

GOBIERNO CORPORATIVO EN ISAPRES

Esta Superintendencia, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 110 N°1 y 6 y 114, 176 y 179 del DFL N°1, de 2005, de Salud, informa los siguientes Principios de Gobierno Corporativo en las Instituciones de Salud Previsional.

I. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Salud a efectos de cumplir con la función legal de supervigilancia y control sobre las isapres, para el debido resguardo de los derechos de los beneficiarios, tanto de aquellos emanados de sus contratos de salud como los de fuente legal y, para velar por el cumplimiento de las obligaciones que la ley impone a dichas instituciones, ha considerado necesario complementar el modelo establecido por las instituciones con énfasis en la prevención de los riesgos.

Con este propósito se contempla el fortalecimiento de políticas y procedimientos relacionados con la Gestión de Riesgos en las isapres y la consolidación de un adecuado Gobierno Corporativo, que las propias entidades reguladas pueden definir de conformidad a su estructura y necesidades.

Algunos de los principales objetivos del Gobierno Corporativo son velar por la transparencia en la administración de las entidades; permitir el conocimiento de la gestión de los recursos; proveer instrumentos de resolución de conflictos de interés en la Isapre y aportar a los derechos de los usuarios del Sistema de Salud.

En dicho contexto, este documento establece sugerencias que entrega esta Superintendencia respecto de las buenas prácticas de un adecuado Gobierno Corporativo, con el propósito de orientar a las isapres, además de mejorar las actividades de revisión que implica la función fiscalizadora que la ley le ha encomendado.

II. OBJETIVO

Promover principios, normas internas y buenas prácticas en las isapres que permitan disminuir los riesgos a que se exponen sus procesos, de tal manera que se propenda al adecuado cumplimiento de los derechos emanados del contrato de salud y de la normativa legal vigente, contribuyendo, además, con el mejor desempeño de las Instituciones de Salud Previsional.

III. MODIFICA LA CIRCULAR IF/N° 131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS

Agrégase un nuevo Capítulo XIV, titulado "Gobierno Corporativo en las isapres", con el siguiente contenido:

"Marco conceptual aplicable

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones y sugerencias en torno al Gobierno Corporativo que resultan aplicables de acuerdo a los marcos de referencia nacional e internacional sobre la materia:

1. Modelo de gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo se materializa en un conjunto de principios y normas internas que enmarcan el proceso de toma de decisiones de la isapre y contribuyen al objetivo de creación sustentable de valor en un marco de transparencia y ética. Estos principios y normas alinean los intereses de los que participan en el accionar de la institución y promueven el respeto a los derechos de todos los copartícipes y grupos de interés que intervienen directa o indirectamente en ella.

En este contexto, es aconsejable que las Instituciones de Salud puedan definir y declarar su marco de referencia internacional, políticas y prácticas adecuadas de Gobierno Corporativo, asumiendo una adecuada administración de riesgos.

1.1 Principios del Gobierno Corporativo

Esta Superintendencia considera que los principios básicos que debieran servir de guía para el establecimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo en las isapres, son los siguientes:

1. Establecimiento de bases para generar dentro de la institución un marco para un Gobierno Corporativo eficaz, de manera que existan medidas de autorregulación, reglamentación, compromisos voluntarios y prácticas comerciales que obedezcan al entorno que rodea al Sistema Isapre y a la legislación que las rige.
2. Transparencia y divulgación de datos, de manera que pueda generarse confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los beneficiarios, como para los órganos reguladores, legítimos interesados y público en general, de forma tal que dicha información sea oportuna y precisa, salvo aquellos datos de los beneficiarios que se encuentran protegidos por tener el carácter de sensibles de conformidad a lo prescrito en la Ley N°19.628.
3. Protección de los derechos e intereses legítimos de los afiliados y sus beneficiarios, de aquellos que participan en el ejercicio del quehacer de la isapre y de las demás partes interesadas, procurando el establecimiento de acciones destinadas a relevar un trato equitativo hacia ellos.
4. Instauración de acciones de supervisión y gestión en el ámbito del marco del Gobierno Corporativo, para el cumplimiento de los contratos de salud y de la normativa legal vigente relacionada con los beneficiarios.

5. Establecimiento de roles y responsabilidades para una adecuada segregación de funciones.

1.2 Políticas del Gobierno Corporativo

Las principales políticas del Gobierno Corporativo deberían ser formalizadas y sancionadas por el Directorio, y estar referidas a:

1. Inversiones y financiamiento, que contribuyan a una adecuada administración de activos y pasivos de la entidad, teniendo presente el cumplimiento de los indicadores legales establecidos en los artículos 178, 180 y 181 del DFL N°1, de 2005, de Salud.
2. Una metodología o acciones a seguir para la gestión de riesgos, que permitan administrarlos adecuadamente.
3. La observancia de las obligaciones legales, regulatorias, y contractuales.
4. Transacciones con partes relacionadas y su habitualidad.
5. Transparencia y confiabilidad de la información, en especial de la información financiera relacionada con los indicadores legales.
6. Abordar los conflictos de interés, y formulación de principios y normas de conducta (Código de Conducta).
7. Mejorar las operaciones de la institución, como el contar con una función o acciones de auditoría cuya actividad de carácter independiente aporte un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno y control.
8. Fomentar acciones de evaluación de los sistemas de información de la Isapre, que cuente con la opinión independiente de los auditores externos.
9. La atención de beneficiarios y gestión de los reclamos, así como la política de entrega de información a estos últimos, especialmente, aquellas referidas a sus derechos, al otorgamiento de beneficios contenidos en los contratos de salud y respecto a sus cotizaciones.
10. Distribución de dividendos y estructura patrimonial.
11. Gestión de Riesgo General y particular (por tipo de riesgo) según cada materia.
12. Otras que resulten aplicables en razón de la naturaleza y estructura social de la sociedad.

Cada una de estas políticas deben contener la periodicidad y los mecanismos para su protocolización, además de las reformas a la estructura social de la isapre, según corresponda.

1.3 Apetito de riesgo

El Órgano de Administración Superior debiera definir la naturaleza y extensión de los riesgos significativos que la isapre está dispuesta a tomar en el logro de sus objetivos estratégicos y plan de negocios, tendiendo con ello a balancear distintos objetivos, tales como el valor de la entidad para los propietarios, la protección de los beneficiarios y el cumplimiento regulatorio.

El apetito de riesgo debiera ser definido como parte de los elementos de su matriz de riesgos para cada aspecto sometido a evaluación y documentarse su proceso de determinación y actualización.

Para llevar a cabo este proceso, es deseable que el Órgano de Administración Superior tenga una buena comprensión de los riesgos a los cuales la isapre puede estar expuesta y de las técnicas utilizadas para cuantificar y administrar estos riesgos.

Una efectiva definición del apetito de riesgo de la isapre debería:

- Estar vinculada a la estrategia de negocios de corto y largo plazo de la isapre, y a su planificación financiera.
- Establecer la cantidad de riesgo, es decir, la medida cuantitativa que la isapre desea aceptar de riesgo (nivel de riesgo deseado o "apetito de riesgo"), para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y plan de negocios, debiendo para ello, balancear sus distintos objetivos con aquellos relacionados con la protección de los beneficiarios, así como con los requerimientos regulatorios de liquidez, patrimonio y garantía.
- Determinar para cada riesgo material los niveles máximos de riesgo que la isapre aceptará (límites o capacidad de aceptar riesgos), en función de su definición de riesgo global y el perfil de riesgos. En este contexto se debieran considerar medidas cuantitativas que se puedan traducir en límites específicos de riesgo aplicables a las diferentes operaciones de la isapre o tipos de riesgos.
- Establecer medidas cualitativas que expresen claramente las motivaciones para asumir o evitar cierto tipo de riesgos, incluidos el riesgo reputacional y de conducta de mercado, y establecer algún tipo de límite o indicadores no cuantitativos para facilitar el monitoreo de estos riesgos.
- Considerar mecanismos para asegurarse que la estrategia de gestión de riesgos específicos y de toda la isapre, esté adecuadamente alineada con la definición de apetito de riesgo de la institución.
- Contemplar revisiones periódicas y actualizar si corresponde la definición de apetito de riesgo al menos una vez al año.

1.4 Del actuar del Gobierno Corporativo

Los Directores, Consejeros, Alta Gerencia o similares deben actuar de buena fe y en forma honesta y razonable, debiendo proceder en el ejercicio de sus funciones con el debido cuidado y diligencia que las personas emplean ordinariamente en sus negocios propios, conforme a las reglas generales del derecho.

Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia de Salud está obligada a informar a la Unidad de Análisis Financiero sobre las operaciones sospechosas que advierta en el ejercicio de sus funciones. Se entiende por operación sospechosa aquellas señaladas en el artículo 3 de la Ley 19.393.

Las disposiciones legales, reglamentarias, contractuales o de cualquier otra índole sobre secreto o reserva de determinadas operaciones o actividades no impiden el cumplimiento de esta obligación de informar.

Asimismo, en caso que existan sospechas fundadas respecto a la comisión de algún delito de aquellos contemplados en la Ley 20.393 (lavado de activos,

financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho, entre otros), la Superintendencia remitirá los antecedentes al Ministerio Público.

2. Componentes del gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo se manifiesta a través de órganos que administran la entidad y los roles y funciones asignados a cada uno de ellos. Los órganos principales son la Junta de Accionistas, de Consejeros o entidad similar dependiendo del tipo de institución de que se trate (sociedad anónima, de responsabilidad limitada o de otro tipo); el Directorio, el Consejo de Administración, Consejo Directivo o entidad similar; la alta gerencia y los ejecutivos claves de las funciones de control.

A continuación, se desarrollan los siguientes conceptos generales relativos al Gobierno Corporativo.

2.1 Del Directorio u Órgano de Administración Superior

El Directorio, Consejo o entidad similar, denominado en adelante como Órgano de Administración Superior, es un estamento colegiado que tiene dentro de sus funciones la administración de una entidad, la aprobación de los valores institucionales; la definición de los lineamientos estratégicos y la supervisión de las actividades conducentes al logro de éstos, como asimismo el establecimiento de los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de las normativas internas y externas.

Para que la labor de este Órgano de Administración pueda efectuarse adecuadamente, debe existir una relación de autoridad e independencia con la alta gerencia y, además, tener en consideración los distintos principios que permitan la aplicación de sanas prácticas de Gobierno Corporativo.

El directorio y alta gerencia de la isapre debieran tener una adecuada comprensión del negocio, sus operaciones y riesgos asociados al grupo controlador de la compañía, y en especial, sobre el riesgo de contagio desde el grupo hacia ésta. Por lo anterior, es deseable que los sistemas de monitoreo y control de riesgos identifiquen y mitiguen oportunamente y con independencia los riesgos de contagio derivados del grupo controlador.

En consecuencia, la relación de la Isapre con entidades de su grupo controlador, ya sean nacionales o extranjeras, debiera ser transparente y suficientemente divulgada, tanto a nivel interno (ejecutivos, empleados de la compañía) como a nivel externo (Superintendencia, auditores externos, clasificadores de riesgo, beneficiarios, prestadores de salud y público en general).

Difusión y Transparencia.

La difusión pública al mercado contribuye a una buena gobernabilidad corporativa de distintas maneras. Por una parte, permite la comparación sobre las prácticas de gobernabilidad, lo que ayuda a identificar a aquellas isapres que utilizan las mejores prácticas, y a su vez puede incentivar al mercado a adoptarlas, en caso que las empresas que no difundieran la misma cantidad y calidad de información que sus competidores, fueran penalizadas por el mercado. Por otra parte, la información difundida que muestra un mal rendimiento o una potencial gestión deficiente u otro defecto, puede utilizarse a fin de exigir responsabilidad al directorio y a la alta gerencia por sus decisiones y por el rendimiento de la aseguradora. La transparencia, en otras palabras, contribuye a que el directorio de la compañía se comprometa más en sus decisiones frente a sus legítimos

interesados y, por ende, favorece una mejor gobernabilidad.

A fin de asegurar que se está difundiendo toda la información necesaria, así como también cualquier otra información que pueda beneficiar a sus grupos de interés, la información difundida debe ser oportuna, confiable, relevante y suficiente. Para estos efectos, el directorio debe aprobar y supervisar estrategias y políticas generales de difusión, que consideren:

- Información a difundir.
- Medios de difusión.
- Frecuencia y actualización de la información difundida.
- Proceso de control asociado a la difusión, incluyendo los medios para asegurar la calidad y suficiencia de ésta.

Explicitar e incorporar en la norma la relación que debe observar el Directorio con sus beneficiarios.

Relación con los Asegurados

Los beneficiarios son la parte más importante de los grupos de interés en un marco de seguridad social. Las isapres deben considerar los intereses y derechos de los beneficiarios en sus estructuras de gobierno corporativo. El lograr un equilibrio entre los deberes de los miembros del directorio hacia los accionistas y hacia los asegurados es una responsabilidad clave del directorio. El directorio debe considerar a los asegurados y otros acreedores en sus decisiones y definición de políticas.

El directorio debe proporcionar una supervisión adecuada de las actividades de conducta de mercado de la aseguradora. La aseguradora debe hacer un esfuerzo especial para entregar al asegurado la información que sea pertinente y apropiada a sus necesidades y hacerlo de manera comprensible para éste. Debe además procurar que los seguros que contrate sean adecuados para su situación particular.

Los beneficiarios deben tener acceso a adecuados mecanismos de consulta y reclamación ante la isapre. En este contexto, las aseguradoras deben establecer políticas y procedimientos específicos para este efecto, incluyendo la creación de una unidad que se encargue de atender los reclamos de los clientes y resolver los conflictos. La identificación y análisis de los reclamos de los asegurados deberían hacer que las isapres mejoren sus prácticas de negocios o mantengan una supervisión continua de sus servicios. Los asegurados deben estar bien informados y tener adecuada comprensión de los beneficios, obligaciones y los procedimientos de atención de reclamos de la aseguradora.

2.1.1 Del Sistema de Gestión Corporativa de Riesgo

Corresponde a un proceso que permite administrar adecuadamente los riesgos de la organización, efectuado por el Órgano de Administración Superior, la administración y las demás partes de la institución, considerando para ello, la estrategia de negocio, que permite determinar potenciales eventos que pudiesen afectar a la Institución de Salud Previsional, teniendo en consideración la cantidad de riesgo a nivel global que se está dispuesto a aceptar en la búsqueda de valor.

6

Es importante que el mencionado sistema cuente con el acceso a toda la información que pueda ser relevante en la determinación de los riesgos propios de la institución de salud.

2.1.2 De los Comités o comisiones integradas por directores, consejeros o similares

Los comités o comisiones de apoyo, son instancias recomendadas para la adopción e implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo y deben considerar, de acuerdo a la estructura societaria, los ámbitos de operación de la isapre, independientemente de la denominación y como funcionen internamente.

Dichos grupos son entidades de carácter interno que permiten un mejor funcionamiento y asistencia al Órgano de Administración Superior, en el que participan algunos de sus miembros y permiten, además, desarrollar con mayor efectividad algunas funciones, contar con información confiable permanentemente, tratar aspectos más específicos de su quehacer y obtener una opinión independiente de la administración sobre aspectos claves de la gestión de la isapre.

Esta Superintendencia considera aconsejable para asesorar al Órgano de Administración Superior, instaurar un Comité o Comisión de Auditoría, uno de Riesgos y otro de Cumplimiento o, en su defecto, implementar acciones o procedimientos que favorezcan el desarrollo de las labores que ejecutan estas comisiones especiales, sin perjuicio que en función de las características de la Institución de Salud y su perfil de riesgo, se considere necesario implementar adicionalmente otros grupos de trabajo o apoyo. Lo anterior es sin perjuicio de los distintos ámbitos y materias que puedan tratar, para lo cual se deberá dejar expresamente definido qué atribuciones y materias son de su dominio.

Las sesiones de los Comités debiesen ser formalizadas y documentadas para dejar constancia de su funcionamiento y materias sujetas a su revisión, de acuerdo a un protocolo documentado que cada entidad debe definir para su verificación cuando corresponda.

A. Comité o Comisión de Auditoría

El Comité o Comisión de Auditoría, funciona como entidad de apoyo para la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan. Esta comisión o Comité de Auditoría está formado por directores, socios, consejeros o similares y, en general, en sus sesiones debiese participar el auditor interno, sin perjuicio de la participación de otros ejecutivos, según decisión de la propia comisión especial.

Este comité también debería ejercer un control efectivo de los auditores externos designados para prestar tal servicio, de modo de asegurar la calidad de su trabajo.

B. Comité o Comisión de Riesgos

Esta Comisión o Comité colabora con el Órgano de Administración Superior apoyándolo en el cumplimiento de sus obligaciones en relación a las políticas, procedimientos y controles en materia de administración de los riesgos a que se encuentra expuesta la isapre. Está formado por miembros del citado Órgano de Administración, idealmente por personal encargado de la materia, pudiendo ser convocados otros ejecutivos a decisión del comité.

C. Comité o Comisión de Cumplimiento

Es deseable que las responsabilidades del comité de cumplimiento incluyan la supervisión de la función de cumplimiento, la generación de informes para el directorio sobre problemas de cumplimiento, el monitoreo de actividades de denuncia y potenciales irregularidades, y las políticas de comunicacionales que

releven la importancia del cumplimiento al interior de la Isapre. Cuando la Isapre crea un comité de cumplimiento, este último debe ser objetivo e independiente y poseer la autoridad necesaria para obtener información relevante para el desarrollo de sus funciones.

También es deseable la conformación de comités que aborden las siguientes materias dentro de su ámbito de competencia:

- Auditoría Interna y Externa
- Remuneración
- Ética
- Administración de riesgo
- Inversiones
- Técnico y tarificación
- Difusión
- Gobernabilidad
- Recursos humanos
- Desarrollo estratégico y tecnológico

2.2. De la Alta Gerencia

La Alta Gerencia permite que las actividades de la isapre sean coherentes con la estrategia de negocio, los valores institucionales, y las políticas, todas ellas definidas y aprobadas por el Órgano de Administración superior que las rigen.

El cumplimiento de la Alta Gerencia pasa por una delegación de funciones, que impida la contraposición entre los intereses propios y los institucionales. Es recomendable que exista una consistente función de riesgo y de auditoría o en su defecto, la definición de actividades o acciones programadas destinadas a cumplir con el objetivo que persiguen dichas funciones, además de sistemas o herramientas eficaces de gestión de los riesgos como instrumentos de apoyo.

La Alta Gerencia debiera también velar porque que existan procedimientos destinados para evaluar la efectividad del desempeño respecto de los objetivos establecidos por el Órgano de Administración Superior, además de adoptar las medidas correctivas correspondientes.

Asimismo, la Alta Gerencia debiera promover controles internos adecuados y aportar un punto de vista independiente acerca de materias relacionadas con gobierno, cumplimiento y control.

3. Actividades o funciones de control del gobierno corporativo

El Modelo de Gobierno Corporativo recomienda para su adecuado funcionamiento, al menos las siguientes funciones o actividades de control: Gestión de Riesgos; Verificación de Cumplimiento; Auditoría Interna y la Función Técnica o Actuarial. No obstante, se debe señalar que más que la instalación de una función propiamente tal, será recomendable que las Instituciones de Salud generen la instancia o mantengan y desarrollen actividades o acciones programadas, destinadas a cumplir con los objetivos que persiguen dichas funciones, en lo que respecta a un adecuado funcionamiento y nivel de desarrollo del Gobierno Corporativo en las isapres.

8

A continuación, se presentan las definiciones de las Funciones de Control del Gobierno Corporativo, a fin de otorgar claridad respecto de los objetivos que se proponen.

3.1. Función de Gestión de Riesgos

Esta función comprende un conjunto de las estrategias, procesos, procedimientos y reportes que identifican los riesgos significativos que enfrenta la institución, evalúan su potencial impacto, cuantifican, controlan, mitigan, y monitorean los riesgos.

Un sistema de gestión de riesgos es un componente de importancia para un adecuado Gobierno Corporativo en la Isapre, pues permite entender la naturaleza e importancia de los riesgos a los que está expuesta para y a manejarlos adecuadamente.

Un mayor desarrollo de esta función está comprendido en las instrucciones dadas por esta Superintendencia en materia de gestión de riesgos en las isapres.

3.2. Función de Verificación de Cumplimiento

Para asegurar la observancia de sus obligaciones bajo las leyes y reglamentos aplicables, promover una cultura corporativa ética y procurar un adecuado gobierno corporativo, una Isapre debiese contar con una función de cumplimiento. La función de cumplimiento crea, implementa y mantiene estrategias, políticas, procedimientos y programas de capacitación apropiados a este objetivo.

El objetivo de esta función es administrar el riesgo de sanciones legales, pérdida financiera material o pérdida de reputación que una isapre podría sufrir como resultado del incumplimiento de las leyes, regulaciones y normas, estándares de autorregulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades.

Es recomendable que la función de cumplimiento tenga un estatus formal dentro de la Isapre y que dependa del Órgano de Administración Superior existente, lo que permite contar con un enfoque sistemático para evaluar la efectividad de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos correspondientes al Gobierno Corporativo. Estos esfuerzos deben abarcar a todo el personal y plana ejecutiva de la institución, debiéndose contar, además, con los recursos y con la autoridad e independencia necesarias.

Las actividades de esta función están diseñadas no solamente para minimizar las faltas en el cumplimiento, sino que también para mejorar la capacidad de la isapre para tomar decisiones, que sean consistentes con sus obligaciones legales y la protección de la seguridad social.

Las tareas de la función de cumplimiento incluyen:

- Mantener un estricto cumplimiento de sus deberes/compromisos con beneficiarios de acuerdo con las obligaciones que emanan de los contratos de salud y las leyes.
- Mantener el seguimiento de las instrucciones y observar fielmente las normativas emanadas del regulador.
- Evaluar las leyes y reglamentos que puedan ser aplicables a la Isapre y los cambios que puedan tener un impacto en sus operaciones.
- Elaborar un código de conducta y gestionar su correcta aplicación, para la aprobación del directorio.
- Realizar análisis de riesgo de incumplimiento.

- Diseñar y administrar controles, procedimientos y políticas en las materias propias de su ámbito.
- Crear estrategias de comunicación y capacitación para sensibilizar al personal sobre la importancia de la función de cumplimiento y la ética, así como también la conciencia y competencia del empleado en áreas específicas de obligaciones legales y regulatorias, relacionadas con el ámbito del sistema privado de salud previsual (Isapres).
- Revisar regularmente el sistema de cumplimiento y generar informes periódicos respecto de su funcionamiento e incumplimientos detectados.
- Para que la función de cumplimiento opere efectivamente y pueda cumplir con sus propósitos, esta función debiera ser realizada por un ejecutivo de alto nivel en la compañía cuyo nombramiento debería constar en un reglamento que la Isapre determine.
- La función de cumplimiento puede combinarse con otras funciones, 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.

Calidad e integridad de la información y sistemas. El Órgano de Administración Superior debiera establecer los lineamientos y políticas para garantizar la calidad e integridad de la información que permita el aseguramiento y auditabilidad de la información y sistemas.

3.3. Función de Auditoría Interna

La auditoría interna permite al directorio verificar con una razonable seguridad, el nivel de adherencia a las políticas y procesos definidos por éste y el funcionamiento y efectividad de los sistemas de control interno.

Las políticas de la Isapre en relación a la función de auditoría interna debieran constar por escrito y abarcar como mínimo los objetivos y alcances de la función de auditoría interna, su ubicación en la estructura jerárquica de la institución y las responsabilidades, competencias o atribuciones otorgadas al personal que realiza esta función y al comité de auditoría. Las políticas escritas debieran estar sujetas a la aprobación del directorio y ser revisadas al menos anualmente.

La función de Auditoría Interna es la encargada de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la entidad. Esta debe contar con la especialización y la libertad apropiadas para establecer sus planes de auditoría y realizar sus tareas en forma objetiva; reportar sus hallazgos y revelarlos internamente; tener las facilidades suficientes para mantener una comunicación directa y sin interferencia con el Órgano de Administración Superior y miembros del Comité o Comisión de Auditoría. La independencia, objetividad e imparcialidad de la función de auditoría interna, permite evitar cualquier conflicto de interés, recomendándose que no tenga otras funciones operativas en la Isapre.

La función de auditoría interna y el comité de auditoría debieran tener las facultades para obtener cualquier información relevante para la realización de sus tareas. Esto incluye la disposición oportuna de toda la información necesaria, la disponibilidad de toda la documentación de respaldo y la capacidad y atribuciones para introducirse y observar al interior de las actividades y procesos relevantes de la institución. Quienes realizan esta función debiesen poder comunicarse con cualquier miembro del personal y plana ejecutiva de la Isapre.

Para ser efectiva, la función de auditoría interna requiere recursos adecuados y un personal competente y bien entrenado.

La función de auditoría interna debiera informar cualquier diferencia importante en relación con el cumplimiento de las estrategias, políticas y procedimientos internos de la Isapre y las debilidades detectadas en los sistemas de administración de riesgos, sistemas de control internos, cumplimiento y otras funciones de control en la institución. Dicha función debiera hacer recomendaciones sobre cómo remediar las debilidades detectadas e informar en qué medida se han implementado las recomendaciones de auditorías pasadas.

En el diseño de la función de auditoría interna, las aseguradoras debieran adherir y seleccionar alguno de los estándares conocidos y aceptados para el ejercicio de la profesión en base a riesgos.

Los equipos debieran contar con los profesionales competentes para abordar los distintos procesos críticos de la Isapre, incluyendo la dimensión tecnológica y de sistemas que soportarán sus servicios.

Es deseable que las tareas de la función de auditoría interna incluyan:

- Crear, implementar y mantener un plan de auditoría basado en riesgos, para examinar y evaluar la efectividad de los sistemas, controles internos, procesos y procedimientos de generación de informes de la Isapre. El plan de auditoría interna debería ser presentado al directorio para su aprobación.
- Asegurar que todas las actividades de las áreas críticas de la Isapre sean auditadas durante un periodo de tiempo razonable.
- Informar hallazgos y recomendaciones basadas en los resultados del trabajo realizado y verificar el cumplimiento posterior de las recomendaciones.

3.4. Función Técnica o Actuarial

Se recomienda a las Isapres adoptar las mejores prácticas actuariales en modelos y materias de interés respecto a las estimaciones críticas como Activo por Costo de Adquisición de Contratos de Salud (DAC), Deudas de Cotización (IBNR), prestaciones de salud y subsidios por incapacidad laboral.

La función técnica o actuarial tiene como objetivo coordinar el cálculo de las provisiones técnicas, cerciorarse de la aplicación adecuada de las metodologías, los modelos y las hipótesis empleadas, evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en el cálculo de dichas provisiones y cotejar las mejores estimaciones con la experiencia anterior. También debe contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos y a la política general de suscripción de contratos, en particular sobre el diseño de productos relacionados con su giro.

Esta función debiera contemplar en su desempeño la observancia de Normas Internacionales de Información Financiera que permita cumplir con la mejor estimación que contempla NIC 37 o la que la reemplace y una declaración expresa sobre el marco nacional e internacional que sobre la materia se observan para el cumplimiento de la normativa vigente y el ejercicio de la función actuarial

11

4. Autoevaluación de Gobierno Corporativo

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de

cumplimiento de los ámbitos que comprende su marco de Gobierno Corporativo, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para describir los avances en esta materia, la observancia del referente internacional y cierre de las brechas que en relación con este diagnóstico se hayan detectado.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior de la isapre, según el cuestionario que corresponda. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre. En caso de que la isapre considere que no corresponda contestar la pregunta, deberá indicar NO APLICA, fundamentando su conclusión para tal efecto.

Para el llenado de los formularios de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

Para efectos de esta autoevaluación, se usará el formulario adjunto, sin perjuicio que las isapres tengan implementadas sus propias evaluaciones, las que pueden ser complementadas para efecto de la medición interna, según la periodicidad que tengan declarada para tal efecto.

5. Auditores externos

Las isapres debiesen designar y contratar auditores externos independientes, los que deben ser elegidos de entre el Registro de Auditores Externos que lleva la Comisión para el Mercado Financiero, como sucesora de la Superintendencia de Valores y Seguros. La función de éstos es la de examinar la contabilidad, el modelo de control interno, el inventario, los balances y cualquier otro estado financiero, los que deben ser informados a esta Superintendencia por las isapres, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia.

Sus requisitos, derechos, obligaciones, funciones y demás atribuciones son los que se establecen en la Ley sobre Sociedades Anónimas y su reglamento.

La Superintendencia tiene la potestad de requerirles todos los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información, directamente o a través de la isapre, pudiendo citarlos a declarar, sin perjuicio de la excepción contenida en el inciso final del artículo 110 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud. De estimarlo necesario, este organismo solicitará a los auditores externos la información pertinente respecto de su revisión de las provisiones constituidas, en cuanto a la confiabilidad de los datos y metodologías empleadas.

Debido a que el auditor externo es independiente del directorio y la gerencia, su opinión otorga credibilidad respecto de la confección de los estados financieros, de manera que tanto este organismo de control, como los beneficiarios, prestadores de salud, y terceros puedan confiar en ellos y en los antecedentes recopilados por dichos auditores en su trabajo de revisión.

Por lo anterior y para mantener tal independencia, se estima recomendable una política de rotación de los equipos de trabajo y de la firma de auditoría.

La participación de la función actuarial y otras funciones en la preparación de los estados financieros de la aseguradora no reduce la responsabilidad del directorio para producir estados financieros confiables o la responsabilidad del auditor externo para expresar una opinión sobre tales estados financieros.

Los auditores externos necesitan conocimientos especializados para auditar los estados financieros de una isapre. Adherir a estándares internacionales de auditoría, y tener adecuados controles de calidad y políticas para evitar conflictos de interés, ayuda a asegurar la calidad de los auditores externos.

El directorio debe velar para que los auditores externos de la compañía posean los conocimientos, la experiencia y los equipos profesionales adecuados a la naturaleza, tamaño y complejidad de los negocios de la isapre.

Es responsabilidad de la Isapre, a través del Comité de Auditoría o del directorio, evaluar regularmente el desempeño de los auditores externos, considerando entre otros aspectos:

- La definición de las políticas de auditoría de los estados financieros

- Que el alcance del plan de auditoría sea apropiado, direccionado a las principales áreas críticas (alcance basado en riesgos) y que sea revisado con la frecuencia apropiada
- El perfil profesional de la empresa de auditoría y los recursos de que dispone, en consideración a la complejidad de la isapre y sus posibles riesgos asociados
- El análisis entre el auditor externo y la alta gerencia de los resultados de la auditoría, los estados financieros y documentos relacionados, el reporte de auditoría, la carta de control interno y cualquier otra información relevante, con especial atención a las observaciones o reparos que el auditor externo pudiera tener, velando permanentemente para que los estados financieros reflejen con exactitud la posición financiera de la isapre.

Se considera relevante que los auditores externos emitan los siguientes reportes:

- Carta de Control Interno
- Cartas a la Gerencia

6. Conducta de mercado

i. Transparencia y divulgación de información

Se considera una buena práctica relativa al tratamiento de información, la existencia de una política formal, conocida y aprobada por el Directorio de divulgación y transparencia de la información a los afiliados y público en general.

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 difunde información relevante para los afiliados.

La Isapre debería considerar los siguientes elementos para el tratamiento de la información referida a las materias fundamentales de los contratos de salud, que entrega a sus beneficiarios y a terceros (artículo 172 del DFL N°1 de 2005, de Salud):

- Que los canales e instrumentos a través de los cuales se divulga información sean adecuados a la cantidad de beneficiarios y su distribución geográfica.
- Que la información divulgada al público sea exacta, relevante y oportuna.
- Que la información disponible en todos los canales de información esté actualizada y sea clara y suficiente.
- Que existan esfuerzos por parte de la entidad para entregar información personalizada a los beneficiarios.
- Que la entidad tenga actualizados los antecedentes para el contacto con sus beneficiarios y empleadores.
- Que la Isapre adopte los debidos resguardos para garantizar la confidencialidad de la información y resguardo de los datos sensibles (Ley 19.628).

14

Por otra parte, resulta fundamental que las entidades brinden una asesoría de calidad a sus afiliados y beneficiarios durante todo el ciclo de vida del contrato, ofreciéndoles las alternativas más convenientes a sus necesidades.

Es importante que las personas que actúan en la entrega de asesoría, tengan los conocimientos y habilidades necesarios para esta tarea, debiendo las isapres establecer mecanismos efectivos de control en este sentido. Es de primordial importancia la entrega de capacitación continua a las personas que realizan esta función.

ii. Servicio a los beneficiarios en forma presencial y remota

Se espera que las isapres gestionen adecuadamente el funcionamiento de sus sucursales y de los servicios que entregan en forma remota (internet, call center y otros).

Al respecto, se considerarán como buenas prácticas en relación con la atención presencial en las sucursales, las siguientes:

- La entidad cuenta con una certificación de la calidad de servicio en sus centros de atención a afiliados.
- Que la entidad cuente, para el debido funcionamiento de sus sucursales, con políticas y procedimientos documentados y actualizados.
- La entidad cuenta con una red de atención con una oferta de servicios estándar, en cuanto a imagen, diseño, accesibilidad, estándar indicadores de tiempos de espera y de atención y tamaño ajustado a la demanda.
- Que la entidad asigne los recursos físicos, humanos y tecnológicos de atención de público acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de afiliados.
- Que la Isapre cuente con políticas y procedimientos documentados y actualizados para la capacitación del personal de atención de público y agentes de ventas, los cuales son difundidos a su personal.
- Que la entidad cuente con procedimientos eficientes que permitan dar continuidad operacional al servicio que presta.
- Que la entidad haya definido indicadores de desempeño.

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

- Que la entidad cuente con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los servicios por canales remotos eficientes, y con continuidad del servicio para sus afiliados.
- Que las políticas y procedimientos sean difundidas, conocidas y aplicadas por todo el personal que corresponda.
- Que la política relativa a la seguridad y conectividad contemple herramientas de monitoreo y evaluación constante, especialmente respecto del sitio web. Asimismo, que la Isapre realice análisis periódicos de vulnerabilidades del sitio, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información incluida en las operaciones efectuadas a través del portal institucional.
- Que la política relativa a capacidad de servicios contenga una definición sobre la capacidad mínima de transacciones respecto de las funcionalidades del sitio web.

- Que el sitio web sea establecido como un canal de atención transaccional y no solo interactivo. Además, que su diseño se ajuste a parámetros mínimos de servicio definidos por la Isapre.
- Que la Isapre establezca estándares e indicadores de desempeño para la medición de la calidad del servicio que entregan los canales remotos, los cuales son monitoreados, comunicados y gestionados periódicamente.
- Que la Isapre disponga los recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de los servicios por internet en conformidad al volumen de transacciones involucradas.

iii. Comercialización y venta

La Isapre debiera contar con políticas y procedimientos formales y documentados de afiliación y de programas permanentes de capacitación a su personal de comercialización y venta. En particular, se esperaría que:

- La entidad tenga procedimientos que permitan detectar oportunamente irregularidades en el proceso de afiliación, lo que se refleja en la existencia de mecanismos de control respecto del comportamiento del personal de ventas.
- La Isapre incentive las buenas prácticas del personal de comercialización y venta, alineadas con los fines del contrato de salud previsual.
- La entidad gestione adecuadamente los conflictos de interés que puedan presentarse entre su personal en materia de comercialización o asesoría y sus beneficiarios.
- El cargo de contralor de la gestión comercial se desempeñe con independencia del área de ventas en cuanto a la función que realiza y a la línea de reportes, coordinándose con las áreas de riesgo de la Isapre.
- La gerencia comercial se involucre en el contenido de la información que se entrega a los afiliados y público en general.
- La publicidad que la entidad realiza se ajuste al contrato de salud y a la normativa vigente (artículo 172 del DFL N°1 de 2005, de Salud).

Finalmente, resulta fundamental que las entidades adopten mecanismos para asegurarse que, especialmente, en sus actividades de comercialización y venta, el trato hacia sus beneficiarios sea éticamente adecuado y honesto. Este principio debería ser parte de la cultura organizacional.

iv. Protección de la información de los afiliados y beneficiarios

De acuerdo a las obligaciones legales vigentes, las entidades deben adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información personal de sus afiliados y beneficiarios, resguardando su confidencialidad en conformidad a la Ley 19.628. Para ello, deberían 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.

Las entidades deberían tener en cuenta el riesgo que representa la subcontratación de actividades, debiendo verificar que las empresas subcontratadas cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad de la información”.

IV. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Las isapres deberán enviar su primer informe de autoevaluación de Gobierno Corporativo de acuerdo al formulario anexo y junto a la autoevaluación de gestión de Riesgo, hasta el 30 de junio de 2022, incluyendo la Matriz de Riesgo Agregada con los contenidos que sobre esta materia correspondan, identificando las brechas y plan de acción que se definan para tal efecto, el cual deberá ejecutarse y cumplirse hasta el 31 de diciembre de 2023.

Cabe señalar que, durante este proceso de autoevaluaciones y desarrollo de la matriz de riesgos, la Superintendencia podrá efectuar requerimientos de información y, paulatinamente, trabajos colaborativos en conjunto con las instituciones de salud, para el debido conocimiento y apoyo en lo que se refiere a la adopción de las mejoras deseadas para el Sistema Isapre.

V. VIGENCIA

Las disposiciones de esta circular entrarán en vigencia a contar del 1 de junio de 2022, fecha a partir de la cual cesará la vigencia de la Circular IF/N°191 de fecha 30 de mayo de 2013.


MANUEL RIVERA SEPULVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD



JLV/SAQ/MDC/KB/MPO/FAHM/MPA

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Fiscalización de Beneficios
- Subdepto. de Fiscalización Financiera
- Subdepto. Regulación
- Unidad Supervisión de Riesgos
- Oficina de Partes

Anexo: Autoevaluación Gobierno Corporativo

AUTOEVALUACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá

una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION DIRECTORIO

Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
1	1.1 ¿Aprueba el Órgano de Administración Superior (OAS) el Plan de Negocios Operativo y Financiero? 1.2 ¿Incluye este plan un análisis de la posición de capital y el cumplimiento de los indicadores legales?			
	Explicación:			
2	¿El OAS ha revisado, aprobado y supervisado el desempeño de políticas apropiadas de gestión de riesgo en las áreas de riesgo fundamentales?			
	Explicación:			
3	3.1 ¿Ha creado el OAS un Comité de Riesgos con facultades y responsabilidades en la evaluación y control de los riesgos asumidos por la Isapre? 3.2 ¿En qué forma hace seguimiento de sus actividades?			
	Explicación:			
4	¿Es el OAS el que aprueba los límites de riesgo que determinan que un riesgo sea considerado tolerable?			
	Explicación:			
5	¿Establece el OAS la forma y periodicidad con que será informado sobre la exposición a riesgos de la entidad y sobre el estado de avance de las acciones de control de los riesgos?			
	Explicación:			
6	¿Se asegura el OAS de efectuar periódicamente un análisis de la efectividad de su sistema de administración de riesgos?.			
	Explicación:			
7	¿Ha emitido el OAS un Código de Ética y Conducta de Negocios aplicable a todos los integrantes de la organización?			
	Explicación:			
8	8.1 ¿Cómo vela el OAS porque el Código de Ética y Conducta de Negocios sea difundido adecuadamente al interior de la entidad? 8.2 ¿Cómo comprueba el OAS que se efectúen monitoreos periódicos acerca del conocimiento del personal respecto del código?			
	Explicación:			
9	¿Cómo vela el OAS porque el control interno al interior de la entidad, sea efectivo y cumpla con sus funciones de asegurar cumplimiento, velar por la calidad de la información financiera y se haga un uso eficiente y eficaz de los recursos?			
	Explicación:			

Nº	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
10	10.1 ¿Tiene el OAS políticas relacionadas con conflictos de interés aplicables a todo el personal, incluyendo sus propios miembros y los ejecutivos? 10.2 ¿Se ha registrado en las actas de alguna reunión que algún miembro del OAS se haya abstenido de participar en la discusión sobre un tema en vista de su interés?			
	Explicación:			
11	¿Hay una política clara para el tratamiento de las operaciones relacionadas, que involucre su identificación y la aprobación previa por parte del OAS en las condiciones que se establezcan? Cuenta el OAS con una política de habitualidad y conflicto de interés.			
	Explicación:			
12	12.1 ¿En qué extensión ha cumplido el OAS con emitir políticas internas en los aspectos sugeridos por la norma sobre Gobiernos Corporativos? 12.2 Cuando no lo ha hecho, ¿ha sido producto de un análisis fundamentado que lo justifique?			
	Explicación:			
13	¿En qué forma hace el OAS seguimiento del cumplimiento de sus políticas?			
	Explicación:			
14	¿Aprueba internamente el OAS los estados financieros? ¿Cómo se rinden las actividades del comité de auditoría en esta materia?			
	Explicación:			
15	15.1 ¿Revisa el OAS al menos anualmente la política de remuneraciones de la alta gerencia, en particular los mecanismos de incentivos? 15.2 El OAS ¿establece políticas de remuneraciones y compensaciones para la alta gerencia y vigila su adecuada implementación?			
	Explicación:			
16	¿Cumple el OAS con las demás directrices de la normativa vigente sobre Gobiernos corporativos?			
	Explicación:			
17	¿Tiene colectivamente el OAS la experiencia, el conocimiento del negocio, y la independencia respecto de la administración necesarios para ejercer su labor? ¿Cuenta el OAS con un plan de perfeccionamiento y entrenamiento o es individual de acuerdo a la formación personal de cada integrante?			
	Explicación:			
18	Las acciones del OAS ¿parecen ser razonablemente realizadas en función de los intereses de la Isapre y no sólo para beneficio de partes relacionadas o de los miembros del OAS?			
	Explicación:			
Aspectos Operacionales:				
19	¿Hay registros acerca de la asistencia de los miembros a las reuniones respectivas?			
	Explicación:			
20	¿Es suficiente y oportuna en el tiempo la información que recibe el OAS? ¿Cuentan con reportes periódicos y como se formalizan?			
	Explicación:			

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
21	21.1 ¿Recibe el OAS información relacionada con el perfil de riesgo de la Isapre y sobre las acciones de control? 21.2 ¿El OAS parece comprenderlo?.			
	Explicación:			
22	22.1 ¿Qué comités existen dentro del OAS? 22.2 ¿Qué autoridad se delega en dichos comités? 22.3 ¿Qué información recibe el OAS de los comités?			
	Explicación:			
23	¿Las actas de OAS muestran la profundidad de las discusiones en torno a temas fundamentales?			
	Explicación:			
24	¿Controla el OAS el desempeño en relación con el plan de negocio de la Isapre?			
	Explicación:			
25	¿Existe evidencia de monitoreo acerca del conocimiento del personal respecto del código de ética y conducta de negocio?			
	Explicación:			
26	Juzgue la calidad de las actas de OAS en cuanto a materias, acuerdos, seguimiento y soporte de la información que las respalda. ¿Se declaran inhabilidades o conflictos de interés cuando corresponde?			
	Explicación:			
27	Juzgue la calidad de las Actas de los Comités en cuanto a materias, acuerdos, seguimiento y soporte de la información que las respalda.			
	Explicación:			
28	28.1 ¿Se ha establecido un levantamiento periódico de intereses del personal de la Isapre? 28.2 ¿Quién maneja esta información y cómo se utiliza?			
	Explicación:			
29	29.1 ¿Se tiene conocimiento a través de los estados financieros de la existencia de transacciones con partes relacionadas? 29.2 ¿Cada una de ellas ha sido objeto de aprobación previa por parte del OAS, siguiendo el procedimiento establecido por éste?			
	Explicación:			
30	30.1 ¿Existe un organigrama actualizado que permita visualizar y dimensionar la estructura organizacional? 30.2 ¿Hay una descripción de funciones de todas las jefaturas? 30.3 ¿Cómo se difunde esto al interior de la organización?			
	Explicación:			
31	31.1 ¿Ha ocurrido alguna infracción o incumplimiento por parte de la institución respecto de la normativa legal vigente que haya sido motivo de alguna sanción? 31.2 ¿Se ha informado el OAS al respecto?			
	Explicación:			
32	¿Se reúne el OAS, su Presidente o el Comité respectivo con el Auditor Interno, con el gestor de riesgos y con el jefe de cumplimiento sin presencia del gerente general y resto de los ejecutivos?			
	Explicación:			
33	¿Conoce el OAS las conclusiones y recomendaciones incluidas en los informes de inspección efectuados por la Superintendencia? ¿se preocupa de corregirlas?			

	Explicación:			
--	--------------	--	--	--

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
34	¿Son estas conclusiones y recomendaciones discutidas por el OAS?			
	Explicación:			
35	35.1 ¿Conoce el OAS las deficiencias significativas observadas en los informes de auditoría interna? 35.2 ¿Hace seguimiento de las acciones correctivas?			
	Explicación:			
36	36.1 ¿Aplica la Isapre políticas contables que, si bien son admisibles, tienen un impacto relevante sobre los resultados y la posición patrimonial? 36.2 ¿Han sido aprobadas por el OAS?			
	Explicación:			
37	¿La Isapre cuenta con un sistema de información interno que permite al OAS recibir periódicamente toda la información relevante, en forma confiable, completa y oportuna, sobre los resultados del negocio?			
	Explicación:			
38	¿El OAS cuenta con el apoyo de asesores externos independientes para revisar temas particulares?			
	Explicación:			
39	¿Existen mecanismos para la revisión o actualización periódica (al menos anual), tanto de las estrategias como de las políticas, ante eventuales cambios de las condiciones de la isapre o su holding?			
	Explicar			
40	¿Existen políticas en al menos las siguientes áreas de la isapre?: técnica, tarificación, suscripción, provisiones, liquidación de beneficios, inversiones, administración de riesgos, dividendos, conducta de mercado, control interno, auditoría interna, cumplimiento, relaciones con el grupo controlador y auditoría externa.			
	Explicar			
41	¿Los comités que el OAS establezca para promover la efectividad de la gobernabilidad, dependen del tamaño, naturaleza, complejidad y el perfil de riesgo de la isapre?			
	Explicar			
42	¿El OAS define claramente el mandato, autoridad y responsabilidades de cada uno de los comités establecidos, así como su conformación y procedimientos generales de trabajo? ¿Asimismo se procura que los comités actúen con suficiente independencia en especial respecto de materias en las cuales pudieren existir conflictos de interés?			
	Explicar			
43	Difusión y Transparencia. ¿La información que se difunde al sistema isapre contribuye a una buena gobernabilidad corporativa de distintas maneras? ¿Permite la comparación sobre las prácticas de gobernabilidad, con la competencia para identificar a aquellas isapres que utilizan las mejores prácticas, y a su vez puede incentivar al sistema isapre a adoptarlas?			

	<p>¿Por otra parte, la información difundida puede utilizarse a fin de exigir responsabilidad al OAS y a la alta gerencia por sus decisiones y por el rendimiento de la isapre?</p> <p>¿La información difundida es oportuna, confiable, relevante y suficiente?</p> <p>¿El OAS aprueba y supervisa estrategias y políticas generales de difusión, que consideren:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Información a difundir. · Medios de difusión. · Frecuencia y actualización de la información difundida. · Proceso de control asociado a la difusión, incluyendo los medios para asegurar la calidad y suficiencia de ésta? 			
	Explicar			
44	<p>Relación con los beneficiarios</p> <p>¿El OAS considera a los beneficiarios y otros acreedores en sus decisiones y definición de políticas?.</p> <p>¿El OAS proporciona una supervisión adecuada de las actividades de conducta de mercado de la isapre? ¿La isapre hace un esfuerzo especial para entregar al afiliado la información que sea pertinente y apropiada a sus necesidades, haciéndolo de manera comprensible para éste?</p> <p>¿Los beneficiarios tienen acceso a adecuados mecanismos de consulta y reclamación ante la isapre? En este contexto, ¿la Isapre establece políticas y procedimientos específicos para este efecto, incluyendo la creación de una unidad que se encargue de atender los reclamos de los beneficiarios y resolver los conflictos?</p> <p>¿La isapre identifica y analiza los reclamos de los beneficiarios para mejorar sus prácticas de negocios o mantiene una supervisión continua de sus servicios?</p> <p>¿Los beneficios, obligaciones y los procedimientos de atención de reclamos de la isapre son suficientemente informados a sus beneficiarios?</p>			
	Explicar			
45	¿El OAS vela por el cumplimiento de las normas y buenas prácticas de conducta de mercado de la isapre?			
	Explicar			
46	¿El OAS vela por que la isapre establezca mecanismos de comunicación e información con los beneficiarios, dentro del marco legal y normativo vigente?			
	Explicar			
47	¿La relación de la isapre con entidades de su grupo controlador, es transparente y se encuentra suficientemente divulgada, tanto a nivel interno a través de sus ejecutivos y empleados, como a nivel externo y el público en general?			
	Explicar			
48	¿El OAS o Comité de auditoría, define políticas y planes de auditoría externa, revisados continuamente, y son direccionados a las principales áreas de la isapre?			
	Explicar			
49	¿El OAS vela para que la isapre cuente con auditores externos con los conocimientos especializados necesarios para auditar los estados financieros en especial las provisiones?			
	Explicar			
50	¿El OAS vela por que los auditores externos que contrata la isapre se adhieran a estándares internacionales de auditoría?			

	Explicar			
51	¿El OAS vela por que los auditores externos cuenten con adecuados controles de calidad y políticas para evitar conflictos de interés y así promover la independencia?			
	Explicar			
52	¿El OAS de la compañía aprueba una política para mantener la independencia de las firmas auditoras?			
	Explicar			
53	¿El OAS establece y vigila la independencia y adecuada implementación del funcionamiento del sistema de control interno de la isapre?			
	Explicar			
54	¿El OAS supervisa que la gerencia tome una rápida acción para corregir cualquier problema de control que se detecte?			
	Explicar			
55	¿Existe un proceso para dar seguimiento a los progresos realizados con la finalidad de corregir las deficiencias y mitigar que los riesgos se repliquen en otras áreas de la isapre?			
	Explicar			
56	¿La isapre cuenta con un esquema de reportes que apoyan la labor del OAS en Control Interno? (Reportes de la administración, de auditores internos, de auditores externos, informes o comunicaciones del regulador, entre otros)			
	Explicar			
57	¿El OAS revisa y aprueba las estrategias, procesos y procedimientos de reporte que identifican, evalúan, cuantifican, controlan, mitigan y monitorean todos los riesgos a los que se ve enfrentada la isapre?			
	Explicar			
58	¿La isapre cuenta con un sistema de información interno que permite al OAS recibir periódicamente toda la información relevante, en forma confiable, completa y oportuna, sobre los resultados de la isapre?			
	Explicar			
59	¿El OAS vigila la consistencia entre esta política y el nivel de riesgo que la isapre desea asumir?			
	Explicar			
60	¿Las políticas y sus cambios responden a las mejores prácticas internacionales y locales contando con un protocolo que permita el seguimiento y fundamentación de cada decisión?			
	Explicar			
61	¿Existe una adecuada gestión de los conflictos de interés cuando el grupo económico al que pertenece la Isapre, presta servicios u ofrece productos a través de personas jurídicas o naturales que se relacionan directa o indirectamente entre las partes?			
	Explicar			

62	<p>¿El OAS en relación a la participación de la función actuarial y otras funciones en la preparación de los estados financieros de la Isapre, toma conocimiento de las actividades para la confección de estados financieros confiables?</p> <p>¿El OAS está al tanto y es informado sobre las actividades del auditor externo para revisar las provisiones técnicas constituidas por el actuario, en particular que ellas estén basadas en datos confiables y calculadas utilizando una metodología aceptable?</p> <p>¿El OAS solicita que los equipos de auditoría externa incluyan respecto del cálculo de provisiones, el conocimiento, metodología y técnicas especializadas, empleando actuarios para esta función, con el objeto de medir la calidad de los modelos utilizados por la Isapre?</p>			
	Explicar			
63	<p>63.1.-¿La isapre cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial.?</p> <p>63.2.-¿La isapre cuenta con Reporte de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible que incluya;</p> <p>Indicadores Económicos: incluye indicadores respecto a la relación de la entidad con sus proveedores, específicamente las condiciones de pago y si en la selección de aquellos se tuviere en cuenta criterios ambientales y/o sociales, así como también el compromiso y los esfuerzos que la entidad tuviere en materia de prevención de la corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y competencia desleal.</p> <p>-Indicadores Medioambientales: corresponde a información que permita a los inversionistas evaluar los impactos que la entidad genera en el medio ambiente. Por ello se incorporan políticas, programas e indicadores que dan cuenta de iniciativas, inversiones y metas relacionadas con el consumo y la producción de materiales, insumos y energías, renovables y no renovables, reciclables y reciclados, que tengan un impacto medioambiental generado por la entidad.</p> <p>-Indicadores Sociales: se refieren a indicadores de diversidad, derechos, seguridad y beneficios de las personas que trabajan en la entidad, así como también a los esfuerzos que la entidad hubiere efectuado para colaborar en el desarrollo de terceros.</p> <p>63.3.-¿El reporte de sustentabilidad se publica y elabora con periodicidad predeterminada?</p>			
	Explicar			
64	¿La isapre cuenta con una memoria pública o privada?			
	Explicar			
65	¿En la conformación de su OAS contempla políticas de equidad de género?			
	Explicar			
66	<p>66.1.¿El Gobierno Corporativo cumple y observa estándares internacionales como COBT, COSO u otro que se defina como buena práctica?</p> <p>66.2.¿De acuerdo a ese marco internacional cumple con el 100% de ese estándar?</p>			
67	<p>67.1.- ¿La isapre se somete a una evaluación externa para medir brechas y madurez del Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgo distinta del regulador?</p> <p>67.2.- ¿Si su respuesta es afirmativa, en qué fecha fue la última realizada?</p> <p>67.3.- ¿Cada cuánto tiempo se actualiza la evaluación externa?</p> <p>67.4.- ¿Cuál es el nivel de madurez de acuerdo a la evaluación externa?</p>			
	Explicar			

68	¿La Isapre cuenta con un canal de comunicación mediante su página Web, en donde informa su Gobierno Corporativo a los usuarios internos y externos? ¿Entre la información detallada se puede encontrar la Visión, Valores, historia de la Isapre, Memoria Corporativa, Política de Habitualidad, Código de Conducta y Ética, entre otros?			
	Explicar			
69	¿La Isapre ha diseñado un Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.393? ¿Adicionalmente, en el Código de Conducta y Ética se detalla el tratamiento en caso de relacionarse con funcionario público, regalos, donaciones, entre otros?			
	Explicar			
70	¿Cada área de la Isapre define su presupuesto para el año siguiente? ¿Se recopila toda la información que es enviada por las distintas áreas, y se confecciona un informe con el presupuesto anual? ¿Este informe es enviado al Gerente General para su revisión, y luego al OAS para su aprobación?			
	Explicar			
71	¿La Isapre cuenta con un documento o Reglamento de Comité de Riesgo donde indique su composición, tiempos de duración, rotación de miembros? ¿Se identifican los miembros titulares permanentes, invitados con derecho a voz, voto y distintas áreas que asisten, incluyendo Directores (o similares), Gerente General, Jefe de Riesgos, Gerente de Operaciones y TI, Gerente de Administración y Finanzas, Fiscal y Contralor? ¿La agenda para cada sesión es confeccionada por el Gerente de Contraloría u otro profesional y en ella se incluyen las materias, acuerdos, presentaciones y evidencia que indique para tal efecto el Presidente del Comité?			
	Explicar			
72	¿La Isapre cuenta con un Código de Gobierno Corporativo y una Política de Gobernabilidad Corporativa formalmente documentados, donde se detallan las responsabilidades del Gerente General respecto al modelo de gestión de riesgo y cumplimiento?			

Con fecha _____, Yo _____ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Función de Directorio.

FUNCION AUDITORIA INTERNA	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
1	1.1 ¿Cuál es el rol del auditor interno? y 1.2 ¿Cuál es la naturaleza de las auditorías que se han llevado a cabo?			
	Explicar			

2	2.1 ¿Qué áreas y funciones han sido revisadas?, y 2.2 ¿Cuál es el alcance de estas revisiones, junto con sus resultados y observaciones?			
	Explicar			
3	¿Cuál es la metodología con la cual se elabora el plan de trabajo y cómo se seleccionan las áreas a ser revisadas?			
	Explicar			
4	¿Qué tipo de formación, capacitación y experiencia tienen los auditores?			
	Explicar			
5	5.1 ¿El plan de auditoría tiene aprobación formal? 5.2 ¿Se realiza un seguimiento de los informes de Auditoría por parte de una instancia directiva? 5.3 ¿El comité de auditoría, o bien el OAS, se ocupa de la supervisión de la función de auditoría interna? ¿O recae en la gerencia general?			
	Explicar			
6	6.1 ¿El auditor interno desempeña otro cargo o función en la Isapre? ¿En empresas relacionadas? 6.2 ¿Mantiene relaciones familiares u otras con directores y otros empleados de la institución? 6.3 ¿Tiene libre acceso al OAS, su Presidente o al Comité de Auditoría? 6.4 ¿La dirección ha impuesto restricciones sobre los programas de auditoría o limitaciones a su alcance? 6.5 ¿Quién evalúa el desempeño del auditor interno, fija su nivel de remuneraciones y sus ajustes periódicos? ¿En qué forma participa el Gerente General en este proceso? 6.6 ¿Quién propone y quién aprueba el presupuesto de la unidad de Auditoría interna?			
	Explicar			
7	¿Cuán inserto o lejano están el auditor y su staff respecto del personal y en las operaciones de la Isapre?			
	Explicar			
8	¿Cuáles son las áreas de preocupación de auditoría interna?			
	Explicar			
N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
9	9.1 ¿Existe un manual de procedimientos de auditoría interna? 9.2 ¿Se ha dado cumplimiento al plan de auditoría interna? ¿Si no ha sido así, qué causas lo explican? 9.3 ¿Está sustentada la ejecución del plan de auditoría con los informes y papeles de trabajo?			
	Explicar			
10	¿Existen indicadores y papeles de trabajo para determinar y medir la profundidad de la labor realizada por el auditor interno en: controles internos, tecnologías de la información, cumplimiento (de la legislación y de las políticas internas) y gestión de riesgo?			
	Explicar			
11	¿En alguna instancia, ha existido la cooperación entre los auditores internos y externos?			
	Explicar			
12	¿Cuál es el nivel de confianza que se deposita en el trabajo del auditor interno?			

	Explicar			
13	13.1.¿Cuenta la unidad con un Estatuto de Auditoría Interna? 13.2.¿Su marco de referencia y ejercicio de la función está de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría Interna y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas? 13.3.¿El marco de referencia de la función de auditoría se aplica en un 100%?			
	Explicar			
14	¿El equipo de auditoría interna cuenta con especialistas con formación en área de T.I., procesos, legal y médica?			
	Explicar			
15	¿El plan de auditoría interna asegura que todas las áreas materiales de la actividad de la isapre sean auditadas durante un periodo de tiempo razonable?			
	Explicar			
16	¿Las auditorías internas examinan y evalúan la efectividad de los sistemas, controles internos, procesos y procedimientos de generación de informes de la isapre?			
	Explicar			
17	¿Auditoría Interna informa al OAS y a las áreas involucradas, los hallazgos y recomendaciones basadas en los resultados del trabajo realizado?			
	Explicar			
18	¿La función de auditoría interna recibe capacitación periódica para actualizar sus conocimientos tanto en técnicas de auditoría como en el ámbito de la isapre?			
	Explicar			
19	¿La función de auditoría interna cuenta con las facultades suficientes para obtener cualquier información relevante para la realización de sus tareas (disponibilidad de documentación de respaldo y la capacidad y atribuciones para revisar las actividades y procesos relevantes de la isapre)?			
20	¿El cargo de contralor de la gestión comercial se desempeña con total independencia del área de ventas, en cuanto a la función que realiza y a la línea de reportes? ¿se coordina con las áreas de riesgo de la isapre para estar permanentemente verificando que los controles implementados mitiguen los riesgos identificados por ésta? ¿Se realizan auditorías periódicas al cumplimiento de esta función?			
	Explicar			
21	¿Las políticas de la compañía en relación a la función de auditoría interna constan por escrito y abarcan como mínimo los objetivos y alcance de la función de auditoría interna, su ubicación en la estructura jerárquica de la compañía y las responsabilidades, las competencias o atribuciones otorgadas al personal que realiza esta función y al comité de auditoría? ¿Las políticas escritas están sujetas a la aprobación del OAS y son revisadas al menos anualmente?			
22	22.1.- ¿La auditoría interna se ejecuta en base a riesgos? 22.2.- ¿Tienen diseñados indicadores de alerta temprana o riesgo?			

Con fecha _____, Yo _____ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Función de Auditoría Interna.

FUNCION CUMPLIMIENTO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Función de Cumplimiento				
1	1.1 ¿El mandato de actuación del jefe de cumplimiento, está claramente estipulado? 1.2 ¿Es plenamente entendido por él?			
	Explicar			
2	¿Tiene el jefe de cumplimiento el status necesario dentro de la isapre para poder ejercer su rol adecuadamente?			
	Explicar			
3	¿El jefe de cumplimiento asiste de modo proactivo a la gerencia en identificar, encarar e integrar requisitos de cumplimiento regulatorios o legislativos significativos para las actividades de la institución?			
	Explicar			
4	¿Participa en los procesos de identificación de riesgos con el fin de aportar la visión del riesgo de cumplimiento?			
	Explicar			
5	¿Cómo coordina el oficial de cumplimiento su rol en la gestión del riesgo de cumplimiento con el rol del gestor de riesgos?			
	Explicar			
6	¿Cuál es su rol, en la práctica, en las responsabilidades de identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos de incumplimiento?			
	Explicar			
7	¿Cómo hace el seguimiento de los procesos de otorgamiento de beneficios, administración de cartera y administración de cotizaciones?			
	Explicar			
8	8.1 ¿El jefe de cumplimiento realiza seguimiento de manera proactiva para asegurarse que se encaren los temas significativos de modo regular? 8.2 ¿Revisa periódicamente la efectividad de las prácticas de cumplimiento?			
	Explicar			
9	9.1 ¿Cómo lleva a cabo sus responsabilidades de capacitar en materia de cumplimiento? 9.2 ¿Tiene injerencia en los procesos de inducción de nuevos empleados de la Isapre?			
	Explicar			

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
10	10.1 ¿Existen canales de denuncia anónimos respecto de temas de cumplimiento en la Isapre? 10.2 ¿Se evalúa la seguridad de poder mantener el anonimato de los que usan el canal para efectuar denuncias?			
	Explicar			
11	11.1 ¿Son esos canales conocidos por los empleados? 11.2 ¿Se garantiza expresamente que las denuncias se mantendrán anónimas?			
	Explicar			
12	¿Se efectúan pruebas periódicas para garantizar la efectividad del canal?			
	Explicar			
13	¿Hay un protocolo establecido para tratar las denuncias recibidas?			
	Explicar			
14	¿La función de cumplimiento realiza una evaluación y un análisis periódico de leyes y normativas que puedan ser aplicables a la Isapre? ¿Evalúa el impacto que los cambios en leyes y normativas puedan tener en las operaciones de la isapre?			
	Explicar			
15	¿La función de cumplimiento cuenta con las facultades para advertir oportunamente sobre las implicancias normativas de las decisiones que se adopten en la Isapre?			
	Explicar			
16	¿Cuenta con mecanismos para fomentar y facilitar la entrega de información por parte de los empleados acerca del cumplimiento y potenciales violaciones a las regulaciones u obligaciones legales, a los códigos de ética o valores de la isapre y sobre potenciales fraudes, tanto internos como externos?			
	Explicar			
17	¿Cuenta con estrategias de comunicación y capacitación para sensibilizar al personal sobre la importancia de la función de cumplimiento y la ética, así como también la conciencia y competencia del empleado en áreas específicas de obligaciones legales y regulatorias?			
	Explicar			
18	¿Tiene diseñadas formas que ayuden a detectar, investigar y atender cualquier deficiencia o violación en el cumplimiento, y dar apoyo y capacitación a los empleados respecto de las obligaciones específicas bajo las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables?			
	Explicar			
19	¿La función de cumplimiento es realizada por un ejecutivo de alto nivel en la compañía? ¿El OAS nombra al oficial de cumplimiento de la compañía y verifica que tenga la autoridad para examinar cualquier problema o violación potencial, así como también crear los medios apropiados para prevenirlos y gestionarlos?			
	Explicar			
20	¿El OAS vela porque el método para determinar la remuneración del oficial de cumplimiento no comprometa su objetividad e independencia?			
	Explicar			
21	¿El OAS establece los lineamientos y políticas para garantizar la calidad e integridad de la información que permita el aseguramiento y auditabilidad de la información y sistemas?			

	Explicar			
22	¿Tienen diseñados indicadores de alerta temprana o riesgo de cumplimiento?			

Con fecha _____, Yo _____ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Función de Cumplimiento.

FUNCION ACTUARIADO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
1	1.1 ¿El mandato de actuación del jefe de la función de actuariado, está claramente estipulado? 1.2 ¿Es plenamente entendido por él?			
	Explicar			
2	¿Tiene el jefe de actuariado las capacidades profesionales para el cargo?			
	Explicar			
3	¿Revisa periódicamente si las provisiones técnicas resultan suficientes para sus proyecciones de desembolsos futuros por eventos ya ocurridos de los contratos de salud que están vigentes?			
	Explicar			
4	¿El resultado del análisis anterior es expuesto regularmente ante el OAS, su Presidente o el Comité respectivo?			
	Explicar			
5	¿Tiene participación el jefe de la función actuariado en la formulación de los precios base de los planes y del proceso de adecuación anual?			
	Explicar			
6	¿Tiene el jefe de actuariado acceso irrestricto al OAS, su Presidente, o el Comité de directores respectivo?			
	Explicar			
7	¿Tiene una declaración expresa y sin reserva en la ejecución de su función de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera y ejercicio de la profesión?			
	Explicar			
8	¿Cumple con requisitos mínimos de calificación para desarrollar su función, por ejemplo, estudios y calificaciones profesionales y un número mínimo de años de experiencia laboral en funciones similares?			
	Explicar			
9	¿Quien desempeña la función tiene acceso a información de políticas de negocio, productos y actividades de la isapre? ¿Puede participar en reuniones de OAS, comité de actuariado y de la alta gerencia, según corresponda, en que se traten materias relevantes para su gestión? ¿Tene las facultades para entrevistar al personal de áreas que producen trabajo relevante a las funciones del actuario?			
	Explicar			
10	¿El profesional que desempeña la función mantiene una posición independiente de las líneas operativas de la compañía, evitando potenciales conflictos de interés? ¿El OAS define el rol del actuario en la Isapre y establece lo siguiente?:			

	<p>Acuerdos sobre la contratación del actuario de la isapre. El actuario debería ser un empleado de la isapre y estar involucrado e informado respecto a todos los asuntos relevantes de su actividad de negocios.</p> <p>Mecanismos para que el actuario reporte directamente al OAS y que su opinión técnica no esté sujeta a consideraciones relativas a los resultados financieros de la isapre u otras ajenas a su deber de objetividad.</p> <p>Evitar que el actuario desarrolle otras funciones en la isapre que puedan generar conflictos de interés. Por ejemplo, el actuario no debería ser al mismo tiempo gerente de finanzas o tener responsabilidades comerciales, tales como ventas o marketing.</p> <p>Conocer y eventualmente participar en la evaluación del desempeño del actuario, y autorizar su despido. El OAS para este efecto puede apoyarse en el informe de un actuario externo.</p>			
	Explicar			
11	<p>¿Los modelos están soportados en información de calidad e íntegra que permita asegurar las estimaciones y modelos aplicados?</p> <p>¿La isapre dispone las medidas que permitan el aseguramiento y auditabilidad de la información, así como las medidas para garantizar la detección de manipulación o cualquier otra alteración?</p>			
	Explicar			

PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN

Con fecha _____, Yo _____ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Función de Actuariado.

