

### IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

|  |  |                |           |
|--|--|----------------|-----------|
| NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN             | Fiscalización del desempeño eficiente de las Sucursales de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar: Garantizando la calidad en la atención a la ciudadanía. |                |           |
| TIPO DE ENTIDAD                        | Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)  |                |           |
| FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN | AÑO 2024   | MES DE TÉRMINO | NOVIEMBRE |

### DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

|             |  |
|-------------|--|
| DESCRIPCIÓN | Esta evaluación cubrirá todos los aspectos relevantes de fiscalización del desempeño eficiente de las sucursales de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar: garantizando la calidad en la atención a la ciudadanía., asegurando la efectividad y el cumplimiento normativo.  |
| METODOLOGÍA | La metodología consiste en la observación directa de la operación de las sucursales, con énfasis en la calidad del servicio y la eficiencia operativa. El objetivo es identificar áreas de mejora en la atención al público y en la gestión de recursos humanos. Se realizarán visitas a las sucursales para evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. También se analizarán las quejas de los usuarios para identificar posibles deficiencias en la atención. |

### 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)

| NOMBRE DE LA ENTIDAD ▾    | RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN  | Accion de la Entidad              |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| C.C.A.F. LOS HÉROES       | La Superintendencia realizó una visita de fiscalización a la sucursal de la Caja de Compensación Los Héroes en Chillán, donde observó que la pizarra utilizada para informar sobre valores de crédito social y procedimientos es demasiado pequeña, dificultando su visibilidad desde la zona de espera. Esto incumple las normativas del Compendio de Normas, que exigen que la pizarra sea claramente visible y accesible. La Caja debe corregir esta deficiencia en un plazo de 5 días hábiles, bajo la posibilidad de iniciar un procedimiento sancionador si no se cumple con la normativa.  | Entidad envía plan de remediación |
| C.C.A.F. LA ARAUCANA      | La Superintendencia realizó una visita de fiscalización a la sucursal de la Caja de Compensación La Araucana en Chillán, y observó que la pizarra utilizada para informar sobre cuotas de crédito social, procedimientos de afiliación y otros beneficios es demasiado pequeña y casi imperceptible desde la zona de espera o del módulo de atención. Esto incumple lo establecido en el Compendio de Normas, que exige que la pizarra sea visible y de fácil acceso. La Caja debe corregir esta deficiencia en un plazo de 5 días hábiles, bajo advertencia de posibles sanciones por infracciones.  | Entidad envía plan de remediación |
| C.C.A.F. DE LOS ANDES     | La C.C.A.F. Los Andes no ha cumplido con la Superintendencia en cuanto a la atención oportuna y expedita a los afiliados, ya que exige que todas las atenciones sean agendadas. En respuesta, la Caja presentó un plan de acción en cuatro áreas clave: conductas (mejoras en protocolos y capacitación de personal), sistema de agendamiento (disponibilidad a través de la web y la app), comunicación (información mediante videos y correos) y voz del cliente (encuestas y gestión de reclamos). El plan busca mejorar la accesibilidad, mantener informados a los afiliados y monitorear la calidad del servicio. La Superintendencia no presentó observaciones tras revisar el plan. | Entidad envía plan de remediación |
| C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE | La Superintendencia realizó una visita de fiscalización a la sucursal de la Caja de Compensación 18 de Septiembre en Chillán. Durante la revisión, se observó que el personal no sabía cómo acceder a los Estatutos actualizados, aunque este problema se resolvió rápidamente. Además, se detectó que la pantalla utilizada para informar sobre créditos sociales y procedimientos es de tamaño muy pequeño, dificultando la visibilidad de la información para los pensionados. Esto incumple las normativas que exigen que la información esté claramente visible. La Caja debe corregir esta deficiencia en 5 días hábiles, con posibles sanciones por no cumplir con la normativa.     | Entidad envía plan de remediación |