8. En el evento que el empleador no efectúe el pago dentro del plazo legal establecido para tales efectos, la transmisión electrónica de la planilla de cotizaciones podrá homologarse a una declaración y no pago de las cotizaciones por el empleador, trabajador independiente o la entidad pagadora de subsidios, según corresponda.

5.4.1.3.3 Reglas comunes

1. El pago de cotizaciones previsionales mediante transmisión electrónica de información e instrucciones de transferencias de fondos por Internet que se autoriza en el presente numeral 5.4 del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, rige respecto de los trabajadores dependientes e independientes, condicionado a que el empleador o trabajador independiente que se registre en este sistema, se encuentre debidamente inscrito en el Sitio Web y siempre que los pagos se realicen dentro del plazo legal.
2. En el caso de aquellos empleadores que hubiesen enviado la **Declaración y Orden de pago** electrónicas, ya sea utilizando el sistema electrónico o mixto, pero no se hubiese producido el pago de las cotizaciones previsionales y aportes de indemnización, la entidad recaudadora debe iniciar, dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo legal para realizar dicho pago, todos los procedimientos administrativos establecidos en la normativa vigente de cobranza.
3. Las entidades pagadoras de subsidios pueden realizar sus pagos por Internet en su calidad de empleador o como pagadora de beneficios.
4. La entidad recaudadora debe certificar ante este organismo Contralor, los agentes participantes y otras instituciones, las operaciones referidas al servicio de recaudación electrónica. Para tal efecto, debe mantener respaldado y disponible en medios magnéticos como mínimo durante cinco años, las transferencias electrónicas de información intercambiada.
5. Las entidades recaudadoras están obligadas a implementar y disponer de procedimientos de auditoría que tengan como propósito verificar que las cotizaciones previsionales y aportes de indemnización pagadas mediante las dos modalidades definidas, han sido correctamente ejecutadas.
6. Las Entidades recaudadoras deben considerar la recaudación electrónica de las cotizaciones previsionales de la misma forma que los pagos efectuados de acuerdo con el procedimiento tradicional y, por lo tanto, deben cumplir con los mismos niveles de exigencia y de validación establecidos en la normativa vigente.

5.4.1.3.4 Requerimientos del sitio web

1. El Sitio Web para el intercambio de información debe proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, compatibilidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que el proceso de recaudación de cotizaciones previsionales se efectúe de la forma más fácil y expedita posible.
2. El nombre del dominio del Sitio web debe ser válido en Internet.
3. El Sitio Web debe poseer una certificación digital que compruebe la autenticidad de él, otorgado y emitido por una autoridad certificadora constituida legalmente, sea nacional o internacional. El certificado digital debe cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información.
4. La empresa administradora del sitio Web debe cumplir con las siguientes medidas de seguridad, además de las definidas en el numeral 5.4 del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833:
 - a) Disponer de un perfil de seguridad que garantice el acceso sólo a los operadores autorizados.
 - b) Disponer de mecanismos para detectar si los mensajes transmitidos sufrieron alguna pérdida o alteración entre el emisor y el receptor.
 - c) Transmitir los mensajes encriptados, para resguardar la confidencialidad de los mismos.
 - d) Disponer de mecanismos que garanticen la imposibilidad de que alguna de las partes del intercambio pueda

desconocer su participación en él.

- e) Certificar el origen de cada mensaje.
 - f) Certificar la recepción de los mensajes.
 - g) Verificar que el receptor corresponde al destinatario del mensaje e impedir que un tercero pueda acceder al contenido del mismo.
 - h) Disponer de un sistema de firma electrónica.
 - i) Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - j) Proveer de elementos de respaldo de los mensajes enviados y recibidos.
5. El Sitio Web debe disponer de componentes intuitivos, interfaces, formularios electrónicos, software de características que lo hagan de fácil comprensión y operación a nivel de usuarios. El software que permita realizar la recaudación en forma electrónica a los empleadores y trabajadores independientes debe quedar a su disposición a través del Sitio web, de tal forma que permita a los empleadores o trabajadores independientes las siguientes formas de operación:
- a) Interactuando directamente con el Sitio web.
 - b) Transfiriendo la aplicación computacional que permite la recaudación electrónica desde el Sitio Web hacia sus propios sistemas de información.
6. Además, la empresa administradora del sitio Web, puede crear programas computacionales compatibles con los sistemas utilizados por los empleadores y trabajadores independientes, con el objeto de permitirles convertir e importar formatos estándares de información desde sus sistemas de remuneraciones.
7. El servicio de recaudación electrónica por Internet debe efectuarse exclusivamente por aquellas empresas administradoras de Sitios web que cumplan con los requisitos técnicos definidos en los números 1 al 6 anteriores. Además, por la confidencialidad de la información que se transmite, los convenios deben indicar expresamente que, tanto la empresa administradora del Sitio web como el personal a su cargo, no pueden usar en ningún caso y en ninguna circunstancia la información que viene contenida en las declaraciones de los empleadores o trabajadores independientes. Para estos efectos, el referido convenio debe establecer algún tipo de sanción (término anticipado del contrato, multa y/ indemnización de perjuicios) para el caso en que se infrinja esta prohibición por parte de la empresa administradora del Sitio Web.
8. Antes de celebrar los convenios, las entidades recaudadoras deben verificar el cumplimiento de tales exigencias, sólo una vez comprobado esto se procederá a la firma de él, incorporando las cláusulas pertinentes con dichos aspectos y prohibiciones.
9. La empresa administradora del Sitio Web debe asegurar físicamente la información, es decir sus servidores deben contar con elementos de protección certificados y encontrarse en salas que cumplan con los requerimientos estándares de seguridad. Lo anterior también debe ser verificado por la entidad recaudadora antes de la firma del respectivo convenio.
10. La empresa administradora del Sitio web, para determinar la autenticidad de los empleadores y trabajadores independientes que utilicen el servicio de recaudación electrónica, puede utilizar alguno o una combinación de los siguientes métodos:
- a) Claves y password o pin personales.
 - b) Certificados digitales.
 - c) Firmas digitales o llaves privadas y públicas.
 - d) Tarjetas personales de identificación segura.
11. La empresa administradora del Sitio Web es responsable exclusiva de otorgar y administrar los métodos de autenticación de los empleadores y trabajadores independientes definidos en el número anterior. Los métodos señalados en las letras b), c) y d), del número 10 precedente, deben estar debidamente certificados.
12. Las administradoras que opten por desarrollar sus propios Sitios web destinados a la recaudación electrónica de cotizaciones previsionales deben cumplir con todas las normas establecidas en el numeral 5.4 Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833.
13. Las empresas administradoras de Sitios Web pueden utilizar un sistema de comunicaciones de correo electrónico con el objeto de informar a los distintos agentes participantes los eventos o situaciones asociados al ciclo de pago electrónico de las cotizaciones previsionales, excluidas las transferencias electrónicas de información de definidas en el numeral 5.4 del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833 (**Declaración, Orden de pago, Comprobante de pago, Crédito, Débito y Confirmación**). A modo de ejemplo se tienen las siguientes situaciones: la cuenta corriente tiene saldo insuficiente, cotizaciones que se registraron en rezagos, etc.

5.4.1.3.5 Mecanismos de control

1. Las entidades recaudadoras deben adoptar las medidas necesarias para que los pagos de cotizaciones previsionales realizados por Internet se efectúen en forma segura, íntegra y confidencial.
2. El contrato de prestación de servicios suscrito entre la empresa administradora del Sitio web y la entidad recaudadora, además de los requisitos adicionales definidos en el numeral 5.4 Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833, debe contener estipulaciones que consideren el cumplimiento de las siguientes medidas de control:
 - a) Asegurar que todas las transferencias electrónicas de información definidas por el numeral 5.4 del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833 se transmitan encriptadas.
 - b) Funcionalidad permanente y con altos estándares de calidad, seguridad y disponibilidad de servicio.
 - c) Disponibilidad de un software de características que lo hagan de fácil uso, aplicación y comprensión en el ámbito del usuario. Entre ellas, que asigne automáticamente un número único de folio a cada transferencia electrónica relacionada con el pago de las cotizaciones previsionales.
 - d) El software descrito en la letra precedente tiene que permitir que se verifique la información que el empleador o trabajador independiente ingrese en las transferencias electrónicas de información **Declaración y Orden de pago** antes de ser aceptada por la empresa administradora del Sitio Web. Estas transferencias de información sólo pueden transmitirse una vez que se compruebe que no existan errores. Al menos, deben considerarse los siguientes aspectos:
 - i) Que se registren los datos de los campos con información obligatoria, según corresponda (identificación del trabajador, Rut válido, remuneración imponible, monto de la cotización obligatoria, entidad destinataria de la transferencia electrónica de información, etc.).
 - ii) Que el valor total a pagar por cotizaciones previsionales, informados en la **Declaración**, sea igual al registrado en la correspondiente **Orden de pago** en el Sistema Electrónico o al traspaso de fondos entre cuentas corrientes del mismo banco, y con en el **Comprobante de pago** en el Sistema Mixto.
 - iii) Que las cotizaciones previsionales sean calculadas correctamente (que su valor no sobrepase el límite máximo imponible, que el porcentaje de la cotización obligatoria que se aplique sea el vigente, etc.).
 - e) Garantizar la distribución oportuna de la totalidad de las transferencias electrónicas de información recibidas dentro del horario bancario.
 - f) Contar con un servicio de almacenamiento y recuperación de transferencias electrónicas de información.
 - g) Generar medios de prueba en un período de, a lo menos, 5 años desde la fecha de generación de las transacciones y certificarlas ante los distintos agentes participantes.
 - h) Proporcionar reportes de ruta y estado de las transferencias electrónicas de información, que permitan conocer en forma permanente si éstas han sido correctamente recibidas o se encuentran pendientes.
 - i) Asegurar a la Superintendencia el acceso expedito y sin formalidades de ninguna especie a la información mantenida por la empresa administradora del Sitio web.
3. La empresa administradora del Sitio web debe poner a disposición de las entidades recaudadoras el software descrito en el número dos anterior (sobre mecanismos de control), para su estudio, evaluación y aprobación. El Gerente General o Director Nacional de la entidad recaudadora o quien legalmente lo subrogue autorizará formalmente por escrito su aplicación.
4. El número único de folio es en exclusiva la referencia de control válida que reconoce la Superintendencia a objeto de asociar en forma inequívoca la transacción con las distintas transferencias electrónicas de información que la conforman. En consecuencia, éste debe ser obligatoriamente referenciado en la **Declaración, Orden de pago, Débito, Crédito y Confirmación**.
5. Cuando exista más de una empresa administradora de Sitio Web para efectos de la recaudación electrónica, las entidades recaudadoras deben adoptar todas las medidas de control necesarias para que el folio de las transferencias electrónicas de información cumpla con la condición de ser único en todo el sistema, para lo cual su estructura debe contener caracteres de codificación exclusiva que identifiquen al Sitio Web.

5.4.1.3.6 Procedimiento para el pago

1. El pago de cotizaciones previsionales mediante el sistema de transmisión electrónica de información e instrucciones

de transferencias de fondos por Internet, debe sujetarse íntegramente a todas las disposiciones legales y reglamentarias establecidas en la Ley N°17.322 y a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en todo lo que respecta al procedimiento y plazo establecido tanto para que los empleadores o trabajadores independientes realicen el pago como en cuanto a la información que debe respaldar dicho pago.

2. Los empleadores deben enviar sus transferencias electrónicas de información por Internet dentro de los 10 primeros días de cada mes (actualmente hasta el día 13 de cada mes), permitiendo que los cargos y abonos en sus cuentas corrientes y de las entidades recaudadoras, respectivamente, se hagan efectivos a más tardar el día 10 del mes (actualmente día 13 del mes) en que debe realizarse el pago o el primer día hábil siguiente, si dicho plazo expirare en días sábado, domingo o festivo. En el caso de los trabajadores independientes, las transferencias electrónicas de información por Internet correspondientes a los pagos pueden enviarse hasta el último día hábil de cada mes, pero permitiendo que los cargos y abonos en sus cuentas corrientes y de las entidades recaudadoras respectivamente, se hagan efectivos a más tardar el último día hábil del mes en que corresponda pagar las cotizaciones previsionales.
3. Se entenderá que una cotización previsional se encuentra pagada, una vez que se hubiesen dado por finalizado íntegramente los procedimientos establecidos en el numeral 5.4.1.3. del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833, según corresponda.
4. Cuando un empleador pague cotizaciones previsionales por remuneraciones y gratificaciones en un mismo mes, deben efectuarse dos **Declaraciones** distintas, para cada uno de los procesos.
5. En caso de errores en la imputación de los valores en las cuentas corrientes bancarias de las Entidades Recaudadoras, su regularización se efectuará ciñéndose estrictamente a las normas vigentes sobre devolución de pagos indebidos.
6. Las Entidades Recaudadoras deben tener en sus agencias, a más tardar 48 horas después de que se efectúe el pago de cotizaciones por Internet en cualquiera de sus modalidades a disposición de los empleadores y trabajadores independientes, las planillas impresas de pago de cotizaciones previsionales en el formato habitual, no siendo necesario que se imprima el detalle de dichas planillas, salvo petición del empleador o trabajador independiente.
7. Para los efectos de materializar la obligación señalada en el número anterior, y teniendo presente que conforme a la Ley N°17.322, el trabajador independiente, el empleador o la entidad pagadora de subsidios, según corresponda, es quien tiene la obligación legal de declarar y pagar las cotizaciones previsionales en las entidades recaudadoras, mediante la suscripción de un mandato se otorgará poder suficiente a la entidad recaudadora, para que ésta en nombre y representación del trabajador independiente, empleador o entidad pagadora de subsidios, imprima y firme la información de la declaración de la planilla enviada vía Internet. La entidad recaudadora debe entregar en forma personal u obtener directamente del Sitio Web, el mandato diseñado para estos efectos.
8. El trabajador independiente, empleador o entidad pagadora de subsidios, según corresponda, debe completar y firmar el formulario. En el caso de las personas jurídicas, debe ser firmado por su representante legal.
9. El mandato, una vez firmado, debe entregarse en la entidad recaudadora al momento de solicitar las planillas de pago de cotizaciones previsionales. Esta debe verificar que la firma estampada corresponda a la persona que se individualiza como trabajador independiente o representante legal del empleador o entidad pagadora de subsidios.
10. El trabajador independiente, empleador o entidad pagadora de subsidios al momento de solicitar las planillas de pago de cotizaciones previsionales en la entidad recaudadora debe presentar el comprobante de pago o la confirmación electrónica según corresponda.

5.4.1.3.7 Certificación de pago

1. En el Sistema Electrónico de pago de cotizaciones previsionales, una vez que se han abonado los valores en las cuentas corrientes bancarias de la entidad recaudadora y se han conciliado con la información registrada en la **Declaración** electrónica, las entidades recaudadoras deben poner a disposición del empleador o trabajador independiente en el Sitio web, la **Confirmación** electrónica que certifique el pago realizado. Esta **Confirmación** debe contener la firma digital de la entidad recaudadora hacia el Sitio Web.
2. La **Confirmación** electrónica debe contener en su texto la siguiente glosa:

Nombre Entidad Recaudadora certifica que el pago de las cotizaciones previsionales que ha sido enviado vía Internet por el empleador/trabajador independiente _____ RUT N° _____, correspondiente a las remuneraciones devengadas en el mes __/__/__ ha sido recibida con fecha __/__/__. La declaración completa puede ser verificada en este Sitio Web, utilizando para su consulta sus claves secretas de identificación y seguridad y el número de folio de su DECLARACIÓN electrónica.

3. La certificación del pago en el Sistema Mixto está constituida por el respectivo comprobante de pago, debidamente timbrado por el banco o agente recaudador, según corresponda.

5.4.1.3.8 Respaldos

1. El día 25 de cada mes las entidades recaudadoras deben tener respaldada toda la información referida a los pagos electrónicos de cotizaciones previsionales realizados durante el mes anterior. Las transferencias electrónicas de información que se respaldarán son la **Declaración, Crédito y Confirmación**.
2. La **Declaración** electrónica debe estar claramente referenciada en los registros personales, con el propósito de que se pueda comprobar en cualquier oportunidad que los movimientos acreditados en ellas, cuentan con el debido respaldo del pago electrónico.

5.4.1.3.9 Convenios

1. Los agentes que participen en el proceso de recaudación electrónica de las cotizaciones previsionales y aportes de indemnización deben celebrar los siguientes convenios de prestación de servicios:
 - a) Convenio de prestación de servicios entre la empresa administradora del Sitio Web y la respectiva Entidad Recaudadora, para la recaudación electrónica de cotizaciones previsionales. Este convenio debe contener obligatoriamente, a lo menos, las siguientes estipulaciones:
 - i) La obligación por parte de la empresa administradora del Sitio web de no manipular ni respaldar para su uso la información enviada por los empleadores o trabajadores independientes en las respectivas **Declaraciones**.
 - ii) La obligación de no discriminar en forma alguna entre empleadores y trabajadores independientes para la recaudación de las cotizaciones previsionales.
 - iii) Que el costo del convenio sea de cargo exclusivo de la Entidad recaudadora que encarga el servicio, no pudiendo significar gasto alguno para los empleadores o trabajadores independientes.
 - iv) Mecanismos de solución de divergencias.
 - v) Dar estricto cumplimiento a las normas impartidas en el numeral 5.4 del Título IV del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833.
 - b) Registro del empleador o trabajador independiente en la empresa administradora del Sitio Web. La Entidad Recaudadora debe informar a los empleadores y trabajadores independientes, cuáles son los Sitios web habilitados para operar.
 - c) Convenio de Cargo Automático u otro acuerdo de traspaso de fondos entre el empleador o el trabajador independiente y su banco, autorizando los cargos en su cuenta corriente producto del pago de las cotizaciones previsionales y aportes de indemnización y el abono a las cuentas corrientes de la Entidad recaudadora.
 - d) Convenio de prestación de servicios entre las entidades recaudadoras y los bancos, para que éstos carguen el valor de las cotizaciones previsionales y aportes de indemnización en las cuentas corrientes de los empleadores y trabajadores independientes y los abonen en las cuentas corrientes bancarias de las entidades recaudadoras, considerando para esto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero.
2. Los convenios deben ser suscritos por los representantes legales de los respectivos agentes o por quienes ellos mismos designen mediante escritura pública. Estos convenios deben contener, a lo menos, las cláusulas que se indican a continuación, según corresponda:
 - a) Regulación de responsabilidades entre los distintos agentes, en lo que se refiere al uso y prestación del servicio.
 - b) Establecer la duración del contrato.
 - c) Permitir el acceso al servicio de nuevas entidades recaudadoras, como asimismo su término en caso de liquidación o fusión.
 - d) Establecer las responsabilidades de los agentes por el inadecuado uso y prestación del servicio.
 - e) Definir detalladamente el servicio otorgado, especificando los mecanismos de seguridad, integridad, control y confidencialidad de las operaciones que se efectúen.
 - f) Permitir a la Superintendencia el acceso expedito e inmediato a toda la información almacenada en los registros históricos de la empresa administradora del Sitio web.
 - g) Definir mecanismos para la solución de divergencias.
 - h) Incorporar las exigencias establecidas en el N° 2 del numeral 5.4.1.3.5 sobre Mecanismos de Control de este Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, para el Convenio suscrito entre la empresa

administradora del Sitio Web y la entidad recaudadora.

3. Las entidades recaudadoras son responsables de las funciones que deleguen por los servicios contratados, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. En este sentido, todos los contratos deben constar por escrito y los gastos en que incurra la entidad recaudadora originados en su celebración, son de su cargo exclusivo y en ningún caso pueden afectar a las cuentas personales de los afiliados ni a los empleadores de éstos.
4. La celebración de estos contratos no exime en caso alguno de responsabilidad a las entidades recaudadoras frente a esta Superintendencia respecto de los actos de las empresas administradoras de Sitios web que puedan afectar a los Fondos previsionales, ni en las materias objeto de este numeral 5.4 del Título IV de este Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, ni en los restantes aspectos de su funcionamiento, cuya fiscalización la ley encarga a esta Superintendencia.
5. Solución de Divergencias
 - a) En los convenios que se suscriban para la prestación de los servicios relacionados con el pago electrónico de cotizaciones previsionales, las entidades recaudadoras deben establecer explícitamente los mecanismos que se utilizarán para la solución de las eventuales divergencias que puedan surgir entre los distintos agentes participantes, incluida la empresa administradora del Sitio Web.
 - b) Para tales fines, dichos mecanismos deben establecer la posibilidad de solicitar informes a peritos, con el propósito de clarificar las divergencias producidas.
 - c) Cualquier divergencia ocurrida entre los agentes, que tenga relación con la diferencia, pérdida de información o de fondos recaudados por concepto de cotizaciones previsionales, debe ser comunicado por las entidades recaudadoras esta Superintendencia inmediatamente de tomado conocimiento de la ocurrencia del hecho.

5.4.2 PLAZO PARA DECLARAR Y PAGAR COTIZACIONES PREVISIONALES

El artículo 22 de la Ley N°17.322, establece que las entidades empleadoras que, por cuenta de ellos descuenten de las remuneraciones de sus trabajadores cualquiera suma a título de cotizaciones, a favor de las instituciones de seguridad social estarán, obligados a declarar y a enterar esos descuentos y sus propias imposiciones y aportes dentro de los diez primeros días del mes siguiente a aquel en que se devengaron las remuneraciones. Sin embargo, el plazo mencionado se extenderá hasta el día 13 de cada mes, aun cuando éste fuere día sábado, domingo o festivo, cuando dichas declaraciones y el pago de éstas se realicen a través de un medio electrónico.

Cuando el plazo de diez días a que se refiere el párrafo anterior venza en día sábado, domingo o festivo, dicho plazo se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente.

El citado artículo 22 norma, entre otras, la declaración y pago de las cotizaciones que las empresas afiliadas contraigan con las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

En cuanto al ámbito de aplicación, debe entenderse que la declaración y pago de las cotizaciones se efectúa a través de un medio electrónico cuando exista transmisión electrónica de Información e instrucciones de transferencia de fondos por Internet.

En consecuencia, la ampliación de plazo hasta el día 13 sólo tiene aplicación cuando tanto la declaración como el pago se realizan por medios electrónicos, esto es, no comprende aquellos casos en que la transmisión de información se efectúe en forma electrónica y el pago se entere en forma tradicional (sistema mixto).

En relación a los efectos de la modificación, quienes declaren y paguen las cotizaciones vía internet entre el 11 y el 13 de cada mes, por remuneraciones del mes anterior, se debe considerar que han cumplido dentro de plazo con tal obligación y por tanto no procede la aplicación de intereses, reajustes y multas. Quienes, en cambio, declaren y paguen sus cotizaciones vía internet con posterioridad al día 13, quedan afectos a los intereses, reajustes y multas correspondientes a partir del día hábil siguiente al vencimiento del plazo de 10 días a que aluden los incisos primero y segundo del artículo 22 de la Ley N° 17.322.

La modificación señalada se aplicará respecto a las cotizaciones de las remuneraciones que se devenguen a partir del 1° de noviembre de 2008, cuyas cotizaciones se deben enterar, en el mes de diciembre de 2008.

5.4.3 OBLIGACIÓN DE PAGO DE COTIZACIONES PREVISIONALES ATRASADAS COMO REQUISITO PREVIO AL TÉRMINO DE LA RELACIÓN LABORAL POR PARTE DEL EMPLEADOR (LEY N°19.631)

En conformidad con los artículos 162 y 480 del Código del Trabajo, para proceder al despido de un trabajador por alguna de las causales establecidas en los N°s.4, 5 y 6 del artículo 159, esto es, 4) Vencimiento del plazo convenido en el contrato, 5) Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato, y 6) Caso fortuito o fuerza mayor; o por alguna de las causales establecidas en el artículo 160 (conductas subjetivas impropias Imputables al trabajador) y 161 del Código del Trabajo (necesidades de la empresa, establecimiento o servicio y desahucio), el empleador debe Informarle por escrito el estado de

pago de las cotizaciones previsionales devengadas hasta el último día del mes anterior al del despido, adjuntando los comprobantes que lo justifiquen. Si el empleador no hubiese efectuado el íntegro de las cotizaciones previsionales al momento del despido, éste no producirá el efecto de poner término al contrato de trabajo.

Por otra parte, cabe tener presente que el empleador no tiene la obligación de acreditar el pago de las cotizaciones previsionales para la validez del despido, cuando se ponga término al contrato de trabajo por las causales establecidas en los N°s. 1, 2 y 3 del artículo 159 del Código del Trabajo, y que son 1) Mutuo acuerdo de las partes; 2) Renuncia del trabajador, y 3) Muerte del trabajador.

Además, se establece que el empleador que ha puesto término al contrato de trabajo sin haber enterado las cotizaciones previsionales al momento del despido, puede convalidar el despido, lo que significa, validar el acto del despido a contar desde la fecha en que se invocó la respectiva causal de terminación de contrato, efectuando el pago de las cotizaciones morosas del trabajador, lo que debe comunicar a éste mediante carta certificada, adjuntando la documentación emitida por las Instituciones previsionales correspondientes, en que conste la recepción de dicho pago.

El empleador debe pagar al trabajador las remuneraciones y demás prestaciones consignadas en el contrato de trabajo durante el período comprendido entre la fecha del despido y la fecha del envío o entrega de la comunicación de pago de las cotizaciones morosas. Por ello, esta obligación se extingue una vez que el empleador ha convalidado el despido, mediante el pago de las cotizaciones previsionales adeudadas al trabajador.

Finalmente, y durante los dos primeros años de vigencia de la Ley N°19.631, para la validez del despido, la acreditación del pago de cotizaciones previsionales y la información de dicho pago al trabajador, debe comprender sólo el período del último año de vigencia de la relación laboral, contado hacia atrás desde la fecha del despido, y por todo el período de duración del contrato de trabajo, si esta hubiese sido inferior a un año.

Con el objeto que el empleador, cuando no cuente con las planillas de pago de cotizaciones respectivas, pueda dar cumplimiento a las disposiciones indicadas precedentemente, la C.C.A.F., a requerimiento del empleador o de quien lo represente, debe emitir un documento denominado Certificado de Cotizaciones Previsionales pagadas, cuyo diseño es de responsabilidad de esa Institución, pero que debe contener como mínimo la siguiente Información: fecha de la solicitud, nombre o razón social y número de Rut del empleador, nombres, apellidos y número de Rut del trabajador, período solicitado a certificar, timbre de la Institución y firma del funcionario responsable. Una copia de dicho certificado debe ponerse a disposición del empleador o de quien lo represente, dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha de recepción de la solicitud respectiva, y el original debe quedar en poder de la Institución emisora.

Además, la C.C.A.F. debe diseñar y mantener a disposición de los empleadores y público en general, una Solicitud de Certificado de Cotizaciones Previsionales Pagadas.

5.4.4 BOLETÍN DE INFRACTORES A LA LEGISLACIÓN LABORAL Y PREVISIONAL. OBLIGACIÓN DE INFORMAR DEUDAS PREVISIONALES.

La Dirección del Trabajo tiene a su cargo la elaboración y publicación del *Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional*, confeccionado sobre la base de la información que proporcionan algunas entidades previsionales del país, ya sean de carácter público o privado, respecto de diferentes tipos de deudas que contraigan los empleadores como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones previsionales.

Al respecto, corresponde que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar entreguen información a la Dirección del Trabajo sobre empresas deudoras de obligaciones previsionales para ser publicadas en el Boletín antes mencionado, en los términos que se indican:

1. Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben informar las deudas de empleadores, originadas por cotizaciones impagas del Régimen de Subsidio por Incapacidad Laboral que administran y por el no íntegro de dividendos de sus trabajadores afiliados por concepto de crédito social.
2. Las C.C.A.F. deben informar a la Dirección del Trabajo las deudas previsionales vigentes en archivos construidos de acuerdo a las especificaciones técnicas que se detallan en el Anexo N°1: Nueva estructura de registro del archivo de deudas previsionales y Anexo N°2: Registro de detalles a partir del Boletín N°84 del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833. La información puede enviarse a través de algún medio magnético de los indicados en el Anexo N°1: Nueva estructura de registro del archivo de deudas previsionales.
3. Los montos informados deben corresponder a valores nominales, por cada empleador, esto es, no deben incluir intereses, reajustes y multas.
4. La información debe remitirse a la Dirección del Trabajo en forma trimestral, a partir de enero de 2002, debiendo incluirse las deudas vigentes a la fecha del informe, correspondientes a deudas que tengan más de 4 meses de antigüedad. Así, en enero de 2002, deben informarse las deudas vigentes en dicho mes, pero devengadas en el mes de septiembre de 2001 o meses anteriores. El plazo para la recepción de información vence el día 30 de cada uno de los siguientes meses: enero, abril, julio y octubre de cada año. La publicación del Boletín a través de DICOM, se realizará dentro de la primera quincena de los meses siguientes a los antes indicados. En consecuencia, la información que se remita en enero de 2002 debe ser incorporada en el Boletín N°84, que es emitido a mediados de febrero de 2002.
5. Para efectos del código de identificación, requerido en el campo N° 01, tanto del *Registro de control* como del

Registro de detalle, debe tenerse presente la siguiente codificación:

4101 C.C.A.F. 18 de Septiembre
4102 C.C.A.F. De los Andes
4105 C.C.A.F. La Araucana
4106 C.C.A.F. Los Héroes

5.4.5 COBRANZA JUDICIAL DE COTIZACIONES

Esta Superintendencia ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en relación a la cobranza judicial de cotizaciones, conforme a la normativa establecida en las Leyes N°s. 20.022 y 20.023. Esta normativa resulta aplicable a la cobranza de lo adeudado por concepto de crédito social.

La Ley N°20.023, publicada en el Diario Oficial de 31 de mayo de 2005, introdujo modificaciones a la Ley N°17.322, estableciendo nuevas normas relativas a la cobranza de las cotizaciones de seguridad social, las que rigen a contar del 1° de marzo de 2006.

La Superintendencia de Seguridad Social, mediante normativa periódica entrega los porcentajes de intereses y reajustes aplicables al pago de cotizaciones adeudadas, incluyendo en una tabla los intereses aplicables a las cotizaciones no pagadas provenientes de remuneraciones devengadas a partir de marzo de 2006.

Las aludidas instituciones de seguridad social deben dar cumplimiento a las normas contenidas en el citado cuerpo legal y, en especial, a las que a continuación se indican, teniendo presente el procedimiento eminentemente electrónico que se instituye:

5.4.5.1 Morosidad

Sin perjuicio de las actuaciones judiciales, se deben mantener procedimientos administrativos internos que permitan verificar mensualmente la morosidad de las cotizaciones y realizar un análisis del estado de avance de las acciones de cobranza tanto extrajudiciales como judiciales, a lo menos, trimestralmente. Además, se deben mantener debidamente identificados, en una base de datos, los juicios que hayan sido notificados antes de la entrada en vigencia de La Ley N° 20.023, para así tener claridad sobre los procedimientos y plazos con que se cuenta para actuar en cada uno de ellos.

5.4.5.2 Tribunales de cobranza laboral y previsional

La Ley N°17.322 en su artículo 9°, reemplazado por la Ley N°20.023, establece que el Tribunal de Cobranza Laboral y Previsional conocerá de estas cobranzas, entregándoles el impulso procesal y, consecuentemente, no puede alegarse por las partes el abandono del procedimiento. Las actuaciones procesales podrán realizarse por medios electrónicos y a solicitud de parte, las notificaciones podrán ser efectuadas por medios electrónicos, o por algún otro que se designe. (Ejemplo: e-mail).

Estos Tribunales funcionarán en Valparaíso, Santiago, San Miguel y Concepción.

5.4.5.3 Inicio del procedimiento

a) Acción de reclamo

El artículo 4° de la Ley N°17.322 faculta al trabajador, al Sindicato o a la Asociación Gremial, para reclamar el ejercicio de las acciones de cobro de cotizaciones por parte de la entidad previsional respectiva. Una vez presentado el requerimiento y notificado que fuere por el Tribunal, la institución de seguridad social cuenta con un plazo de 30 días hábiles para constituirse como demandante y continuar las acciones ejecutivas, bajo el apercibimiento de ser sancionada por actuar en forma negligente.

Para dar cumplimiento a los plazos procesales deben crearse mecanismos internos de respuesta, coordinando sus unidades de cobranza con sus Fiscalías o empresas externas de cobranza, según actúen directamente o a través de empresas externas de cobranza judicial.

Para hacer operativo lo anterior, las C.C.A.F. deben implementar un sistema de certificación, a requerimiento de la parte interesada, por el que se establezca el no pago oportuno de cotizaciones por el período correspondiente. En dicha certificación se debe indicar, además, la individualización del o de los trabajadores involucrados, indicando los períodos que comprenden las cotizaciones adeudadas y los montos de las remuneraciones por las cuales se estuvieren adeudando cotizaciones, o certificando la falta de una declaración, si ello procediere.

b) Demanda Ejecutiva

Sin perjuicio de lo anterior, las C.C.A.F. deben iniciar el procedimiento de cobranza judicial, cuando corresponda, en un plazo no superior a los seis meses de haberse iniciado la morosidad. En todo caso, tratándose de deudas inferiores a 50 Unidades de Fomento, las instituciones de previsión acreedoras sólo están obligadas a realizar cobranza extrajudicial.

Cabe hacer presente que, para los efectos de determinar el monto de 50 Unidades de Fomento, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben tener en cuenta las deudas por crédito social y por cotización del porcentaje respectivo del Régimen de Salud.

La resolución de cobranza debe contener a lo menos la individualización de los trabajadores involucrados, indicando la o las faenas, obras, industrias, negocios o explotaciones a que ellas se refieren, los periodos que comprenden las cotizaciones adeudadas y los montos de las remuneraciones por las cuales se estuviere adeudando cotizaciones.

Esta resolución puede ser firmada por un medio manual, mecanizado o electrónico, teniendo igualmente mérito ejecutivo. En el último caso, habrá que estarse a lo que establezca el reglamento que se dicte al efecto.

5.4.5.4 Medida precautoria

Al momento de constituirse como demandante, las entidades previsionales deben requerir inmediatamente que el tribunal ordene a la Tesorería General de la República que retenga de la devolución de impuestos a la renta que le correspondiere anualmente, a empleadores que adeuden cotizaciones de seguridad social, los montos que se encontraren impagos de acuerdo con lo que señale el título ejecutivo que sirva de fundamento a la demanda. Lo anterior, a fin de obtener la imputación al pago de la deuda previsional, al ser girada la retención de tributos a su favor.

5.4.5.5 Recurso de apelación

Debe presentarse siempre el recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de primera instancia que fuere desfavorable a los intereses del trabajador, de la resolución que declare la negligencia en el cobro conforme al artículo 4ºbis de la Ley N°17.322, y de la resolución que se pronuncie negativamente sobre la medida cautelar de retención de la devolución de impuestos a la renta que le correspondiere anualmente a los empleadores demandados.

5.4.5.6 Intereses y multas

Conforme al número 21 letra b) del artículo 1º de la Ley N°20.023, se modificó el artículo 22 de la Ley N° 17.322, aumentando de 20% a 50% el recargo del interés penal que debe aplicarse a las cotizaciones que se paguen con retraso correspondientes a remuneraciones devengadas desde marzo de 2006.

La Superintendencia de Seguridad Social, mediante publicación periódica, entrega los porcentajes de intereses y reajustes aplicables al pago de cotizaciones previsionales adeudadas.

Por otra parte, conforme al N°22 letra a) del artículo 1º de la Ley N°20.023, que modificó el artículo 22 a) de la citada Ley N°17.322, se eleva de 0,5 a 0,75 unidades de fomento por cada trabajador, la multa en los casos en que el empleador no declare oportunamente las cotizaciones correspondientes a remuneraciones que se hayan devengado a contar del mes de marzo de 2006 o que la declaración de éstas sea incompleta o errónea.

En los casos de cotizaciones no declaradas correspondientes a remuneraciones anteriores a marzo de 2006, la multa permanecerá en 0,5 unidad de fomento por cada trabajador.

Cabe señalar que la Ley N°20.023 no alteró las multas a aplicar en el caso de cotizaciones correspondientes a trabajadores de casa particular, por tanto, continuarán aplicándose a su respecto las normas vigentes con anterioridad a dicha ley. De esta forma, aun cuando éstas no hubiesen sido declaradas, si se pagan dentro del mes siguiente a aquel en que se devengan las remuneraciones, no procederá la aplicación de multa. A su vez, ésta será sólo de 0,2 UF si las cotizaciones se pagan dentro del mes subsiguiente y de 0,5 UF si el pago se efectúa de esta fecha en adelante.

5.4.5.7 Declaración de representantes legales de entidades empleadoras

Las sociedades civiles y comerciales, las corporaciones y fundaciones y todas las personas jurídicas de derecho privado, las comunidades y todas las entidades y organismos particulares, como asimismo las Instituciones semifiscales y las empresas autónomas del Estado, deben declarar ante las instituciones previsionales a que estén afiliados sus dependientes, los nombres de sus gerentes, administradores o presidentes, y comunicar los cambios en esas designaciones, dentro de los 30 días de producidos; ello para los fines contemplados en el inciso primero del artículo 7º del Código de Procedimiento Civil, no obstante cualquiera limitación impuesta a sus poderes. La omisión de la declaración antedicha será sancionada con multa de una a dieciocho unidades de fomento, a beneficio de la respectiva institución de seguridad social.

5.4.5.8 Requerimientos de información

Las Instituciones de previsión deben proporcionar a esta Superintendencia a más tardar el día 15 del mes subsiguiente al del término del trimestre respectivo información acerca del número de juicios incoados conforme a la Ley N°20.023 en que intervengan, señalando los nombres de los abogados adjudicatarios de aquellos, el estado procesal de los mismos, y las sanciones a que se hubieran hecho acreedor.

5.4.5.9 Contratos de cobranza

En los respectivos contratos de cobranza que las instituciones de previsión hayan celebrado o celebren con entidades o abogados externos, se deben contemplar, entre otras, cláusulas orientadas a cautelar la debida custodia de las resoluciones de cobranza o pagarés según corresponda y con ello la obligación de informar, a lo menos trimestralmente, el estado de tramitación del cobro del o de los instrumentos de que se trate. Asimismo, debe considerarse una cláusula que permita sancionar al adjudicatario que por causa que le sea imputable, hubiere incurrido en negligencia perjudicial a la entidad.

5.4.6 COBRANZA JUDICIAL DE COTIZACIONES PREVISIONALES MEDIANTE FIRMA MECANIZADA O ELECTRÓNICA AVANZADA

Las presentes instrucciones se imparten en relación a la firma mecanizada o electrónica avanzada de las resoluciones de cobranza de cotizaciones, considerando que las resoluciones de cobranzas de deudas previsionales o de seguridad social a que se refiere la Ley N°17.322, que se adeuden a las instituciones de seguridad social, pueden ser firmadas en forma mecanizada o electrónica avanzada.

Teniendo presente lo anterior, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en su calidad de institución de seguridad social, pueden estampar mediante procedimientos mecánicos o electrónicos, la firma de su representante legal en las resoluciones de cobranza de las cotizaciones previsionales, previo cumplimiento de los requisitos que se indican en los números siguientes.

5.4.6.1 Firma mecanizada

Conforme lo indica el D.S. N°52, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, es firma mecanizada la estampada mediante procedimientos mecánicos, que reproduzcan fielmente la rúbrica de una persona natural debidamente facultada para ello, la que para todos los efectos legales, se entiende suscrita por la persona cuya rúbrica haya sido reproducida.

La firma mecanizada debe estamparse en cada una de las fojas que conforman las resoluciones de cobranzas de deudas previsionales o de seguridad social, y en sus respectivos anexos, que forman parte integrante de éstas.

Las resoluciones de cobranza judicial firmadas en forma mecanizada deben formar parte del expediente judicial físico, como electrónico, para este último efecto, puede también digitalizarse.

1. Mecanismo de control

Cada C.C.A.F., en su calidad de institución de seguridad social, debe establecer mecanismos de resguardo de los cuños correspondientes y asegurarse que el sistema de impresión de firma que se utilice ofrezca seguridad frente a posibles adulteraciones.

Para estos efectos, las C.C.A.F. deben establecer mecanismos de resguardo de los cuños, además de la autenticación correspondiente y que constituirán el soporte de seguridad de los sistemas de información, los que permitirán definir en forma individual a los usuarios que tendrán acceso y sus privilegios, generando registros de auditoría detallada, que permitan determinar específicamente la actividad de un usuario en forma completa y localizar los incidentes de seguridad o de actividad anormal en el proceso.

Cabe hacer presente que los cuños deben estar bajo la custodia del superior jerárquico directo de la unidad a cargo de la emisión de las resoluciones de que se trata, dentro de la Caja, en un lugar seguro que evite la pérdida, el deterioro o la vulnerabilidad, en la forma como lo establece el N°1 del artículo 7° del D.S. N°52, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Asimismo, cualquier requerimiento de verificación de dichos cuños, tanto por las unidades de contraloría interna como de los organismos fiscalizadores, debe ser en presencia de la persona designada para su custodia.

5.4.6.2 Firma electrónica avanzada

Los documentos electrónicos de resoluciones de cobranzas de deudas previsionales pueden ser suscritos por medio de

firma electrónica avanzada, la que se rige por las disposiciones de la Ley N°19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y certificación de dicha firma y su reglamentación.

Para estos efectos, el concepto **Firma Electrónica Avanzada** se define como cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, certificado por un prestador acreditado, en los términos señalados en la Ley N°19.799 y su reglamentación, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.

A su vez, se entiende por documento electrónico: toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

Atendido el tenor de la Ley N°17.322 y su reglamento, las resoluciones de cobranzas de deudas previsionales generadas con firma electrónica avanzada, son válidas de la misma manera y producen los mismos efectos que las emitidas por escrito y en soporte de papel, y tienen el valor probatorio establecido en los artículos 3°, 4° y 5° de la ley N°19.799.

Las Cajas de Compensación deben adaptarse a requerimientos que contemplen los Tribunales de Justicia, toda vez que la resolución de cobranza con firma electrónica avanzada se trata de un documento electrónico que se usará ante ellos.

1. Mecanismo de control

Las C.C.A.F. deben proceder a considerar la firma electrónica de las resoluciones de cobranza judicial de las cotizaciones previsionales, de la misma forma que una efectuada en la forma tradicional.

Con el objeto de asegurar el debido resguardo de los documentos que contengan firma electrónica avanzada, las C.C.A.F. y/o los prestadores de servicios que se hubieran contratado para la cobranza, deben establecer mecanismos de resguardo en el manejo de ellos. Se asegurará que el documento electrónico garantizando tenga como atributos la confidencialidad, integridad, factibilidad de autenticación y disponibilidad. Ello a través del desarrollo de políticas de seguridad de uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento generado y de los sistemas informáticos utilizados en su procesamiento, monitoreo de éstas y su revisión, para evitar incidentes de seguridad, definición y documentación de roles y responsabilidades de las entidades e individuos involucrados en estos procesos.

La C.C.A.F. es responsable del uso y administración de los certificados que adquiera para el o los funcionarios que participen en la emisión de las resoluciones con firma electrónica avanzada, además de la responsabilidad individual que corresponda; por consiguiente, debe establecer los procedimientos de control.

En el evento que se requiera modificar una resolución que ya esté firmada, igual que en documentos con firma mecanizada o manual, debe generarse otro documento modificadorio, dejándose el primero también en el expediente respectivo.

Finalmente, y en relación con el archivo o repositorio de estos documentos, si la Caja tiene un sistema de archivo electrónico, el documento debe identificarse en el expediente del caso en cobranza y permitir su validación.

Cualquiera sea el tipo de archivo de los documentos, debe estar a disposición de esta Superintendencia cuando se requiera.

5.4.6.3 Respallos de resoluciones de cobranza judicial

Las C.C.A.F. deben registrar en el sistema de archivos que mantienen para las resoluciones de cobranza judicial, ya sea éste computacional o manual, si éstas fueron firmadas en forma, manual, mecánica o electrónica.

5.4.6.4 Información a esta Superintendencia

Cualquier situación anómala ocurrida y que tenga relación con la seguridad, pérdida de información o responsabilidades de cualquier índole, relacionadas con la firma electrónica o mecanizada, debe ser comunicada por las C.C.A.F. a esta Superintendencia inmediatamente de tomado conocimiento de la ocurrencia del hecho.

5.4.7 COBRANZA DE COTIZACIONES PREVISIONALES DE LA LEY N°17.322.

El artículo 22 d) de la Ley N°17.322, preceptúa que: *En caso que las cotizaciones no se enteren ni declaren en el plazo establecido en el inciso primero del artículo 22 de esta ley, el empleador tendrá hasta el último día hábil del mes subsiguiente del vencimiento de aquél, para acreditar ante la institución de previsión o de seguridad social respectiva la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones de seguridad social de sus trabajadores, debido al término o suspensión de la relación laboral que mantenían. A su vez, las instituciones de previsión o de seguridad social deben agotar las gestiones que tengan por objeto aclarar la*

existencia de cotizaciones de seguridad social impagas y, en su caso, obtener el pago de aquéllas de acuerdo a las normas de carácter general que emita la Superintendencia respectiva. Transcurrido el plazo de acreditación de cese o suspensión de la relación laboral, sin que el empleador haya acreditado dicha circunstancia, se presumirá sólo para los efectos de la presente ley, que las respectivas cotizaciones están declaradas y no pagadas.

El precepto antes aludido establece una presunción legal, sólo para efectos de la Ley N°17.322, que las cotizaciones previsionales se encuentran declaradas y no pagadas, cuando los empleadores no han acreditado la extinción de su obligación de enterarlas, debido al término o suspensión de la relación laboral con sus trabajadores.

Cabe recordar que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben recibir las cotizaciones de los empleadores en forma nominada, es decir, individualizando a los trabajadores por los cuales declaran con o sin pago de cotizaciones. Sin embargo, habida consideración a que el formulario respectivo no contiene un ítem de movimiento del personal, en el cual el empleador pueda dar cuenta de la suspensión o cese de la relación laboral de alguno de ellos, en el numeral 5.4.7. de este Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833 se instruye la forma en que los empleadores deben consignar el movimiento del personal, que les permita acreditar ante la respectiva Institución de Previsión, la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones, por término o suspensión de la relación laboral.

5.4.7.1 Declaración y no pago de cotizaciones

La Ley N°20.255, sobre Reforma Previsional, incorporó el siguiente artículo 22 d) a la Ley N°17.322:

"Artículo 22 d). En caso que las cotizaciones no se enteren ni declaren en el plazo establecido en el inciso primero del artículo 22 de esta ley, el empleador tendrá hasta el último día hábil del mes subsiguiente del vencimiento de aquél, para acreditar ante la institución de previsión o de seguridad social respectiva la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones de seguridad social de sus trabajadores, debido al término o suspensión de la relación laboral que mantenían. A su vez, las instituciones de previsión o de seguridad social deberán agotar las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad social impagas y, en su caso, obtener el pago de aquéllas de acuerdo a las normas de carácter general que emita la Superintendencia respectiva. Transcurrido el plazo de acreditación de cese o suspensión de la relación laboral, sin que el empleador haya acreditado dicha circunstancia, se presumirá sólo para los efectos de la presente ley, que las respectivas cotizaciones están declaradas y no pagadas".

Dicho precepto establece una presunción legal, sólo para efectos de la Ley N°17.322, que las cotizaciones previsionales se encuentran declaradas y no pagadas, cuando los empleadores no han acreditado la extinción de su obligación de enterarlas, debido al término o suspensión de la relación laboral con sus trabajadores.

Cabe recordar que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben recibir las cotizaciones de los empleadores en forma nominada, es decir, individualizando a los trabajadores por los cuales declaran con o sin pago de cotizaciones. Sin embargo, habida consideración a que el formulario respectivo no contiene un ítem de movimiento del personal, en el cual el empleador pueda dar cuenta de la suspensión o cese de la relación laboral de alguno de ellos, en el numeral 5.4.7.2. siguiente se instruye la forma en que los empleadores deberán consignar el movimiento del personal, que les permitirá acreditar ante la respectiva Institución de Previsión, la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones, por término o suspensión de la relación laboral.

El empleador que no realice la declaración de las cotizaciones dentro del plazo establecido en el artículo 22 de la Ley N°17.322, tiene hasta el último día hábil del mes subsiguiente del vencimiento de aquél, para acreditar ante la respectiva C.C.A.F., la extinción de su obligación de enterar las cotizaciones previsionales de sus trabajadores, debido al término o suspensión de la relación laboral que mantenían. Esto es, si el mes de remuneraciones a considerar es, por ejemplo, agosto de 2009, el plazo del empleador vence el 30 de noviembre de 2009. Ello, debido a que el plazo para pagar las cotizaciones de agosto de 2009 es el 10 ó el 13 de septiembre de 2009, según se trate o no de declaración en forma electrónica y el último día hábil del mes subsiguiente del vencimiento de dicho plazo es el 30 de noviembre de 2009.

El empleador que no realice la declaración de las cotizaciones dentro de plazo puede acreditar el término de la relación laboral con las actas de fiscalización de la Inspección Provincial del Trabajo respectiva, carta de renuncia del trabajador, carta de aviso de término de la relación laboral timbrada ante la Inspección Provincial del Trabajo correspondiente, contrato de trabajo a plazo fijo y, si el trabajador hubiese fallecido, con el certificado de defunción. En caso de suspensión de la relación laboral, el empleador la puede acreditar con la autorización de permiso sin goce de remuneraciones o de la suspensión de común acuerdo suscrita por el empleador y el trabajador.

Asimismo, el empleador puede efectuar ante la respectiva C.C.A.F. el reconocimiento de la deuda previsional no declarada, dentro del plazo establecido para tales efectos en el artículo 22 d) de la Ley N°17.322, para lo cual dicha entidad debe definir e implementar un procedimiento de reconocimiento de la deuda previsional.

La Institución Previsional debe agotar las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones previsionales impagas que no hayan sido declaradas y, en su caso, obtener el pago de aquéllas de acuerdo con las normas respectivas. Dentro de este proceso y, en caso que corresponda, a más tardar el último día hábil del mes siguiente a aquel en que debió presentarse la declaración de cotizaciones, la respectiva Caja de Compensación enviará al domicilio de los empleadores, carta certificada recordándoles que disponen hasta el último día hábil del mes subsiguiente a aquel en que debieron efectuar la declaración de las cotizaciones, para acreditar el término o la suspensión de la relación laboral con uno o más de sus trabajadores. La respectiva C.C.A.F. debe mantener a disposición de esta Superintendencia, por un período no inferior a cinco años, los antecedentes de respaldo del aviso escrito al empleador, en cualquier medio que permita acreditar fehacientemente su envío.

Si en el período de acreditación, el empleador aclara que se extinguió o se suspendió su obligación, no procede aplicar la sanción y si, en cambio, el empleador debió efectuar la declaración correspondiente, procede aplicar la multa establecida en el artículo 22, letra a) de la Ley N°17.322.

En el evento que el empleador tenga la obligación de pagar las cotizaciones o se le aplique la presunción de que se trata, para efectos de la aplicación de reajustes e intereses, se entiende que la deuda previsional se encuentra devengada desde el día de cierre del periodo en que se debió efectuar la declaración y no pago del mes correspondiente.

5.4.7.2 Acreditación de movimiento de personal

Para efectos de que el empleador pueda consignar el término o la suspensión de la relación laboral de sus trabajadores, la respectiva C.C.A.F. debe incluir en la planilla de declaración y pago y, en la planilla de declaración y no pago tres columnas: la primera, para registrar el código correspondiente a la causa del término o de suspensión de la relación laboral; la segunda, para indicar la fecha de inicio del movimiento de personal y la tercera, para consignar la fecha de término.

En la fecha de inicio se debe indicar el día, mes y año en que se produce el movimiento de personal.

En la fecha de término, cuando corresponda, se debe informar la fecha de término efectivo, aunque exceda del mes informado.

Los subsidios por incapacidad laboral y permisos sin goce de remuneraciones cuya duración exceda del mes informado, se deben indicar por una vez, en la planilla correspondiente al mes de inicio del subsidio o del permiso.

Los códigos a utilizar para informar el movimiento de personal son los siguientes.

Código	Causas
1	Término de Contrato.
2	Licencia Médica por enfermedad o accidente común.
3	Licencia Médica por enfermedad o accidente laboral.
4	Licencia Médica por reposo pre y post natal y por enfermedad grave de niño menor de un año.
5	Permiso sin goce de remuneraciones.
6	Otros (especificar).

En tanto las planillas no se hayan modificado, el empleador debe consignar el término o la suspensión de la relación laboral en un anexo que registre el nombre del trabajador afecto a algún tipo de movimiento de personal, el código correspondiente a la causa del movimiento y las fechas de inicio y de término del mismo. Este anexo debe ser presentado conjuntamente con la planilla de declaración y pago de cotizaciones.

5.4.8 INFORMACIÓN QUE PROPORCIONAR A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO RESPECTO A COTIZACIONES PREVISIONALES

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) deben remitir mensualmente a la Dirección del Trabajo información acerca de las cotizaciones previsionales enteradas por sus entidades empleadoras afiliadas por concepto del porcentaje que perciben sobre la remuneración imponible de un trabajador que se informó como cotizante de FONASA, para el financiamiento del régimen de subsidios por incapacidad laboral.

La Dirección del Trabajo elabora con esta información, que es solicitada a todas las instituciones que administran regímenes previsionales, un Sistema de Información que permite a todos los trabajadores consultar si sus cotizaciones previsionales han sido pagadas.

5.4.8.1 Informe y plazo

Las C.C.A.F. deben preparar una nómina con los trabajadores que cotizaron el porcentaje que perciben las Cajas de Compensación sobre las remuneraciones imponibles en el mes que se informa, de acuerdo con el formato especificado en el Anexo N°3 Estructura registro de pago de cotización previsional C.C.A.F. para la generación de maestro pago cotizaciones que se inserta en este Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833..

La información solicitada debe ser enviada por las C.C.A.F. directamente a la Dirección del Trabajo el último día hábil de cada mes y con dos meses de retraso en relación con el mes que se informa.

5.4.8.2 Medios de transmisión de la información

Para la transmisión de la información se deben utilizar casillas FTP, dispuestas por la Dirección del Trabajo, con el fin de garantizar la seguridad que sea necesaria para la recepción oportuna e íntegra de la información.

Para efectos de la operatividad del traspaso de datos y otras situaciones informáticas que deban ser resueltas en el futuro, las C.C.A.F. deben contactarse con el Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección del Trabajo.

5.4.9 INFORMACIÓN QUE SE DEBE PROPORCIONAR AL FONDO NACIONAL DE SALUD (FONASA) RESPECTO DE LAS COTIZACIONES QUE RECAUDAN LAS C.C.A.F., MAL ENTERADAS EN ELLAS POR TRATARSE DE AFILIADOS A UNA ISAPRE

La Ley N°18.833 establece que las C.C.A.F., autorizadas para administrar el Régimen de Subsidios por Incapacidad Laboral, perciben una parte de la cotización para salud que se descuenta de las remuneraciones imponibles de los trabajadores afiliados adscritos al FONASA. Dicha cotización se destina al financiamiento del citado régimen y para los efectos de los superávit o déficit que se producen se aplica lo establecido en el artículo 14 del D.L. N°2.062, de 1977.

Sin embargo, en la práctica, puede ocurrir que las C.C.A.F. reciban erróneamente cotizaciones para salud mal enteradas por sus empleadores afiliados, por aquellos trabajadores adscritos a una ISAPRE.

Por ello, esta Superintendencia ha establecido un procedimiento que deben seguir las C.C.A.F. para regularizar, frente a una Institución de Salud Previsional (ISAPRE), los montos enterados indebidamente por sus empleadores afiliados por concepto de cotizaciones para salud de un trabajador que se informó como cotizante de FONASA y en definitiva correspondía a un trabajador cotizante de una ISAPRE.

5.4.9.1 Solicitud de reembolso

La ISAPRE solicitará a FONASA el reembolso del 7% de la cotización para salud, mal enterada por los empleadores en dicho organismo público, para lo cual las ISAPRES, deben ajustarse al proceso establecido según Circular IF/N° 164, de 3 de enero de 2012, de la Superintendencia de Salud.

Para realizar la devolución del 7% correspondiente a la cotización de salud, cuando un empleador ha enterado un porcentaje en FONASA y el porcentaje restante en las C.C.A.F., FONASA debe verificar que el porcentaje diferencial haya sido efectivamente enterado en una C.C.A.F.

Al efecto, para dar respuesta oportuna a las ISAPRE, el FONASA mensualmente debe realizar una consulta a las C.C.A.F., remitiendo una nómina con las cotizaciones que han sido enteradas y registradas con el porcentaje correspondiente a la cotización de salud de FONASA, a fin de que aquéllas verifiquen la recaudación de la cotización restante.

El FONASA debe realizar la consulta poniendo a disposición de las C.C.A.F., un archivo conforme al formato señalado en el Anexo N°4: Formato archivo enviado por FONASA a las C.C.A.F. para consulta sobre cotizaciones mal enteradas del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, los días 22 de cada mes o el día hábil siguiente, cuyo contenido corresponderá al proceso de recaudación de cotizaciones de salud del periodo anterior.

5.4.9.2 Medios de transmisión de la información

Para la transmisión de la información se deben utilizar casillas FTP, dispuestas por FONASA, con el fin de garantizar la seguridad que sea necesaria para la recepción oportuna e íntegra de la información.

FONASA, a través del Subdepartamento de Recaudación y Cobranzas, entregará el apoyo necesario a las C.C.A.F. en la utilización de las casillas FTP, a través de correo electrónico: recaudacion@fonasa.cl.

5.4.9.3 Plazo de las C.C.A.F. para proporcionar información requerida por fonasa

Una vez que la C.C.A.F. respectiva ha recibido el archivo de parte de FONASA, con la nómina de trabajadores consultados según el Anexo N°4: Formato archivo enviado por FONASA a las C.C.A.F. para consulta sobre cotizaciones mal enteradas del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833, ésta tendrá plazo para informar al FONASA los montos que efectivamente figuren como recaudados por concepto de cotización de salud para la Caja de Compensación del total de casos consultados, hasta el último día hábil del mes siguiente, de recibida la respectiva solicitud por parte de FONASA.

Las C.C.A.F. deben dar respuesta respecto del total de los casos consultados en la nómina entregada por FONASA, completando las columnas que se detallan en el Anexo N°5: Formato nómina enviada por C.C.A.F. a FONASA informando los montos por concepto de cotizaciones mal enteradas del Título IV del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833.

5.4.9.4 Prohibiciones a la C.C.A.F.

Se prohíbe a las C.C.A.F. devolver el porcentaje mal enterado, sea a los empleadores o a las ISAPRE, siendo FONASA el encargado de la regulación de la gestión de traspaso de dicho porcentaje.

5.4.10 LÍMITE MÁXIMO IMPONIBLE DE REMUNERACIONES Y RENTAS

De acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 16 del D.L. N° 3.500, de 1980, la remuneración y renta mensual tienen un límite máximo imponible de sesenta unidades de fomento reajustadas considerando la variación del índice de remuneraciones reales determinadas por el Instituto Nacional de Estadísticas entre noviembre del año anteprecedente y noviembre del precedente, respecto del año en que comenzará a aplicarse, sin perjuicio de lo establecido en el inciso segundo del artículo 90 del mismo Decreto Ley.

El tope imponible así reajustado, comienza a regir el primer día de cada año y es determinado mediante resolución de la Superintendencia de Pensiones.

5.4.11 CONVENIOS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA PAGO DE COTIZACIONES PREVISIONALES

El artículo único de la Ley N°18.220 sustituyó el artículo 5° del D.F.L. N°115, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social por el siguiente:

"Artículo 5°.- Las instituciones de previsión podrán celebrar convenios con los bancos e instituciones financieras fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y con las cajas de compensación, para que estas entidades reciban las declaraciones y pagos de cotizaciones, dividendos y otras sumas de dinero que a ellas se les adeude por cualquier persona natural o jurídica, y para que paguen por cuenta suya a sus beneficiarios una o más prestaciones de seguridad social.

De la misma manera, las instituciones de previsión a que se refiere el inciso precedente podrán celebrar convenios con entidades del Estado o personas jurídicas de derecho público para el pago de beneficios."

El artículo 5°, ya citado, se encontraba reglamentado por el D.S. N° 104, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, modificado por el D.S. N° 90, de 1982, del mismo Ministerio, Reglamento que contenía normas básicas para operar en estos convenios, si bien las modalidades quedaban entregadas a la libertad de los contratantes.

La sustitución que el legislador efectuara del referido artículo 5° por el texto transcrito, permite inferir que el reglamento de aquél ha quedado tácitamente derogado.

Sin embargo, la Superintendencia de Seguridad Social instruye a las instituciones de previsión sometidas a su fiscalización en orden a que para la aplicación de lo dispuesto por el texto sustitutivo del artículo 5° del D.F.L. N°115, transcrito precedentemente, deben atenerse a todas y cada una de las disposiciones contenidas en los artículos 3° y siguientes del reglamento antes citado, entendiéndolas ampliadas a las instituciones y demás términos contenidos en la norma legal citada.

Por otra parte, de conformidad con la facultad establecida por el inciso 4° del artículo 4° del D.L. N° 49, de 1973, modificado por el artículo 5° del D.L. N° 3.536, de 1981, la Superintendencia de Seguridad Social dispone que todas las resoluciones o acuerdos sobre celebración, modificación o término de los convenios a que se refiere el artículo 5° del D.F.L. N°115, de 1979, deben ser elevados en consulta, en forma previa a su cumplimiento, en los términos establecidos en la norma legal precedentemente señalada y en el artículo 46 de la Ley N°16.395, acompañando copia de un proyecto del convenio a suscribirse y de sus antecedentes.

5.4.12 OBLIGACIÓN DE TOMAR MEDIDAS DE RESGUARDO EN LA RECAUDACIÓN PARA TERCEROS DE COTIZACIONES, DIVIDENDOS U OTRAS SUMAS DE DINEROS

Con el propósito de velar por el debido cumplimiento de los convenios de recaudación que han suscrito las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, de conformidad al artículo 5° del D.F.L. N°115, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sustituido por el artículo único de la Ley N°18.220, esta Superintendencia viene en instruir a esas Instituciones, en orden a que en los procedimientos de recaudación para terceros de cotizaciones, dividendos u otras sumas de dinero, se adopten las mayores medidas de resguardo que sean posibles, con el objeto de evitar que se cometan irregularidades, ya sea por agentes internos de la institución o por terceros.

5.4.13 ANEXOS



Anexo N°1: Nueva estructura de registro del archivo de deudas previsionales



Anexo N°2: Registro de detalles a partir del Boletín N°84



Anexo N°3: Estructura registro de pago de cotización previsional C.C.A.F. para la generación de maestro pago cotizaciones

Anexo N°4: Formato archivo enviado por FONASA a las C.C.A.F. para consulta sobre cotizaciones mal enteradas



5.5 TÍTULO V: RELACIONAMIENTO DE LA C.C.A.F. CON SUS AFILIADOS

5.5.1 AFILIADOS Y AGENCIAS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°18.833, las C.C.A.F. pueden instalar agencias, debiendo ser autorizada por esta Superintendencia la supresión de cualquiera de ellas.

5.5.1.1. Introducción

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.833, la C.C.A.F. es una entidad de previsión social que administra prestaciones de seguridad social, esto es, de carácter legal y de bienestar social. Su foco principal, en consecuencia, debe ser la atención de sus afiliados, trabajadores y pensionados, de modo de otorgar dichas prestaciones en forma oportuna y correcta, velando por la transparencia de su actuación y por la entrega de información necesaria y suficiente a sus afiliados.

Lo señalado en el párrafo anterior será igualmente aplicable a las entidades empleadoras afiliadas, no obstante, no tener éstas la calidad de beneficiarias. En consecuencia, las instrucciones que a continuación se imparten serán también aplicables a estas entidades, en lo que corresponda.

5.5.1.2. Atención de afiliados

La C.C.A.F. debe contar con una política de atención de afiliados con el fin de otorgar información clara, necesaria y suficiente, al menos, acerca de los beneficios que entrega, regímenes de seguridad social que administra y mecanismos de reclamo.

Además, la Caja debe dar a conocer los beneficios que entrega de manera oportuna, informada y diferenciada según se trate de trabajadores o pensionados afiliados, indicando, cuando corresponda, las fechas de postulación a los mismos.

La C.C.A.F. debe contar con medios idóneos tanto físicos como virtuales para informar y canalizar solicitudes de información, de acceso a beneficios y reclamos que garanticen el correcto otorgamiento de los beneficios de seguridad social administrados por dicha entidad.

La Caja debe contar con protocolos de atención de afiliados a través de las distintas plataformas de que dispone.

También la Caja debe contar con manuales de procedimiento que desarrollen los distintos tipos de requerimientos de información, sugerencias o reclamos de los afiliados.

La C.C.A.F. debe informar a sus afiliados en sus sucursales y a través su página web, que cuenta con cobertura nacional en caso de que así ocurra y los canales de atención de que dispone, los que al menos serán de carácter presencial, o mediante centros de atención telefónica y por internet, y que atenderá a toda persona sin discriminación arbitraria, pudiendo tener espacios de atención preferente para personas afiliadas.

En cuanto al tiempo de espera de atención de las personas afiliadas, la C.C.A.F. debe fijar su estándar de tiempo de espera, el que no podrá exceder en el 90% del total de atenciones, de 30 minutos, cualquiera sea el mecanismo de atención, siempre que la persona haya tenido mecanismos alternativos para acceder a una atención en menos de 30 minutos y, no obstante, eso, haya optado por la atención presencial. A efectos de lo anterior, debe contar con algún mecanismo de determinación del tiempo de espera de las personas para ser atendidas en las sucursales de la Caja, ya sea en forma presencial, centro de llamados o virtual.

La Caja debe contar con un canal web con sitio privado para el afiliado, donde éste, al menos, pueda conocer el estado de tramitación de su licencia médica y el consiguiente estado de pago del subsidio por incapacidad laboral, de acuerdo con los antecedentes con que cuente la Caja, así como el estado de tramitación de su solicitud de crédito social remoto y de prestaciones adicionales, pagos en exceso y reclamos.

Además, a través de este mecanismo de sitio privado se podrá solicitar a la persona afiliada que, para una más expedita entrega de beneficios o de prestaciones, informe o actualice sus datos personales y de contacto, como su dirección, teléfono, correo electrónico, cargas familiares acreditadas, empresa para el cual trabaja y dirección laboral, y la entidad pagadora de su pensión.

La Caja debe contar con pautas de calidad para cada canal de atención de afiliados, las que deben comprender tanto la gestión como la forma de responder cada requerimiento. Dentro de la gestión se deben considerar los mecanismos dispuestos para el análisis del caso, revisión de los sistemas para determinar los antecedentes que permitan generar la respuesta, una correcta tipificación del caso, el tratamiento completo del requerimiento y de la solución respectiva, considerando, además, la emisión de una respuesta con lenguaje ciudadano, que permita la comprensión, por parte del afiliado o afiliada, de la decisión adoptada por la Caja.

La Caja debe evaluar, al menos anualmente, el grado de satisfacción usuaria de las respuestas y la calidad de la atención que otorga, analizando variables críticas como el número de llamadas recibidas a sus centros, número de consultas y reclamos por materia y canal, número de consultas por materia formulados a través de la página web y número de personas que visitan las sucursales.

El Directorio es el responsable de aprobar los recursos necesarios para el cumplimiento de estas instrucciones, así como para la permanente capacitación, dirección y control del personal encargado de cumplirla.

La Caja debe informar a sus afiliados a través de avisos en sus sucursales y en su página web, que puede efectuar el respectivo reclamo ante dicha entidad, en caso de alguna disconformidad, indicando, además, que puede recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social en caso de no encontrarse de acuerdo con lo resuelto o informado por la C.C.A.F.

5.5.1.3. Agencias o sucursales

En relación con las condiciones mínimas que deben reunir los locales en que funcionen las oficinas, las sucursales o lugares de atención de afiliados deben ubicarse en inmuebles que cumplan los requisitos de seguridad necesarias.

La C.C.A.F. debe dar continuidad de atención a los afiliados en todas sus agencias o sucursales, sean estas físicas o virtuales, por lo que dicha entidad debe arbitrar las medidas de gestión necesarias para que los servicios y prestaciones que otorga no se vean afectadas por el cierre de una sucursal que atiende público en forma presencial debido a falta de personal u otras situaciones que pueden ser previstas con anterioridad.

En conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°18.833, las C.C.A.F. pueden instalar agencias, debiendo ser autorizada por esta Superintendencia, la supresión de cualquiera de ellas. En estos casos, de supresión de sucursales, la C.C.A.F. debe informar de tal hecho al público con a lo menos con 30 días de anticipación al cierre e indicar las medidas de mitigación que se implementarán para la atención de las personas.

5.5.1.4. Personal que atiende público

El personal de la C.C.A.F. que atiende personas afiliadas debe ser suficiente e idóneo, es decir, debe encontrarse debidamente capacitado en todos los regímenes legales y de bienestar social que administra la Caja de Compensación y acerca de la normativa de la Superintendencia de Seguridad Social en la materia.

Al menos una vez al año las personas que atienden público deben recibir capacitación respecto de las prestaciones legales y de bienestar social que otorga la Caja. Dichas capacitaciones deberán contener, entre otros, algunos de los siguientes contenidos: tramitación de licencias médicas y procesos de reclamación ante COMPIN y la Superintendencia de Seguridad Social, subsidios por incapacidad laboral, asignaciones familiares, subsidios de cesantía, crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias y procedimiento de trámite de invalidez ante la Comisión Médica Regional del D.L. N°3.500.

Además, el personal que atiende público debe ser capacitado en el manejo de conflictos y debe contar con técnicas y habilidades para la atención integral al afiliado.

Los ejecutivos de atención en sucursales, al momento de atender afiliados, deben poder acceder a información, al menos, acerca del estado de tramitación de licencias médica, pagos en exceso, cuotas de crédito social pendientes de pago y reclamos, entre otros aspectos relacionados con prestaciones de seguridad social que administra la Caja. Además, estos ejecutivos deben contar con formularios de reclamos impresos para otorgarlos a los afiliados en caso que éstos así lo soliciten.

Las presentes instrucciones también serán aplicables al personal contratado bajo la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios, en los casos en que ello sea procedente.

5.5.1.5. Reclamos

Las instrucciones del presente numeral tienen por objeto simplificar la resolución de los reclamos relativos a los regímenes legales y de bienestar social que administra la Caja, propiciando que dichas resoluciones sean oportunas y debidamente fundadas.

Para estos efectos, la C.C.A.F. debe contar con un sistema para gestionar los reclamos que se presenten en sus sucursales en forma presencial o virtual y a través de centros de llamados, y que contemple, al menos: comprobante de recepción del reclamo; registro en un sistema único interno de gestión; estado del reclamo; análisis del reclamo y de los antecedentes con que cuenta la Caja, emisión de respuesta formal y acciones de cumplimiento, si correspondiere.

El sistema único interno de gestión de los reclamos debe permitir realizar consultas o búsqueda por nombre, cédula de identidad o número de registro del reclamo y permitir, además, conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de un reclamo, constituyéndose en una herramienta de apoyo al personal que atiende a los trabajadores y pensionados afiliados y a las entidades empleadoras afiliadas.

El sistema de gestión de reclamos debe permitir obtener reportes a través de los cuales se podrán detectar problemas del

proceso de gestión y permitir implementar las mejoras necesarias.

- a) Qué es un reclamo. Para estos efectos se entiende por reclamo a toda manifestación escrita que hace una persona o entidad empleadora afiliada, en la cual expresa su disconformidad con lo informado, resuelto o decidido por la C.C.A.F. y que presenta en una sucursal de ésta a través de los formularios que dispone en sus sucursales físicas o en su sitio web.
- b) Obligación de información de la Caja. La C.C.A.F. debe informar, a la persona o empresa afiliada, que puede reclamar ante dicha entidad en caso de disconformidad y que la Superintendencia de Seguridad de Social, por ser la autoridad fiscalizadora, puede revisar lo informado o resuelto por la C.C.A.F., si el reclamante no queda conforme.
- c) Formulario de reclamo. La C.C.A.F. debe contar con un formulario en papel y en formato electrónico para efectuar reclamos, el que será de expedito acceso, estará disponible en una zona destacada en cada sucursal de la Caja y en poder del personal que atiende público y, también, en el sitio web de la entidad, y contendrá al menos la información que se detalla en el "Anexo N°1 Formulario de Reclamo", a que se refiere el numeral 5.5.3 de este Título V.

En caso que un reclamo se plantee verbalmente, la C.C.A.F. debe indicar de inmediato a la persona para que deje por escrito su planteamiento, pudiendo el personal de la Caja colaborar apoyando al afiliado para completar el formulario.

La Caja deberá entregar un comprobante de recepción del reclamo, el que individualizará la fecha de recepción y un número único correlativo que permitirá su seguimiento y control.

- d) Información sobre el procedimiento para reclamar. La C.C.A.F. debe informar la forma en que las personas pueden ingresar un reclamo en esa entidad y que será al menos en cada sucursal física y también a través de un mecanismo electrónico que individualizará.
- e) Obligación de resolver los reclamos. La Caja debe responder todos reclamos de los afiliados, por escrito, contemplando, a lo menos, lo siguiente:
 - i) La individualización del reclamante, con su nombre completo y su número de RUT y domicilio;
 - ii) Un pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los asuntos consultados o reclamados, con las correspondientes explicaciones. Para este efecto, las materias reclamadas deben entenderse en su más amplia acepción;
 - iii) La información que se entregue debe estar debidamente verificada y/o ser verificable. Además, el mecanismo de solución que se otorgue debe estar ajustado a la normativa vigente, señalando el plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado. La respuesta se entregará en lenguaje ciudadano de fácil comprensión.
 - iv) La documentación que se acompañe como respaldo a la respuesta que se entregue, debe ser claramente legible, concordante con lo solicitado y con las explicaciones que se den, ya sea que se trate de una resolución favorable o no para las pretensiones del reclamante;
 - v) La carta o respuesta que se emita debe estar firmada por el Gerente General de la Caja o por quien se encuentre facultado por éste para tales efectos.

- f) Plazo para responder los reclamos. La Caja debe dar respuesta a las reclamaciones dentro del plazo de 10 días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos.

En el evento que sea necesario requerir antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo, como cuando se solicitan antecedentes a otra Caja, el mencionado plazo será de 15 días hábiles. Por lo tanto, con el objeto de dar cumplimiento a este último plazo, las Cajas estarán obligadas a responder las consultas efectuadas por otra Caja dentro del plazo de 5 días hábiles. Para estos efectos las C.C.A.F. deben acordar un mecanismo de transmisión de consultas.

En el caso de tratarse de afiliados que no pertenezcan a la Región Metropolitana, la Caja reclamada contará con 3 días hábiles adicionales a los plazos antes establecidos.

La respuesta a la reclamación deberá notificarse a través del medio seleccionado por el reclamante en el formulario de reclamo. Lo anterior, sin perjuicio de que la Caja adicionalmente tome contacto directamente con el afectado a través de otro mecanismo y le informe respecto del estado de su presentación.

Es responsabilidad de la Caja dar respuesta al reclamante dentro de los plazos establecidos en estas instrucciones, por lo que su incumplimiento puede dar lugar a la aplicación por parte de esta Superintendencia de las sanciones que procedan.

- g) Obligación de efectuar seguimiento de los reclamos. La Caja debe efectuar seguimiento de los reclamos que recibe, lo que abarca la individualización del reclamante, el cumplimiento de lo que se comprometió en la respuesta, la fecha de presentación del reclamo y la identificación del funcionario de la Caja que informó la respuesta.
- h) Entrega de informes periódicos al Directorio. Con el propósito de mantener informado al Directorio, éste establecerá la periodicidad con que la alta dirección le informará el número de reclamos resueltos y las acciones realizadas con el fin de responder lo más rápido y adecuadamente posible dichas presentaciones.
- i) Indicadores de calidad de la atención a afiliados. Los indicadores de calidad definidos y que deben ser reportados a la

Superintendencia de Seguridad Social, son los siguientes:

i) Tasa de reclamos por no otorgamiento de algún beneficio o prestación

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a la no entrega de algún beneficio o prestación al que tienen derecho. El propósito de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que las C.C.A.F. no cumplan con la entrega de los beneficios y prestaciones, cualquiera que este sea, permitiendo así detectar desviaciones por posibles fallos en la gestión y administración de estos beneficios.

$$\frac{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de reclamos por beneficios no otorgados en el mes } i}{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de beneficios otorgados en el mes } i}$$

*Considerar beneficios legales y otras prestaciones otorgadas por la Caja.

ii) Tasa de reclamos por retraso en el pago de subsidios por incapacidad laboral

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a demoras en el pago de subsidios por incapacidad laboral. El objetivo de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que las C.C.A.F. no cumplen con los plazos establecidos para el pago de estos subsidios.

$$\frac{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de reclamos por retraso en el pago de SIL de licencias autorizadas en el mes } i}{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de licencias autorizadas con derecho a pago en el mes } i}$$

iii) Tasa de reclamos por atención deficiente en agencia o sucursal

Este indicador mide la frecuencia con la que los afiliados presentan reclamos debido a una atención inadecuada o insatisfactoria en las agencias o sucursales. El objetivo de este indicador es identificar y cuantificar los casos en los que la calidad de atención no cumple con los estándares esperados, permitiendo así detectar posibles áreas de mejora en el servicio al cliente.

$$\frac{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de reclamos por atención deficiente en el mes } i}{\sum_{i=1}^{12} \text{atenciones en el mes } i}$$

*Calcular tasa por cada tipo de canal de atención.

iv) Tiempo de espera para atención presencial, telefónica y virtual en sucursal de la Caja de Compensación

Este indicador mide el tiempo que los afiliados deben esperar antes de recibir atención en las diferentes plataformas de las C.C.A.F., ya sea de forma presencial, telefónica o virtual. El objetivo de este indicador es evaluar la eficiencia de los servicios de atención y asegurarse de que los afiliados reciban asistencia en un tiempo razonable (por canal de atención).

- Tiempo promedio de espera para atención (calcular por canal)

$$\frac{\sum_{j=1}^{12} (\sum_{i=1}^n \text{Tiempo de espera de atención } i) \text{ del mes } j}{\sum_{i=1}^{12} \text{número de atenciones del mes } i}$$

- Porcentaje de atenciones con tiempo de espera menor a 30 minutos (calcular por canal)

$$\frac{\sum_{i=1}^{12} \text{Número de atenciones del mes con tiempo de espera menor a 30 minutos en el mes } i}{\sum_{i=1}^{12} \text{atenciones en el mes } i}$$

Los resultados de estos indicadores deben ser analizados y si hubiere brechas que abordar, la Caja de Compensación deberá elaborar un plan de mejoras, con la designación de responsables y el plazo para su ejecución.

El resultado de los indicadores, así como el informe de brechas y el plan antes señalado, deberán ser reportados a la

Superintendencia de Seguridad Social el 31 de marzo de cada año, o el día hábil siguiente, en relación con el año anterior.

j) Información que la Caja debe reportar a esta Superintendencia.

La Caja debe informar trimestralmente a esta Superintendencia todos los reclamos que haya recibido, según se indica a continuación.

La fecha de envío de esta información será el último día hábil del mes siguiente al término del período que se informa y deberá contener los antecedentes que a continuación se señalan:

- i) Número total de reclamos recibidos.
- ii) Número total de reclamos resueltos.
- iii) Número total de reclamos pendientes, separados en aquellos que están pendientes de resolución, pendientes de informe de otra C.C.A.F. y los que están pendiente de respuesta de un tercero.
- iv) Tipo de materia del reclamo. Aplicar descripción de la materia del reclamo a que se refiere el Anexo N°1 sobre Formulario del Reclamo (con desglose de las materias que ahí se indican), indicando además el número de reclamos totales del período según tipo de materia.

Lo anterior, sin perjuicio de mantener información disponible sobre tales reclamaciones y los procedimientos establecidos para atenderlas adecuadamente, en el caso de ser requerida en el marco de las fiscalizaciones que periódicamente se realicen por parte de esta Superintendencia.

5.5.2 AGENCIAS MÓVILES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

5.5.2.1 Funcionamiento de oficinas móviles

Considerando lo instruido en materia de afiliación de pensionados, de acuerdo a lo establecido en el Título II del Libro II del Compendio de la Ley N°18.833, y especialmente en lo que dice relación con el otorgamiento de las prestaciones en el mismo lugar en que ellas fueren solicitadas y dentro del tiempo establecido por cada C.C.A.F. para la entrega del beneficio que se trate, las oficinas o agencias móviles deben contar con un cronograma calendarizado de su funcionamiento, con indicación expresa de su horario y ubicación exacta en cada localidad. Este programa debe contemplar que las oficinas móviles atiendan a lo menos 2 días al mes en el mismo lugar, con la periodicidad que se requiera para el adecuado otorgamiento de los beneficios.

Por otra parte, el citado programa de la oficina móvil debe ser remitido a esta Superintendencia con, a lo menos, una semana de anticipación a la fecha de su inicio.

Asimismo, las oficinas móviles deben contar con el equipamiento necesario para el otorgamiento de todas las prestaciones a las que puedan acceder los afiliados, como computador, fotocopidora, etc.

Todas las C.C.A.F. deben abstenerse de situar sus agencias móviles a menos de 100 metros de los lugares de pago de pensiones.

5.5.2.2 Cuaderno de bitácora

En cada oficina móvil debe mantenerse una bitácora o registro en donde el responsable de la misma consignará el itinerario que ha seguido el vehículo, con la fecha, horario de atención, indicación precisa del destino y kilometraje recorrido. Asimismo, se debe consignar en tal registro todo incidente o evento de importancia acontecido en la ruta.

5.5.2.3 Cierre de una oficina móvil

El cierre de una oficina móvil también debe ser comunicado incorporando tal información en la página web de cada C.C.A.F. y mediante la distribución de folletos u otros medios adecuados en la localidad correspondiente, con una anticipación de, a lo menos, 60 días, período este último, durante el cual no puede afiliarse a pensionados.

5.5.3. ANEXOS



Anexo N°1: Formulario de Reclamo

5.6 TÍTULO VI: OTRAS INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL

5.6.1 CONTRATACIÓN DE EMPRESAS DE AUDITORES EXTERNOS Y SERVICIOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN DESARROLLAR EN LA AUDITORÍA

5.6.1.1 Contratación de empresas auditoras externas

Las C.C.A.F., deben presentar sus estados financieros anuales debidamente auditados por una empresa de auditores externos independientes. Para tal efecto, mediante un proceso de licitación privada o pública, deben contratar los servicios de una empresa de auditores externos dando cumplimiento a las siguientes instrucciones en el proceso de selección y contratación de esos servicios:

1. El Directorio de cada C.C.A.F. debe designar mediante el correspondiente acuerdo, una Comisión encargada de este proceso (en adelante, la Comisión), la que, al menos, debe estar conformada por dos integrantes del Directorio y el encargado de Contraloría o Auditoría Interna.

El día hábil siguiente a la conformación de la Comisión, se debe informar a esta Superintendencia la composición de las personas que la integran.

2. El plazo de permanencia de la EAE no podrá ser superior a cinco años. No obstante, una misma EAE podrá ser adjudicada nuevamente para el período siguiente en la medida que cambie el socio auditor. Sin perjuicio de lo anterior, la misma EAE no podrá prestar sus servicios a una Caja de Compensación por más de 10 años continuos o seguidos.

De la misma forma, en el contrato debe establecerse que el gerente encargado del equipo de profesionales que llevará a cabo la auditoría externa debe poseer un acabado conocimiento de la normativa regulatoria dictada por esta Superintendencia, así como de la naturaleza, tamaño y complejidad de las actividades realizadas por las C.C.A.F. En cualquier caso, el mencionado gerente no podrá participar en actividades de consultoría en las mismas C.C.A.F. auditadas.

3. Deben prepararse bases administrativas y técnicas referidas al trabajo a realizar indicando las áreas que requieren mayor profundidad en la revisión y las Sucursales, Agencias u Oficinas que se deben examinar.
4. Las empresas que participen en la licitación deben estar inscritas en el Registro de Empresas de Auditoría Externa (en adelante, REAE) que mantiene la Comisión para el Mercado Financiero, dando pleno cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N°18.045, Título XXVIII, de las Empresas de Auditoría Externa. La C.C.A.F. debe adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias para evitar que se conozca la información contenida en las propuestas de las empresas que participan en la licitación.
5. La Comisión es la encargada de desarrollar el proceso de preselección de las Empresas de Auditoría Externa (en adelante, EAE). Además, es la encargada de abrir los sobres con las propuestas, levantar un acta al efecto, estudiar y analizar las propuestas presentadas e informar los respectivos resultados en orden de preferencia al Directorio de la C.C.A.F. sobre la base de un estudio de las distintas alternativas recibidas.
6. Una vez resuelta la selección de la EAE, por parte del directorio, éste debe comunicar por escrito a esta Superintendencia dentro de los 5 días hábiles siguientes, a contar del acuerdo adoptado, el resultado del proceso y su fundamentación, la que debe considerar las horas y recursos que se destinarán al proceso de revisión, la experiencia de la empresa de auditoría, los conocimientos y experiencia del equipo a cargo de esta labor, todo ello en atención a las características de la C.C.A.F. a ser revisada. Además, en el respectivo acuerdo se deben detallar las deliberaciones realizadas, así como los fundamentos expuestos por el directorio para sustentar su propuesta de elección de la empresa auditora.

Además, se debe acompañar el informe de preselección de la Comisión y asimismo comunicar cualquier modificación que se realice en la propuesta inicial.

7. Es responsabilidad del directorio de la C.C.A.F. verificar que, mientras dure el contrato, la EAE seleccionada se mantenga vigente en el REAE. En caso de suspensión o eliminación del REAE, el contrato con la empresa auditora se dará por finalizado automáticamente, situación que debe estar regulada en el contrato respectivo. En ese caso, la prestación de servicios de auditoría debe ser asumida por la empresa que sigue en orden de prelación en el proceso de selección desarrollado, por un período que no exceda la fecha original de término del contrato terminado anticipadamente, salvo que la C.C.A.F. decida llamar a un nuevo proceso de licitación.

Si el Directorio decide poner término anticipado al contrato por razones distintas de las señaladas anteriormente, debe comunicar a esta Superintendencia, dentro de los dos días hábiles siguientes a la toma del respectivo acuerdo, las razones de esta decisión. En caso de que esta Superintendencia esté de acuerdo con la decisión adoptada, la C.C.A.F. debe proceder de la misma forma señalada para la suspensión o eliminación de la empresa de Auditoría en el REAE.

8. En el contrato con la empresa de Auditores Externos debe incluirse una cláusula en que se estipule claramente la obligación de proporcionar a esta Superintendencia los antecedentes de la Auditoría realizada, como, asimismo, dar acceso a sus papeles de trabajo, archivos e informes, cuando ésta lo solicite. De igual modo, debe quedar estipulada la obligación de la EAE de concurrir a las dependencias de esta Superintendencia cuando lo requiera.
9. El programa de auditoría confeccionado por la empresa de auditores externos que se presente a la licitación, debe ajustarse en su contenido y desarrollo, a la naturaleza jurídica de la C.C.A.F., a las operaciones que realiza, a las prestaciones de seguridad social que otorga y, a la naturaleza de las cuentas que integran su patrimonio y resultado anual de la gestión.
10. A la empresa de Auditores Externos que preste servicios de asesoría y/o asistencia contable a la respectiva C.C.A.F., para lograr la normalidad de la contabilidad en cada ejercicio y la posterior confección de los respectivos estados financieros y sus notas explicativas, no podrá adjudicarse la propuesta, a ningún título.
11. Al auditor externo en cumplimiento de sus funciones le corresponde, entre otras, señalar al directorio de la C.C.A.F. las deficiencias que se detecten respecto de la adopción de prácticas contables, al mantenimiento de un sistema contable efectivo y, a los mecanismos de control interno utilizados.
12. La C.C.A.F. auditada debe dejar constancia expresa, en el acta de directorio, que tomó conocimiento del informe de control interno efectuado por la empresa auditora, constituyendo este parte integral de la referida acta de Directorio.
13. En el transcurso de la auditoría los auditores deben reunirse con el directorio y algún órgano del Gobierno Corporativo encargado de auditoría, para exponer el resultado de los hallazgos de la auditoría y cualquier otra materia relevante o discrepancia contable con la administración de la C.C.A.F.

5.6.1.2 Aspectos a considerar en el desempeño de las auditorías externas y en la emisión del informe de control interno de las C.C.A.F.

Corresponde a las normas generales a las que deben atenerse los auditores externos de las instituciones fiscalizadas por esta Superintendencia, aplicables a la auditoría a efectuar a los estados financieros anuales y al informe de Control Interno de la C.C.A.F., sin perjuicio de su responsabilidad legal y profesional en el desempeño de su trabajo y en el contenido de su opinión acerca de los estados financieros.

En la aplicación de las normas de auditoría reviste una connotación especial los elementos de *importancia relativa*, que corresponden a las partidas que son más significativas y en las que las posibilidades de errores son mayores, y el de *riesgo de auditoría* que corresponde a las partidas que son más susceptibles a irregularidades, por lo que tales elementos deben ser considerados. El Informe de Opinión del Sistema de Control Interno tiene como objetivo exponer el resultado del examen de aquellos aspectos que implican una evaluación al diseño y operación de la estructura de control interno, consistente en las políticas y procedimientos dispuestos por la C.C.A.F., de manera que permitan proporcionar un nivel razonable de seguridad para alcanzar los objetivos específicos de la institución, tanto en el resguardo de los activos, como para evaluar la confiabilidad de los registros contables y/o financieros.

Además de los aspectos especificados en este Título, los auditores externos deben velar por el cumplimiento de las restantes normas y principios que regulen otros aspectos del dictamen de auditoría y la presentación de estados financieros.

5.6.1.2.1 Áreas mínimas de trabajo

Los auditores externos deben verificar el estricto apego, por parte de la C.C.A.F., a todas las disposiciones legales y reglamentarias e instrucciones específicas emanadas de la Superintendencia de Seguridad Social, como asimismo el cumplimiento de la normativa contable-financiera a aplicar en la confección de dichos Estados.

Para el desarrollo de sus labores las EAE pueden guiarse por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, no obstante, esta Superintendencia considera que las siguientes áreas mínimas de trabajo deben ser examinadas por las EAE:

1. Área de Recursos Humanos

Debe verificarse la razonabilidad en la constitución de la provisión de feriado anual, beneficios post-empleo, indemnización por años de servicios y control de horas extraordinarias.

Además, tendrá que constatar la efectividad de los gastos correspondientes a remuneraciones del personal y el pago de leyes sociales.

2. Área de Crédito Social

Debe verificarse la existencia de las colocaciones de crédito social consignadas en los Estados Financieros, como también si el registro se adecúa a las instrucciones de esta Superintendencia contenidas en el Título I del Libro VII de este Compendio de la Ley N°18.833, sobre estados financieros.

3. Área de Tesorería

Debe verificarse la existencia de conciliaciones bancarias, así como su elaboración con la periodicidad necesaria de acuerdo con el flujo de transacciones y los riesgos asociados a ellas y considerando instancias de revisión y autorización de parte de la jefatura correspondiente.

4. Área de Inversiones Financieras

Debe verificarse la existencia y propiedad de las inversiones, su valorización y el producto de las inversiones reconocido en los resultados de los Estados Financieros, de acuerdo con las disposiciones legales y las normas impartidas por esta Superintendencia.

Además, debe revisarse si recaen sobre dichas inversiones, o en relación con ellas, prendas, hipotecas u otras prohibiciones o gravámenes, en cuyo caso deben existir las constancias respectivas en las Notas Explicativas de los Estados Financieros.

5. Área propiedad, planta y equipos

Debe verificarse la existencia de los análisis mensuales de las cuentas que conforman este rubro. Verificar el cálculo y registro de la depreciación del ejercicio y de la depreciación acumulada, así como de cargos y abonos producto de altas y bajas del período.

Se debe dar a conocer los activos obsoletos, en desuso, faltantes o en mal estado que requieren una reconsideración de su vida útil remanente o de la decisión de vender o dar de baja y que no han sido informados oportunamente y no han sido registrados en la contabilidad en forma adecuada.

6. Área de egresos ordinarios

a) Prestaciones Adicionales y Empresas Relacionadas

Debe verificarse que las partidas que conforman los egresos por concepto de Prestaciones Adicionales se ajusten a la normativa legal e instrucciones sobre la materia. También debe hacerse lo mismo para las operaciones con Entidades Relacionadas, debiendo éstas ajustarse a los contratos existentes para tal efecto o a disposiciones que obligan a la Caja y que se encuentran en la constitución de las respectivas entidades relacionadas.

b) Otros Egresos Ordinarios

Debe verificarse, tanto a nivel general como específico, cada una de las partidas en lo referido a gastos de administración y otros egresos operacionales.

7. Área de cobranzas

a) Cobranzas

Debe verificarse la existencia de los análisis mensuales de las cuentas que conforman este rubro, especialmente los relativos a las cobranzas de los créditos sociales, a empresas relacionadas y aquellas originadas en la prestación de servicios conforme a lo dispuesto en el número 7 del artículo 19 de la Ley N°18.833.

b) Deterioro

Debe verificarse que la constitución de provisiones de las colocaciones de crédito social se ajuste a la normativa impartida sobre la materia por esta Superintendencia y, pronunciarse respecto de la suficiencia de éstas, es decir, que la pérdida esperada estimada se encuentre adecuadamente cubierta por las provisiones.

Además, debe verificarse la determinación del monto de la estimación de deterioro de las restantes cuentas por cobrar mencionadas en la letra a) de este N°7.

8. Área de contratos

Debe verificarse la existencia y vigencia de los contratos que respalden las condiciones y precios convenidos en las transacciones realizadas (contratos a empresas de cobranza, contratos de prestaciones de servicios a terceros, contratos de administrador de cartera securitizada, contratos para prestaciones complementarias, contratos de seguros comprometidos, contratos con empresas relacionadas, entre otros).

9. Área de tecnología de información (TI):

Se debe realizar una evaluación del ámbito informático y de los Sistemas de Información de la C.C.A.F. relacionados, entre otros, con los Estados financieros, Cálculo de Provisiones y Valorización de inversiones. El análisis debe abarcar como mínimo los siguientes aspectos:

a) Operatividad y seguridad física

Se debe evaluar los mecanismos con que cuenta la Caja, para dejar funcionando normalmente sus sistemas computacionales, en la eventualidad de producirse algún problema en su plataforma computacional.

Este punto debe incluir el análisis de planes de contingencia, políticas de respaldo y seguridad física de los respaldos, entre otros.

b) Seguridad lógica

Se debe analizar los controles de acceso sobre datos y sobre la operación de los sistemas, que la Caja tenga implementados.

c) Mantenimiento de sistemas

Se debe analizar los mecanismos que posee la Caja, para asegurar un correcto funcionamiento de sus sistemas computacionales.

Se deben determinar ciertos puntos de control que permitan revisar la exactitud de cálculo de los procesos computacionales.

d) Mantenimiento de la información histórica.

Se deben analizar los períodos que la Caja mantiene la información, ya sea en línea o en medios magnéticos de respaldo; caso en que se debe analizar la factibilidad de recuperación de la información.

De acuerdo con las características y condiciones de cada área de trabajo, éstas deben ser examinadas conforme a su valoración, validar la propiedad y existencia de los activos y pasivos y, en determinados casos, verificar los límites y clasificación de riesgo. En todo caso, se deben examinar todos los aspectos que sean necesarios para probar la razonabilidad de los saldos involucrados.

En la auditoría a los Estados Financieros, el auditor externo debe incluir un análisis sobre la suficiencia de las provisiones y el nivel de solvencia que posee la Caja de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social en estas materias. En estas revisiones, las firmas auditoras no se deben limitar sólo a revisar la metodología del cálculo, sino que, además, se requiere que efectúen validaciones en la información contenida en las bases de datos utilizadas.

5.6.1.2.2 Alcance de la auditoría a los estados financieros

El Programa de Trabajo preparado por los auditores externos debe ser lo suficientemente explícito para indicar los procedimientos de auditoría a utilizar en la revisión de cada una de las áreas mínimas de trabajo. No obstante, esta Superintendencia puede requerir a la respectiva C.C.A.F. que solicite a los auditores externos, la inclusión de materias que, a su juicio y oportunidad, ameriten un análisis específico.

La profundidad del examen debe estar determinada por la importancia relativa de cada saldo contable. Este examen debe respaldar la opinión que emita el auditor externo respecto de la razonabilidad de los estados financieros.

En atención a que el muestreo constituye uno de los procedimientos de auditoría de mayor aplicación, en la planificación del tamaño adecuado de cada muestra, los auditores externos deben tener presente lo siguiente:

1. Universo sobre el cual se obtiene la muestra, ya que ésta debe ser apropiada en relación con el objetivo perseguido;
2. Representatividad de la muestra respecto del universo, esto es, todas las partidas deben tener la misma posibilidad de ser elegidas; y
3. Determinación del error monetario tolerable que pueda existir para el saldo de la cuenta o tipo de transacción a revisar, y que no cause error significativo en los estados financieros a auditar.

Esta Superintendencia puede solicitar, en cualquier momento, la planificación o los programas de trabajo, los archivos y/o papeles de trabajo que respalden la labor realizada y los controles de calidad que se hayan practicado.

En el evento de que esta Superintendencia detecte situaciones o hechos que a su parecer constituyen o pueden constituir omisiones o errores de apreciación importantes, podrá requerir que se revisen los aspectos que le merecen dudas.

5.6.1.2.3 Evidencia de la auditoría

Los auditores externos deben obtener y mantener evidencia suficiente del trabajo realizado para respaldar la opinión emitida en el dictamen. Esta evidencia física o electrónica, conformada entre otros por los papeles de trabajo, debe estar

a disposición de esta Superintendencia por un período no inferior a 5 años, desde la fecha del respectivo dictamen, debiendo entregarse debidamente ordenados, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que sean solicitados.

Las evidencias indicadas deben incluir, a lo menos, lo siguiente:

1. Resumen del trabajo realizado y conclusiones respecto de cada una de las cuentas o áreas de trabajo definidas anteriormente;
2. El alcance y profundidad dado al examen efectuado a cada cuenta.

Como parte de esta evidencia debe dejarse constancia:

- a) De los montos de los errores monetarios tolerables determinados por el auditor al planificar el tamaño de la muestra;
- b) Del tamaño de la muestra y proporción del universo seleccionado; y
- c) Del monto de los errores resultantes de las muestras utilizadas y la proyección de estos a las partidas sobre las cuales fue seleccionada la muestra.

3. Reconciliaciones de saldos efectuados y ajustes propuestos;
4. Inventario de inversiones financieras y su materialidad junto con la evidencia de la valorización, límites, clasificación de riesgo, y de revisión de prendas u otras restricciones que pudieran existir.

Inversiones de bienes físicos y su materialidad, certificación de dominio vigente, gravámenes e hipotecas y prohibiciones. Verificación del método de valorización y depreciación.

Verificar la existencia de una nota a los estados financieros cuando los activos se encuentren afectados con medidas precautorias u otra clase de limitaciones.

5. Constatada la inexistencia de análisis de saldos, de acuerdo con la materialidad, deben abstenerse de emitir opinión respecto de estos saldos; situación que debe reflejarse en el dictamen y en Notas a los Estados financieros;
6. Programas de pruebas a sistemas computacionales.

5.6.1.2.4 Informe

Los auditores externos deben emitir un Informe acerca de la razonabilidad de los estados financieros conforme a lo instruido por esta Superintendencia y a la normativa financiera-contable vigente.

De existir discrepancias entre lo normado por esta Superintendencia y la normativa financiera-contable aplicable en la preparación de los estados financieros, prevalecerán las normas impartidas por este Organismo.

Para efectos del examen por parte de los auditores externos, los Estados Financieros comprenderán: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estados de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo y Notas a los Estados Financieros.

Si a la fecha de emisión del Informe se detectaron eventos o circunstancias no incluidas en el Informe de Control Interno, deben ser comunicado a esta Superintendencia según lo señalado en el número 6 del numeral 5.6.1.2.5 de este Título VI del Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833.

5.6.1.2.5 Informe de control interno

Relacionado con los trabajos de auditoría, los auditores externos deben emitir un informe de Control Interno, con el fin de proporcionar una certeza razonable de la seguridad presentada en las áreas definidas para la auditoría y del nivel de confiabilidad que presentan los registros contables y financieros para la preparación de los Estados Financieros, teniendo presente para estos efectos los elementos que constituyen la estructura de Control Interno, en base a las mejores prácticas dictadas sobre la materia por esta Superintendencia u otros organismos nacionales e internacionales.

1. Informe de Control Interno

Los auditores externos deben preparar un informe de Control Interno, el que debe ser puesto en conocimiento del directorio de la C.C.A.F. durante el año calendario del período auditado, en todo caso antes del 15 de diciembre de cada año. Una copia de este informe debe ser enviada por el directorio a esta Superintendencia antes del 15 de enero del año siguiente al período auditado.

El informe debe contener, a lo menos:

- a) El resultado del examen practicado a los registros contable-financieros de uso habitual y de aquellos que esta Superintendencia podrá solicitar en materias que a su juicio requieren de un análisis específico.
- b) Una detallada descripción de las deficiencias de control interno detectadas indicando los efectos o consecuencias que produzcan en los estados financieros.
- c) Recomendaciones y/o sugerencias formuladas por los auditores externos para solucionar las observaciones planteadas.
- d) Comentarios de la administración respecto de las recomendaciones entregadas por los auditores externos y las acciones que tomará la institución para solucionar las deficiencias.

2. Clasificación de las Observaciones o Deficiencias

Según el resultado del examen practicado y de acuerdo con el grado de deficiencia detectado, el informe debe clasificarlas de la siguiente manera:

a) Observaciones Primarias

Incluye todas las observaciones relacionadas con las áreas mínimas de trabajo (definidas en el numeral 5.6.1.2.1. de este Título VI del Libro V del Compendio de la Ley N°18.833), cuya deficiencia o debilidad resulte importante en la estructura de control interno y que desde el punto de vista patrimonial pueden tener un efecto negativo o positivo en los estados financieros.

b) Observaciones Secundarias

Referida a aquellas observaciones que no tienen una mayor incidencia en el estado de resultados o en los procedimientos aplicados ni tienen un impacto mayor en la estructura de control interno vigente en la C.C.A.F.

Se incluyen aquí los aspectos que sean de importancia para la C.C.A.F. y cuyas observaciones deban ser dadas a conocer a la Administración y Directorio.

3. Observaciones Años Anteriores

Aquellas observaciones formuladas en años anteriores que se encuentren pendientes de solución deben indicarse en forma separada e incluir las razones que, según la entidad, expliquen tal condición.

4. Presentación del Informe de Control Interno

Adicional a los comentarios que los auditores externos estimen convenientes incorporar, el esquema del informe de control interno se ajustará a lo siguiente:

- a) Introducción (Comentarios: descripción breve de las políticas, procedimientos, cultura organizacional, tareas y otros aspectos que la Institución auditada ha desarrollado e implementado para alcanzar los objetivos institucionales, etc.)
- b) Área sujeta a examen, el que debe contener como mínimo:
 - i) Observaciones de años anteriores, si corresponde.
 - ii) Observaciones del período clasificadas según lo señalado en el punto 2 del numeral 5.6.1.2.5. del Título VI de este Libro V del Compendio de la Ley N°18.833.
 - 1. Recomendaciones o sugerencias de la auditoría externa;
 - 2. Comentarios de la administración respecto de las observaciones planteadas.

5. Evidencia de la Evaluación de Control Interno

El informe debe contener una descripción resumida del trabajo realizado, del cual los auditores externos deben mantener evidencia suficiente a través de los Papeles de Trabajo, los que deben estar a disposición de esta Superintendencia cuando sean requeridos.

6. Informe Adicional

Si entre la fecha de entrega del Informe de Control Interno final y la emisión del dictamen se detectaron eventos o circunstancias no incluidas en el Informe de Control Interno inicial, ellos deben ser comunicados a esta Superintendencia en un informe adicional y en una sola oportunidad, a más tardar, el primer día hábil del mes siguiente a aquel en que deben presentarse los estados financieros a este Organismo.

Las diferencias producidas entre el Informe de Control Interno y el dictamen de Estados Financieros deben explicarse en este Informe Adicional.

5.6.2 LEY N°20.956 QUE DISPUSO MEDIDAS PARA IMPULSAR LA PRODUCTIVIDAD

El artículo 13 de la Ley N°20.956 , que estableció medidas para impulsar la productividad, dispuso que *En todos los pagos cuya solución se realice en dinero efectivo, las cantidades iguales o inferiores a \$5 se depreciarán a la decena inferior, y las cantidades iguales o superiores a \$6 se elevarán a la decena superior. Esta operación no generará efecto tributario alguno y no deben modificarse los documentos tributarios que corresponda emitir.*

En consecuencia, esta Superintendencia instruye a todas las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que, a contar de la fecha referida en el párrafo anterior, todos los pagos que efectúen o que perciban las Cajas de Compensación, en dinero efectivo, respecto de cantidades iguales o inferiores a \$5, se depreciarán, es decir, se aproximarán, a la decena inferior, y las cantidades iguales o superiores a \$6, se elevarán, esto es, se aproximarán, a la decena superior.

5.6.3 EXENCIÓN DE LA RESOLUCIÓN QUE CONCEDE LA POSESIÓN EFECTIVA DE LA HERENCIA EN CASOS QUE INDICA

Esta Superintendencia ha revisado el alcance del concepto *Cajas de Previsión* utilizado en el artículo 26 de la Ley N°16.271, actualmente contenida en el D.F.L. N°1 de 2000, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos , con el fin de evitar discriminaciones injustificadas en el pago de beneficios previsionales devengados antes fallecimiento del causante, los que en conformidad al citado precepto pueden pagarse sin necesidad de acompañar la resolución que concede la posesión efectiva de la herencia, hasta por el monto que indica.

El citado precepto exceptúa a la cónyuge, padres e hijos cuando deban percibir, de las Cajas de Previsión o de los empleadores o patrones, de acuerdo con las leyes o contratos de trabajo, sumas no superiores a cinco unidades tributarias anuales, de la obligación establecida en el artículo 25 de la misma ley consistente en que, para los efectos de ese cuerpo legal, el heredero no puede disponer de los bienes de la herencia, sin que previamente se haya inscrito la resolución que concede la posesión efectiva de ella.

De dicha norma se infiere que el legislador quiso exceptuar del requisito de solicitar posesión efectiva a los familiares que indica, hasta por cinco unidades tributarias anuales, tratándose de sumas que deban percibir por concepto de prestaciones de orden previsional y laboral atendido el carácter subsistencial o sustentador de las necesidades básicas del ser humano que ambas tienen. Dicho, en otros términos, el bien jurídico protegido por la referida norma de excepción al mencionar las Cajas de Previsión no son éstas en sí, si no que las prestaciones previsionales que ellas las otorgan hasta por el monto que indica.

En efecto, lo que interesa proteger es que la cobertura de los distintos estados de necesidad que las prestaciones previsionales están destinadas a satisfacer, hasta por 5 unidades tributarias anuales, no se vea diferida, dificultada o incluso imposibilitada, para los familiares que indica por la exigencia de efectuar los trámites tendientes a obtener el reconocimiento de la calidad de heredero que confiere la posesión efectiva.

Por ello, no resulta acorde con los principios y conceptos de seguridad social que la expresión *Cajas de Previsión* empleada en el citado precepto legal haya sido utilizado en un sentido restringido, alusivo exclusivamente a aquellas entidades que en su denominación utilizaran las palabras *Cajas de Previsión*, ya que ello llevaría al absurdo de que el Servicio de Seguro Social habría quedado excluido de dicha norma no obstante que a la fecha de inicio de su vigencia administraba el régimen previsional con mayor porcentaje de trabajadores afiliados, los que a su vez registraban los más bajos ingresos. Por el contrario, lo razonable es que tal concepto se haya utilizado en un sentido amplio, no discriminatorio, comprensivo de todas aquellas entidades que otorgan beneficios de orden previsional.

En consecuencia, el concepto *Caja de Previsión* fue utilizado en su sentido amplio en el artículo 26 de la Ley N°16.271, actualmente contenida en el D.F.L. N°1 de 2000, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, esto es, como equivalente de entidades de previsión social, entendiéndose por tales aquellas que por mandato legal administran prestaciones de carácter previsional, entre las cuales se encuentran las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

5.6.4 AUTORIZA EL PAGO ELECTRÓNICO DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

Esta Superintendencia de Seguridad Social autoriza a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar a pagar las prestaciones y beneficios de seguridad social que otorgan, a través de transferencias electrónicas.

Atendido lo anterior, las C.C.A.F. podrán transferir electrónicamente el pago de sus prestaciones a través de abonos o depósitos electrónicos en las cuentas bancarias de los beneficiarios (cuentas corrientes, cuentas a la vista o cuentas de ahorro), efectuados directamente por las C.C.A.F. desde sus respectivas cuentas corrientes o a través de convenios de pago masivo que las C.C.A.F. puedan contratar con instituciones bancarias, ajustándose a las normas establecidas sobre la materia por la Comisión para el Mercado Financiero.

La presente autorización comprende también los pagos que las Cajas deban hacer a los empleadores tanto por los saldos a favor por concepto de asignación familiar como por los reembolsos de subsidios y cotizaciones, cuando corresponda.

Las Cajas deben adoptar las medidas necesarias para asegurarse tener siempre el respaldo de los pagos electrónicos efectuados y que los beneficios sean pagados a los verdaderos beneficiarios.

5.6.5 FACILIDADES PARA EL PAGO Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SOCIALES Y OTRAS PRESTACIONES EN CASO DE DECLARACIÓN DE ZONA AFECTADA POR SISMO O CATÁSTROFE A CUALQUIER COMUNA, LOCALIDAD, O SECTOR GEOGRÁFICO DETERMINADO DEL PAÍS

Para estos efectos, se entiende por sismo o catástrofe, cualquier hecho que produce calamidad pública, entre estos, y a modo meramente ejemplar, incendio, aluvión, epidemia, erupción volcánica, inundación, terremoto, maremoto.

En estos casos y durante todo el plazo fijado como de sismo o catástrofe por el decreto supremo respectivo, las Cajas de Compensación pueden suspender a las personas afiliadas de dichas zonas, el pago de las cuotas o dividendos de crédito social, trasladándolas al término del plazo convenido para el pago y sin que ello implique un costo adicional para los afiliados.

Además, las C.C.A.F. pueden otorgar créditos sociales en condiciones más favorables, incluyendo flexibilidad en los pagos, períodos de gracia, tasas de interés menores a las vigentes al momento de su concesión o efectuando reprogramaciones con un costo menor para el afiliado.

Asimismo, las Cajas de Compensación pueden destinar, entre otras prestaciones adicionales, la entrega de prestaciones en dinero, en especies y en servicios, así como también prestaciones adicionales de salud, para cubrir necesidades especiales de los afiliados afectados.

En el evento que estas prestaciones no se encuentren contempladas en el Reglamento de Prestaciones Adicionales, la Caja de Compensación debe modificar su Reglamento Particular.

Finalmente, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben informar a este Organismo Fiscalizador las medidas implementadas con motivo de estas instrucciones, dentro de los 5 días hábiles desde que el respectivo acuerdo sea adoptado por sus Directorios.

5.6.6 RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

La Caja debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica. Al efecto, debe contar, entre otros, con un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir delitos, tal como se establece en el artículo 4° de la referida Ley.

5.6.7 TRASPASO DE ACTIVO FIJO EN DESUSO

Las C.C.A.F. podrán transferir aquellos activos fijos en desuso cuya venta haya resultado infructuosa o involucre costos mayores al eventual beneficio que se podría obtener de la venta. Para estos efectos, se entenderá por activo fijo en desuso aquellos bienes corporales muebles que, teniendo sólo un valor residual para efectos contables, son dados de baja ante la imposibilidad de darle un uso al interior de las C.C.A.F. y, que no obstante lo anterior, pueden ser transferidos a organizaciones sin fines de lucro debido a que aún pueden cumplir la finalidad para la que fueron creados o les resta tiempo de vida útil más allá de la proyectada para su proceso de depreciación.

Para la transferencia de activos fijos en desuso, las C.C.A.F. deberán cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones:

- a) El directorio de la C.C.A.F. debe determinar, en sesión ordinaria, que existen activos fijos en desuso y que se debe iniciar su proceso de transferencia, dejando constancia de ello en el acta respectiva.
- b) Acordado lo anterior, la C.C.A.F. confeccionará las bases para convocar un concurso de transferencia de activos fijos en desuso que deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:
 - i) Clasificación, descripción y cantidad de activos fijos en desuso que se transferirán.
 - ii) Confección de un calendario del concurso con la descripción y cantidad de días que durará cada fase.
 - iii) Convocar exclusivamente a instituciones u organizaciones privadas sin fines de lucro que, al momento de postular, tengan una personalidad jurídica vigente no inferior a dos años.
 - iv) Exigir que se acompañen los siguientes documentos mínimos a la postulación:
 - Proyecto en que la institución justifique la destinación que se dará a los bienes objeto de la convocatoria.
 - Certificado vigente del directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro.
 - Certificado de vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro.

- Documento que acredite el poder de representación del representante legal de la institución.
 - Definir criterios objetivos de evaluación y su porcentaje, tales como: grado de definición de la propuesta; asociatividad; coherencia; fomento de la participación; impacto social, etc.
- v) Definir quienes constituirán la comisión de evaluación y selección.
- vi) Indicar los medios a través de los cuales se difundirá la convocatoria y las bases del concurso.
- c) La C.C.A.F. deberá comunicar a esta Superintendencia sobre la convocatoria de proyectos concursables, acompañando al efecto, una carta firmada por el Gerente General de la C.C.A.F. sobre la sesión en que se determinó efectuar dicho proceso, las bases del concurso y la indicación de qué bienes reemplazan o reemplazarán a cada activo fijo en desuso, o bien, justificar la necesidad de prescindir de ellos, todo ello en el plazo de 7 días corridos desde la celebración de la sesión ordinaria correspondiente. Posteriormente, para efectos de ratificar la información que consta en la carta respectiva, se deberá remitir el acta de la sesión en que se determinó efectuar la convocatoria.
- d) Para efectos contables, los activos fijos en desuso de las C.C.A.F. deben estar completamente depreciados en el balance, por lo que su valor residual deberá ser registrado como un egreso en el estado financiero en que sean traspasados. En este sentido, los costos efectuados para el traspaso de estos bienes se deben reconocer como gasto en el resultado del ejercicio en que se incurren. Dichos gastos, así como la pérdida que se genere, en el traspaso de los activos en desuso, se registrarán en el ítem 41110 Otras ganancias ("pérdidas") y se revelarán en la Nota Explicativa N°32.

Para efectos del proceso de difusión señalado en el número vi, la C.C.A.F. deberá distinguir claramente esta convocatoria de las prestaciones que constituyen su objeto legal conforme al artículo 19 de la Ley N°18.833. En este sentido, toda publicidad que detalle la convocatoria debe señalar que está dirigida a toda organización privada sin fines de lucro y, en caso de insertarse en la página web, deberá estar incluido en un lugar destacado separado de las prestaciones ya señaladas. Las bases del concurso, los resultados y las actas de evaluación deben ser publicadas en el sitio web institucional de la C.C.A.F., en las mismas condiciones descritas, por un periodo mínimo de 60 días corridos.

En ningún caso se podrá condicionar el traspaso de activos fijos en desuso a las entidades postulantes a la afiliación, o mantención de su afiliación a una C.C.A.F., ni se podrá establecer en las bases del concurso, criterios de evaluación que tengan por finalidad directa o indirecta beneficiar a entidades que se encuentren afiliadas a la C.C.A.F. Para lo anterior, las C.C.A.F. deberán implementar mecanismos de control interno y denuncia que garanticen que sus trabajadores no otorguen incentivos para ello, en concordancia con lo señalado en el literal d) del numeral 5.1.7.1.2. "Afiliación y desafiliación de trabajadores y pensionados" del Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

5.6.8 DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Como regla general, los documentos que respaldan todos los beneficios que otorgan las Cajas de Compensación deben conservarse hasta por 5 años después de concedidos. Transcurrido dicho plazo y una vez microfilmados o digitalizados, conforme al artículo 2° del D.L. N° 2412, podrán proceder a su destrucción levantando un acta con el detalle de los documentos que serán eliminados, la que debe ser suscrita por el Gerente General de la Caja de Compensación.

La documentación o antecedentes originales que fueren objeto de investigaciones o reclamaciones de cualquier especie o de juicio ante los Tribunales de Justicia, no podrán eliminarse hasta que la investigación, reclamación o juicio se encuentre totalmente terminado y ejecutoriada la resolución recaída en ellos.

Este criterio se aplica respecto de los siguientes documentos:

- a) Los documentos que respaldan las afiliaciones y desafiliaciones de entidades empleadoras, pensionados e independientes, en cuyo caso los cinco años deben contarse desde la fecha en que ellas hayan operado, se incluyen los registros de firma y modificaciones de datos.
- b) Contratos de ahorro, arqueos de cajas, formulario de modificaciones de cuentas de ahorro. Para los contratos de ahorro los cinco años se cuentan desde su término, tratándose de arqueos de cajas los cinco años se cuentan desde que se efectuaron y respecto de los formularios de modificaciones se cuentan desde su presentación.
- c) Los documentos asociados con la asignación familiar (solicitud de asignación familiar, solicitud de extinción de la misma, declaración jurada, movimiento de personal, pago directo y otros de la misma naturaleza), los cinco años se cuentan desde la fecha de su presentación, de su pago, o de la extinción, según corresponda.
- d) Documentos relacionados con crédito social y su pagaré, en cuyo caso los cinco años deben contarse desde el pago total de la deuda.
- e) Documentos relacionados con licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral y subsidio parental. Los cinco años se cuentan desde el término de la licencia y del pago del subsidio.
- f) Documentos de cotizaciones previsionales. El plazo de cinco años se cuenta desde que se efectuó el pago de las referidas cotizaciones.
- g) Documentos relacionados con prestaciones complementarias. Los cinco años se cuentan desde la concesión del beneficio. En el caso de los convenios se cuentan desde su término.

- h) Documentos relacionados con los seguros. Los cinco años se cuentan desde que se hizo uso de él y en el contrato se cuentan desde su término.
 - i) Documentos relacionados con los subsidios de cesantía. Los cinco años se cuentan desde el último pago.
-