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

10. Manuales de operación, procedimientos y controles

La estructura de control interno, esto es, los organigramas funcionales, la descripción de funciones, los manuales de operaciones, procedimientos y controles, deben estar documentados en forma clara y disponibles para el personal encargado de las respectivas operaciones. Tal documentación debe estar también disponible para la Superintendencia de Seguridad Social.

Los procesos a seguir en las rutinas administrativas deben estar descritos en manuales de procedimientos. Además, debe identificarse a los responsables de las decisiones y tareas asumidas en los procesos que se describan.

Los manuales deberán ser coherentes con la normativa vigente y con las estrategias y las políticas internas de las mutualidades, además de observar los principios de control interno, como la definición de los niveles jerárquicos, las responsabilidades de las personas que intervienen en el proceso o subproceso tratado y la segregación de funciones.

Los manuales deberán ser dados a conocer y estar disponibles para todos los implicados, y deberán ser objeto de actualización permanente. Se deberá, además, obtener confirmación de la recepción por parte de los destinatarios, incluidos los trabajadores que se van integrando a la mutualidad.

La mutualidad deberá tener manuales de procedimientos adecuados y actualizados, elaborados por la gerencia general y aprobados por el directorio. En su elaboración, se deberán contemplar, al menos, los ciclos operativos que se indican a continuación:

a) Cobranzas, incluido el manejo del incobrable (sea directo o derivado de asesorías externas), y sus respectivas imputaciones contables, conforme a la normativa vigente.

b) Políticas y procedimientos de inversiones, responsabilidades y niveles de autoridad, diversificación, valorización, gravámenes, cumplimiento de las restricciones de las políticas y procedimientos definidos por la mutualidad, conciliaciones, entre otros.

c) Otorgamiento de prestaciones económicas, médicas y otros beneficios

d) Reservas técnicas, conformación de las bases de datos, procesos de consulta a esas bases, determinación de parámetros externos (tablas biométricas, tasas de descuento, inflación de gastos), cálculos actuariales, registro contable, presentación en los estados financieros, etc.

   i) Reserva por pago de pensiones e indemnizaciones por:

      - Casos con resolución.
      - Casos sin resolución final.
      - Accidentes y enfermedades ocurridos y no informados a la mutualidad.

   ii) Reservas de subsidios por pagar por:

      - Casos con indicación de reposo médico.
      - Casos que aún no cuentan con indicación de reposo médico.
      - Accidentes y enfermedades ocurridos y no informados a la mutualidad.

   iii) Reserva por prestaciones médicas

      - Gastos médicos futuros por accidentes y enfermedades de trabajadores con resolución final emitida por la comisión evaluadora de incapacidad de accidentes del trabajo de la respectiva mutualidad (CEIAT) o la COMPIN, a la fecha de cálculo de la reserva.
      - Gastos médicos futuros por accidentes y enfermedades informados a la mutualidad, de trabajadores sin resolución final a la fecha de cálculo de la reserva.
      - Gastos médicos por accidentes y enfermedades ocurridos a los trabajadores y no informados a la mutualidad.

e) Cuidado, seguridad y protección de bienes, archivos y otro tipo de información clave.

f) Recepción de demandas judiciales y juicios (registro, valuación y control), etcétera.

Los manuales de procedimientos deberán incluir las actividades de control insertas en los procesos.

Los manuales de procedimiento mínimos anteriores deberán ser objeto de una evaluación anual formal de su vigencia por parte de los respectivos dueños de proceso, con el fin de confirmar que están actualizados y describan el proceso vigente.

La reevaluación periódica de los riesgos inherentes a estos procesos, con el fin de examinar la efectividad de los controles, debe ser llevada, al menos, una vez al año, en la forma indicada en el número 6. anterior.