Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

CAPÍTULO V. Evaluación de la gestión

Es recomendable que el directorio instruya a la gerencia mantener un sistema de evaluación de desempeño de las áreas y trabajadores respecto de los cuales considere necesario y crítico tener una retroalimentación formal relativa al cometido individual o grupal de dichas áreas, unidades específicas o trabajadores.

Se recomienda que la mutualidad establezca formalmente los mecanismos de evaluación de la gestión, que impliquen procedimientos aprobados por las instancias respectivas acordadas en el propio mecanismo, definiéndose los siguientes elementos:

- Descripción del método utilizado para la evaluación;
- Responsable de llevar a cabo el proceso, así como los roles de los distintos participantes;
- Según el método seleccionado y en el caso de ser necesario, establecer los parámetros o ponderadores utilizados por el método de evaluación;
- Periodicidad de aplicación del proceso de evaluación, y
- En el caso de existir, indicar cómo se interrelaciona con otros procesos o situaciones que dependan de la evaluación realizada, tales como incentivos, entrega de bonos, premios, etc.

1. Evaluación del gobierno corporativo

La mutualidad deberá realizar periódicamente una autoevaluación del estado del gobierno corporativo de la entidad.

Específicamente, la mutualidad deberá generar un informe de autoevaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo conforme al Anexo N°1: "Informe de autoevaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo". Este informe deberá ser publicado en el sitio web de la propia mutualidad en el "banner" denominado "TRANSPARENCIA", según lo instruido en el Capítulo I, Letra B, Título III. Difusión y transparencia, del presente Libro VII.

El informe deberá ser conocido por el directorio y remitido a la Superintendencia de Seguridad Social, a más tardar el último día de febrero de cada año, todo en referencia a la evaluación del año calendario anterior.

La autoevaluación se basará en indicadores que deberán ser claros, objetivos y verificables por parte de la Superintendencia de Seguridad Social.

2. Evaluación de la gestión del gerente general

La evaluación de desempeño y las remuneraciones proveen los incentivos adecuados para que el personal en cuestión actúe en concordancia con los objetivos de la mutualidad y, por lo tanto, con lo establecido en la Ley N°16.744 y su normativa aplicable.

Se sugiere que la evaluación se base en criterios objetivos y observables (tales como estudios de satisfacción de usuarios u otros) que incluyan el desempeño de la mutualidad en relación, por ejemplo, a los siguientes tópicos, según sea el caso:

a) Calidad y oportunidad de las prestaciones médicas;

b) Calidad y efectividad de las prestaciones preventivas;

c) Tiempos de tramitación y calidad de los procesos de las prestaciones económicas;

d) Calidad de servicio otorgado y reclamaciones recibidas;

e) Solvencia y gestión financiera;

f) Cumplimiento normativo general, estatutario y reglamentos internos, y

g) Otros.

Se sugiere que la evaluación del gerente general sea aplicada anualmente y considerada en el establecimiento de las metas y

bonificaciones que integren su remuneración. En todo caso, el componente de remuneración antes señalado no podrá estar sujeto a condiciones de resultados que atenten contra la apropiada entrega de las prestaciones que establece la Ley N°16.744 o incluya incentivos inadecuados para su logro.

Además, se recomienda que el gerente general, extienda este sistema de evaluación a otros gerentes o unidades dependientes de él.

3. Evaluación del fiscal

Se sugiere que la función jurídica, personificada en su fiscal, se someta a una evaluación anual de desempeño. Es recomendable que el directorio efectúe esta evaluación, sin perjuicio que éste pueda requerir apoyo para su aplicación de otros estamentos dependientes de la gerencia.

4. Evaluación del auditor interno

La función del auditor interno, debe ser evaluada anualmente por el directorio, que al igual que en la evaluación del fiscal, podrá apoyarse para su aplicación en otros estamentos de la mutualidad. En la evaluación se debe considerar, al menos, el desarrollo y resultado del plan anual de auditoría, el grado de independencia que esta función posea del estamento gerencial, así como también, respecto al desempeño del auditor interno en el trabajo del comité de auditoría.