

NORMA DE CARACTER GENERAL N°

**REF.: MODIFICA EL LIBRO V, ASPECTOS
ADMINISTRATIVOS Y
OPERACIONALES DE LA
ADMINISTRADORA DE FONDOS DE
CESANTÍA, DEL COMPENDIO DE
NORMAS DEL SEGURO 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 al Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

- I. Agrégase en el Libro V., Título VI. Instrucciones sobre Administración de Riesgo en la Administradora de Fondos de Cesantía, el siguiente Capítulo V, nuevo:**

“Capítulo V. Riesgo de Fraude

1. Aspectos generales

Para efectos del presente Capítulo, fraude corresponde a cualquier acto u omisión intencional contrario a la regulación, caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza, para obtener indebidamente recursos de los Fondos de Cesantía, cometido por personas internas o externas a la Administradora. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

El fraude en el Seguro de Cesantía impactará en términos económicos el patrimonio de los Fondos o la reputación del sistema, lo que conlleva la pérdida de confianza de los afiliados y beneficiarios en la integridad de la Sociedad Administradora o en el funcionamiento del Seguro de Cesantía.

La Sociedad Administradora debe adoptar un enfoque preventivo y estructurado basado en estándares de buenas prácticas para gestionar el riesgo de fraude.

2. Gestión del Riesgo de Fraude

Para lograr reducir la probabilidad de que se materialicen riesgos debido a fraudes, la Sociedad Administradora debe establecer un programa de gestión del riesgo de fraude, que comprenda las siguientes actividades: prevención, detección y respuesta.

a) Actividades de Prevención

El Directorio debe ser el principal impulsor del programa de prevención de fraude, a través de la aprobación de políticas que promuevan una cultura de comportamiento ético, respaldando todas las medidas definidas en dicho programa.

La Sociedad Administradora deberá disponer de una política de prevención de fraude, que se espera sea aprobada por el Directorio. La política debe estar sujeta a un proceso de mejora permanente, debiendo incorporar una metodología de fortalecimiento del control interno y definir actividades de monitoreo que midan su aplicación y efectividad. La política deberá establecer quién es el responsable de gestionar el riesgo de fraude en la entidad, las actividades de prevención, detección e investigación y respuesta del fraude y las responsabilidades que el personal de todos los niveles de la entidad debe tener respecto a la gestión del riesgo de fraude.

Asimismo, se espera que el Directorio establezca instancias de gestión y monitoreo del riesgo de fraude, por ejemplo a través de un comité o área especializada en fraude, que reporte directamente a éste. Para llevar a cabo lo anterior, el Directorio debería asignar los recursos necesarios para dotar a la entidad de un sistema de control interno que ayude a reducir el riesgo de fraude.

Por su parte, la administración deberá establecer controles para prevenir, detectar y responder ante eventos de fraudes, en el marco definido por el Directorio. En ese sentido, se espera que la administración asuma las siguientes responsabilidades respecto a esta materia:

- i. Elaborar y proponer una política y programa de prevención de fraude.
- ii. Propiciar un ambiente laboral positivo, con el objetivo de evitar incentivos, presiones o motivaciones que puedan inducir a los empleados al fraude.
- iii. Identificar riesgos de fraude, con el objetivo de establecer controles que permitan mitigarlos.

ii. Auditoría interna

La Sociedad Administradora deberá incorporar en su plan anual de auditoría interna la evaluación de la eficiencia de los controles implementados en los procesos con mayor riesgo de fraude. Auditoría Interna deberá informar al Directorio los resultados de sus evaluaciones en relación al riesgo de fraude.

El área de auditoría interna debería contar con personal especializado en la evaluación del riesgo de fraude.

iii. Responsable de la gestión del riesgo de fraude

La Sociedad Administradora debe contar con una persona formalmente responsable de la administración del riesgo de fraude, quien deberá asumir las siguientes funciones:

- Administrar el canal de denuncias.
- Comunicar la información recibida de acuerdo a los protocolos y políticas de escalamiento establecidos en la entidad.
- Llevar adelante la investigación del fraude.
- Diseñar medidas o protocolos de acción tendientes a tratar situaciones anómalas que puedan ser indicios de fraude.
- Participar en la planificación del programa de prevención de fraude, efectuar su seguimiento.
- Registrar y clasificar las denuncias o reclamos cuyo análisis pueda revelar señales o indicios de fraude.
- Evaluar la efectividad de los procedimientos para recepcionar y tratar las denuncias o reclamos.
- Proponer medidas correctivas en los controles antifraude.

El responsable de la administración del riesgo de fraude deberá contar con la capacitación y los conocimientos necesarios para llevar a cabo las funciones antes señaladas.

- iv. Desarrollar una política y procedimiento de recursos humanos que contemple la contratación, inducción y finiquito de personal, con un enfoque alineado en la prevención del fraude.
- v. Implementar procedimientos y otros medios para monitorear áreas de riesgo.
- vi. Implementar un sistema de control interno robusto con el objetivo de evitar las oportunidades o condiciones que faciliten la comisión de fraudes.
- vii. Establecer sistemas que permitan la generación de información completa, fiable y oportuna para efectuar análisis preventivos.
- viii. Evaluar los eventuales riesgos que se generen cada vez que la Administradora realice cambios en su estructura, procesos, procedimientos, personas y proveedores de servicios externos.

b) Actividades de detección

i. Detección temprana

La Sociedad Administradora deberá implementar mecanismos de detección de fraudes en los procesos que desarrolla (primera línea de defensa). Ello comprende mecanismos tales como:

- Análisis de datos que permitan la identificación de patrones o esquemas de comportamientos anómalos, a través de sistemas informáticos adecuados, especializados en el análisis de datos masivos y sus relaciones.
- Pruebas de cumplimiento de controles.
- Mecanismos anónimos de comunicación de fraude.

A partir de lo anterior, la Sociedad Administradora deberá generar una base de conocimientos con información de los empleadores y afiliados registrados en su base de datos y desarrollar indicadores o alertas de fraude.

A su vez, la Sociedad Administradora deberá desarrollar procedimientos de actualización periódicos y permanentes de la información de los empleadores que registra en su base de datos.

iv. **Canal de denuncias**

La Sociedad Administradora deberá implementar un canal de denuncias o línea ética para registrar eventos, que permita alertar oportunamente, detectar e investigar un posible fraude.

El canal de denuncias o línea ética, debe garantizar el anonimato y seguridad en la entrega de información.

c) **Actividades de respuesta**

La Sociedad Administradora deberá desarrollar protocolos de investigación interna o externa, escalamiento del fraude, resguardo de las pruebas para posteriores procedimientos judiciales, aplicación de sanciones, así como un plan de respuesta antifraude. Dicho protocolo debería señalar al menos los niveles jerárquicos a ser notificados, los plazos máximos de notificación, las sanciones y los mecanismos de respaldo de la información.

La Sociedad Administradora deberá informar a esta Superintendencia, los fraudes que detecte y que afecten a los Fondos de Cesantía, dentro de las 48 horas siguientes a su detección. A su vez, la Sociedad Administradora deberá evaluar la aplicación de sanciones internas y comunicarlas al personal cuando se hayan aplicado, sin perjuicio de efectuar la denuncia al Ministerio Público, en su caso, y evaluar la interposición de las acciones jurisdiccionales que resulten pertinentes.

Respecto de los fraudes detectados, la Sociedad Administradora deberá analizar los controles que se hayan vulnerado y aplicar las medidas correctivas.”

II. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas al Compendio de Normas del Seguro de Cesantía por la presente Norma de Carácter General regirán a contar de esta fecha.


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones