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

1. Gestión del riesgo reputacional

Para efectos de esta regulación, se entenderá por gestión del riesgo reputacional el conjunto de mecanismos y funciones que posibilitan, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados, evaluar y gestionar este riesgo.

Los principales factores que impactan al riesgo reputacional deberán ser gestionados de acuerdo con las siguientes instrucciones:

a) Fraude interno

Con el fin de prevenir el actuar cuestionable de parte de particulares al interior de la mutualidad, se deberán establecer actividades de control interno orientadas a identificar y mitigar la materialización de los riesgos de fraude interno. Para efectos de esta regulación se entenderá como fraude interno, las acciones tendientes a alterar la información financiero contable, la apropiación y malversación de activos, los actos de corrupción y otras conductas que pudieren generar perjuicio en la confianza pública y la reputación organizacional.

Por lo anterior, es necesario contar con un código de ética, conducta y buenas prácticas, y un Comité de Ética, de acuerdo con lo señalado en la Letra F, Título I, de este Libro VII y cumplir las instrucciones que en materia de auditoría interna se imparten en la Letra B, Título II, Libro VII, para lo cual se deberán realizar auditorías en esta materia y establecer un canal de denuncias confidencial, con un proceso transparente para que se pueda reportar cualquier anomalía en los procesos internos.

b) Relaciones cuestionables de la Organización con terceros

Con la finalidad de precaver el establecimiento de relaciones con personas naturales o jurídicas envueltas en actuaciones legal o éticamente cuestionables que puedan afectar la reputación de la mutualidad, se deberán adoptar medidas de control provenientes del examen a los procesos que se ejecutan vinculados al relacionamiento externo de la mutualidad, de acuerdo con lo indicado en el Capítulo III. Prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho, de la Letra F, Título I, del Libro VII.

c) Deficiencia en la calidad y falta de oportunidad en la entrega de las prestaciones

La mutualidad deberá implementar metodologías de gestión de calidad que permitan identificar las áreas y los procesos que son propensos a situaciones de riesgo que afecten la calidad y oportunidad en la entrega de las prestaciones, de modo que puedan ser intervenidos de manera oportuna y adecuada para precaver eventuales reclamos que afecten su reputación corporativa.

d) Ética Organizacional

Las mutualidades deberán adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones con los diversos grupos de interés con los que se relacionan, tanto internos como externos, con el objetivo de no incurrir en el incumplimiento de regulaciones o en prácticas consideradas como no éticas.