

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

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO II. Gestión Interna de los organismos administradores / B. Sistema de control interno / 5. Ambiente de control interno

5. Ambiente de control interno

Las mutualidades deben considerar los siguientes factores del ambiente de control interno relacionados con su personal y el entorno en que se trabaja:

a) Integridad y valores éticos

Las mutualidades deberán contar con un código de ética, conducta y buenas prácticas y difundirlo adecuadamente entre su personal, monitoreando su conocimiento e implementando una línea de acción clara en caso de transgresiones a los valores establecidos en dicho código.

Junto con lo anterior, se debe considerar la aplicación de sanciones significativas ante conductas impropias, como asimismo su divulgación. Además, deben promoverse canales de comunicación que faciliten el reporte de actividades sospechosas o cuestionables.

b) Conocimientos del directorio

El directorio, de modo de involucrarse activamente en el sistema de control interno implementado en la respectiva mutualidad, debe contar con un grado suficiente de conocimiento respecto de su funcionamiento y de los elementos que lo componen.

c) Estructura organizacional y proceso de delegación de autoridad

Toda entidad debe implementar un organigrama, estableciendo, de este modo, un marco formal de autoridad y responsabilidad dentro del cual se proyecten, ejecuten y controlen las actividades que permitan cumplir con su objetivo.

El organigrama que se implemente, debe comprender a todas sus gerencias, jefaturas, agencias y dependencias, incluyendo el holding de sus empresas y ser difundido entre su personal y comunicado a la Superintendencia de Seguridad Social. Dicho organigrama deberá señalar los roles y responsabilidades de todas sus gerencias y jefaturas, así como la dependencia de ellas.

d) Competencia profesional del personal

El sistema de control interno operará más eficientemente en la medida que exista personal competente a cargo de las operaciones. La competencia profesional para un cargo debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas propias del mismo, incluidas aquellas actividades de control insertas en ellas.

De esta forma, la administración superior de la mutualidad debe especificar los niveles de competencia para los distintos cargos, precisando los requisitos de conocimiento y habilidades para poder desempeñarlos.

e) Prácticas de recursos humanos

Las mutualidades deben desarrollar políticas de administración de recursos humanos que consideren los niveles esperados de integridad, comportamiento ético, capacidades y conocimientos de los trabajadores, en los siguientes ámbitos:

- i) Contratación: estableciendo requisitos adecuados de conocimientos, experiencia e integridad, previstos en las respectivas cláusulas contractuales, en que se especifiquen suficientemente las obligaciones a que se encuentran sujetos los trabajadores en esta materia y la aplicación de sanciones frente a su inobservancia.
- ii) Inducción: esto es, presentaciones acerca de la historia, cultura y procedimientos de la empresa, contemplando además los niveles de integridad, comportamiento ético, capacidad y conocimientos que le son exigibles a los trabajadores entrantes.
- iii) Capacitación: es decir, en las capacitaciones que se efectúen a los trabajadores para desempeñar sus funciones, se deberán contemplar los niveles anteriormente aludidos.
- iv) Promoción y compensaciones: en los procesos formales de evaluación de desempeño laboral, se deben considerar, igualmente, los niveles ya citados.
- v) Sanciones y despidos: esto es, que cuando se adopten sanciones o medidas disciplinarias o despidos respecto de los

trabajadores, se deberá tener presente, entre otros aspectos, el cumplimiento de los niveles antes citados.

f) Mecanismos de incentivos

La gerencia general debe velar porque los incentivos sobre desempeño del personal que se establezcan, no supongan conductas o prácticas fraudulentas o que incidan en conflictos de interés.

La gerencia general deberá revisar periódicamente los planes de incentivos de todo el personal y determinar si los controles existentes son suficientes como para garantizar que no ocurran las conductas y prácticas precedentemente aludidas. Del mismo modo, el directorio deberá revisar periódicamente los planes de incentivos aplicables a la alta gerencia.
