

**IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

<b>NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN</b>	Fiscalización del proceso de atención de afiliados, como levantamiento de la Circular de Relacionamiento del Compendio de Normas de las Cajas de Compensación, que entra en vigencia desde julio de 2024 - Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.)		
<b>TIPO DE ENTIDAD</b>	Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)		
<b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN</b>	<b>AÑO 2024</b>	<b>MES DE TÉRMINO</b>	OCTUBRE

**DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	La fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las normativas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, específicamente en lo relacionado con la atención a afiliados y el funcionamiento de agencias, conforme a lo establecido en el Compendio de Normas (Libro V, Título V, punto 5.5.1). Se solicita a la Caja de Compensación remitir información sobre su política de atención, procedimientos, estructura organizacional, capacitación del personal, manejo de reclamos y tiempos de respuesta, además de documentación sobre el sistema de relacionamiento con afiliados y los indicadores de calidad de atención. También se realizará una inspección in situ para revisar la implementación de estos sistemas.
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>La fiscalización realizada por la Superintendencia de Seguridad Social busca verificar el cumplimiento de la normativa del Compendio de Normas sobre afiliados y agencias. Para ello, se solicita a la Caja de Compensación remitir documentos a través del Sistema PAE, incluyendo la política de atención de afiliados, informes sobre el sistema de relacionamiento con afiliados, tiempos de espera, manejo de reclamaciones, capacitación del personal, indicadores de calidad, y los informes al Directorio.</p> <p>Además, se solicitan actividades presenciales como una reunión de trabajo para revisar la implementación del sistema de atención, acceso controlado a los sistemas de información y habilitación de un espacio físico para la inspección.</p> <p>La información debe ser entregada dentro de los 10 días siguientes al requerimiento, y la Caja debe designar un coordinador para facilitar el proceso de fiscalización. El objetivo es asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos y mejorar la atención y gestión de los afiliados.</p>

**RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN**

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD ▾</b>	<b>RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN</b>	<b>Acción de la Entidad</b>
C.C.A.F. LOS HÉROES	Caja Los Héroes responde a las observaciones realizadas por la Superintendencia sobre el cumplimiento de la normativa de atención a afiliados y gestión de reclamos. Se comprometen a actualizar su Política de Atención de Clientes, incluyendo la referencia al Compendio de Normas vigente y ajustando los plazos de atención a los estándares establecidos, como los 30 minutos para la espera y 10 días hábiles para responder los reclamos. Además, refuerzan los controles para mitigar tiempos de espera superiores al límite y mejorarán los procedimientos de atención presencial y virtual. Para gestionar los reclamos, se utilizarán herramientas como el sistema SAP, y se garantizará el cumplimiento de los plazos mediante un seguimiento diario. La Caja también se compromete a mejorar los protocolos de atención y establecer una evaluación formal del personal. Se realizarán capacitaciones adicionales, especialmente en temas de reclamaciones ante COMPIN y SUSESO, y en la tramitación de invalidez. Además, actualizarán la política de atención para incorporar la gestión del riesgo reputacional y asegurar que los afiliados sean informados sobre su derecho a reclamar ante la SUSESO. Finalmente, se trabajará en la consolidación de indicadores de desempeño y la mejora de los paneles de control, para asegurar una gestión más eficiente y la entrega de información precisa a la alta administración.	Entidad envía plan de remediación
C.C.A.F. LA ARAUCANA	Caja La Araucana responde a las observaciones realizadas en el Oficio de referencia, detallando su plan de acción. En primer lugar, la política de atención a afiliados se actualizará para incluir la normativa administrativa y la política de riesgo reputacional, además de especificar los tiempos máximos de espera de 30 minutos. En cuanto a la migración de SAP a Dynamics 365, se implementarán pruebas exhaustivas de QA y medidas de seguridad. La plataforma de atención y reclamos, incluida la experiencia en sucursales móviles, se desarrollará con Power Bi y estará operativa en septiembre de 2025. La atención telefónica se considera un canal oficial, con mediciones de calidad y capacitación continua para el personal. Se ajustará la categorización de reclamos y se alineará con los estándares normativos durante 2025. La Caja asegura que las cartas de respuesta a reclamos incluyen información sobre la posibilidad de reclamar ante la SUSESO y que los directores ya reciben informes sobre las tasas de reclamos. También se implementarán mejoras para reportar tiempos de espera en las distintas modalidades de atención.	Entidad envía plan de remediación
C.C.A.F. DE LOS ANDES	Caja Los Andes responde a las observaciones sobre su Sistema de Relacionamiento con afiliados detallando acciones correctivas y de mejora. Se corregirán campos faltantes en la Política de Atención, ajustando plazos y alineando procesos de aprobación. Se actualizará el glosario y se ajustará el plazo de respuesta a los reclamos a 10 días hábiles. Se presenta un plan de mejoras en la capacitación del personal, especialmente en atención al cliente, y se integrarán los riesgos operacionales y reputacionales en la política correspondiente. Se completaron las pruebas de calidad del sistema S.I.A.T., que será implementado completamente en 2025. Se mejorará la accesibilidad a la plataforma de reclamos, tanto en la web como en sucursales, y se actualizarán los planes de continuidad operativa. También se han implementado 19 mejoras en el sistema S.I.A.T., con 9 más previstas para los próximos meses. El enfoque general está en optimizar la gestión de reclamos, asegurar el cumplimiento de plazos y mejorar la formación continua del personal.	Entidad envía plan de remediación
C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE	La Caja 18 de Septiembre responde a una fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, aclarando diversos puntos relacionados con la atención a afiliados. En cuanto a los tiempos de espera, la Caja considera que el estándar de 30 minutos es una referencia y no un requisito de cumplimiento absoluto, dado que factores externos pueden influir. Respecto a las tasas máximas de reclamos, se informa que se están definiendo indicadores y que serán aprobados en noviembre por el Directorio. La Caja también solicita clarificaciones sobre cómo evaluar el conocimiento de la Política de Atención y cómo vincular la atención con la gestión de riesgos operacionales y reputacionales, para cumplir con la normativa. En cuanto a la capacitación, se presenta evidencia de formación a más de 500 colaboradores, y se establecerán acciones correctivas en caso de reprobación en cursos. Además, se comprometen a actualizar la documentación de procedimientos e incorporar los apartados pertinentes del Compendio. Finalmente, se aclaró que las políticas tienen formatos aprobados por el Directorio según el tema, y se revisarán para cumplir con los requisitos normativos, con la consolidación de indicadores prevista para noviembre.	Entidad envía plan de remediación