S P DDN
N° 50
Recepcionado Of. Partes
26 de Diciembre de 2017

Superintendencia de Pensiones

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°

REF.: MODIFICA EL TÍTULO VI RELATIVO A INSTRUCCIONES SOBRE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EN LA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTÍA, DEL LIBRO V DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE CESANTÍA.

Santiago,

En uso de las facultades legales que confiere la ley a esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980, en el artículo 47 número 6 de la Ley N° 20.255 y en el artículo 35 de la Ley N° 19.728, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General en el Título VI del Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

I. **Reemplázanse los Capítulos I, II, III y IV del Título VI Instrucciones sobre Administración de Riesgo en la Administradora de Fondos de Cesantía, por los Capítulos I, II, III y IV siguientes:**

"Capítulo I. Introducción

En el presente Título, la Superintendencia de Pensiones establece los principios y lineamientos generales que en términos de buenas prácticas se espera que la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, en adelante "la entidad fiscalizada", adopte en la gestión de sus riesgos, así como también los requisitos mínimos que deberá cumplir dicha entidad en esta materia, referidos a: la elaboración de un manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad y de un documento que contenga los principios éticos que la rigen, el nombramiento de un Gerente de Riesgos y de un Auditor Interno de la entidad y la elaboración de un plan anual de auditoría aprobado por el Directorio. El propósito es que la institución conozca los riesgos que enfrenta y los administre adecuadamente,

incentivando de esta manera una cultura de gestión de riesgos acorde a su particular naturaleza y contexto.

En este sentido, la entidad fiscalizada deberá adoptar mecanismos robustos de gestión de riesgos, que le permita optimizar el control de sus operaciones, minimizar los riesgos potenciales y con ello preservar una sana administración de los fondos, con el objeto de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad, y permitir la entrega eficiente y oportuna de servicios, beneficios y prestaciones a los afiliados y beneficiarios del Seguro de Cesantía.

La gestión integral de los riesgos debe alinearse con la estrategia de la entidad y con su cultura corporativa. En el proceso de gestión de riesgos, la entidad fiscalizada deberá definir y establecer el apetito y tolerancia al riesgo, proceder a identificar y evaluar los riesgos relevantes que enfrenta en sus principales procesos, procurando identificar y cuantificar fuentes de riesgo y situaciones de debilidad en sus sistemas de control interno, con el objeto de promover su corrección y continuo mejoramiento.

La ley N° 20.956 incorporó facultades para la Superintendencia relativas a efectuar análisis de riesgos, supervisar la apropiada gestión de riesgos por parte de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía e impartir las instrucciones tendientes a que ésta corrija las deficiencias que la Superintendencia observare. Para estos efectos, de acuerdo a lo que establece la citada ley, la Superintendencia podrá requerir todos los datos y antecedentes que le permitan tomar debido conocimiento de la gestión de riesgos de la entidad señalada.

Capítulo II. Mecanismos de Gestión de Riesgos

En el presente Capítulo se presentan los mecanismos de gestión de riesgos y mitigadores de riesgo que al menos deberá considerar la entidad, no siendo por tanto un listado taxativo.

II.1. Manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos

Las políticas y procedimientos de gestión de riesgos deben estar contenidas en un manual escrito, que la entidad deberá revisar periódicamente.

Se considera una buena práctica que el manual aborde aspectos tales como:

a) La definición de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, los cuales deberían ser acordes con la estrategia del negocio y con el volumen de las operaciones de la entidad y los fondos administrados. Para ello se requiere la

identificación de los principales riesgos que afectan a la entidad y a los fondos o recursos que administra y la evaluación de la probabilidad de ocurrencia e impacto de cada uno de los riesgos identificados.

b) La identificación y descripción de los cargos responsables de la aplicación de las políticas y procedimientos dentro de la administración.

c) La identificación de los cargos responsables de la supervisión de las funciones referidas en la letra anterior, cuyo objetivo es verificar que las políticas y procedimientos se ejecuten de acuerdo a lo definido.

d) En el evento que se definan situaciones de excepción en determinados procedimientos, la identificación de los responsables de autorizar tales excepciones y la descripción de la documentación que respalda o acredita que se trata de una situación de excepción.

e) La descripción del proceso de monitoreo, documentación e informe de cumplimiento/ incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgos y control interno.

f) La descripción del procedimiento mediante el cual se elaboran y actualizan los planes de contingencia y la identificación de las personas responsables.

g) La descripción de la metodología mediante la cual se prueban, revisan y actualizan los procedimientos y controles, como asimismo la periodicidad de estas gestiones.

El manual deberá ser conocido por todos los empleados de la entidad, de manera tal que sus actividades se realicen de acuerdo a lo contemplado en dicho manual.

De igual forma, contribuiría a que se adopte una cultura de administración de riesgos al interior de la entidad el que las políticas y procedimientos de administración de riesgos sean incorporadas en los procesos de reclutamiento y entrenamiento permanente del personal.

II.2. Principios o lineamientos éticos de la entidad

El Directorio de la entidad debe aprobar los principios o lineamientos éticos, los que afectarán la actividad y decisiones tanto de los propios directores y ejecutivos superiores, así como del resto del personal de la entidad fiscalizada. Se considera aconsejable que dichos lineamientos pongan especial énfasis en aquellas materias relativas a conflictos de interés, para lo cual se recomienda definir normas

específicas para aquéllos cuyo trabajo esté relacionado con el manejo de valores y las inversiones de los fondos. De igual manera, resulta deseable que se establezcan normas claras de resguardo respecto de las obligaciones fiduciarias que afectan a los empleados, con el objeto de evitar y resolver adecuadamente los conflictos de interés y de proteger la confidencialidad de la información. Se espera como buena práctica que las faltas a dichos principios sean comunicadas oportunamente a los grupos de interés al interior de la entidad a través de canales expeditos.

Las normas éticas deben constar por escrito, por ejemplo a través de un código de ética; tales normas deberán ser ampliamente divulgadas a través de canales formales, con el fin de que sean conocidas y aplicadas por todo el personal en su trabajo cotidiano.

Constituye una buena práctica de administración tener procedimientos que permitan que los empleados entiendan que la entidad debe cumplir estrictamente con las obligaciones que imponen las leyes y las regulaciones, y que las conductas que lleven a infracciones al marco normativo son contrarias al mejor interés de la entidad y de los afiliados/beneficiarios.

Se considera una buena práctica que la entidad exija permanentemente la estricta observación y apego a los principios éticos que la rigen y aplique medidas correctivas cuando se detectan fallas en su cumplimiento.

II.3 Directorio y Alta Administración

Una buena gestión de riesgos en la entidad fiscalizada se manifiesta en una estructura organizacional apta para la definición, administración y el control de todos los riesgos pertinentes derivados del desarrollo de sus actividades.

Resulta aconsejable que la estructura organizacional sea la adecuada en relación al tamaño y actividades de la entidad, debiendo considerar el número y tipo de afiliados/beneficiarios, el total de activos que administra, la complejidad de sus relaciones con otras entidades (en particular con las entidades relacionadas) y la asignación de las responsabilidades asociadas a los aspectos claves. Asimismo, dicha estructura organizacional debería contribuir a minimizar los conflictos de interés que puedan surgir entre las actividades propias de la entidad y el desempeño de las funciones de gestión de riesgos y control interno.

En ese sentido, se considera apropiado para una adecuada gestión de riesgos de la entidad que su estructura organizacional contemple aspectos tales como:

- Una comunicación fluida de la información a todos los niveles pertinentes de la organización.

- Líneas de responsabilidad bien definidas, consistentes y documentadas, en toda la organización.

- Una adecuada separación de funciones. Particularmente, las responsabilidades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, debieran quedar, en la medida de lo posible, claramente segregadas y diferenciadas.

- Definición de los deberes y responsabilidades de cada funcionario.

- Personal capacitado para efectuar reemplazos en actividades claves de la organización.

- Criterios de prevención, gestión y solución de conflictos de interés.

- Adecuadas competencias de los miembros de los niveles gerenciales de la entidad de modo de proporcionar una gestión sana y prudente de la empresa.

- Habilidades, conocimientos y experiencia necesarios de los empleados clave de la entidad para el adecuado desempeño de las responsabilidades que les correspondan.

a. Funciones del Directorio

El Directorio de la sociedad debería ser la instancia responsable de aprobar las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos de la entidad.

En ese sentido corresponde a una buena práctica que las responsabilidades del Directorio de la entidad, en relación a la gestión de riesgos, se refieran a lo siguiente:

- Definir el apetito o nivel de riesgos que la entidad desea asumir para la consecución de sus objetivos estratégicos, así como la tolerancia al riesgo.

- Evaluar al menos anualmente, el nivel de apetito y tolerancia al riesgo definidos.

- Aprobar las políticas generales de aceptación de riesgos, integridad, valores éticos y creación de ambientes de control propicios que permitan crear una cultura de riesgos en toda la entidad.

- Establecer políticas para que la administración adopte las medidas necesarias para que los controles internos y los sistemas de monitoreo estén en operación para gestionar y reducir el impacto de los principales riesgos que enfrenta la entidad y los fondos administrados.

- Revisar periódicamente las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos, contenidas en el manual a que se refiere el numeral II.1, así como su cumplimiento, incluyendo los códigos de ética internos y tomar las medidas que se estime necesarias para propender a que la entidad supervisada sea conducida de manera ética y transparente.

- Supervisar de manera efectiva a la administración, de modo que los riesgos sean gestionados de acuerdo a la aplicación estricta de las políticas de riesgo definidas.

- Supervisar de manera efectiva a la administración, de modo que la información relevante para la gestión de riesgos sea generada, difundida y comunicada fluidamente en todo sentido dentro de la organización, de un modo oportuno, apropiado y confiable.

- Promover al interior de la entidad el cumplimiento de todas las leyes, normas y políticas corporativas teniendo claridad acerca del alcance y las consecuencias de la regulación aplicable.

- Promover el cumplimiento y el amplio conocimiento de los deberes fiduciarios, aprobando las políticas de gestión fiduciaria.

- Proponer firmas de auditoría externa para su designación por la Junta de Accionistas y conducir la relación con aquéllas.

- Aprobar y monitorear los planes de auditoría así como conocer las principales conclusiones de los informes de auditoría interna y externa.

b. Aptitudes e idoneidad del Directorio

Se esperaría que la composición del Directorio, como un todo, refleje una combinación de habilidades y experiencias apropiadas para la entidad. En tal sentido, sería deseable que:

- El Directorio posea una combinación de profesiones y experiencias en áreas relevantes, acordes a las actividades que realiza la entidad.

- Los directores se sometan con cierta periodicidad a un proceso de evaluación o auto-evaluación de desempeño.

c. Establecimiento y funciones de Comités de Directorio

El propósito de los comités de Directorio es apoyar a los directores de la entidad en materias críticas para la gestión de la sociedad y de los fondos administrados. En relación a la administración de riesgos, se considera una buena práctica que el Directorio de la entidad aborde materias tales como: auditoría, gestión de riesgos, cumplimiento y deber fiduciario.

Al respecto, se espera como buena práctica que la entidad tenga un Comité que abarque todas las materias relativas a la gestión de riesgos, antes señaladas, o constituya comités específicos para abordar las materias que por su relevancia y complejidad ameriten mayor dedicación por parte del Directorio o radiquen estas materias en Comités existentes.

Para su buen funcionamiento, es recomendable que todo Comité cuente con facultades suficientes, delegadas por el Directorio, para revisar e investigar cualquier materia que esté dentro del alcance que se le haya definido y presenten periódicamente los resultados de sus gestiones al Directorio, el que debería pronunciarse respecto de aquéllos. Para estos efectos sería importante que cada Comité cuente con un plan anual para el desarrollo de sus actividades.

Como una buena práctica, los Comités de Directorio deberían tener acceso irrestricto a los registros de la entidad, a sus empleados, a sus auditores externos e internos, a sus asesores tributarios, financieros, tecnológicos, operacionales y legales, así como a recurrir a la asesoría de terceros externos con cargo a recursos de la entidad.

Respecto a la conformación del o los comités de riesgos, es aconsejable que sea tal que permita su funcionamiento efectivo, por ejemplo, estando constituido por un número suficiente de directores con conocimientos y experiencia en las materias que cubre el comité y con participación de directores autónomos. Asimismo, es recomendable que las reuniones ordinarias de estos comités de riesgos tengan una frecuencia al menos mensual.

Por otra parte, de sus sesiones se deben levantar actas en que consten sus actividades y resoluciones, las que se deben informar al Directorio y estar disponibles para esta Superintendencia.

Se considera una buena práctica de gestión de riesgos que las funciones del o los comités de riesgo correspondan a aquellas señaladas en la letra a. de este Capítulo.

Adicionalmente, se espera que la entidad cuente con un Comité de Directorio, encargado de supervisar la calidad del servicio que la Sociedad Administradora está entregando a sus afiliados y clientes y adoptar las medidas necesarias para adecuar la oferta de servicios al estándar definido. Se entiende por servicio la atención de los afiliados y clientes a través del canal presencial y los canales remotos, la tramitación de prestaciones, el pago de beneficios, la gestión de reclamos, la entrega de información y, en general, la gestión que realiza la Sociedad Administradora respecto de los requerimientos que con mayor frecuencia son realizados por sus afiliados y clientes.

d. Funciones de la Administración

Se considera una buena práctica de gestión de riesgos en la entidad fiscalizada, el hecho de que la Gerencia General asuma responsabilidades respecto a esta materia, en especial:

- Poner en práctica las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos aprobadas por el Directorio.

- Elaborar y proponer políticas y procedimientos de gestión de riesgos para ser sometidas a la aprobación del Directorio.

- Facilitar la implantación de una cultura de gestión de riesgos según lo defina el Directorio.

- Gestionar los riesgos que afectan a la sociedad administradora y los fondos administrados a través de la implementación de procedimientos robustos de identificación y evaluación de los riesgos, generar las acciones de mitigación, llevar a cabo las actividades de control y generar y difundir la información de gestión de riesgos disponible. Se espera que la Gerencia General lidere la implantación de la primera y segunda líneas de defensa, como una manera de asegurar la efectividad de la gestión de riesgos en la entidad.

- Adoptar las medidas para que los empleados de la entidad comprendan sus responsabilidades en relación a la gestión de riesgos.

- Llevar a cabo, al menos en forma anual, procesos formales de planificación estratégica, siendo aconsejable que sean divulgados y transmitidos al personal correspondiente.

- Monitorear permanentemente el cumplimiento de los planes de largo, mediano y corto plazo de la entidad.

- Implementar los mecanismos necesarios para asegurar un adecuado manejo ante la presencia de conflictos de interés al interior de la entidad.

- Evaluar en todos sus aspectos los proyectos que por su envergadura comprometen recursos significativos y/o que impactan significativamente a los clientes o el quehacer interno de la entidad.

- Establecer sistemas de información de gestión que cubran todos los aspectos esenciales del negocio y de los fondos administrados.

e. Aptitudes e idoneidad de la Administración

Se espera que la entidad cuente con un liderazgo comprometido y motivador, que se refleje, por ejemplo, en los siguientes aspectos:

- La alta administración lidera y participa activamente en los procesos de planificación estratégica, identificando y desarrollando planes estratégicos.

- La administración evalúa y revisa la estructura organizacional periódicamente en función de la estrategia definida.

- Existen políticas claras de subrogancia en cargos claves.

- El o los líderes son parte de la estructura formal de la entidad.

Los empleados claves de la entidad deben tener las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para el adecuado desempeño de las responsabilidades que les correspondan. Al respecto, se espera que:

- Los gerentes principales estén en posesión de títulos profesionales y/o postgrados acordes a sus funciones.

- Los gerentes principales demuestren conocimiento sobre el giro del negocio.

- Los gerentes principales se sometan frecuentemente a un proceso interno de evaluación de desempeño.

II.4 Responsable de la administración de riesgos

La entidad deberá contar con un Gerente de Riesgos, con dedicación exclusiva a la administración de los riesgos que enfrenta la entidad respecto de los procesos de administración de cuentas, inversión de los fondos, beneficios, servicios al afiliado y publicidad. El responsable de riesgos reportará directamente al Gerente General y será la contraparte de la Superintendencia en relación a estas materias.

El responsable de riesgos deberá adoptar las medidas correspondientes destinadas a identificar y monitorear los riesgos y controles implementados. En tal sentido, el responsable de la administración de riesgos debería:

- Asistir al Directorio en la definición del apetito y tolerancia al riesgo.

- Asistir a la administración en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos.

- Proporcionar guía y marcos para la gestión de riesgos y entrenamiento en procesos de gestión de riesgos.

- Actualizar la matriz de riesgo de la entidad al menos anualmente.

- Mantener un mapa de riesgos, donde se grafican la probabilidad e impacto de los riesgos. Este mapa de riesgos se debe actualizar en función de la matriz de riesgos.

- Impulsar y asesorar a la primera línea de defensa en el establecimiento de indicadores de riesgos que proporcionen un adecuado monitoreo de los riesgos potenciales. Tales indicadores deben estar disponibles para la administración de manera oportuna.

- Alertar a la administración de asuntos emergentes y de cambios en los escenarios regulatorios y de riesgos.

- Reportar periódicamente al Gerente General y a las áreas involucradas, las situaciones de interés que se relacionan con la gestión de riesgos.

- Monitorear el cumplimiento de los planes de acción emitidos en respuesta a las observaciones dadas a conocer por la Superintendencia, en el Informe de Evaluación en Base a Riesgos.

- Difundir y promover la capacitación y entrenamiento del personal en materia de gestión de riesgos.

II.5. Control Interno

Los controles internos abarcan las políticas, procedimientos, cultura, tareas y otros aspectos de la entidad que soportan el logro de los objetivos institucionales. Ello facilita la eficiencia de las operaciones, contribuye a la efectiva administración de riesgos y al cumplimiento de las leyes y regulaciones y fortalece la capacidad para responder adecuadamente a los cambios en el entorno.

La existencia de una adecuada estructura de control interno en la entidad debería reflejarse en los siguientes elementos:

a) Entorno de control

Existe compromiso por parte del Directorio y la administración con el funcionamiento del sistema de control interno, el que se desprende del reconocimiento y aceptación de los valores éticos que rigen a la organización, se refleja en una estructura organizacional formal con roles, responsabilidades y niveles adecuados de supervisión y el Directorio cuenta con opiniones de auditores internos y externos sobre lo adecuado del sistema de control de la entidad.

b) Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos comprende conocer y abordar los riesgos que enfrenta la entidad fiscalizada, provenientes de fuentes internas y externas, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operacionales, de reporte y de cumplimiento.

c) Actividades de control

La Sociedad Administradora define y desarrolla actividades de control que contribuyen al logro de los objetivos institucionales, en el marco de las políticas y procedimientos definidos por el Directorio. Las actividades de control están presentes en todos los niveles de la entidad, en las diferentes

etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico. Se establecen controles preventivos y detectivos para las actividades manuales y automatizadas.

d) Información y comunicación

El Directorio y la administración cuentan con canales de comunicación a través de los cuales obtienen información relevante y de calidad que contribuye al control interno, tanto de fuentes internas como externas. Asimismo, cuentan con sistemas de información integrados, que les permiten conocer y comunicar al personal y a los interesados (afiliados, accionistas, otras partes relacionadas), los resultados derivados de su gestión y el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

e) Monitoreo

La Sociedad Administradora evalúa en forma continua e independiente, los principios y componentes del marco referencial de control interno adoptado por la entidad. Estas evaluaciones incluyen la retroalimentación de las diferentes fuentes de información y revisión de las actividades desarrolladas en la entidad, apegado a marcos de referencia o buenas prácticas.

II.6. Gestión de las tecnologías de información, seguridad de la información y continuidad operacional

Considerando que la información y las tecnologías son cada vez más relevantes dentro de las organizaciones, se espera que la Sociedad Administradora implemente controles que permitan tratar el riesgo sobre los activos de información, lo que incluye proteger la información, las personas y la plataforma que la soportan, resguardándola de la materialización de amenazas internas y externas.

En términos de buenas prácticas la Sociedad Administradora debería gestionar el riesgo de las tecnologías de información. Por lo tanto, debe existir una adecuada gestión de las tecnologías de información definida por el Directorio, que entregue los lineamientos para que la entidad administre las tecnologías de información, la seguridad y la continuidad operacional, con el objetivo de minimizar los riesgos relacionados con la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

La gestión de las tecnologías de información debe actuar como un mitigador transversal en la organización y debe incluir elementos tales como: políticas, principios y marcos de referencia, procesos y estructuras organizativas, que

permitan una adecuada gestión de las tecnologías de Información, de la seguridad de la información y de la continuidad del negocio.

II.7. Auditoría Interna

La entidad fiscalizada debe contar con un Auditor Interno que dependa funcional y jerárquicamente del Directorio, cuya función será entregar al Directorio y a la Alta Administración una opinión independiente y objetiva para la toma de decisiones respecto a la administración de sus riesgos, control y gobierno. Lo anterior no obsta a que el auditor pueda reportar sobre su gestión a la sociedad matriz o al controlador del grupo empresarial de la entidad. El auditor interno no podrá ejercer simultáneamente, de manera formal o informal, cargos similares en ninguna sociedad del grupo empresarial al que pertenezca la entidad fiscalizada.

Se espera que la actividad de auditoría interna aplique conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión de auditoría interna, siendo esencial dar cumplimiento a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, mediante la adopción e implementación de las mejores prácticas.

En términos de buenas prácticas, la actividad de auditoría interna debería tener un nivel de independencia y autonomía que le permita cumplir sus funciones de manera objetiva, eficiente y oportuna, debiendo contar para ello con todas las facultades y mecanismos que permitan proporcionar un alto nivel de integridad y confidencialidad, el debido cuidado profesional, seguridad de la información y cumplimiento de los requisitos éticos.

Debido a la importancia y naturaleza de sus funciones, es recomendable que la actividad de auditoría interna esté a cargo de una persona que posea las competencias y experiencia necesarias para tener un claro y cabal entendimiento de su rol y responsabilidades. Junto con ello, se espera que la actividad de auditoría interna cuente con personal de auditoría con suficientes conocimientos, habilidades, aptitudes, experiencia y con un desarrollo profesional continuo.

El auditor interno será responsable de la formulación y aplicación del plan anual de auditoría. A su vez, corresponde a una buena práctica el que la función de auditoría interna considere, al menos, las siguientes actividades:

- Defina su misión, propósito, autoridad y responsabilidad, a través de un Estatuto de Auditoría Interna, aprobado por el Directorio.

- Prepare un plan estratégico para la actividad de auditoría interna.

- Formule su plan anual de auditoría en base a riesgos.

- Interactúe directamente con el Directorio cada vez que sea necesario, informando al menos anualmente sobre los resultados de su gestión, además de cualquier otro asunto de interés relevante de tratar.

- Informe periódicamente a un comité de auditoría sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. Además, debería presentar temas referidos a exposiciones al riesgo y controles, gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la administración y el Directorio.

- Ratifique ante el Directorio la independencia de la actividad de auditoría interna dentro de la organización. Para ello, anualmente los profesionales que ejercen esta actividad deberían firmar una declaración de independencia.

- Efectúe el aseguramiento sobre el control interno y la gestión de riesgos.

- Comprenda y evalúe escenarios de riesgos a los que se expone la organización.

- Implemente un sistema de auditorías continuas.

- Desarrolle y mantenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y que incluya evaluaciones internas y externas.

II.8 Auditoría Externa

Si bien los auditores externos no son, por definición, parte de una organización y por lo tanto no son parte de un sistema de control interno, ellos pueden cumplir un rol sobre la calidad de la administración de riesgos a través de sus actividades de auditoría. La auditoría externa puede influir en los sistemas de administración de riesgo de diversas maneras, incluyendo principalmente las discusiones con la administración y sus recomendaciones de mejoras, las cuales proveen importantes retroalimentaciones sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos.

Una buena práctica en relación al rol del auditor externo, comprende que éste tenga acceso directo al Directorio y a los Comités de Directorio.

Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos

1. Riesgo de Crédito

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de crédito se define como la contingencia de que los Fondos de Cesantía, sufran pérdidas económicas debido al no pago en tiempo y forma por los emisores de valores, deudores o contrapartes.

b) Gestión del riesgo de crédito

Las Sociedad Administradora deberá gestionar adecuadamente el riesgo de crédito derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento de este riesgo y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. La entidad debería implementar mejores prácticas en la gestión del riesgo de crédito, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento del riesgo de crédito, e incluyan las metodologías utilizadas en el tratamiento de este riesgo. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento del riesgo de crédito deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de crédito.

ii. Medición y control

Se espera que la entidad cuente con herramientas de medición que le permitan cuantificar el riesgo de crédito de emisores y contrapartes. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con

documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista una cuantificación y monitoreo permanente respecto del riesgo de crédito y muy especialmente de su evolución.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de crédito definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de crédito

Se espera que el personal que administra el riesgo de crédito que enfrentan los Fondos de Cesantía, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado. Sería deseable que dicho personal cuente con certificación especializada, por ejemplo Chartered Financial Analyst o equivalente.

La Sociedad Administradora debería implementar programas de entrenamiento para el personal que administra el riesgo de crédito, que le permita estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

iv. Procedimientos ante incumplimientos de pago

Constituye una buena práctica que existan procedimientos documentados y actualizados respecto del cobro de obligaciones de crédito en situaciones de incumplimiento, los cuales sean conocidos por los empleados clave del área de riesgo de crédito.

2. Riesgo de Mercado

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de mercado se define como la contingencia de que los Fondos de Cesantía sufran pérdidas económicas debido a cambios adversos en las condiciones de mercado, ya sea precios de los activos, tasas de interés o tipos de cambio.

b) Gestión del riesgo de mercado

La Sociedad Administradora deberá gestionar adecuadamente el riesgo de mercado derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento de este riesgo y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. La entidad debería implementar mejores prácticas en la gestión del riesgo de mercado, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento de los riesgos de mercado, e incluyan las metodologías utilizadas en el tratamiento de este riesgo. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento de los riesgos de mercado deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de mercado y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de mercado.

ii. Medición y control

Se espera que la entidad cuente con herramientas de medición que le permitan cuantificar el riesgo de mercado, las que deberían considerar por ejemplo, el riesgo absoluto y relativo, herramientas desagregadas por familia de activos, entre otros. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista un monitoreo permanente respecto de los riesgos de mercado y muy especialmente de su evolución. Al respecto, se deberían efectuar, de manera formal y periódica, test de stress de la cartera de inversiones, asumiendo condiciones de volatilidad de mercado extremas, pero plausibles, y sus resultados se deberían comunicar oportunamente a la alta administración. Se espera que la cartera

de inversiones sea al menos sometida a condiciones de volatilidad de mercado similares a las principales crisis financieras de períodos recientes.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de mercado definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo. Los límites de riesgo de mercado deberían ser autorizados por instancias superiores como el Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés.

Respecto al control de límites preestablecidos de riesgo de mercado, éste debiera ser estricto, periódico, oportuno y sus incumplimientos deben ser reportados al Directorio y a la alta administración.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de mercado

Se espera que el personal que administra los riesgos de mercado que enfrentan los Fondos de Cesantía, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado. Sería deseable que dicho personal cuente con certificación especializada, por ejemplo Chartered Financial Analyst o equivalente.

La Sociedad Administradora debería implementar programas de entrenamiento para el personal que administra los riesgos de mercado, que le permitan estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

3. Riesgo de Liquidez

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de liquidez se define como la contingencia de que los Fondos de Cesantía sufran pérdidas económicas debido a la imposibilidad de ejecutar la venta de instrumentos financieros a los precios prevalecientes en el mercado, ya sea por el volumen que debe liquidarse para cubrir compromisos financieros o con sus afiliados o por situaciones coyunturales del mercado.

b) Gestión del riesgo de liquidez

La Sociedad Administradora deberá gestionar adecuadamente el riesgo de liquidez derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento del riesgo de liquidez y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. La entidad debería implementar mejores prácticas en la gestión de este riesgo, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento del riesgo de liquidez, e incluyan las metodologías utilizadas. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento del riesgo de liquidez deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de liquidez y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de liquidez.

ii. Medición y control

Se espera que las herramientas de medición del riesgo de liquidez sean adecuadas para los niveles de riesgo definidos para los Fondos. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista una cuantificación y monitoreo permanente respecto del riesgo de liquidez y muy especialmente de su evolución.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de liquidez definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de liquidez

Se espera que el personal que administra el riesgo de liquidez que enfrentan los Fondos de Cesantía, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado.

La Sociedad Administradora debería implementar programas de entrenamiento para el personal que administra el riesgo de liquidez, que le permita estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

iv. Planes de contingencia de liquidez

Se espera que el Directorio haya aprobado planes de contingencia de liquidez y que éstos se encuentren documentados.

Los planes de contingencia deberían sean conocidos cabalmente por el personal relevante.

4. Riesgo Fiduciario

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo fiduciario se define como la contingencia de que el administrador no mantenga el debido cuidado en la gestión de los recursos de los Fondos de Cesantía, desviándose del interés de los afiliados con perjuicio para los fondos administrados.

b) Gestión del riesgo fiduciario

Para que la entidad gestione adecuadamente el riesgo fiduciario es imprescindible que reconozca dicho riesgo, le asigne una gran importancia, defina y aplique directrices claras tendientes a evitar situaciones indeseables en relación a este riesgo. Por otra parte, se espera que el personal que participa en la gestión del riesgo fiduciario tenga vasta experiencia y entrenamiento en este ámbito y que la entidad haya implementado mecanismos de prevención, sanción y tratamiento de situaciones de conflictos de interés, formales y conocidos por toda la organización.

En términos del riesgo fiduciario se considera apropiado que la entidad contemple aspectos tales como:

- Políticas y procedimientos formales y documentados de gestión del riesgo fiduciario. Asimismo, el cumplimiento de estas políticas y procedimientos debiera abordarse en el Directorio o en alguno de sus comités.

- Directrices para representar el mejor interés de los fondos en su calidad de accionistas minoritarios, con particular énfasis en la designación y evaluación de directores.

- Lineamientos a través de los cuales evalúe la calidad del gobierno corporativo de las sociedades anónimas en las cuales invierte.

- Incentivos monetarios del equipo de inversiones alineados con la rentabilidad de largo plazo y seguridad de los fondos administrados.

- Procesos sistemáticos de capacitación obligatoria a aquellos empleados que asuman deberes fiduciarios, respecto del rol fiduciario y de las políticas establecidas por el Directorio.

- Adecuado monitoreo de las inversiones y de aquéllos a quienes se delega la función de la gestión de la inversión.

- Códigos de ética aplicables al personal de la entidad, particularmente a quienes asuman deberes fiduciarios, ampliamente difundidos a través de canales formales, que definan y apliquen directivas claras. Al respecto, la entidad debiera exigir permanentemente la estricta observancia y apego a los principios éticos que la rigen y aplicar medidas correctivas cuando detecta fallas en su cumplimiento.

- Canales para la denuncia y consultas en relación a este riesgo e instancias para la adecuada investigación de las denuncias, garantizando el anonimato del denunciante, con respaldo documental de su aplicación y cumplimiento.

- Política de Gestión de Conflictos de Interés aprobada por el Directorio mediante la cual se establezcan lineamientos para identificar y gestionar los conflictos de interés. Esta política deberá abarcar las relaciones entre la entidad y sus afiliados, sus accionistas, los directores, su personal, los principales socios comerciales y otras partes relacionadas (por ejemplo, su empresa matriz o filial).

5. Riesgo Operacional y Tecnológico

a) Definición

Para efectos de esta norma, el riesgo operacional y tecnológico se define como la contingencia de que los afiliados o beneficiarios no puedan acceder en tiempo y forma a los servicios, beneficios o a una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos, o que enfrenten problemas derivados de la pérdida de información personal, debido a fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas o por eventos externos. Se refiere tanto a las operaciones realizadas con medios de la entidad fiscalizada como a las contratadas con proveedores externos a ella. Incluye la pérdida de información sensible y otras contingencias generadas por fallas en las tecnologías de información y comunicaciones.

b) Gestión del riesgo operacional

Prácticamente todos los procesos de negocio clave que deben ser ejecutados por la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía están expuestos al riesgo operacional. Por lo tanto, es fundamental que la entidad cuente con un adecuado sistema de gestión del riesgo operacional, que incorpore entre otras las mejores prácticas que a continuación se indican:

- Adopción de una metodología reconocida de gestión de riesgos operacionales.

- Existencia de políticas y procedimientos documentados, para los procesos operacionales, los cuales están actualizados y son conocidos por todo el personal relevante.

- Existencia de indicadores de calidad y riesgo para los procesos operacionales clave. Existencia, a su vez, de una instancia de análisis de los indicadores de calidad y riesgo, que permita evaluar y mejorar en forma continua.

- Control permanente de los procesos operacionales y adopción de medidas para solucionar los problemas o errores detectados.

- Identificación de los riesgos de fuentes internas y externas de los procesos clave, definición de sus controles y los planes de mitigación.

- Existencia de procedimientos de validación de la información de fuentes externas para detectar errores o fraudes.

- Existencia de un adecuado proceso de gestión de reclamos sobre los procesos operacionales.

- Suficiente segregación de funciones relativas a los distintos procesos operativos, que permitan mitigar adecuadamente los riesgos de errores y fraude.

- Personal capacitado, adecuado en número a la complejidad y volumen de operaciones y con experiencia en el área.

- Definición de los reemplazos de cada cargo relevante dentro de los procesos clave.

- Nivel de automatización de los procesos operacionales, adecuado a la complejidad y volumen de las operaciones.

- Existencia de indicadores de calidad y riesgo respecto al servicio entregado por los proveedores externos relevantes.

c) Gestión del riesgo tecnológico

Un adecuado sistema de gestión del riesgo tecnológico, asociado a los procesos operativos clave involucrados en la administración de los Fondos de Cesantía, se refleja en las siguientes buenas prácticas:

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos de gestión de riesgo tecnológico, documentados y conocidos por el personal relevante.

- Las políticas de administración de las tecnologías de información definen que su gobernabilidad se basará en estándares de buenas prácticas contenidos en marcos de referencia utilizados en la industria, tales como: Cobit, Itil, normas ISO y otras.

- Las políticas de administración de tecnología son aprobadas por el Directorio.

- El plan estratégico de TI es aprobado por el Directorio.

- Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo tecnológico se monitorean permanentemente, para adecuarlas a la dinámica de los cambios tecnológicos.
- Las políticas y procedimientos de TI consideran el marco regulatorio vigente.

- La entidad cuenta con procedimientos adecuados y personal idóneo para gestionar los riesgos tecnológicos.

- La entidad posee una adecuada segregación funcional y un nivel jerárquico del área de TI que asegura comunicación con la alta administración de la entidad.

- Existe una matriz específica que aborda el riesgo de TI o la matriz de riesgo de la entidad considera el riesgo de tecnología de información.

- El personal de riesgo tecnológico es suficiente, idóneo y capacitado y cuenta con certificación relacionada con la evaluación de riesgo tecnológico.

- El responsable de la gestión de riesgos tecnológicos reporta al ejecutivo superior del área de riesgos o a la Gerencia General.

- Existen comités que monitorean los riesgos de tecnologías de información y las materias relevantes son reportadas al Directorio.

- La entidad cuenta con indicadores de calidad y riesgo de los procesos de TI. A su vez, existe una instancia de análisis de los indicadores de calidad y riesgo de tal manera de evaluar y mejorar en forma continua.

- Todos los procesos tecnológicos se encuentran debidamente documentados y actualizados.

- Existen controles de administración de incidentes y monitoreo continuo de los procesos tecnológicos.

- La entidad aplica una metodología de adquisición y/o desarrollo de sistemas que considera procedimientos formales para procesos de prueba y planes de puesta en producción.

- La entidad opera con una plataforma tecnológica y sistemas adecuados al volumen de operaciones y a la calidad del servicio que ofrece.
- La entidad considera la escalabilidad de sus sistemas informáticos como una variable relevante.

- Los contratos de mantenimiento y soporte de sus plataformas se han suscrito con proveedores de reconocido prestigio, con respaldo de los respectivos fabricantes.

- Los SLA contratados con los proveedores son acordes al tamaño, criticidad y complejidad de las operaciones y la entidad cuenta con procedimientos de control y gestión de los servicios contratados.

6. Riesgo Legal y Normativo

a) Definición

Para efectos de esta norma se entenderá por riesgo legal y normativo a la contingencia de falta de acceso en tiempo y forma a los servicios o beneficios por parte de los afiliados y beneficiarios, debido al incumplimiento de leyes, regulaciones o normas.

b) Gestión del riesgo legal y normativo

En relación con la gestión del riesgo legal y normativo se espera que el Directorio de la entidad sea el encargado de promover el cumplimiento de todas las obligaciones reglamentarias que la afectan. La entidad demuestra su compromiso por el cumplimiento normativo diseñando mecanismos de control que se apliquen sistemáticamente por todo el personal, asumiendo las observaciones y requerimientos del regulador y colaborando con sugerencias para el perfeccionamiento normativo.

En tal sentido, se esperaría que la entidad gestione el riesgo legal y normativo considerando las siguientes herramientas:

- Política explícita de gestión del riesgo legal y normativo, así como los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.

- Responsable por el cumplimiento o compliance. Esta función debería ser realizada por un ejecutivo de alto nivel, quien

identifique, asesore, alerte, monitoree y reporte los riesgos de cumplimiento en la entidad, y vele por la correcta aplicación de los cambios normativos. Se espera que el Directorio de la entidad nombre al oficial de cumplimiento y verifique que tenga la autoridad para examinar cualquier problema o violación potencial, así como también crear los medios apropiados para prevenirlos y gestionarlos. La función de cumplimiento podría combinarse con otras funciones, siempre y cuando no surjan conflictos de interés y se adopten medidas para asegurar su independencia de las funciones operativas del negocio, mediante procedimientos adicionales de control.

- Estrategias de comunicación y capacitación para sensibilizar al personal sobre la función de cumplimiento.

- Evaluación del riesgo de cumplimiento en el Directorio o en alguno de sus comités.

- Seguimiento al cumplimiento de la entidad, cuyo procedimiento se encuentra formalizado y se documenta mediante un reporte de cumplimiento. Al respecto, sería esperable que los reportes de cumplimiento en la entidad sean evaluados y se adopten las medidas correctivas oportunamente.

- Planes anuales de auditoría interna que incluyan el cumplimiento legal y normativo como materia de revisión. En ese sentido sería deseable que el proceso global de cumplimiento sea auditado periódicamente y entregue factores clave de retroalimentación.

- Sistemas de difusión del marco legal y normativo a las áreas involucradas, así como capacitación formal y permanente al personal en aspectos legales y normativos.

- Adecuado proceso de implementación y monitoreo de los cambios regulatorios.

7. Riesgo Estratégico

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo estratégico es la contingencia de que la entidad fiscalizada adolezca de la falta de capacidad de adaptar su estrategia (esquema operacional y de negocios), ante cambios en el

entorno o en la regulación aplicable, impidiendo el acceso en tiempo y forma a los servicios y prestaciones por parte de los afiliados y beneficiarios o afectando el logro de una adecuada seguridad o rentabilidad para los Fondos de Cesantía.

b) Gestión del riesgo estratégico

Los siguientes elementos presentes en la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo estratégico:

- Que el Directorio de la entidad haya desarrollado una visión de largo plazo, a partir de un conocimiento muy preciso de las fortalezas y debilidades de la institución, como también de las oportunidades y amenazas del mercado. Esta visión se plasma en planes de varios años, en los cuales se enmarcan las diversas estrategias de la entidad y sirven de base para la asignación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.

- Que la entidad haya establecido una política explícita de gestión del riesgo estratégico, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.

- Que los proyectos nuevos que comprometen recursos significativos de la entidad sean evaluados en forma acuciosa y regularmente por el Directorio, con un adecuado análisis de riesgo. Para ello, sería deseable que:

  - El Directorio establezca la aplicación de una metodología de administración de los proyectos de envergadura, que permita controlar su ejecución, sus riesgos y hacer análisis de calidad adecuados.

  - El Directorio evalúe regularmente los proyectos nuevos de envergadura, que comprometen grandes recursos, o que impactan significativamente a los clientes o al quehacer interno de la entidad.

- Que el Directorio haya establecido y vigile la adecuada implementación de un sistema de información confiable, oportuno y completo, para la efectiva toma de decisiones.

8. Riesgo Reputacional

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo reputacional es la contingencia de pérdida de confianza de los afiliados y beneficiarios en la integridad de la entidad o en el funcionamiento del seguro de cesantía, debido a una acción, omisión, transacción o inversión ejecutada por ésta.

b) Gestión del riesgo de reputación

Los siguientes elementos presentes en la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo reputacional:

- Que la entidad haya establecido una política explícita de gestión del riesgo de reputación, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.

- Que la entidad haya incluido en su política de gestión del riesgo de reputación, aquél derivado de su pertenencia a un grupo económico o financiero, cuando corresponda, considerando entre otros aspectos: las transacciones con empresas relacionadas, la centralización de funciones a nivel de grupo y el potencial contagio ante situaciones que afecten a una de las empresas del grupo económico.

- Que la entidad haya adoptado buenas prácticas de conducta de mercado y un trato justo hacia los afiliados y clientes.

- Que el Directorio tenga una adecuada comprensión de los negocios, operaciones y riesgos que enfrenta la entidad cuya materialización puede dañar la confianza del afiliado o cliente.

- Que la entidad haya definido límites, restricciones y medidas que le permitan mitigar los riesgos derivados de su pertenencia a un grupo económico o financiero.

- Que los controladores de la entidad sean claramente identificables y las personas que los representan sean fácilmente accesibles.

9. Riesgo de Conducta de Mercado

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de conducta de mercado se define como la contingencia de que los afiliados y beneficiarios tomen decisiones desalineadas con sus intereses debido a la falta de información o a la entrega de información parcial, errónea o inoportuna atribuible a la entidad administradora.

b) Gestión del riesgo de conducta de mercado

La Sociedad Administradora deberá gestionar adecuadamente el riesgo de conducta de mercado, para un apropiado funcionamiento y desarrollo del seguro de cesantía y la debida protección a los afiliados y beneficiarios. Al respecto, se espera que la Sociedad Administradora implemente mejores prácticas en las materias que a continuación se indican, tendientes a prevenir situaciones no deseadas de conducta de mercado.

i. Transparencia y divulgación de información

Se considera una buena práctica relativa al tratamiento de información, la existencia de una política de divulgación y transparencia de la información a los afiliados y público en general, que sea formal, conocida y aprobada por el Directorio de la Sociedad Administradora. Se espera que el Directorio esté consciente de la importancia de la información que se provea a los afiliados y público en general, siendo parte de los temas que se tratan en las reuniones de Directorio.

La política de divulgación y transparencia de la información debería contener los temas más importantes a difundir, incluidos los canales e instrumentos a través de los cuales se transparenta y divulga información relevante para los afiliados.

A este respecto, resulta fundamental que la entidad adopte mecanismos para asegurarse que el trato hacia sus clientes sea éticamente adecuado y honesto. Este principio debería ser parte de la cultura organizacional.

En cuanto al seguimiento de la política de divulgación y transparencia, se espera que el Directorio o un comité de directores la revise y monitoree, al menos anualmente, y que exista una estructura de control interno en la Sociedad Administradora para verificar el cumplimiento de dicha política. Asimismo, la asignación de recursos físicos, humanos y económicos para esta tarea debería ser acorde con el alcance de la política.

La importancia que la entidad otorga al tratamiento de la información que entrega a sus afiliados y público en general, se refleja en los siguientes elementos:

- Los canales e instrumentos a través de los cuales se divulga información son adecuados a la cantidad de afiliados y su distribución geográfica.

- La información divulgada al público es exacta, relevante y oportuna.

- La información disponible en todos los canales de información está actualizada, es clara, y suficiente.

- Existen esfuerzos por parte de la entidad para entregar información personalizada a los afiliados.

- La entidad tiene actualizados los antecedentes para el contacto con sus clientes y empleadores.

- La información entregada en forma privada a los afiliados se realiza manteniendo la debida confidencialidad de la misma.

Por otra parte, es deseable que la entidad considere como parte de su labor de información a sus afiliados, la contribución a su educación previsional, lo que favorecerá mejores prácticas de conducta de mercado. Asimismo, es fundamental que la entidad brinde una asesoría de calidad a sus afiliados y beneficiarios cada vez que éstos deban tomar alguna decisión previsional y durante todo el ciclo de vida, ofreciéndoles las alternativas más convenientes a sus necesidades e intereses y tomando medidas que favorezcan la comprensión de estas recomendaciones. En este sentido, resulta fundamental que las personas que actúan en la entrega de asesoría, tengan los conocimientos y habilidades

necesarios para esta tarea, debiendo la entidad establecer mecanismos efectivos de control de la calidad de la asesoría. Especialmente importante en este contexto es la entrega de capacitación continua a las personas que realizan la asesoría.

ii. Atención y servicio en forma presencial y remota

Se espera que la Sociedad Administradora gestione adecuadamente el funcionamiento de sus centros de atención a afiliados y de los servicios que entregan en forma remota (Internet, call center y otros).

Al respecto, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio prestado en los centros de atención presencial, las siguientes:

- La entidad cuenta con una certificación de la calidad de servicio en sus centros de atención a afiliados. Tal certificación cumple con estándares internacionales, fue efectuada por un organismo de reconocido prestigio y se encuentra vigente.

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los centros de atención a afiliados.

- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todo el personal relevante.

- La entidad cuenta con una red de atención con una oferta de servicios estándar en cuanto a imagen, diseño, accesibilidad, estándar de tiempos de espera y de atención y tamaño ajustado a la demanda.

- La entidad asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos de atención de público acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de afiliados.

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados para el reclutamiento y capacitación del personal de atención de público, los cuales están actualizados y son conocidos por todo el personal relevante.

- La entidad cuenta con procesos eficientes y seguros de atención de afiliados.

- La entidad cuenta con procedimientos que permitan dar continuidad operacional al servicio que presta; procedimientos que deben estar revisados, actualizados, probados y difundidos a su personal.

- La entidad ha definido indicadores de desempeño basados en estándares de servicio adecuados para la industria.

A su vez, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio entregado a través de canales remotos, las siguientes:

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los servicios por canales remotos, que dan cuenta de la preocupación permanente por la calidad y continuidad del servicio que presta a sus afiliados.

- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todo el personal relevante.

- La política relativa a la seguridad contempla herramientas de monitoreo y evaluación constante de la seguridad del sitio web.

- La política relativa a capacidad de servicios contiene un compromiso de capacidad mínima de transacciones respecto de las principales funcionalidades que soportará el sitio web.

- El sitio ha sido conceptualizado como un canal de atención transaccional y no solo interactivo y su diseño se ajusta a parámetros mínimos de servicio.

- La entidad ha establecido estándares para la medición de la calidad del servicio que entregan los canales remotos, los cuales son monitoreados y gestionados periódicamente.

- Se han definido indicadores de servicio y desempeño para los canales remotos, los cuales son controlados, gestionados y comunicados constantemente.

- La entidad asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de los servicios por internet, acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de operaciones.

- Los estándares de calidad de servicio del call center en el caso de subcontratos constan en las cláusulas del respectivo contrato.

- La entidad adopta mecanismos de control y realiza análisis periódicos de vulnerabilidades del sitio, para garantizar la seguridad de las operaciones efectuadas a través de éste y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

iii. Protección de la información de los afiliados y beneficiarios

De acuerdo a las obligaciones legales vigentes, la entidad debe adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información personal de sus afiliados y beneficiarios, resguardando su confidencialidad. Para ello, debería desarrollar adecuadas políticas y procedimientos de resguardo de la información, capacitar al personal, implementar controles internos para verificar su cumplimiento, contar con tecnología adecuada, identificar y manejar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información y contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier filtración o uso indebido de la información.

La entidad debería tener en cuenta el riesgo que representa la subcontratación de actividades, debiendo verificar que las entidades subcontratadas cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad de la información.

Capítulo IV. Información a la Superintendencia

La Superintendencia tendrá acceso a toda la información que considere relevante para la gestión de riesgos y control interno de la entidad, así como a los sistemas de información de gestión de riesgos o cualquier otra información que considere relevante.

En todo caso, la entidad supervisada deberá enviar a la Superintendencia el manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, así como toda modificación al mismo que contenga cambios significativos. De igual forma deberá enviar a esta Superintendencia el documento que contenga los principios éticos que la rigen.

Por otra parte, la entidad fiscalizada deberá enviar anualmente a esta Superintendencia, un informe con las evaluaciones realizadas por el auditor interno, respecto de la aplicación de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos. El plan anual de auditoría deberá ser remitido en forma previa y también en forma posterior a su ejecución.

Toda renuncia y reemplazo para los cargos de Gerente de Riesgos y Auditor Interno, deberá informarse a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles de ocurrido el suceso."

II. Vigencia

Las modificaciones introducidas al Compendio de Normas del Seguro de Cesantía por la presente norma de carácter general, entrarán en vigencia a contar del 1 de mayo de 2018.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones