



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## **CIRCULAR IF/N° 209**

**Santiago, 27 DIC. 2013**

### **ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ISAPRES Y SU ENFOQUE DE SUPERVISIÓN**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

La Superintendencia de Salud ha decidido adoptar un modelo de supervisión con énfasis en la gestión de riesgos para el sistema isapres, destinado a fortalecer y modernizar la función de supervigilancia y control que la ley le ha encomendado. En este contexto, resulta fundamental que este Organismo esté en condiciones de asegurarse de que los supervisados gestionen adecuadamente aquellos eventos que pudiesen afectar su funcionamiento en el tiempo, con el objeto de resguardar los derechos de los beneficiarios, derivados de los contratos de salud, evitando incumplimientos a la normativa.

La administración de los riesgos permite a la isapre minimizar los eventos adversos, dentro de los límites por ella definidos. De esta forma, un conocimiento profundo de sus riesgos, sus características e interdependencias, sus fuentes y potencial impacto en los objetivos de la aseguradora, son de especial interés para una gestión eficiente de sus procesos, en concordancia con los principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo<sup>1</sup>.

La correcta gestión de los riesgos por parte de las aseguradoras, contribuirá a disminuir el nivel de exposición al riesgo de incumplimiento en el otorgamiento de los beneficios de los afiliados y de inestabilidad financiera de las mismas.

Para tal efecto, un sistema eficaz de gestión de riesgos comprende en su diseño, las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, evaluar, controlar, monitorear y comunicar de forma continua los riesgos a los que se puede estar expuesto, pudiendo adoptar distintas modalidades conforme a la naturaleza y complejidad de sus operaciones, potenciando a su vez, el modelo de control interno y sus objetivos.

---

<sup>1</sup> Circular IF N°191, del 30.05.2013

En virtud de lo anterior, se establecen en esta Circular, las directrices fundamentales de la gestión de riesgos -elemento central de un adecuado gobierno al interior de las isapres-, teniendo como referencia, principalmente, documentos técnicos emitidos por la International Association of Insurance Supervisors (IAIS) y por la Unión Europea denominado Solvencia II, entre otros.

## **2. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para que las isapres implementen y desarrollen el proceso general de gestión de los riesgos que las afectan, permitiendo su administración, con el fin de fortalecer el debido resguardo de los derechos de los beneficiarios.

Por lo expuesto y en ejercicio de las facultades conferidas por la ley a la Intendencia de Fondos y seguros Previsionales de salud, en especial las contenidas en los artículos 107, 110 y 126, del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, se dictan las siguientes instrucciones de carácter general, en los términos que se indican a continuación:

## **3. MARCO CONCEPTUAL**

La gestión de riesgos<sup>2</sup> corresponde al proceso por medio del cual los administradores de una isapre actúan para evaluar y mitigar el impacto de eventos pasados y potenciales eventos futuros -denominados riesgos- y su probabilidad de ocurrencia, que pudieran afectar el logro de los objetivos de la entidad y, particularmente, el cumplimiento normativo y sus obligaciones contractuales, considerando el nivel de riesgo que está dispuesta a aceptar.

El sistema de gestión de riesgos establecido se integra a la estructura organizacional y forma parte de la política de Gobierno Corporativo, con el objeto de que la Organización establezca formalmente cómo se desarrollará dicha gestión. El referido sistema considerará:

- a) La estrategia de gestión de riesgos, aprobada formalmente por el Directorio, Consejo de Administración, Consejo Directivo o entidad similar, en adelante, Órgano de Administración Superior, se materializa mediante una política general de gestión de riesgos, documento escrito que la describe en términos generales, contemplando a lo menos, los objetivos generales buscados por la entidad; la definición de la tolerancia al riesgo<sup>3</sup>; la asignación de roles y responsabilidades y la descripción del modelo de gestión de riesgos, que incluye sus etapas y procesos básicos y los tipos de riesgos considerados.
- b) Las políticas y procedimientos específicos para identificar, evaluar, mitigar y reportar los riesgos, que deberán estar contenidos en documentos aprobados por el Órgano de Administración Superior o Comité en quien ésta delegue dicha función<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Definición basada en glosario de la IAIS.

<sup>3</sup> Es la cantidad de riesgo que la Administración y el Órgano de Administración Superior están dispuestos a aceptar en el logro de sus objetivos

<sup>4</sup> Los comités o comisiones cuentan con representación de directores, consejeros o similares.

#### **4. PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE RIESGOS.**

La definición de la estrategia de gestión de riesgos forma parte de este proceso y debiera ser revisada a lo menos una vez al año por el Órgano de Administración Superior o comité delegado.

Con el objeto de que sus prácticas y procedimientos formen parte de la estructura y operaciones clave en toda la isapre, dicho proceso debiera estar integrado a la cultura de la isapre y a las diversas unidades de la institución, encontrándose documentado y a disposición de esta Superintendencia.

El sistema de control interno es base fundamental para una efectiva administración de riesgos, pues proporciona un mecanismo sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de la operación y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

#### **Roles y Responsabilidades en la Gestión de Riesgos.**

El Órgano de Administración Superior, debiera ser el responsable último de la función de gestión de riesgos, delegando en la Gerencia General su implementación. La Gerencia General es quien debiera diseñar y proponer al Órgano de Administración Superior el modelo de gestión de riesgos y ejecutarlo.

La gestión de los riesgos debería estar a cargo de un ejecutivo de alto nivel - Gestor o Encargado de Riesgos-, el que debiera tener dependencia, para estas materias, de la Gerencia General y/o Comité o Comisión de Gestión de Riesgos. Si bien es deseable su dedicación exclusiva, éste puede estar a cargo de otras funciones, con los debidos resguardos de la independencia en su ejecución.

El Gestor de Riesgos debe conocer las actividades de la organización, sus procesos, las políticas de riesgo aprobadas por el Órgano de Administración Superior –incluida la tolerancia al riesgo- debiendo evaluar la importancia de los distintos riesgos de la isapre y juzgar los costos y beneficios de las actividades de control.

Entre las funciones del Gestor de Riesgos se encuentran, a lo menos, las siguientes:

- Contribuir al diseño y establecimiento de una estrategia integrada de gestión de riesgos al interior de la isapre, a la política de riesgos y comunicación a través de la organización.
- Asesorar a las áreas de negocio en la correcta ejecución de las actividades del modelo de gestión de riesgos.
- Monitorear la correcta aplicación y efectividad del modelo de gestión por riesgos, además de proponer mejoras al mismo.
- Asegurar que se lleven a cabo en forma periódica los procesos de identificación y evaluación de los riesgos. Se recomienda un monitoreo integral de riesgos al menos de forma anual.

- Asegurarse que los riesgos relevados por la Superintendencia sean debidamente abordados y gestionados.
- Identificar aquellos riesgos que, por sobrepasar los límites aceptables, requieren de actividades de mitigación y control, y monitorear que las áreas implementen el plan de acción.
- Mantener una base de datos de eventos y de pérdidas.
- Mantener periódicamente informada a la administración y al Órgano de Administración Superior, acerca de todas las actividades anteriores.

En la gestión de riesgos, el plan de auditoría interna debiese considerar las actividades destinadas a verificar el cumplimiento de las políticas definidas para la gestión de riesgos y el funcionamiento de aquellos controles avalados en su revisión y considerados como relevantes.

Los roles y responsabilidades de las distintas personas y unidades que intervienen en el proceso deberán documentarse y resumirse en un esquema de asignación de responsabilidades y estar a disposición de la Superintendencia.

### **Etapas del Proceso de Gestión de Riesgos**

El proceso general de gestión de riesgos contempla las etapas de: Identificación de los riesgos; Evaluación de los riesgos identificados; Control y Mitigación; Monitoreo, Seguimiento y Reporte.

- Identificación de los riesgos: Consiste en reconocer y explorar exhaustivamente todos los riesgos internos y externos que podrían afectar los objetivos de la entidad, considerando sus orígenes, es decir, los eventos o circunstancias que generan riesgo o podrían generarlo, las consecuencias que podrían tener en los resultados y la posible interdependencia entre diferentes tipos de riesgos. Para estos efectos es habitual que se realicen encuestas, entrevistas estructuradas con expertos, talleres, lluvia de ideas, técnicas de escenarios, entre otros.

Es recomendable en esta etapa, efectuar una categorización de los riesgos, como por ejemplo, de fuentes internas --de persona, proceso, infraestructura y sistema-- y externas --políticas, económicas y tecnológicas--, pudiendo basarse en estándares internacionales<sup>5</sup>.

- Evaluación de los riesgos identificados: La evaluación permite entender cómo los eventos pueden impactar el cumplimiento de los objetivos.

El proceso de evaluación considera el análisis de los riesgos inherentes, entendiéndose por ellos, la evaluación que se efectúa sin considerar el efecto de los actuales mecanismos de mitigación y de control.

---

<sup>5</sup> COSO ERM II, Estándar Australiano, ISO 31000, etc

Asimismo, el proceso contempla el análisis de los riesgos residuales, esto es, aquéllos que resultan luego de la aplicación de los mecanismos de control o mitigación existentes.

Una vez identificados y evaluados los riesgos, correspondería compararlos con los límites (tolerancia) de riesgos aprobados por el Órgano de Administración Superior, en su política de riesgos. Todo riesgo que excede los límites aceptados tendría que ser objeto de actividades de mitigación y control a fin de alcanzar el nivel de riesgo tolerado, conforme la estrategia definida. Las estrategias de mitigación debieran ser categorizadas conforme estén destinadas a evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo.

Para evaluar los riesgos se pueden utilizar tanto métodos cualitativos como cuantitativos para estimar, por una parte, la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo y, por otra, la magnitud de su impacto o consecuencias.

En caso de contar con una base estadística adecuada, se podrían usar métodos de análisis estadísticos para estimar la probabilidad/frecuencia así como el impacto (el más conocido es el VaR, valor en riesgo). En caso contrario, se podría recurrir a métodos cualitativos (juicio, análisis hipotéticos, entre otros). Además, se podría utilizar el análisis de escenarios, que permite modelar el impacto en los indicadores legales y de patrimonio.

La Administración es quien debiera elegir modelos apropiados a la naturaleza y complejidad de las operaciones de la isapre, los que tendrían que ser aprobados por el Órgano de Administración Superior.

- Control y Mitigación de los Riesgos: El control y mitigación, implica establecer acciones enfocadas a disminuir la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo y/o a reducir su posible impacto, para lograr una exposición dentro de los límites de riesgo aceptables. Todas las acciones de control y mitigación debieran identificar formalmente responsables, plazos y formas en que se llevarán a cabo y se reportarán los avances.
- Monitoreo, Seguimiento y Reporte: El proceso de administración de riesgos debiera ser objeto de monitoreo de las actividades de control y gestión, mediante acciones continuas y/o puntuales, con el fin de verificar que el proceso de gestión de riesgos esté funcionando con efectividad, corrigiéndose oportunamente las eventuales deficiencias detectadas.

Los reportes debieran dar cuenta de la entrega de información relevante acerca de dicha gestión, permitiendo una comunicación y consulta permanente con los participantes del proceso de gestión de riesgo. Los principales entes a quienes se debería reportar, son el Órgano de Administración Superior, el Comité de Riesgos y de Auditoría.

## **5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Las isapres debieran mantener en sus estructuras organizacionales, un sistema de control interno que permita salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, promover la eficiencia en sus operaciones y estimular la observancia de las políticas de la isapre de cara al logro de sus metas y objetivos, y el cumplimiento de las obligaciones emanadas de los contratos de salud, dentro del marco reglamentario que le es aplicable.

El Órgano de Administración Superior debiera desarrollar una cultura de control interno en la Organización, así como ocuparse de monitorear y validar el diseño, inserción y ejecución eficaz de este sistema.

La Gerencia debiera encargarse de implementar y mantener en funcionamiento el sistema de control interno conforme a las disposiciones del Órgano de Administración Superior.

Esta Superintendencia considera importante relevar el ambiente de control interno considerando a lo menos aquellos factores relacionados con su personal y el entorno en que se trabaja.

En este sentido, se sugiere que la integridad y valores éticos, sean factores que respondan a la definición de un código de ética y conducta, difundido adecuadamente, con monitoreos periódicos acerca de su conocimiento y el tratamiento de las transgresiones a lo establecido en él.

Del mismo modo, se debieran instalar las bases del Gobierno Corporativo y Estructura Organizacional, en el marco de referencia contenido en la Circular IF/N°191, de 30 de mayo de 2013, propendiendo al establecimiento de una estructura organizacional conforme a sus operaciones, con énfasis en la definición de roles y responsabilidades asignados, con una adecuada segregación de las funciones. Esta estructura debiera ser comunicada al interior de la Organización y a disposición de la Superintendencia.

En el ámbito de la competencia profesional del personal, la administración de la isapre debiera especificar los niveles de competencia para los distintos cargos y convertirlos en requisitos para su desempeño.

## **6. RIESGOS A SER MONITOREADOS POR LAS ISAPRES.**

El modelo de gestión de riesgos que establezcan las isapres considerará, como mínimo, el riesgo operacional --el cual para efectos de esta norma, incluye el riesgo legal y de cumplimiento-- el riesgo técnico, de grupo, y financiero (corresponde a los riesgos de mercado, liquidez y crédito de inversiones), y de deudores, conforme las pautas de este numeral:

### **6.1. RIESGO OPERACIONAL**

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida y otras consecuencias negativas derivado de fallas en los procesos internos, del personal, de los sistemas, incluyendo tecnologías de la información, o de sucesos externos. El riesgo operacional incluye el riesgo legal y de cumplimiento.

Se reconocen al menos 4 ámbitos de gestión del riesgo operacional:

- De los procesos de las operaciones
- De tecnologías de la información
- De las personas
- De los procesos externos (prestadores y externalizaciones)

La herramienta más habitual --si bien no la única-- de control de los riesgos operacionales consiste en el control interno de las actividades y procesos.

El riesgo legal o regulatorio está inserto en el riesgo operacional y corresponde al riesgo de pérdidas ante cambios legales o regulatorios que afecten las operaciones. El riesgo de cumplimiento corresponde al riesgo de pérdidas como sanciones legales o normativas, pérdidas financieras o pérdida de reputación, ante incumplimientos a las normas legales y regulatorias vigentes.

Las isapres debieran establecer políticas de gestión de riesgo legal o regulatorio y de cumplimiento; procedimientos para su aplicación, y sistemas de monitoreo y control para velar por su observancia.

### **Gestión del Riesgo Operacional**

El riesgo operacional se evalúa, regularmente, a nivel de unidades de negocio y procesos (de abajo hacia arriba), con la activa participación del personal de las unidades de negocio, que son quienes conocen en detalle dichos procesos, en lugar de llevarlo a cabo a nivel de la entidad como un todo (de arriba hacia abajo).

Para ello, se tendría que contar con un catálogo o mapa de procesos, de entre los cuales se identifiquen aquellos procesos críticos por su potencial de riesgo inherente operacional.

La determinación acerca de cuáles procesos son críticos es una decisión de la administración de la isapre y aprobada por el Órgano de Administración Superior. Sin embargo, esta Superintendencia considerará los siguientes procesos como críticos y/o actividades significativas, junto a aquéllos adicionales que pudiese definir la isapre, los cuales deberán ser sometidos a una evaluación profunda de sus riesgos inherentes con el fin de definir controles que minimicen la ocurrencia e impacto de eventos:

**a) Otorgamiento de beneficios:** Tramitación, autorización o rechazo, liquidación y pago de bonificación de prestaciones, provenientes de aplicación del plan complementario, GES, CAEC, GES-CAEC; beneficios adicionales, examen de medicina preventiva, tramitación de licencias médicas y liquidación y pago de subsidios por incapacidad laboral.

**b) Administración de cartera:** Suscripción, modificación, adecuación y término de los contratos.

**c) Administración de cotizaciones:** Recaudación, determinación y pago de excesos, determinación, mantención y uso de excedentes y determinación

y traspaso de cotizaciones mal enteradas, cobranza de cotizaciones y pago de cotizaciones previsionales derivadas de subsidios.

**d) Gestión y resolución de reclamos:** asociados a los procesos descritos anteriormente.

Cada uno de los procesos aludidos en los literales precedentes y los demás procesos críticos que defina la isapre se someterán a un levantamiento documentado, indicando el objetivo del proceso, el flujograma y descripción de cada etapa desde el principio hasta su fin, además de los cargos de las personas responsables de ellas, sus entradas, las aplicaciones informáticas de apoyo e interfases automatizadas con otros procesos, registros, archivos e informes. A su vez, se distinguirá si existen indicadores o métricas de desempeño asignados a dichos procesos.

El grado de detalle de la documentación permite a un usuario no familiarizado con el proceso, comprender éste y sus riesgos asociados, así como la pertinencia de las actividades de control establecidas.

En virtud de la forma como afectan a los procesos críticos, se debieran evaluar los riesgos que emanen de los sistemas tecnológicos que los apoyan, como mantenimiento, soporte y seguridad de la información, subcontratación de los mismos (contratos, tramitación y liquidación de bonificación de prestaciones, subsidios, recaudación y cobranza, gestión de redes y convenios con prestadores de salud), custodia, continuidad del negocio y fraudes que se pudieren generar, ya sean internos o externos.

Los procesos críticos identificados por la isapre deberían ser objeto de una evaluación formal, al menos, una vez al año acerca de:

- La vigencia de la documentación del proceso,
- La efectividad de los controles existentes,
- El surgimiento de nuevos riesgos sobre el proceso y la eventual necesidad de nuevos controles.

Es recomendable que el cumplimiento de los controles operacionales establecidos en los procesos críticos forme parte del plan de auditoría interna en la isapre.

La medición del riesgo operacional considera la complejidad de las operaciones, pudiendo utilizarse distintas técnicas.

Sin perjuicio del modelo que las isapres empleen, se recomienda que éstas formen una base de datos de eventos de pérdida o de incidentes, que al cabo de algunos años les permitirá hacer una medición cuantitativa de su riesgo operacional, por medio de modelos propios que deberán contar con la previa aprobación del Órgano de Administración Superior.

Los modelos propios requieren considerar, al menos, tres años de datos de eventos debidamente desagregados e individualizados.

La creación de esta base de datos es importante también para ayudar a identificar las fuentes de riesgo operacional y a mejorar el proceso de gestión de tales riesgos.

Por su parte, la gestión del riesgo legal o regulatorio y de cumplimiento debiese considerar las siguientes premisas: Cumplir todas las leyes y normativas aplicables; prepararse ante distintos escenarios frente a posibles cambios en las leyes que pudiesen impactar las operaciones, y velar por los intereses de los distintos grupos de interés.

## **6.2. RIESGO TÉCNICO**

El riesgo técnico es el riesgo de pérdida del valor de los compromisos contraídos en virtud de los contratos de salud debido al empleo de hipótesis inadecuadas, tanto para tarificación como en la constitución de provisiones técnicas<sup>6</sup>. A su vez, desde un punto de vista operacional surgen riesgos en la gestión de la suscripción, de los beneficios y del diseño de productos.

Esta Superintendencia considerará de importancia la evaluación que la isapre haga sobre aquellos procesos y riesgos que se describen a continuación:

Las provisiones técnicas en las isapres se constituyen con el objeto de valorar las responsabilidades asumidas con sus afiliados, beneficiarios y prestadores de salud. La posible subestimación de la responsabilidad puede redundar en que la isapre no sea capaz de cumplir con todos sus compromisos, si las obligaciones insuficientemente registradas agotaren el patrimonio, por lo que es relevante la prolijidad en el cálculo de las provisiones que derivan de la ley.

Sin perjuicio de las referidas provisiones, las isapres pueden constituir otras, con el referido fin.

El Órgano de Administración Superior, es quien debiese velar porque las provisiones cumplan con las normas reglamentarias, representando las responsabilidades que emanan de los contratos de salud vigentes.

El riesgo de tarificación en una isapre está relacionado con el riesgo de diseño de producto en cuanto a la definición de las condiciones de precio y los beneficios contratados. El riesgo de diseño de producto comprende, además, los procesos de suscripción y administración de convenios con prestadores, para la ejecución de los contratos.

El riesgo de suscripción en las isapres, se refiere a la evaluación del riesgo que asumen al contratar con determinada persona, evitando cualquier discriminación que exceda la normativa vigente.

El riesgo de gestión de beneficios se refiere a la visación y pago de las obligaciones derivadas del contrato de salud.

---

<sup>6</sup> Para efectos de esta circular se entenderá por provisiones técnicas a las responsabilidades presentes y futuras de la Isapre respecto de sus afiliados, beneficiarios y prestadores, provenientes de los contratos suscritos.

Errores o deficiencias en los procesos de suscripción y gestión de beneficios exponen a la isapre a pérdidas o incumplimientos normativos. Los riesgos técnicos de fuente operacional se administran con herramientas propias de la gestión de riesgos operacionales.

### **6.3. RIESGO DE GRUPO.**

El riesgo de grupo es el riesgo de pérdida que surge como resultado de transacciones con entidades que forman parte del mismo grupo empresarial. Éste se deriva de la exposición a fuentes de riesgo adicionales a las propias del negocio de la isapre, por el hecho de mantener operaciones y/o transacciones con empresas relacionadas que pudiesen incumplir sus compromisos, por riesgos de contagio financiero y reputacional.

El Órgano de Administración Superior debiese formular y aprobar una política sobre gestión del riesgo de grupo, respecto del grupo empresarial al que pertenece la isapre. Esta política debiese considerar el establecimiento de procedimientos para la aprobación previa; definición de límites para transacciones relevantes y condiciones de igualdad en su realización (precios y condiciones justas en relación al mercado).

Las isapres podrán evaluar el riesgo de grupo utilizando técnicas como pruebas de estrés y modelación de escenarios, entre otras.

### **6.4. RIESGO FINANCIERO Y DE DEUDORES.**

El riesgo financiero es aquella incertidumbre financiera en distintos horizontes de tiempo, que originan los instrumentos financieros. Los riesgos de carácter financiero a los que pudiesen estar expuestas las inversiones de las isapres son el riesgo de crédito --dentro del cual se pueden distinguir las cuentas de deudores--, el riesgo de mercado y el riesgo de liquidez.

- El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida resultante de una incertidumbre financiera producto del deterioro en la solvencia de los emisores de instrumentos de deuda, de las contrapartes y de los deudores, a que están expuestas las aseguradoras, en forma de riesgo de incumplimiento de la contraparte y considerando la concentración de riesgos. Este riesgo debe ser relevado en atención a que las isapres manejan importantes volúmenes de activos afectos a incumplimientos de pago.
- El riesgo de mercado es el riesgo de pérdida de la situación financiera resultante, directa o indirectamente, de fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios de mercado de los activos y pasivos. Se suelen distinguir tres componentes del riesgo de mercado: Riesgo de Tasa de Interés, Riesgo de Tipo de Cambio y Riesgo de Precio.
- El riesgo de liquidez es el riesgo de pérdida ante una incertidumbre relacionada con la capacidad de la isapre para responder a los requerimientos de efectivo que sustentan sus operaciones tanto bajo condiciones normales como excepcionales.

## **Desarrollo de Estrategias de Administración de Inversiones y de deudas.**

Una adecuada gestión de los referidos riesgos, lleva consigo la definición de estrategias de administración de inversiones y deuda, cuyo desarrollo y aplicación debiesen incluir la existencia de:

- El establecimiento por parte del Órgano de Administración Superior, de una política sobre inversiones que contribuya a una adecuada administración de activos, en concordancia con los pasivos de la entidad, teniendo presente la propensión al riesgo y el cumplimiento de los indicadores legales establecidos en los artículo 178, 180 y 181 del DFL N°1, de 2005, de Salud.
- Una vigilancia continua, por parte del Órgano de Administración Superior y Gerencia General de las actividades de inversión y una clara asignación de responsabilidades por dichas actividades.
- Sistemas integrales, precisos y flexibles de administración de dichas inversiones que permitan, entre otros, la identificación, medición y evaluación de los riesgos de inversión de las isapres.
- Procedimientos internos para revisar las políticas de inversión y sus procedimientos, teniendo presente las actividades de control interno, como las aprobaciones; segregación y subrogación de funciones; conciliación entre unidades que negocian, las que controlan y los sistemas de contabilidad y procedimientos para las transacciones de inversión conforme las condiciones establecidas y términos de mercado; comprobación de la documentación formal; control de los conflictos de interés y procedimientos de auditoría.
- La definición de una política de provisiones de incobrables y de seguimiento de la cartera de deudores de acuerdo a la regulación vigente. Si fuese necesario, se debe definir también una política de negociación de deuda, estableciéndose claramente las responsabilidades individuales para todo el proceso.
- En caso de externalización de las funciones de inversión o de parte de ellas, o bien en la externalización del proceso de recaudación de deuda, los procesos y controles anteriores debiesen aplicarse con la misma efectividad que si las funciones fueran ejercidas directamente por ella.
- El establecimiento de sistemas de reportes y de controles internos, que debiese estar a cargo del el Órgano de Administración Superior, diseñados para monitorear que los activos estén siendo administrados de acuerdo con la política y mandato de inversión, así como con los requerimientos legales y regulatorios.
- Revisión, a lo menos anual, por el Órgano de Administración Superior, de su política de asignación estratégica de inversión, a la luz de las actividades de la isapre así como de su tolerancia al riesgo global, requisitos de riesgo-retorno de largo plazo y posición de solvencia.

## **Gestión del riesgo financiero y de deudores**

### **Riesgo de Crédito.**

Independientemente de la identificación que la isapre efectúe respecto de la concentración del riesgo de crédito, esta Superintendencia considera de importancia, la evaluación de las siguientes áreas:

- Inversiones financieras originadas, entre otros, por su obligación de respaldar con instrumentos financieros las provisiones técnicas.
- Cotizaciones por cobrar provenientes de sus contratos de salud, ante el incumplimiento en su pago oportuno por parte de los empleadores, cotizantes independientes y voluntarios.
- Préstamos de salud frente al no pago de los montos adeudados.

Los modelos a ser utilizados por las isapres en la medición del riesgo de crédito, debiesen ser aprobados formalmente por el Órgano de Administración Superior, así como cualquier modificación posterior.

Las isapres podrán evaluar el riesgo de crédito de las inversiones que mantengan en cualquier tipo de instrumento, mediante la elaboración de modelos propios, considerando la clasificación de riesgos disponibles de cada uno de ellos.

La medición del riesgo de crédito se podrá efectuar aplicando un factor de pérdida potencial a cada categoría de instrumento conforme a su clasificación de riesgos, de acuerdo a una tabla a confeccionar por la isapre y aprobada por el Órgano de Administración Superior como parte de su política de inversiones.

La medición del riesgo de crédito de activos por cobrar provenientes de la cotización por contratos y préstamos de salud otorgados por las isapres, también podrá ser efectuada de acuerdo a modelos propios, que consideren el deterioro histórico y proyecciones futuras por morosidad, conforme a la normativa vigente.

### **Riesgo de Liquidez.**

La gestión del riesgo de liquidez debería contemplar aspectos tales como:

- Evaluación de las necesidades de liquidez, considerando el nivel de calce de flujos de activos y pasivos, tanto en condiciones normales de operación, como en situaciones de estrés, teniendo en consideración el nivel de incertidumbre de los flujos esperados de pasivos.
- Definición de los montos mínimos de activos líquidos que la isapre mantendrá para tener un nivel de liquidez esperado.
- Mecanismos para controlar y monitorear el cumplimiento de los límites establecidos, reportando a la administración y al Órgano de Administración Superior, los desajustes identificados.

## **Riesgo de Mercado.**

Es de interés que la evaluación del riesgo de mercado comprenda, de manera especial y en la medida en que la isapre los posea, los cambios en la tasa de interés de los instrumentos de renta fija y los cambios en los precios de sus activos de renta variable y de bienes raíces de inversión.

La gestión del riesgo de mercado comprende la evaluación del riesgo de cambios que puedan experimentar las tasas de las inversiones que se mantengan en cualquier tipo de bonos, obligaciones u otros instrumentos de deuda de Renta Fija. Para ello, es posible efectuar un análisis de duración, realizando el mismo cálculo para los activos y pasivos sujetos a cambio en sus valores por variación en la tasa de interés.

Asimismo, contempla la medición del riesgo de cambio de valor (precio) de los bienes raíces y el riesgo de cambio de precio de la Renta Variable, pudiendo considerar la caída de sus valores, respectivamente, en relación a aquéllos en que se encuentran registrados.

## **7. PROCESO DE EVALUACIÓN POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA.**

La Superintendencia determinará, en primer término, si el sistema de gestión de riesgos de cada isapre cuenta con las condiciones necesarias para cumplir su papel con efectividad.

En esta etapa, utilizará una metodología basada en indicadores de cumplimiento y financieros, a fin de contar con información periódica acerca del riesgo inicial de todas las isapres del mercado, en cuanto al ajuste a las normas y a la estabilidad financiera.

La evaluación será principalmente cualitativa y se llevará a cabo durante visitas inspectivas in-situ a cada entidad fiscalizada, evaluándose básicamente el grado de adherencia del sistema de gestión de riesgos a la política, principios, recomendaciones y lineamientos de la presente circular, ajustados a la realidad de cada institución fiscalizada, considerando su naturaleza y la complejidad de sus operaciones.

La principal herramienta a utilizar será la matriz de riesgo que conjuga los principales riesgos inherentes que enfrenta la isapre en sus actividades, con el grado de administración y control que ésta ejerce para mitigarlos. Su estructura es la que se muestra en el anexo de esta Circular.

## **8. IMPLEMENTACIÓN.**

Los plazos para la implementación del sistema de gestión de riesgos, se ajustarán al siguiente calendario, a fin de permitir a las isapres un desarrollo gradual y orgánico de su política de gestión de riesgos:

<b>Gestión general de riesgos</b>	<b>Riesgos operacionales</b>	<b>Fecha de implementación</b>
- Elaboración de política por parte del Directorio. - Designación de gestor de riesgos.	- Elaboración de catálogo o mapa de procesos. - Levantamiento de procesos críticos.	30 de junio de 2014
Plan de trabajo <sup>7</sup> respecto de cómo se monitoreará el proceso general de gestión de riesgos desde 2015 en adelante.	Proceso inicial de identificación y evaluación de riesgos asociados a procesos críticos, con evaluación de controles e identificación de brechas de procesos críticos (matrices de riesgos de procesos críticos).	31 de Diciembre de 2014

## 9. VIGENCIA

Las disposiciones de esta circular entrarán en vigencia a contar de su notificación



**MARIA ANGELICA DUVAUCHELLE RUEDI**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE**  
**Incorpora Firma Electrónica Avanzada**

FRV/AMAW/EHD/MPO/MMFA  
DISTRIBUCIÓN

- . Sres gerentes Generales de Isapres
- . Asociación de Isapres de Chile
- . Intendencia de Fondos
- . Unidad de Supervisión de Riesgos
- . Subdepartamento Fiscalización de Beneficios

<sup>7</sup> Este plan de trabajo deberá definir además, cómo la isapre continuará con la implementación del proceso general de gestión de riesgos, definiendo plazos de levantamiento de los procesos no críticos, con su correspondiente identificación y evaluación de riesgos. Asimismo, deberá detallar los planes de monitoreo (reportes) y control que se efectuarán al proceso.

## ANEXO

### MATRIZ DE RIESGOS

Tipos de riesgos	Riesgos Inherentes	Calidad de la Gestión de riesgo individual	Riesgo Neto Individual	Calidad de la Gestión de riesgo Global	Riesgo Neto Final
Activos	<b>Inversiones financieras y empresas relacionadas y Deudores Cotización y Prestamos de Salud;</b> Mercado, Liquidez y Crédito.			<b>Gobierno Corporativo:</b> Órgano de Administración Superior, Auditoría Interna, Cumplimiento y Técnico  <b>Gestión de Riesgos</b>	
Pasivos	<b>Riesgo técnico:</b> Provisiones Técnicas, Tarificación y Diseño de productos. <b>Riesgo de Grupo;</b> deudas a empresas relacionadas y Dividendos.				
Otros riesgos	<b>Riesgo Operacional;</b> Procesos, Personal, Sistemas, Eventos Externos y Continuidad de negocio.				
	<b>Riesgo Legal o Regulatorio y de Cumplimiento</b>				
	<b>Riesgo de grupo;</b> Contagio y Reputacional				
<b>Riesgo Neto Final</b>	+ / -	<b>Capital y Utilidades</b>	=		