



1. MARCO

De acuerdo a lo establecido en la Política de Gestión Integral de Riesgos, la ACHS ha considerado necesario establecer una Política de Riesgo Reputacional, a objeto de entregar lineamientos generales y específicos del actuar frente a los riesgos que se presentan en la operación diaria de la organización. Los lineamientos que entrega este documento son de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de la ACHS.

El riesgo reputacional es aquel relacionado con las consecuencias o efectos adversos en la reputación corporativa, producto de la pérdida de confianza de los adherentes, beneficiarios, organizaciones sociales, medios de comunicación y/o comunidad en general, en la integridad de la ACHS o en el funcionamiento del seguro de la Ley N°16.744, debido a una acción u omisión de la Asociación.

Por su parte, la reputación corporativa corresponde al conjunto de percepciones que tienen sobre la Asociación los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, como resultado del comportamiento desarrollado por la ACHS a lo largo del tiempo y de su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos. En este sentido, se diferencia del concepto de imagen corporativa, el cual se entiende como la forma como las mutualidades de la Ley N°16.744 se presentan a sí mismas, a sus entidades empleadores adherentes, a los trabajadores protegidos, a sus propios trabajadores y a los organismos fiscalizadores, entre otros.

Por lo general, es un riesgo que se deriva como consecuencia de una falla en la gestión de otro tipo de riesgos. El riesgo reputacional es difícil de predecir, e incluye entre otros, aspectos jurídicos, económicos, éticos, sociales, ambientales, operacionales y de gestión de personas.

El riesgo reputacional es inherente a cualquier actividad realizada o mantenida por un miembro de la ACHS en forma interna como externa y su gestión satisfactoria está indisolublemente ligada a la gestión efectiva de todos los demás riesgos.



2. OBJETIVOS

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Determinar las funciones y responsabilidades que deben existir en la organización, en relación con la gestión del riesgo reputacional.
- Identificar y evaluar los eventos de riesgo reputacional.
- Velar porque el riesgo reputacional identificado, sea administrado (gestionado e informado) por los dueños de los procesos.

3. ALCANCE

La organización, en todos sus niveles: Directorio, Ejecutivos y colaboradores, son los responsables de administrar y gestionar los riesgos reputacionales.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades asociados a esta política son las mismas establecidas en el capítulo 4, Roles y Responsabilidades de la Política de Gestión Integral de Riesgos de la ACHS.

5. POLÍTICA

El mantenimiento de la confianza de los públicos de interés es de importancia decisiva para el logro de los objetivos de la ACHS. Todas las actividades que deben llevarse a cabo y todas las asociaciones, se deben establecer y mantener de forma que se cumpla esta declaración.

Principios Generales de la Política

- a) La gestión del riesgo reputacional forma parte de las responsabilidades de la ACHS, lo que se traduce en promover una cultura de control y conocimiento de los riesgos.



- b) Los dueños de los procesos de cada una de las áreas son los que tienen un mayor conocimiento de éstos en su ámbito de actividad, así como de los puntos vulnerables que pueden ocasionar exposiciones importantes al riesgo reputacional.

Principios Específicos de la Política

- i. El área especializada en la gestión de riesgos es la encargada de coordinar el desarrollo y la implementación de políticas de riesgo reputacional en la organización y de supervisar la gestión y el control de este riesgo.
- ii. Establecimiento de procedimientos y controles que garanticen de forma razonable la efectividad en el desarrollo de las tareas, la integridad de la información, y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios, actividades básicas para alcanzar los objetivos de la organización.
- iii. Los eventos, incidencias e incumplimientos deben ser reportados, de acuerdo a lo establecido en el Libro VII del Compendio del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Factores que impactan al riesgo reputacional

Para prevenir el riesgo reputacional la Asociación deberá velar por evitar los siguientes factores que puedan afectar la reputación corporativa.

- a) Fraude interno: Corresponde a las acciones tendientes a alterar la información financiero contable, la apropiación y malversación de activos, los actos de corrupción y otras conductas que pudieren generar perjuicio en la confianza pública y la reputación organizacional.
- b) Relaciones cuestionables de la Organización con terceros: Corresponde al establecimiento de relaciones con personas naturales o jurídicas envueltas en actuaciones legal o éticamente cuestionables que puedan afectar la reputación de la mutualidad.
- c) Deficiencia en la calidad y falta de oportunidad en la entrega de las prestaciones: Corresponde situaciones de riesgo que afecten la calidad y oportunidad en la



entrega de las prestaciones, que deriven en eventuales reclamos que afecten la reputación corporativa.

- d) **Ética Organizacional:** La Asociación deberá adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones con los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, con el objetivo de no incurrir en el incumplimiento de regulaciones o en prácticas consideradas como no éticas.

5.1 Proceso de Gestión

La metodología de gestión de riesgos se encuentra establecida en el capítulo 5.2 “Proceso de Gestión”, de la Política de Gestión Integral de Riesgos de la ACHS.

Las categorías de impacto y probabilidad utilizados en la ACHS, las cuales permiten determinar el nivel de riesgo, se encuentran definidas en el Anexo 2, “Determinación de Nivel de Riesgo”, de la Política de Gestión Integral de Riesgos de la ACHS.

5.2 Información y Comunicación

La periodicidad y forma de entrega de la información están contenidas en el capítulo 5.2 “Proceso de Gestión” en la sección “Información y Comunicación”, de la Política de Gestión Integral de Riesgos de la ACHS.

5.3 Monitoreo y Administración

Esta política será actualizada cada tres años o cuando sea necesario producto de cambios normativos o en las prácticas de gestión de riesgo de la organización.

Para llevar a cabo la actualización, el área especializada en gestión de riesgos debe realizar las siguientes actividades:

- Revisar y definir los potenciales cambios y actualizaciones a la política.
- Presentar la propuesta al Comité de Riesgos para su revisión y aprobación.

En la eventualidad de no presentar cambios, se considerará la última versión vigente.



POLÍTICA DE RIESGO REPUTACIONAL ACHS

Política
Interna

No obstante lo anterior, el área especializada en gestión de riesgos informará anualmente sobre el estado de las políticas al Comité de Riesgos.

6. INFORMACIÓN DE CONTROL

Vigencia: 01.10.2025 hasta 30.09.2028

Versión: 8

Primera versión: 01.12.2014

Atención a necesidades específicas: () Si (X) No

Registro de modificaciones:

Versión	Ítem alterado	Descripción resumida de modificación	Motivo	Fecha
7	6. Información Control	Se actualiza fecha de vigencia desde aprobación comité de Riesgos.	Actualización	Septiembre 2025
7	1. Marco	Modificación a la definición de riesgo reputacional en base a la Circular N° 3627 del 22 de octubre de 2021.	Actualización	Septiembre 2022
7	5. Política	Incorporación de sección sobre factores que impactan al riesgo reputacional en base a la Circular N° 3627 del 22 de octubre de 2021.	Actualización	Septiembre 2022
7	5.3 Monitoreo y Administración	Se actualiza sección incorporando actualización cada 3 años, con revisión anual a nivel del Comité de Riesgos de Directores.	Actualización	Septiembre 2022
6	4. Roles y Responsabilidades 5.1 Proceso de Gestión 5.2 Información y Comunicación	Se corrigen las secciones vinculadas a la Política de Gestión Integral de Riesgo de la ACHS.	Actualización	Octubre 2020
6	5.3 Monitoreo y Administración	Se modifica redacción en relación a la revisión y aprobación de actualizaciones de la política.	Actualización	Octubre 2020
6	Varios	Se modifica la "Asociación" por "ACHS", para que esté alineado con el resto del documento.	Actualización	Octubre 2020



POLÍTICA DE RIESGO REPUTACIONAL ACHS

Política
Interna

5	1. Marco	Se modifica información dejando solo lo específico a la Política.	Actualización	Octubre 2019
5	4. Roles y Responsabilidades	Se crea este ítem. En versión 4 estaba contenido dentro del ítem Política.	Actualización	Octubre 2019
5	5. Política	Se incluyen los siguientes ítems: Proceso de Gestión. Información y Comunicación. Monitoreo y Administración.	Actualización	Octubre 2019
5		Se deja en Anexos el capítulo de Definiciones.	Actualización	Octubre 2019
4	2do párrafo "1. Marco"	Se modifica "obligatoria para la ACHS" por "obligatoria para todos los colaboradores de la ACHS"	Actualización	Octubre 2018
4	Varios	Homologaciones generales: directorio, ejecutivos, colaboradores, Política de Riesgo Reputacional y actualización de los títulos de los capítulos.	Actualización	Octubre 2018
4	5 Política, "Principios específicos de la Política"	Se eliminan "procedimientos" en letra i. Se actualiza Circular 3136, derogada por Libro VII del Compendio, letra iii.	Actualización	Octubre 2018
4	8 Monitoreo y Administración	Se elimina párrafo sobre indicadores.	Actualización	Octubre 2018
3	Varios	Actualización marco, alcance, definiciones y principios	Actualización	Octubre 2017
2	Varios	Actualización de formato, definiciones y datos de la Subgerencia.	Actualización	Septiembre 2016

Responsables por el documento:

	Nombre del área
Elaboración	Subgerencia de Riesgo y Cumplimiento
Revisión	Gerencia División Planificación Estratégica y Control de Gestión
Aprobación	Comité de Riesgos de Directores