

**CIRCULAR IF/N° 385**  
**Santiago, 30 JUN 2021**

## **INSTRUYE SOBRE EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ISAPRES**

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:

### **I. INTRODUCCIÓN**

Con el objeto de fortalecer y modernizar la función de supervigilancia y control que la ley le ha encomendado a esta Superintendencia, se ha dispuesto instruir a las isapres que actualicen sus procesos de gestión de riesgos y profundicen su aplicación integral al interior de sus organizaciones, para tender a una mayor uniformidad en cuanto al nivel de su utilización en el sistema Isapre, así como la protección de los beneficiarios y la mejora continua en la ejecución de los contratos de salud.

En este contexto, resulta fundamental que este Organismo tenga la seguridad de que las instituciones de salud previsional gestionen adecuadamente aquellos eventos que pudiesen afectar su funcionamiento en el tiempo, con el objeto de evitar incumplimientos a la normativa y resguardar los derechos de los beneficiarios.

La administración de los riesgos debe permitir a la isapre minimizar los eventos adversos, dentro de los límites por ella definidos. De esta forma, se requiere que obtengan un conocimiento profundo de sus riesgos, sus características e interdependencias, sus fuentes y potencial impacto en los objetivos de la isapre para una gestión eficiente de sus procesos, en concordancia con los principios y buenas prácticas que debe adoptar su Gobierno Corporativo.

La correcta gestión de los riesgos por parte de las isapres, contribuirá a disminuir el nivel de exposición al riesgo de incumplimiento en el otorgamiento de los beneficios a los beneficiarios y de inestabilidad financiera de las mismas en el marco de los indicadores legales establecidos en la normativa vigente y la aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera que influyen en la evaluación de su posición financiera presente y futura.

Para tal efecto, un sistema eficaz de gestión de riesgos debe comprender en su diseño, las estrategias, las políticas, los procesos, marcos de referencia de prácticas nacionales e internacionales 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.

En virtud de lo anterior, esta Circular imparte las instrucciones a las cuales deben sujetarse las isapres para realizar su proceso de gestión de riesgos, elemento central de un adecuado gobierno al interior de las isapres, sin perjuicio de la mejora continua que cada institución debe implementar de acuerdo con su estructura y objetivos

## **II. OBJETIVO**

Actualizar y fortalecer el proceso general de gestión de los riesgos en las isapres, ajustándose a los estándares requeridos por este Organismo de Control, en el marco de la supervisión basada en riesgos, para el debido resguardo de los derechos de los beneficiarios y la mejora continua en la ejecución de los contratos de salud.

## **III. MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº 131. DEL 30 DE JULIO DE 2010. QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS**

Créase un nuevo Capítulo XV. titulado "Enfoque de la Gestión de Riesgos en las isapres", con el siguiente contenido:

### **1. MARCO CONCEPTUAL**

La gestión de riesgos 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 debe integrarse a la estructura organizacional y forma parte de la política de Gobierno Corporativo, con el objeto de que la Organización establezca formalmente la manera cómo se desarrollará dicha gestión. El referido sistema debe contemplar lo siguiente:

- 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, debe ser acorde con el tamaño y complejidad de las operaciones de la isapre.

Esta estrategia debe ser revisada anualmente, dejando evidencia de las versiones y sus respectivas aprobaciones. Cuando existan cambios relevantes en las operaciones de la isapre, dicha estrategia debe ser enviada a la Superintendencia, en el plazo de 10 días hábiles a contar de la fecha en que los cambios sean aprobados por el Órgano de Administración Superior

En dicha estrategia se deberán describir los mecanismos de control que permitan una efectiva y periódica revisión del Sistema de Gestión de Riesgos, por parte de personal operativamente independiente y calificado. Asimismo, se deberán describir los sistemas, abarcando también la descripción de los sistemas de control interno asociados a la función de gestión de riesgos. 2

En el caso de isapres pertenecientes a un holding o grupo empresarial, la estrategia debe contemplar un resumen de los objetivos y estrategia de negocios y de gestión de riesgos del grupo, señalando el grado de vinculación



con la estrategia de la isapre y cómo se aplica el proceso de monitoreo y reporte entre la isapre y la casa matriz. Cuando se trate de un grupo internacional, deberá incluirse un resumen de la regulación que lo afecta e identificar la entidad que lo supervisa.

La estrategia se debe materializar mediante una política general de gestión de riesgos, documento escrito que la describe, contemplando a lo menos, los objetivos generales buscados por la entidad; la determinación de la tolerancia al riesgo (cantidad de riesgo que la Administración y el Órgano de Administración Superior están dispuestos a aceptar en el logro de sus objetivos); la asignación de roles y responsabilidades y la descripción del modelo de gestión de riesgos, que incluye sus etapas y procesos básicos, así como 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. Los comités o comisiones cuentan con representación de directores, consejeros o similares.

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

Los procedimientos y prácticas del proceso de gestión de riesgos deben estar integrados a la cultura de la isapre y a las diversas unidades de la institución, con el objeto de que formen parte de la estructura y de sus operaciones claves.

Todo el proceso de gestión de riesgos contemplado en las instrucciones del presente capítulo debe estar documentado y siempre a disposición de esta Superintendencia.

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

El Órgano de Administración Superior, debe ser el responsable último de la función de gestión de riesgos, delegando en la Gerencia General su implementación.

La Gerencia General es quien debe diseñar y proponer al Órgano de Administración Superior el modelo de gestión de riesgos y ejecutarlo.

La gestión de los riesgos debe estar a cargo de un ejecutivo de alto nivel en la organización, Gestor o Encargado de Riesgos, el que debe 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 valorar los costos y beneficios de las actividades de control, sin afectar los derechos de los beneficiarios.

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 a su 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 de 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, siendo necesario un monitoreo integral de estos últimos 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 debe 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.

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

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

**2.2.1. 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.

La definición de los riesgos y sus límites deberá determinarse de manera clara y sin ambigüedades.

En esta etapa, es fundamental efectuar una categorización de los riesgos, como, por ejemplo, de fuentes internas (de persona, proceso, infraestructura y sistema) y externas (políticas, económicas y tecnológicas), etc.



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

El proceso de evaluación debe considerar 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.

Asimismo, el proceso debe contemplar 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, corresponde compararlos con los límites (tolerancia) de riesgos aprobados por el Órgano de Administración Superior, en su política de riesgos. Todo riesgo que exceda los límites aceptados tiene que ser objeto de actividades de mitigación y control a fin de alcanzar el nivel de riesgo tolerado, conforme a la estrategia definida. Las estrategias de mitigación deben 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.

Se deberán usar métodos de análisis estadísticos para estimar la probabilidad/frecuencia, así como el impacto de los riesgos. Además, se deberá considerar el análisis de escenarios, que permite modelar el impacto en los indicadores legales y de patrimonio. No obstante lo anterior, y en situaciones especiales se podrá recurrir a métodos cualitativos (juicio, análisis hipotéticos, entre otros).

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

Al evaluar la relación entre los distintos riesgos, la isapre debe considerar las correlaciones existentes entre ellos y tener en cuenta, especialmente, escenarios con situaciones de crisis o de eventos catastróficos, donde dichas correlaciones pueden intensificarse.

Los modelos de cuantificación de riesgos deben contemplar al menos los siguientes aspectos:

- a) Los modelos deben basarse en datos fidedignos y suficientes para su adecuada construcción. Las isapres deberán generar bases de datos suficientes para el desarrollo de dichos modelos.
- b) Las mediciones de riesgo deben efectuarse regularmente y manteniendo la consistencia del respectivo modelo, de modo que las variaciones de los resultados puedan ser explicadas en forma suficiente y oportuna.
- c) Las isapres deberán reconocer en su Sistema de Gestión de Riesgos la existencia del riesgo propio de los modelos destinados a efectuar las mediciones, el cual se encuentra relacionado con los supuestos, parámetros y metodologías utilizados para su medición.
- d) Las isapres deben utilizar pruebas de estrés y escenarios alternativos para validar y entender mejor las limitaciones de los modelos. Pruebas de estrés



## Pruebas de estrés

Las pruebas de estrés consisten en diversas técnicas para identificar las posibles debilidades de la isapre frente a cambios significativos que puedan suscitarse ante el efecto de una situación excepcional, pero con alguna probabilidad de ocurrencia. Estas pruebas están orientadas a evaluar la habilidad de la isapre para mitigar riesgos debidos a cambios en los supuestos.

Por lo anterior, las instituciones de salud previsional deberán desarrollar y aplicar pruebas de estrés, para cuantificar los efectos de posibles escenarios que afecten a las instituciones, tanto en sus indicadores legales, flujos, indicadores financieros y en general su posición o continuidad financiera. Para estos efectos, se definen los escenarios mínimos que deben contemplar las isapres en materia de:

- Incremento de Siniestralidad.
- Incremento de la Morosidad de cartera
- Incremento de desahucios de contratos.
- Incremento de la composición de Pasivos
- Disminución de Flujos de caja proyectados.
- Incremento/disminución de activos, pasivos o patrimonio con efecto en indicadores legales o indicadores financieros complementarios

Las pruebas aplicadas también deben considerar la situación combinada de estos u otros escenarios, simulando los efectos positivos y negativos que pueden generar, especialmente en los incumplimientos en indicadores legales, así como covenants complementarios que defina internamente la isapre.

**2.2.3 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 deben identificar formalmente a los responsables, los plazos y la forma en que se llevarán a cabo y se reportarán los avances.

El Sistema de Gestión de Riesgos debe describir en detalle la forma en que la isapre administra y mitiga sus riesgos, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El establecimiento de los límites de exposición, es decir el nivel de riesgo que la isapre está dispuesta y sea capaz de asumir (apetito o tolerancia al riesgo).
- b) Estrategias de cobertura de riesgos y mecanismos de transferencia del mismo, si correspondiere (por ejemplo, en el caso de externalización de funciones).
- c) Políticas de gestión de riesgos de activos y pasivos para administrar los riesgos en este ámbito en forma coordinada.

**2.2.4 Monitoreo, Seguimiento y Reporte:** El proceso de administración de riesgos debe 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 deben 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 riesgos. Los principales entes a quienes se debe reportar son el Órgano de Administración Superior, el Comité de Riesgos y el de Auditoría.



El monitoreo requiere de, al menos, las siguientes condiciones para operar de manera adecuada:

- a) Se deben establecer procedimientos y métodos específicos para el monitoreo continuo del nivel de exposición de la isapre a los diferentes tipos de riesgos.
- b) El Sistema de Gestión de Riesgos debe definir claramente las responsabilidades gerenciales y del personal, así como los requerimientos de documentación, autorizaciones, rendición de cuentas, reportes, etc., en términos de gestión de riesgos.
- c) El Sistema de Gestión de Riesgos debe establecer un efectivo sistema de información, el que debe reportar datos fidedignos, oportunos y relevantes para la toma de decisiones y permitir a la Administración evaluar el funcionamiento general del SGR.
- d) El sistema debe considerar mecanismos para monitorear el cumplimiento de los controles establecidos para tratar los incumplimientos detectados.

### 2.3. AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítemes que comprenden los formularios tipo sobre autoevaluación de riesgos, que se acompañan como anexos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítemes que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre. En caso de que la isapre considere que no corresponda contestar la pregunta, deberá indicar NO APLICA, fundamentando su conclusión para tal efecto.

Para el llenado de los formularios de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.

ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

#### **2.4. MATRIZ DE RIESGOS**

Las isapres deberán implementar y desarrollar una Matriz de Riesgos pormenorizada por cada tipo de procesos y riesgos, debiendo mantenerla a disposición de esta Superintendencia.

Dicha Matriz deberá considerar al menos lo siguiente:

1. Identificación de riesgos. Se deben listar todos los eventos de riesgo posibles que puedan ocurrir y afectar las actividades normales de la isapre
2. Evaluación de probabilidad e impacto. Se deben definir todos los eventos probables de riesgos y su impacto por categorías.
3. Identificación del macroproceso
4. Identificación del proceso
5. Responsable del proceso
6. Apetito de riesgo
7. Riesgo inherente
8. Medidas de control. Se debe definir si se trata de control manual, automático o semiautomático
9. Riesgo residual

La isapre debe señalar una periodicidad dentro del año para la evaluación y actualización de su matriz, según la naturaleza del proceso y riesgo evaluado.



Asimismo, deberá tener a disposición de esta Superintendencia los medios de verificación con los reportes que permitan acreditar el seguimiento y medios de mejoras. Por su parte, las deficiencias o brechas detectadas en materia de procesos y riesgos evaluados, deberán ser parte del plan de mejoras y auditoría interna.

Los resultados de su matriz deberán consolidarse en una Matriz Agregada usando el modelo referencial que se anexa, debiendo contener una evaluación global de la isapre, en la que se especifiquen las métricas, escalas y ponderaciones que permitan presentar su situación de manera anual.

### **3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Las isapres deben 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; estimular la observancia de las políticas de la isapre de cara al logro de sus metas y objetivos; y cumplir las obligaciones emanadas de los contratos de salud, dentro del marco reglamentario que les es aplicable.

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

Por su parte, las isapres deben 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, la integridad y valores éticos, deben ser 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.

En atención a lo anterior, el sistema de control interno tiene como finalidad verificar el cumplimiento de, a lo menos, los aspectos que se identifican a continuación, debiendo la isapre implementar medidas de control en cada caso:

- Que la gestión de la isapre se realice de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por el Directorio u Órgano de Administración Superior y los códigos de buenas prácticas definidos por la institución.
- Que las transacciones sean realizadas con la autorización correspondiente.
- Que los activos estén debidamente resguardados.
- Que la contabilidad y otros registros proporcionen información completa, precisa, verificable y oportuna.
- Que la administración pueda identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos de las operaciones, además de mantener el capital suficiente para soportar dichos riesgos.
- Que la entidad, sus directivos, trabajadores y sus intermediarios cumplan con las disposiciones legales y normativas que le son aplicables.

- Que la información relevante esté debidamente almacenada y accesible.
- Que se evalúe que los planes y programas se desarrollen satisfactoriamente para alcanzar las metas establecidas.
- Que la entidad otorgue a los beneficiarios de la isapre los beneficios legales y contractuales de manera oportuna, expedita y con el mayor estándar de calidad, considerándolos como beneficios propios de seguridad social.

Cabe destacar, que serán los auditores internos los que tendrán como misión vigilar, evaluar y validar la efectividad del sistema de control interno y proponer las modificaciones necesarias.

Por su parte, los auditores externos también deberán contribuir a la consecución de los objetivos de la entidad y proporcionar información útil para la efectividad del control interno.

Las isapres, además de mantener en su organización el sistema de control interno, deberán instalar las bases del Gobierno Corporativo y su Estructura Organizacional, conforme a sus operaciones, con énfasis en la definición de roles y responsabilidades asignadas, con una adecuada segregación de las funciones. Esta estructura debe ser comunicada al interior de la Organización y estar a disposición de la Superintendencia.

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

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

El modelo de gestión de riesgos que establezcan las isapres debe orientarse a cada uno de los riesgos frente a los cuales se encuentren expuestas, considerando, como mínimo, el riesgo operacional el cual, para efectos de esta norma, incluye el riesgo legal y de cumplimiento, el riesgo técnico, de grupo, de liquidez, de capital y utilidades, y de crédito o de deudores, conforme a las instrucciones de este numeral:

##### **4.1. RIESGO OPERACIONAL**

###### **1. Definición**

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 (se considera en un acápite especial).
- 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 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 deben establecer políticas de gestión de riesgo legal o regulatorio y de cumplimiento; procedimientos para su aplicación; sistemas de monitoreo y control para velar por su observancia.

## 2. 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, las isapres deberán 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 debe ser aprobada por el Órgano de Administración Superior. Sin embargo, esta Superintendencia considerará los siguientes procesos como críticos y/o actividades significativas, junto a aquellos 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; determinación y traspaso de cotizaciones mal enteradas; y cobranza y pago de cotizaciones previsionales derivadas de subsidios.
- d) **Gestión y resolución de reclamos:** Asociados a los procesos descritos anteriormente.
- e) **Servicio de atención al cliente.**
- f) **Administración financiera:** Comprende el conjunto de procesos que garantizan el cumplimiento de obligaciones con beneficiarios, prestadores de salud, remuneraciones y otros acreedores.

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, los riesgos y controles asociados, las aplicaciones informáticas de apoyo e interfaces automatizadas con otros procesos, registros, archivos e informes. A su vez, se deberán definir los indicadores o métricas de desempeño asignados a dichos procesos.

En cuanto a la documentación, se debe indicar que el grado de detalle de esta última 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 deben 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 deben 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.

En el caso de los demás procesos operacionales identificados por parte de la isapre, estos deben ser objeto de una reevaluación periódica, en cuanto a los aspectos mencionados anteriormente, en virtud de la criticidad de los mismos, para su revisión. Dicha revisión no puede extenderse más allá de 36 meses, a excepción de los nuevos procesos que se hayan creado.

La unidad que tenga a su cargo la gestión de riesgos dentro de la isapre, en conjunto con el dueño de cada proceso, debe:

- Identificar y evaluar los riesgos operacionales y factores que influyen en estos, por medio de un análisis combinado de riesgo inherente, impacto y probabilidad de materialización, considerando las actividades de control implementadas para la mitigación de dichos riesgos. En base a esto, se debe estimar el riesgo residual. Esta evaluación deberá documentarse en una matriz de riesgos y controles.
- Comparar el resultado de la evaluación anterior con el nivel de riesgo operacional aceptado, el que tendrá que estar definido en la política de gestión del riesgo operacional de la isapre.
- Efectuar, al menos una vez al año una reevaluación de este tipo de riesgos, como se indicó anteriormente, con el fin de asegurar la visión actualizada de los riesgos a los que se expone la entidad, así como la consideración de un adecuado nivel de exposición al riesgo.
- Analizar las diferentes opciones para la administración de este tipo de riesgos, los que deben estar definidos en la política de gestión del riesgo operacional y determinar planes de acción para su tratamiento, definiendo la forma en que éstos se implementarán. Lo anterior se debe documentar en la matriz de riesgos y controles, la que en este ámbito debe indicar para cada proceso o subproceso revisado, a lo menos, lo siguiente:



- Nombre del macro proceso, proceso y subproceso.
- Descripción del evento de riesgo.
- Identificación de las causas del riesgo.
- Categoría del riesgo operacional, entendiendo por tal si corresponden a procesos, tecnologías de información, personas, servicios externalizados y otros que defina la isapre.
- Nivel de riesgo inherente, residual y efectividad de los controles.
- Descripción de controles y objetivos de control.
- Descripción de la acción a tomar (para la implementación del plan de mitigación).
- Responsable de la implementación del plan de mitigación.
- Plazo y estado de la implementación del plan de mitigación.
- Apoyo de otras áreas de la entidad para la implementación de planes de mitigación.

Las isapres deben monitorear constantemente sus principales riesgos operacionales y junto con ello, la efectividad de las actividades de control implementadas. Asimismo, el resultado de este monitoreo debe ser informado de forma periódica a los miembros del Órgano de Administración Superior, Comité de Riesgos, Gerencia General y a los dueños de los procesos, a través de reportes periódicos, según la naturaleza de cada proceso y la magnitud de cambios que pueden haber ocurrido tanto en los procedimientos como a el nivel de transacciones involucradas.

Para lo anterior, las isapres deberán definir e implementar indicadores, con el fin de realizar el monitoreo sobre:

- Los riesgos operacionales de la entidad y su evolución.
- La evolución de los impactos asociados a los eventos de riesgo operacional.
- Los factores de riesgo asociados.
- La efectividad de las medidas de control implementadas o existentes.

La verificación del cumplimiento de los controles operacionales establecidos en los procesos críticos debe formar parte del plan de auditoría interna en la isapre.

### **3. Definición de una base de eventos de riesgo operacional.**

Sin perjuicio del modelo que las isapres empleen, deben crear y mantener una base de datos de eventos de pérdida o de incidentes operacionales, durante un plazo mínimo de 5 años.

La construcción de la referida base les permitirá a las isapres 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.

Para estos efectos, se entenderá como materialización de eventos, a la ocurrencia de aquellos eventos de riesgo operacional que generen un impacto en la organización y afecten el adecuado cumplimiento de la administración y el otorgamiento de los beneficios y de las prestaciones de salud. El impacto podría implicar o no un perjuicio o desembolso monetario, no obstante, independiente del tipo de perjuicio, las isapres deberán establecer metodologías adecuadas para la cuantificación de cada impacto del evento materializado.

Algunos ejemplos de eventos a incorporar dentro de esta base podrían relacionarse con las siguientes situaciones:

- Eventos legales, reglamentarios o que hayan originado acciones judiciales, ya sea por parte de la isapre o en contra de esta.

- Que generen pérdidas económicas.
- Que hayan generado alarma pública o un potencial daño de imagen.
- Impidan el oportuno u óptimo otorgamiento de prestaciones de salud y beneficios.
- Que impliquen un cambio en la situación financiera de la isapre, ya sea en términos de liquidez, solvencia, como también en su comportamiento de flujos o estructura de sus pasivos.
- Fraudes y afiliaciones irregulares.
- Siniestros, incidentes o disponibilidad en sistemas, sucursales presenciales o virtuales o cualquier medio de atención de público.
- Otras situaciones a considerar.

Para la creación de esta base de eventos de riesgo operacional, la isapre debe definir un procedimiento, debidamente documentado y aprobado por el Órgano de Administración Superior, en el cual se describa cómo se registrarán los mismos, considerando la detección, recopilación, identificación y asignación de roles y responsabilidades y el entrenamiento al personal que interviene en el proceso.

Los componentes básicos que debe contener esta base se detallan a continuación:

**a) Evento:**

- Definir un código único de identificación.
- Línea(s) de negocio(s) asociada(s) al evento.
- Unidad de negocios asociada al evento.
- Tipo o categoría, según tipos de eventos identificados por la isapre.
- Fecha de ocurrencia del evento o de su inicio.
- Fecha de detección o toma de conciencia del evento.
- Descripción del evento.
- Estatus de finalización o cierre del evento.

**b) Impacto:**

- Definir un código único de identificación del impacto.
- Monto bruto del impacto cierto, sin perjuicio de las proyecciones que pueda definir de acuerdo a la información disponible en la línea de negocio asociada al impacto.
- Indicador de tipo de impacto (monetario / no monetario).
- Descripción del impacto.
- Fecha contable del impacto.
- Cuenta contable.

**c) Recuperación:**

- Definir un código único de identificación de la recuperación.
- Tipo de recuperación (directa o indirecta). Directa cuando se deriva de la fuente misma o de los controles establecidos previamente, e indirecta, cuando está cubierta mediante otros procesos o controles no relacionados con el origen.
- Descripción de la recuperación.
- Medidas de control y mitigación al momento del evento.
- Monto bruto de la recuperación.
- Fecha de la recuperación.
- Fecha contable de la recuperación.
- Cuenta contable de la recuperación



La medición de los impactos y medios de recuperación deberán quedar documentados por la isapre junto con la definición de los antecedentes utilizados para tal efecto.

#### **4. Conciliación contable**

Tratándose de eventos con impacto monetario, la isapre debe establecer y ejecutar procedimientos robustos que le permitan asegurar la conciliación de la información registrada en la base de eventos de riesgo operacional con el registro contable, y a su vez que la información de pérdidas por riesgo operacional reflejada en la contabilidad se encuentre debidamente registrada en dicha base de eventos.

Los referidos procedimientos de conciliación deben encontrarse formalizados y validados.

La isapre debe mantener un registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la conciliación, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

#### **5. Pruebas de calidad de datos**

La isapre debe desarrollar de forma mensual, pruebas específicas que le permitan asegurar la calidad de los datos registrados en la base de eventos de riesgo operacional, incluyendo la razonabilidad de montos y fechas, así como la concentración o distribución de eventos en el período al que corresponden las pruebas de acuerdo con la agenda de datos recopilados. Para estos efectos, la calidad de los datos estará definida por la integridad e incorruptibilidad de los mismos que permitan acreditar la ausencia de manipulación o alteraciones. Los procedimientos y el detalle de las pruebas deben estar formalizados en documentos validados.

La isapre debe mantener un registro de las pruebas periódicas realizadas sobre la calidad de los datos de la base de eventos de riesgo operacional, así como los resultados obtenidos y las acciones mitigantes o correctoras desarrolladas.

#### **6. Plan de Continuidad operacional de la isapre.**

Como parte de la adecuada gestión del riesgo operacional, las isapres deben tener un sistema de gestión de la continuidad operacional. Su objetivo principal es la implementación de respuestas efectivas para que la operatividad de la isapre continúe de forma razonable, ante eventos que puedan causar una interrupción o inestabilidad en las operaciones.

Para lo anterior, las isapres deben definir claramente y desarrollar un plan de continuidad de negocio, que considere los procesos operacionales y de soporte, así como aquellos que se encuentran externalizados en proveedores de servicios. La definición de los procesos que estarán afectos a estos planes deberá considerar<sup>15</sup> su criticidad e impacto en la continuidad de las operaciones, enfocándose especialmente en aquellos relacionados con el otorgamiento de beneficios y prestaciones de salud.

Las isapres tendrán que efectuar periódicamente pruebas, según la naturaleza del proceso, respecto de la efectividad de los planes de continuidad operacional a nivel de la entidad. Para ello, se debe definir formalmente y de manera documental un plan de pruebas, así como incorporar posteriormente sus resultados y las posibles medidas de corrección identificadas.

Estos planes deberán ser aprobados por el Órgano de Administración Superior y por el Comité de Riesgos. A su vez, deberán ser administrados por cada responsable del proceso que corresponda.

## **7. Política referida a actividades externalizadas.**

Con el objetivo de gestionar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, las isapres deben definir una política para evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados. La referida política debe considerar a lo menos:

- La evaluación del riesgo, que considere a todas las partes involucradas. Esta evaluación debe contemplar criterios como: montos, volumen de transacciones y frecuencia de trato con el proveedor del servicio.
- El proceso de selección del proveedor del servicio.
- La elaboración del acuerdo de subcontratación.
- La gestión y monitoreo de los riesgos asociados con el acuerdo de subcontratación.
- La identificación de la criticidad del proveedor.
- La implementación de un entorno de control efectivo.
- Establecimiento de planes de continuidad operacional, así como sus pruebas periódicas y reporte de resultados.
- Acceso a la información por parte del regulador.
- Procedimiento de revisión y actualización de la política de actividades externalizadas, indicando la periodicidad de la revisión.

Estas revisiones deben ser realizadas con una periodicidad de a lo menos una vez al año, debiendo quedar registro de ello.

Los acuerdos de subcontratación deben formalizarse por medio de contratos firmados entre las partes, teniendo presente el acuerdo respecto del nivel de servicio, las cláusulas de penalizaciones, garantías y responsabilidades del proveedor y de la isapre, así como los mecanismos de control y de seguimiento, que se consideren necesarios.

## **4.2. RIESGO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD**

### **Definición**

Como se abordó en el punto denominado "Riesgo Operacional", uno de los 4 ámbitos de gestión de este tipo de riesgos, se refiere al de tecnologías de la información, dado su empleo en las operaciones habituales de la isapre. En este contexto, el riesgo asociado al peligro o coacciones relacionadas con ciberataques representan una amenaza para la continuidad operacional como también para la seguridad de la información. Se debe tener presente que las isapres recopilan, almacenan y administran volúmenes importantes de información personal, comercial y confidencial, esta última salvaguardada por el tratamiento de datos sensibles a que se refiere la Ley 19.628, lo que sitúa al ciber-riesgo como uno de aquellos importante de administrar.



## **Gestión del riesgo de tecnologías de información y ciberseguridad**

Por todo lo anterior, la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que administran las isapres en su quehacer, es de fundamental importancia, razón por la que debiera estar consagrada en el desarrollo de su función de gestión de riesgos.

En el diseño de este sistema, las isapres deben adherir y seleccionar alguno de los estándares conocidos y aceptados de seguridad de la información, de acuerdo con el nivel de complejidad y a las características particulares de sus operaciones. Dichos estándares deben ser expresamente declarados por la isapre para cumplir con las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

Asimismo, las entidades deben establecer controles generales, tanto sobre las tecnologías de la información como respecto de las aplicaciones que apoyan los procesos críticos.

### **4.3. RIESGO TÉCNICO**

#### **Definición**

El riesgo técnico es el riesgo de determinar erróneamente el 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. 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.

#### **Gestión del riesgo técnico**

Las isapres deberán efectuar una evaluación de los siguientes procesos y riesgos asociados:

- a) Provisiones técnicas. Las isapres constituyen este tipo de provisiones 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 estas últimas, las isapres pueden constituir otras, con el referido fin.

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

- b) El riesgo de tarificación en una isapre está relacionado con el diseño de producto, en cuanto a la definición de las condiciones de precio y los beneficios contratados. El diseño de producto comprende, además, los procesos de suscripción y administración de convenios con prestadores, para la ejecución de los contratos.
- c) El riesgo de suscripción en las isapres, se refiere a la evaluación del riesgo<sup>7</sup> que asumen al contratar con determinada persona, evitando cualquier discriminación que exceda la normativa vigente.

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

Errores o deficiencias en los procesos de suscripción y gestión de beneficios exponen a la isapre a pérdidas o incumplimientos normativos.

En estos tipos de riesgos, la función actuarial cumple un rol fundamental en la cuantificación del valor de las tarificaciones y provisiones, debiendo comprender, además, el desarrollo y evaluación de modelos de deudas de cotización y activos por costos de adquisición (DAC), así como cualquier otra estimación contable que requiera la evaluación de hipótesis actuariales.

El ejercicio de esta función debe considerar las mejores prácticas actuariales que existan sobre las distintas materias, debiendo la isapre revelar su identificación y adherencia según corresponda a cada modelo que emplee en sus estimaciones.

#### **4.4. RIESGO DE GRUPO**

##### **Definición**

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.

##### **Gestión del riesgo de grupo**

La supervigilancia de este riesgo se funda en el cumplimiento de la obligación que tienen las isapres de informar a esta Superintendencia la identidad de sus socios, accionistas y sus controladores, siempre que posean una participación igual o superior al 10% del capital o tengan la capacidad de elegir a lo menos a un miembro del directorio; como también en el deber de acreditar que sus socios, accionistas y controladores no se encuentren en alguna de las situaciones previstas en el artículo 176 del DFL N°1, de 2005, de Salud. Todo lo anterior en conformidad al artículo 175 del mismo cuerpo legal.

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

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

Para la gestión del riesgo de grupo las isapres deberán definir y mantener una base de datos con eventos de pérdidas e incidentes, por un período mínimo de 5 años.

#### **4.5. RIESGO DE LIQUIDEZ**

18

##### **Definición**



El riesgo de liquidez deriva de la incapacidad de la isapre para obtener los fondos necesarios que permitan financiar sus obligaciones con los beneficiarios, prestadores de salud, personal y otros acreedores, sin incurrir en significativas pérdidas. Las isapres debieran disponer siempre de los recursos líquidos necesarios para afrontar los compromisos asumidos con los beneficiarios y otros acreedores.

La naturaleza de las obligaciones de las isapres está sujeta a la ocurrencia de siniestros y, por lo tanto, sus flujos de pago pueden variar en forma importante en tiempo y monto. Esta incertidumbre puede afectar la capacidad de la isapre para cumplir oportunamente con estas obligaciones y, en consecuencia, con los indicadores legales, establecidos en los artículos 178, 180 y 181 del DFL N°1, de 2005, de Salud. A su vez, tal incertidumbre le puede significar a la institución asumir costos relevantes por los mayores fondos líquidos disponibles que debe mantener.

### **Gestión del Riesgo de Liquidez**

El Órgano de Administración Superior debe formular y aprobar una política sobre gestión del riesgo de liquidez.

Algunos aspectos que se deben contemplar en la gestión del riesgo de liquidez son los siguientes:

- a) Una evaluación de las necesidades de liquidez de la isapre, considerando el nivel de calce de flujos de activos y pasivos, bajo condiciones normales de operación y bajo situaciones de estrés, por ejemplo, ante escenarios de siniestros catastróficos, pandemias y nuevas coberturas. En esta evaluación se debe considerar el nivel de incertidumbre asociado a los flujos esperados de pasivos.
- b) Una evaluación o clasificación de los activos de la institución de salud previsional, por grado de liquidez y capacidad de realización de éstos.
- c) Un análisis de las diferentes fuentes de liquidez adicionales a los activos y el grado de acceso a éstas que tiene la isapre, incluyendo flujos de cotizaciones de salud, líneas de crédito u otras vías de financiamiento externo.
- d) Una definición explícita de los montos mínimos de activos líquidos que la isapre mantendrá para tener un nivel adecuado de liquidez.
- e) Mecanismos para controlar y monitorear permanentemente el cumplimiento de los límites y restricciones establecidos y para reportar a la administración y al Órgano de Administración Superior, tanto los déficits como los excesos sobre los límites definidos.
- f) Evaluar prospectivamente la necesidad de fondos para cumplir con las obligaciones con beneficiarios, prestadores de salud, personal y otros acreedores.
- g) Herramientas, simulaciones y mediciones de inversiones financieras, efectivo y equivalentes al efectivo, para cumplir con las necesidades en el momento adecuado, mediante la coordinación de las diversas fuentes de fondos disponibles para la institución, en condiciones normales y estresadas.

## **4.6. RIESGO DE CAPITAL Y RESULTADOS**

### **Definición**

El riesgo de capital y utilidades deriva de la incapacidad de la isapre para mantener niveles de capital y resultados que permitan cumplir con sus indicadores legales, establecidos en los artículos 178, 180 y 181 del DFL N°1, de 2005, de Salud, covenants exigidos por entidades externas e indicadores financieros de común aplicación en la industria para medir su situación de solvencia.

### **Gestión del Riesgo de Capital y Resultados**

El Órgano de Administración Superior debe formular y aprobar una política sobre gestión del riesgo de capital y utilidades.

Algunos aspectos que se deben contemplar en la gestión del riesgo de Capital y Utilidades son los siguientes:

- a) Una evaluación de las necesidades de capital de la isapre, considerando el nivel de calce de flujos de activos, pasivos y distribución de utilidades, bajo condiciones normales de operación y bajo situaciones de estrés, por ejemplo, ante escenarios de siniestros catastróficos, pandemias y nuevas coberturas; retiro de socios o proyección de resultados. En esta evaluación se debe considerar el nivel de incertidumbre asociado a los flujos esperados de pasivos.
- b) Una evaluación y definición de la política de dividendos, retiros y aumentos de capital de la isapre.
- c) Un análisis de las diferentes fuentes de aporte de capital y estructura del patrimonio.
- d) Una definición explícita de los montos mínimos de capital y patrimonio.
- e) Mecanismos para controlar y monitorear permanentemente el cumplimiento de los límites y restricciones establecidos, para reportar a la administración y al Órgano de Administración Superior cualquier cambio en resultados y situación patrimonial. Para estos efectos, según la naturaleza de sus operaciones la isapre debe formalizar cuál será la periodicidad de revisión.
- f) La isapre deberá evaluar y contar con una política de mantenimiento de capital.

## **4.7. RIESGO DE MERCADO (INVERSIONES Y OBLIGACIONES FINANCIERAS)**

### **Definición**

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.

La evaluación del riesgo de mercado debe comprender 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, en la medida en que la isapre los posea.

### **Gestión de riesgo de Mercado**



El Órgano de Administración Superior debe formular y aprobar una política sobre gestión del riesgo de mercado que considere tanto los componentes señalados en la definición, como las inversiones y obligaciones con instituciones financieras.

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, por ejemplo, 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, debiendo considerar la caída de sus valores, en relación con aquéllos en que se encuentran registrados.

Se deben considerar además las inversiones financieras originadas, por la obligación de respaldar la garantía mínima legal con instrumentos financieros, en conformidad a la normativa vigente.

Las isapres deberán tener establecidos procedimientos internos para revisar las políticas de inversión, teniendo presente las actividades de control interno, tales 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 a las condiciones establecidas y términos de mercado-; comprobación de la documentación formal; control de los conflictos de interés y procedimientos de auditoría.

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, requisitos de riesgo-retorno de largo plazo y posición de solvencia.

#### **4.8. RIESGO DE CRÉDITO (DEUDORES)**

##### **Definición**

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida a que están expuestas las isapres, como resultado de una incertidumbre financiera, producto del deterioro en la solvencia de los emisores de instrumentos de deuda, de las contrapartes y de los deudores. El incumplimiento de la contraparte es un riesgo que debe ser relevado, en atención a que las isapres manejan importantes volúmenes de activos afectos a omisiones en el pago.

##### **Gestión del Riesgo de Crédito**

El Órgano de Administración Superior debe formular y aprobar una política sobre gestión del riesgo de crédito.

Independientemente de la identificación que la isapre efectúe respecto de la concentración del riesgo de crédito, esta debe considerar entre otros aspectos la evaluación de lo siguiente:

- a) 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.

- b) La definición de una política de provisiones de incobrables y de seguimiento de la cartera de deudores de acuerdo con 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.
- c) En caso de externalización del proceso de recaudación de deuda, los procesos y controles deberán aplicarse con la misma efectividad que si las funciones fueran ejercidas directamente por la isapre.
- d) 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, deberán ser aprobados formalmente por el Órgano de Administración Superior, así como cualquier modificación posterior.

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

La medición del riesgo de crédito se podrá, por ejemplo, efectuar aplicando un factor de pérdida potencial a cada categoría de instrumento conforme a su clasificación de riesgos, de acuerdo con una tabla a confeccionar por la isapre, 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, deberá considerar el deterioro histórico y proyecciones futuras por morosidad, conforme a la normativa vigente, lo cual podrá ser efectuado de acuerdo con la definición de modelos propios.

#### **4.9. RIESGO DE CONDUCTA DE MERCADO**

##### **Definición**

Para efectos de esta norma el riesgo de conducta de mercado se define como la posibilidad de que la isapre incurra en malas prácticas comerciales y/o que omita información relevante o la entregue en forma parcial e incompleta para una adecuada toma de decisiones por parte de los beneficiarios.

##### **Gestión del riesgo de conducta de mercado**

Las isapres deberán gestionar adecuadamente a través de su política de gestión respectiva el riesgo de conducta de mercado, para un apropiado funcionamiento y desarrollo del otorgamiento de beneficios y la debida protección a los afiliados y beneficiarios. Al respecto, las isapres deberían implementar buenas prácticas en las materias que recomienda esta Superintendencia relativas a Gobiernos Corporativos, tendientes a prevenir situaciones no deseadas de conducta de mercado.

#### **IV. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

22

Las isapres deberán enviar sus primeros informes de autoevaluación de Gestión de Riesgos, de acuerdo a los formularios anexos y junto a la autoevaluación de Gobierno Corporativo, hasta el 30 de junio de 2022, incluyendo la Matriz de Riesgo Agregada con los contenidos que sobre estas materias correspondan, identificando



las brechas y plan de acción que se definan para tal efecto, el cual deberá ejecutarse y cumplirse hasta el 31 de diciembre de 2023.

Cabe señalar que, durante este proceso de autoevaluaciones y desarrollo de la matriz de riesgos, la Superintendencia podrá efectuar requerimientos de información y, paulatinamente, trabajos colaborativos en conjunto con las instituciones de salud, para el debido conocimiento y apoyo en lo que se refiere a la adopción de las mejoras deseadas para el Sistema Isapre.

## V. VIGENCIA

Las disposiciones de esta circular entrarán en vigencia a contar del 1 de junio de 2022, fecha a partir de la cual cesará la vigencia de la Circular IF/N°209 de fecha 27 de diciembre de 2013.

  
**MANUEL RIVERA SEPULVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**



JLV/SAQ/MDC/KB/FAHM/MPO/MPA

### DISTRIBUCIÓN

- . Sres. Gerentes Generales de Isapres
- . Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- . Subdepartamento Fiscalización Financiera
- . Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- . Unidad de Supervisión de Riesgos
- . Subdepartamento de Regulación
- . Oficina de Partes

## MATRIZ DE RIESGOS AGREGADA (REFERENCIAL)

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	<i>Inversiones financieras y empresas relacionadas y Deudores Cotización y Prestamos de Salud; Mercado, Liquidez y Crédito.</i>			<b>Gobierno Corporativo;</b> <b>Órgano de Administración Superior, Auditoría Interna, Cumplimiento y Técnico</b>  <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 Tecnológico y Ciberseguridad;</b>				
	<b>Riesgo Legal o Regulatorio y de Cumplimiento</b>				
	<b>Riesgo de grupo;</b> Contagio y Reputacional				
	<b>Riesgo Conducta de Mercado</b>				
<b>Riesgo Neto Final</b>	+ / -	<b>Capital y Utilidades</b>	=	<b>Riesgo Compuesto (Riesgo Total Isapre)</b>	



## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO DE CAPITAL Y RESULTADOS**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna “Medio Verificable” se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna “Descripción Plan de Acción” se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION RIESGO CAPITAL Y RESULTADOS	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
	<b>Capital</b>			
1	La Isapre ¿cumple con suficiencia los requerimientos patrimoniales, sean éstos de garantía, de endeudamiento y de liquidez?			
	Explicar			
2	El Órgano de Administración Superior (OAS) ¿ha aprobado una política de mantenimiento de capital con márgenes por sobre los mínimos legales?			
	Explicar			
3	3.1 La situación de capital de la Isapre ¿es monitoreada constantemente? 3.2 Los resultados ¿son presentados regularmente al OAS, ¿con qué periodicidad se presentan a dicho organismo?			
	Explicar			
4	4.1 ¿Proyecta la Isapre sus requerimientos futuros de capital como parte de su planificación? 4.2 ¿El plan anual de la Isapre considera el cumplimiento de los requerimientos legales?			
	Explicar			



5	¿Se efectúa un análisis de suficiencia de capital en los planes de la Isapre?			
	Explicar			
6	La Isapre ¿hace test de estrés de su situación patrimonial?			
	Explicar			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
7	7.1 Las pruebas de estrés ¿testean también eventos límites que hacen que los requerimientos patrimoniales ya no se cumplan? 7.2 ¿Se analiza la plausibilidad de tales eventos límites?			
	Explicar			
8	Los resultados de las pruebas de estrés ¿son presentados al OAS de la Isapre? ¿con que frecuencia se realiza esta presentación?			
	Explicar			
9	¿Analiza también la Isapre la suficiencia de sus provisiones técnicas, más allá de las mínimas requeridas por la normativa vigente?			
	Explicar			
10	Dada la estructura de capital de la Isapre y los accionistas principales, así como la situación financiera de dichos accionistas, ¿se vislumbran problemas de disposición o de habilidad para lograr aumentos de capital si ello llegara a ser necesario?			
	Explicar			
11	11.1 ¿Hay una política de distribución de dividendos formalizada y que sea consistente con los requerimientos de capital de la planificación de la Isapre? 11.2 La política de dividendos está documentada como parte de las que se mantienen en el tiempo independientemente de los acuerdos y revelaciones en estados financieros? 11.3 Las decisiones pasadas acerca de distribución de dividendos ¿han sido consistentes con la posición de capital de la sociedad?			
	Explicar			
<b>Utilidades</b>				
1	¿Está generando la Isapre las utilidades esperadas de acuerdo a su plan?			
	Explicar			
2	Al analizar las utilidades pasadas de la Isapre, ¿se ha constatado si resultados extraordinarios, que no debieran producirse todos los años, son los que determinan el			

	resultado? (es decir, que de no producirse tales resultados extraordinarios no hubiera habido utilidades).			
	Explicar			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
3	Al analizar los resultados pasados, se identifican partidas relevantes que puedan afectar la estabilidad de los resultados ordinarios actuales?.			
	Explicar			
4	¿Hay consideraciones contables (interpretaciones contables) que afecten significativamente los resultados?			
	Explicar			
5	5.1 El proceso de planificación, ¿incluye el resultado de la Isapre para el año? 5.2 ¿hay una dependencia excesiva en resultados extraordinarios que no provienen de la operación normal de la Isapre y por lo tanto no serán repetibles?			
	Explicar			
6	El proceso de planificación, ¿considera escenarios alternativos desfavorables en los principales parámetros que determinan los resultados?			
	Explicar			
7	7.1 ¿Hay un análisis exhaustivo mensual por parte de la Isapre de las desviaciones de resultados vs. los resultados planificados? 7.2 Los resultados de este análisis ¿son compartidos con el OAS?, ¿se toman medidas posteriores en relación a estas desviaciones?			
	Explicar			
8	¿Hay una comparación de los resultados propios con los resultados de la competencia?			
	Explicar			
9	La isapre tienen indicadores y modelos prospectivos para medir la posición patrimonial normativa y financiera (apalancamiento)?			
	Explicar			



**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

--

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo de Capital y Resultados de la Isapre.

## **AUTOEVALUACIÓN GESTIÓN DE RIESGO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.



En la columna “Medio Verificable” se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna “Descripción Plan de Acción” se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION GESTIÓN DE RIESGO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
1	La política de gestión de riesgos ¿define en detalle el modelo de gestión de los riesgos: cómo se identifican los riesgos, su evaluación, la forma de determinar si requieren de actividades de control, el seguimiento de las actividades de control?			
2	El Órgano de Administración Superior (OAS) ¿ha aprobado los límites de tolerancia al riesgo?			
3	3.1 ¿Hay un encargado de gestión de riesgos, que depende al menos del gerente general? 3.2 ¿Tiene un mandato claro de actuación o Estatuto que le permitan garantizar su autoridad e independencia?			
4	El encargado de gestión de riesgos ¿conoce detalladamente sus obligaciones?			

5	<p>5.1 Este gestor de riesgos ¿Tiene rango suficiente en la compañía?, ¿tiene pleno acceso a toda la información relevante sobre riesgos?</p> <p>5.2 ¿Hay áreas que le son vedadas ya sea en acceso o en información?</p> <p>5.3 ¿Quién ve los temas de riesgo de dichas áreas?</p>			
6	<p>6.1 ¿Tiene el gestor de riesgo autoridad suficiente para requerir de los demás gerentes la información necesaria sobre riesgos?</p> <p>6.2 ¿Qué acciones sigue cuando alguien que debe reportar no lo hace, o no lo hace a tiempo?</p> <p>6.3 ¿Hay evidencia o registro de ello?</p>			
7	¿Tiene el gestor de riesgos acceso libre al OAS, su Presidente o Comité de Directores (o similar) respectivo?			
PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
8	¿Tiene el gerente general atribuciones para despedir al gestor de riesgos sin conocimiento y autorización previa del OAS, Presidente o Comité de Directores (o similar) respectivo?			
9	<p>9.1 ¿Quién o quiénes aprueban la remuneración del gestor de riesgos?</p> <p>9.2 ¿Quién evalúa su desempeño y determina sus incentivos o reajustes de remuneración?</p>			
10	¿Se efectúan ejercicios de levantamiento de riesgos para la Isapre como un todo, al menos anualmente?			
11	<p>11.1 ¿Qué formalidades tienen los ejercicios de levantamiento de riesgos?</p> <p>11.2 ¿Dan seguridad que se identifiquen todos los riesgos que se ciernen sobre la Isapre?</p> <p>11.3 ¿Participan todos los ejecutivos relevantes de la Isapre?</p>			
12	¿Hay algún procedimiento especial para identificar riesgos emergentes durante el año (es decir, entre ejercicios de levantamiento de riesgos)?			



13	<b>13.1</b> ¿Se incorporan los riesgos mínimos definidos por la Superintendencia en la gestión de los riesgos? <b>13.2</b> Si no se hace, ¿hay evidencia de un análisis fundamentado para tal decisión?			
14	¿Dónde (quién) se lleva la lista de los riesgos identificados?			
15	<b>15.1</b> ¿Hay riesgos --o áreas completas-- que hayan sido omitidas del ámbito de análisis? <b>15.2</b> ¿Cuáles son?			

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
16	Producto de comparar los riesgos con los límites de tolerancia, ¿hay una lista de acciones de mitigación y control definidas? (Control Interno)			
17	<b>17.1</b> ¿Es asignada cada una de estas acciones (o sus sub-componentes) a un responsable claramente identificado de llevarlas a cabo y reportar sus avances? <b>17.2</b> ¿Tiene cada actividad hitos o fechas de reporte obligatorio?			
18	<b>18.1</b> ¿Quién coordina la información sobre estado de avances de las acciones de mitigación? <b>18.2</b> ¿Quiénes son informados acerca del estado de avance de estas actividades?			
19	<b>19.1</b> ¿Qué información llega al OAS o Comité de Directores (o similar) respectivo en relación a los riesgos, las medidas de mitigación y su avance u otra información sobre riesgos? <b>19.2</b> ¿Tiene la calidad suficiente?			

20	20.1 El gestor de riesgos, ¿comparte otras responsabilidades en la Isapre? 20.2 Si es así, ¿quién es el encargado de reportar las actividades de control que puedan existir en ésta área?			
21	¿Se alimenta una base de datos de eventos de pérdida, para ayudar a evaluar el potencial de pérdida de los distintos riesgos?			
22	22.1 ¿La gestión de riesgos es un tema con la suficiente importancia dentro de la Isapre? 22.2 ¿Influye el tema de riesgos sobre las decisiones del día a día de los ejecutivos en áreas críticas para el riesgo? 22.3 ¿Tiene el gestor de riesgos una influencia importante sobre los gerentes de línea?			
23	23.1 ¿La unidad de gestión de riesgos mantiene los recursos suficientes para su labor? 23.2 ¿Tiene el gestor de riesgos un conocimiento profundo de las actividades de la Isapre, su entorno y sus procesos internos?			

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
24	Los nuevos proyectos de la Isapre ¿son objeto de un análisis de sus riesgos al momento de su evaluación y antes de la decisión de emprenderlos?			
25	25.1 ¿Cómo y con qué frecuencia se evalúa la efectividad de la labor de gestión de riesgos de la Isapre? 25.2 ¿Quiénes conocen del resultado de esta evaluación?			

<b>PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN</b>



Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgos de la Isapre.

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO CONDUCTA DE MERCADO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.



En la columna “Medio Verificable” se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna “Descripción Plan de Acción” se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION GESTIÓN RIESGO DE MERCADO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>I.</b>	<b>Trato justo a los beneficiarios</b>			
1	La isapre actúa con la debida habilidad, cuidado y diligencia en el trato hacia sus beneficiarios del mismo modo que pueda esperarse de una persona prudente en posición y circunstancias similares			
	Explicación:			
2	La isapre considera los intereses de sus beneficiarios en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de la relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría			
	Explicación			
3	La isapre proporciona a los beneficiarios información clara antes, durante y después de la venta.			

	Explicación			
4	Para cumplir con el objetivo de entregar un trato justo a sus beneficiarios, la isapre cuenta con políticas y procedimientos apropiados, y toma medidas adecuadas a fin de velar porque sus empleados y agentes cumplan con los estándares de ética e integridad definidos por la isapre en su código de ética.			
	Explicación			
5	La isapre ha establecido e implementado políticas y procedimientos respecto del trato justo que se debe brindar a sus beneficiarios, que son parte integrante de su cultura comercial.			
	Explicación			
6	El OAS y la alta gerencia de su isapre son los responsables de asumir el principio del trato justo hacia los beneficiarios, diseñando e implementando, en el caso de la gerencia, y aprobando y monitoreando, por parte del OAS, el cumplimiento de las políticas y procedimientos tendientes a que los beneficiarios reciban dicho trato justo.			
	Explicación			
7	El diseño de la estrategia comercial de su isapre considera el trato justo hacia los beneficiarios dentro de sus objetivos.			
	Explicación			
8	La isapre pone a disposición del público, en su página Web o a través de otro medio de difusión, las políticas y procedimientos relevantes, conforme a las buenas prácticas, en especial respecto del manejo del uso de prestaciones y bonificación, de los reclamos y las políticas, y procedimientos sobre resolución de conflictos.			
	Explicación			
9	La isapre desarrolla los planes de salud y beneficios asociados, teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales beneficiarios.			



	Explicación			
10	En la isapre, los textos de los contratos y planes de salud que se comercializan, incluyendo sus condiciones generales y particulares, cumplen las disposiciones legales y normativas vigentes, tanto en la forma como en el fondo, y no son inductivos a error a los beneficiarios.			
	Explicación			
11	La isapre monitorea sus planes de salud después de su lanzamiento (comercialización) a fin de asegurar que aún cumplen con las necesidades de los beneficiarios y evalúa el desempeño de los diversos métodos de distribución utilizados con respecto a prácticas comerciales sólidas y, de ser necesario, toma las acciones correctivas.			
	Explicación			
12	La isapre promociona los planes de manera clara, justa y no engañosa, utilizando un lenguaje que facilite su comprensión. Si la isapre advierte que la información suministrada no es precisa y clara, o se presta a confusión, ¿se encuentra entre sus procedimientos establecidos el retirar la información y notificar a toda persona que utilice dicha información, tan pronto como sea posible?			
	Explicación			
13	El diseño de la información y los medios que se utilizan en su isapre para proporcionarla, son acordes al nivel de complejidad de los planes de salud y toman en cuenta las necesidades de sus beneficiarios.			
	Explicación			
14	La información proporcionada por la isapre a los beneficiarios describe en forma fácil de entender, los principales aspectos de la cobertura del plan de salud, eventuales limitaciones a ésta y los derechos y obligaciones del beneficiario.			

	Explicación			
15	La isapre adopta medidas razonables a fin de asegurar que se proporcione al beneficiario información apropiada sobre el contrato y plan de salud en un tiempo adecuado y en forma tal que resulte comprensiva, de modo que el beneficiario pueda tomar una decisión informada.			
	Explicación			
16	La isapre brinda asesoría de calidad antes, durante y después de la contratación del plan de salud.			
	Explicación			
17	Antes de brindar asesoría o suscribir un contrato, la isapre obtiene información de sus beneficiarios que resulte apropiada para evaluar sus necesidades previo a la suscripción del plan de salud. Tales como, datos previsionales, necesidades, prioridades, capacidad del beneficiario para pagar el precio pactado, entre otros.			
	Explicación			
18	La isapre ofrece a sus afiliados las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrándolo sobre las condiciones del contrato y asistiéndole durante toda la vigencia, modificación y renovación del mismo, así como al momento del uso de los beneficios.			
	Explicación			
19	En asesoría e información, la isapre efectúa recomendaciones adecuadas a las necesidades e intereses del afiliado, y toma medidas para comprobar su comprensión.			
	Explicación			
20	La isapre se ocupa de proporcionar capacitación continua al personal que realiza la asesoría.			
	Explicación			



21	El personal que brinda asesoría en su isapre mantiene un adecuado nivel de conocimiento sobre las características y riesgos inherentes a los planes de salud, otorgamiento de beneficios y coberturas que se ofrecen.			
	Explicación			
22	El personal que brinda asesoría en su isapre conoce los requisitos legales y regulatorios aplicables a los planes que ofrece.			
	Explicación			
23	El personal que brinda asesoría en su isapre conoce los requisitos para comunicar la información relacionada con los planes de salud y los beneficios que ofrecen, y para la apropiada divulgación de cualquier situación que pudiera comprometer la imparcialidad de los consejos dados o limitar este tipo de asesoramiento.			
	Explicación			
24	La isapre establece políticas y procesos adecuados para atender y responder las consultas y reclamos de los beneficiarios, los que son simples y fáciles de acceder.			
	Explicación			
25	La isapre da cumplimiento a las obligaciones del contrato de salud de forma adecuada, transparente y oportuna, tomando en consideración las necesidades de los beneficiarios y el fiel cumplimiento de los compromisos asumidos con ellos.			
	Explicación			
26	La isapre cuenta con políticas y procedimientos que le permitan administrar las solicitudes que efectúen los beneficiarios en tiempo y forma.			
	Explicación			
27	La isapre ha establecido un procedimiento de tramitación y liquidación de beneficios, que sea transparente para los beneficiarios y adecuadamente informado en todas sus etapas.			

	Explicación			
28	La isapre ha establecido un procedimiento de tramitación de beneficios que contempla mecanismos expeditos para su solicitud.			
	Explicación			
29	La isapre ha establecido un procedimiento de tramitación y liquidación de beneficios que incorpore la atención de consultas relativas al proceso de liquidación y su estado.			
	Explicación			
30	La isapre tiene un adecuado proceso de liquidación de beneficios, que evita requerir documentación innecesaria o ya presentada por el beneficiario.			
	Explicación			
31	La isapre tiene un adecuado proceso de liquidación de beneficios, pagando oportunamente de acuerdo al contrato de salud y a la normativa vigente.			
	Explicación			
32	La isapre lleva estadísticas sobre los reclamos y monitorea su resolución con el fin de garantizar un trato justo a los beneficiarios y otros legítimos interesados.			
	Explicación			
<b>II</b>	<b>Gestión de conflictos de interés.</b>			
33	La isapre se encarga de que cualquier posible conflicto de interés sea manejado adecuadamente, cuando los beneficiarios reciben asesoría antes de celebrar un contrato de salud.			
	Explicación			
34	La isapre gestiona los posibles conflictos de interés, informando y transparentando al potencial beneficiario la existencia del conflicto, antes de brindarle asesoría o venderle un plan de salud o			

	cuando se tenga conocimiento del mismo, si éste ocurre posteriormente.			
	Explicación			
35	La isapre tiene políticas de comercialización claras, que permitan eliminar o mitigar el conflicto de interés que surge porque la adecuada información y asesoría puede llevar en algunos casos a una menor venta de planes, producto de la no contratación en casos en que el plan no cumpla las expectativas de los clientes, y del mayor tiempo de dedicación que una adecuada asesoría requiere.			
	Explicación			
36	La isapre evita establecer acuerdos comerciales, metas u objetivos comerciales asociados a la labor de los Agentes de Ventas, que limiten la independencia de su función.			
	Explicación			
37	La isapre establece políticas de actuación, incluyendo códigos de ética, que fomenten la labor de sus Agentes de Ventas.			
	Explicación			
<b>III</b>	<b>Protección de la información de los beneficiarios</b>			
38	La isapre cuenta con políticas y procedimientos para la protección de la información personal y financiera de sus beneficiarios, resguardando su confidencialidad.			
	Explicación			
39	La isapre ha adoptado las medidas necesarias para proteger la información personal y financiera de sus beneficiarios, capacitando al personal en su tratamiento.			
	Explicación			
40	La isapre ha adoptado las medidas necesarias para proteger la información personal y financiera de sus			



	beneficiarios, implementando controles internos para verificar su cumplimiento.			
	Explicación			
41	La isapre ha adoptado las medidas necesarias para proteger la información personal y financiera de sus beneficiarios identificando y manejando los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información.			
	Explicación			
42	La isapre ha adoptado las medidas necesarias para proteger la información personal y financiera de sus beneficiarios, contando con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier filtración o uso indebido de la información.			
	Explicación			
43	La isapre tiene en cuenta el riesgo que presenta la tercerización de actividades, sobre todo cuando las entidades operan desde otra jurisdicción, y verifican que estas terceras partes cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad de la información.			
	Explicación			
<b>IV</b>	<b>Promoción del desarrollo del sistema isapre a través de la transparencia.</b>			
44	La isapre incorpora en forma explícita a sus políticas internas de funcionamiento, la observancia de prácticas de negocio transparentes, de acuerdo a criterios éticos y valores institucionales definidos por la propia entidad, de modo de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus beneficiarios.			
	Explicación			
45	La isapre considera como parte de su labor de asesoría o entrega de información a sus beneficiarios, el contribuir a su educación en prevención en salud y uso del contrato de salud. Lo anterior, a través de la entrega de una asesoría de calidad que contemple			

	una detallada explicación de los componentes técnicos de los planes de salud vendidos.			
	Explicación			
46	Otras Variables o Criterios que la Isapre considere pertinentes			
	Explicación			

<b>PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN</b>

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión del Riesgo de Conducta de Mercado de la Isapre.

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO CIBERSEGURIDAD**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.



Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

<b>Isapre</b>	
<b>Encargado</b>	
<b>Función encargado</b>	
<b>Correo Electrónico</b>	

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>AUTO EVALUACIÓN</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>
<b>Procesos</b>				
<b>1</b>	¿El Órgano de Administración Superior (OAS) de la isapre posee un rol definido en la aprobación de una estrategia de Ciberseguridad?			
	Explicación:			
<b>2</b>	¿La isapre posee políticas para la gestión de los riesgos de Ciberseguridad y seguridad de la información? ¿Las políticas están relacionadas con la estrategia de ciberseguridad definida por la isapre?			
	Explicación:			
<b>3</b>	¿La isapre posee una estructura organizacional con personal especializado y dedicado, e instancias colegiadas de alto nivel jerárquico, con atribuciones y competencias necesarias para gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad?			
	Explicación:			
<b>4</b>	¿La estructura organizacional de la isapre considera una segregación funcional entre las diferentes áreas e instancias encargadas de las materias de seguridad de la información y ciberseguridad, con roles y responsabilidades claramente establecidos para cada una de ellas?			
	Explicación:			
<b>5</b>	¿La isapre posee un oficial de seguridad de la información y ciberseguridad a cargo de estas materias?			
	Explicación:			
<b>6</b>	¿La isapre posee un inventario o alguna forma de identificar sus activos de información?			
	Explicación:			
<b>7</b>	¿La isapre posee un procedimiento, debidamente aprobado y actualizado, que permita identificar amenazas de ciberseguridad, es decir, desde su detección, escalamiento y resolución de incidentes o amenazas?			
	Explicación:			
<b>8</b>	¿La isapre posee documentación respecto de la evaluación de controles en materia de seguridad de la información y ciberseguridad?			
	Explicación:			
<b>9</b>	¿La isapre posee planes de contingencia debidamente aprobados y actualizados?			

	¿Los planes de contingencia han sido comunicados a las partes que participan en dichos planes?			
	Explicación:			
10	¿La isapre posee planes de capacitación formales, respecto de ciberseguridad y seguridad de la información, para los empleados de la entidad?			
	Explicación:			
11	¿La isapre posee reportes regulares de incidentes operacionales y de ciberseguridad?			
	Explicación:			

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
12	¿La isapre cuenta con un ejecutivo responsable de gestionar los ciberriesgos y la seguridad de la información (CISO –Chief Information Security Officer o similar)? ¿A quien reporta el CISO?			
	Explicación:			
13	¿El CISO, dentro de su responsabilidad, tiene asignadas áreas y/o funciones dentro de la gestión de ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			
14	¿Tiene su organización una estrategia de ciberseguridad y seguridad de la información documentada y aprobada?			
	Explicación:			
15	¿Cuál es la relación entre el CISO y el ejecutivo responsable de la administración del riesgo empresarial?			
	Explicación:			
16	¿La isapre ha definido un reporte y periodicidad de envío, respecto de la situación de ciberseguridad y seguridad de la información, a las principales autoridades de su organización?			
	Explicación:			
17	¿La isapre posee una matriz o tablero de control (dashboard) respecto de los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			
18	¿La isapre ha definido un presupuesto específico y adecuado para la gestión de ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			
19	¿La isapre posee una medición del retorno de la inversión en ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			
20	¿La isapre gestiona los riesgos resultante de interconectar redes y sistemas tradicionales de tecnología informática con otro tipo de redes?			
	Explicación:			

21	¿La isapre posee contratos de prestación de servicios de terceros respecto de las funciones de gestión de riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
22	¿La isapre ha definido procesos y/o tecnologías para monitorear y evaluar las amenazas y riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información a los que se encuentra expuesta?			
	Explicación:			
23	¿La isapre cuenta con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)?			
	Explicación:			
24	¿La isapre administra y monitorea la actividades llevadas a cabo por terceros (entidades con las cuales realiza negocios o contratos de prestación de servicios de terceros), respecto de la ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación:			
25	¿La isapre realiza periódicamente evaluaciones sobre el nivel de riesgo y vulnerabilidad de sus activos de información? ¿Con que frecuencia se realizan dichas evaluaciones?			
	Explicación:			
26	¿La isapre ha identificado la infraestructura crítica en términos de Ciberseguridad, esto es, aquellos activos de información que son considerados críticos para el funcionamiento del negocio?			
	Explicación			
27	¿La isapre cuenta con una hoja de ruta que considere un listado de funciones básicas, metodologías y mejores prácticas como resultado de la definición de criticidad de su infraestructura?			
	Explicación			
28	¿La isapre ha desarrollado e implementado los resguardos necesarios para proteger la infraestructura definida como crítica? ¿La isapre ha establecido las medidas de seguridad adecuadas para prever, detectar y gestionar oportunamente los eventos e incidencias que puedan afectar la ciberseguridad de la infraestructura crítica.?			
	Explicación			
29	¿La isapre revisa regularmente sus políticas y procedimientos para prever la adopción oportuna de medidas ante escenarios de amenazas de ciberseguridad y seguridad de la información?			
	Explicación			
30	¿La isapre dispone de planes de recuperación de operaciones o procesos críticos, en forma oportuna y eficiente?			
	Explicación			
31	¿La isapre dispone de sistemas procedimientos y mecanismos de gestión que permitan identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar, monitorear y reportar incidentes operacionales relacionados con la Ciberseguridad?			



	Explicación			
32	¿La isapre cuenta con una base de incidentes de Ciberseguridad, donde registra los eventos no planificados por la institución que ponen en riesgo la seguridad de los activos de información presentes en el ciberespacio e identificando de manera individual cada uno de estos incidentes?			
	Explicación			
33	¿La isapre gestiona sus incidentes de Ciberseguridad, con el fin de detectar, investigar y generar acciones de mitigación del impacto de estos eventos, resguarda la confidencialidad, disponibilidad e integridad de sus activos de información?			
	Explicación			
34	¿El OAS de la isapre toma regularmente conocimiento de estos incidentes y se pronuncia sobre ellos al menos una vez al año, con el fin de mejorar su gestión y prevención?			
	Explicación			
35	¿La isapre realiza regularmente pruebas para detectar las amenazas y vulnerabilidades que pudieran existir en la infraestructura crítica de Ciberseguridad, tales como pentesting y/o ethical hacking?			
	Explicación			
36	¿La isapre, como parte de la gestión de sus servicios críticos externalizados, ha implantado un proceso de verificación periódica de la aplicación y cumplimiento de sus políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de garantizar la adecuada protección de los activos de información que son utilizados o administrados por proveedores externos? ¿La isapre monitorea permanentemente la infraestructura conectada con proveedores externos, y analiza e implementa medidas para detectar y mitigar potenciales amenazas a la ciberseguridad de la entidad?			
	Explicación			
37	¿La isapre realiza auditorías al proceso de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, con la profundidad y alcance necesario, que considere aspectos tales como el cumplimiento de las políticas y la eficacia de los procedimientos y controles definidos en estas materias?			
	Explicación			
38	¿La isapre cuenta con un proceso de gestión del cambio que permite que las modificaciones realizadas a la infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) sean efectuadas de manera segura y controlada, y que los cambios realizados son controlados y monitoreados?			
	Explicación			
39	¿La isapre cuenta con un proceso de gestión de la obsolescencia tecnológica que le permite mantener una infraestructura TI con estándares de desempeño de seguridad apropiados a los objetivos y necesidades de la entidad?			
	Explicación			
40	¿La isapre ha implementado un programa de gestión de parches para asegurar que éstos sean aplicados tanto al software como al firmware de manera oportuna?			
	Explicación			
41	¿Las redes informáticas se encuentran adecuadamente protegidas de ataques provenientes de Internet o de otras redes externas, a través de la implementación de herramientas que se complementan, tales como: firewalls, firewalls de aplicaciones web (WAF), sistemas de prevención de intrusos (IPS), sistemas de prevención de pérdida de datos (DLP),			

	sistemas anti-denegación de servicios, filtrado de correo electrónico, antivirus y anti-malware?			
	Explicación			
42	¿Las redes informáticas se encuentran segmentadas de manera de implementar controles diferenciados, considerando aspectos como grupos de usuarios, tráfico de datos encriptado, tipo de servicios y sistemas de información, a fin de proteger las comunicaciones y los activos críticos de ciberseguridad, así como aislar la propagación de los efectos adversos que podrían derivarse de ciberataques a la infraestructura tecnológica.?			
	Explicación			
43	¿La segmentación de redes alcanza los diferentes ambientes dispuestos por la entidad, entre los que se encuentran aquellos de desarrollo, de pruebas y de producción.?			
	Explicación			
44	¿Los controles establecidos permiten mitigar los riesgos derivados del uso de dispositivos móviles y del trabajo a distancia realizado por personal interno o externo; así como también los dispositivos IoT (Internet de las Cosas por sus siglas en inglés)?			
	Explicación			
45	¿Los canales electrónicos dispuestos por la isapre, con los que interactúan los clientes y usuarios, cuentan con apropiados mecanismos de control de accesos, de manera de mitigar, entre otros, los riesgos de suplantación o uso indebido por parte de terceros, de los productos y servicios puestos a su disposición?			
	Explicación			
46	¿La isapre ha dispuesto normas y procedimientos que establecen la información que requiere ser protegida a través de técnicas de cifrado, así como los algoritmos criptográficos permitidos o autorizados, controles que se utilizan tanto para la transmisión como para el almacenamiento de la información, en orden de proteger su confidencialidad e integridad?			
	Explicación			
47	¿La isapre ha dispuesto herramientas de monitoreo continuo que le permitan en forma proactiva identificar, recolectar y analizar información interna y externa respecto de nuevas amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar sus activos de ciberseguridad?			
	Explicación			
48	¿La isapre cuenta con un proceso de administración de respaldos que le permite asegurar la integridad y la disponibilidad de su información y de sus medios de procesamiento, ante la ocurrencia de un incidente o desastre, que es concordante con el análisis de los riesgos para la gestión de la continuidad del negocio?			
	Explicación			
49	¿La isapre realiza al menos anualmente pruebas de restauración de sus respaldos, con el fin de verificar que la información crítica puede ser recuperada en caso de que los datos originales se pierdan o se dañen?			
	Explicación			
50	¿La isapre prueba, al menos anualmente, los planes necesarios para enfrentar adecuadamente los escenarios que puedan afectar la ciberseguridad, así como los equipos para dar respuesta a los ciberincidentes que se pudieran materializar? ¿Estos planes son actualizados cada vez que se registran cambios o se materialicen eventos que amenacen la ciberseguridad?			

	Explicación			
51	¿La isapre cuenta con un plan definido de actuación, que dependiendo de la severidad de un incidente de ciberseguridad permite escalar la situación a la alta administración para la toma de decisiones?			
	Explicación			
52	¿La isapre cuenta con un plan de comunicaciones, liderado por la alta administración, que opera ante incidentes de ciberseguridad de alto impacto, el cual alcanza a todas las partes interesadas, ya sean internas o externas, a fin de mantenerlas adecuadamente informadas?			
	Explicación			
53	¿La isapre realiza autoevaluaciones en esta materia, al menos anualmente, para determinar el grado de cumplimiento con las políticas internas, normativa regulatoria y la adherencia a las mejores prácticas en ciberseguridad, de manera de determinar las vulnerabilidades de su infraestructura y tomar las acciones para su mitigación, así como para prever la adopción oportuna de medidas ante escenarios de amenazas de ciberseguridad.?			
	Explicación			

<b>PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN</b>

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgos de Ciberseguridad (Tecnológico).



## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO DE CRÉDITO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna “Medio Verificable” se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna “Descripción Plan de Acción” se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION RIESGO DE CRÉDITO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>1</b>	¿Existe una política aprobada por el Órgano de Administración Superior (OAS) en relación a las cotizaciones por cobrar y deudas por préstamos de salud por cobrar?			
	Explicación			
<b>2</b>	¿ Existe un proceso o procedimiento formal respecto de la gestión de cobranzas?			
	Explicación			
<b>3</b>	<b>3.1</b> ¿Hay problemas mencionados por los auditores (internos o externos) sobre el saldo de cotizaciones por cobrar y deudores por préstamos de salud o los procesos respectivos? <b>3.2</b> Si es así ¿se han tomado las acciones correspondientes? ¿cuáles fueron los resultados obtenidos?			
	Explicación			
<b>4</b>	<b>4.1</b> ¿Existen informes periódicos de gestión sobre el estado de las cotizaciones por cobrar y deudores por préstamos de salud por cobrar? <b>4.2</b> ¿Incluye este informe un estado de antigüedad de los deudores? <b>4.3</b> ¿Cuál es su periodicidad?			

	4.4 ¿A quiénes está dirigido?			
	Explicación			
5	5.1 ¿Existen reportes de gestión de cobranza? 5.2 ¿Cuál es su periodicidad? 5.3 ¿A quiénes está dirigido?			
	Explicación			
6	Los procesos informáticos relativos a las cuentas por cobrar ¿Son confiables?			
	Explicación			
PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
7	7.1 Los procesos de cobranza establecidos ¿Son efectivos? 7.2 ¿Cuál es la tasa de recuperabilidad en el corto plazo?			
	Explicación			
8	¿Existen conciliaciones periódicas con los canales de recaudación?			
	Explicación			
9	9.1 Los controles internos sobre procesos de registro, custodia (en caso que corresponda) y cobranza ¿se cumplen? 9.2 ¿Existe evidencia de ello?			
	Explicación			

Marco de referencia Internacional o Local en la Gestión Riesgo de Crédito				
10	¿La isapre aplica un marco de referencia en materia de buenas prácticas asociadas a la gestión del Riesgo de Crédito? Especificar			
	Explicar			

**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

--

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo de Crédito.



## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO DE GRUPO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna “Medio Verificable” se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna “Descripción Plan de Acción” se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION RIESGO DE GRUPO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>Ámbito de Dirección</b>				
1	<b>1.1</b> ¿Existe un documento formal que establezca los principales lineamientos para la operación de las inversiones con la matriz y relacionadas? <b>1.2</b> ¿Establece los principales lineamientos para las operaciones del giro con la matriz y relacionadas? ¿Quién es el responsable?			
	Explicación			
2	<b>2.1</b> ¿La Isapre cuenta con políticas de cobro escritas para con las empresas relacionadas? <b>2.2</b> ¿Existe supervisión respecto de su cumplimiento?			
	Explicación			
3	¿Estás han sido aprobadas por el Órgano de Administración Superior (OAS)?			
	Explicación			
4	¿Existe algún planteamiento formal de los roles y responsabilidades de las áreas/o participantes?			
	Explicación			

5	¿Existe un pronunciamiento formal de cada cuánto se revisa y actualiza la política?			
	Explicación			
6	¿Existe un pronunciamiento formal de quienes son los destinatarios de la política?			
	Explicación			
<b>Ámbito de Proceso</b>				
7	7.1 ¿Cómo se determinan los montos a invertir? 7.2 ¿Hay límites de concentración?			
	Explicación			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
8	¿Cómo se procede si se sobrepasan?			
	Explicación			
9	¿Cómo se determina la tasa?			
	Explicación			
10	¿Se cotiza con el mercado el plazo y la tasa?			
	Explicación			
11	¿Quién autoriza?			
	Explicación			
12	¿Tiene la Isapre en sus sistemas contables la seguridad de poder identificar todas las operaciones con partes relacionadas?			
	Explicación			
13	¿Se actualiza periódicamente la base de datos de empresas relacionadas?			
	Explicación			
14	Los registros de contabilidad, importantes contratos celebrados y otros antecedentes de la Isapre, ¿muestran transacciones por montos significativos con partes relacionadas?			
	Explicación			

15	¿Existe evidencia de aprobación previa por parte del OAS de estas transacciones con partes relacionadas?			
	Explicación			
16	16.1 ¿Se elaboran informes al menos trimestrales sobre el estado de los activos por cobrar a partes relacionadas? 16.2 ¿Cómo, qué, a quién y con qué frecuencia se reporta respecto de la gestión de las cuentas con entidades relacionadas?			
	Explicación			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
17	17.1 ¿Cómo se monitorean las cuentas con entidades relacionadas y los servicios otorgados por prestadores del mismo grupo? 17.2 ¿Cuáles son los principales indicadores?			
	Explicación			
18	¿Cómo, qué, a quién y con qué frecuencia se reporta respecto de la gestión de estos servicios otorgados por prestadores?			
	Explicación			
19	¿Hay otros servicios claves que la matriz o sus relacionadas le otorguen a la Isapre?			
	Explicación			
20	¿Existen definiciones generales o criterios considerados para el reparto de dividendos, como por ejemplo proyección futura de la Isapre, inversiones, entre otros aspectos?			
	Explicación			
21	¿Qué evita pagar el máximo de dividendos sin dejar el capital necesario para la operación?			
	Explicación			
22	¿Existe una métrica de riesgo operacional? ¿Es posible identificar si un riesgo fue evaluado por su impacto reputacional o patrimonial?			
	Explicación			
23	¿Están evaluados por su impacto reputacional?			
	Explicación			
24	¿Cuáles son los principales mecanismos de mitigación?			



	Explicación			
25	¿El riesgo inherente y residual se condicen con el tipo, diseño y efectividad evaluada de los mecanismos de mitigación?			
	Explicación			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>Ámbito de Cumplimiento</b>				
26	¿Existe un planteamiento formal acerca del cumplimiento en lo establecido en la normativa interna y externa?			
	Explicación			
27	¿Quiénes son los encargados de asegurar el normal cumplimiento de las políticas y procedimientos?			
	Explicación			
28	¿Con que frecuencia se realiza la revisión?			
	Explicación			
29	¿Existe evidencia del monitoreo? ¿Se generan reportes? ¿A quién van dirigidos? ¿Con que periodicidad se emiten?			
	Explicación			
30	<b>30.1</b> ¿Quién es el responsable de asegurar el cumplimiento de los lineamientos definidos para la gestión de las cuentas con relacionadas? <b>30.2</b> ¿Cómo se valida el cumplimiento?			
	Explicación			
31	¿Quién es el responsable de la gestión del riesgo reputacional?			
	Explicación			
32	¿La isapre tienen implementada una política de habitualidad para diferenciar sus operaciones con relacionadas?			
	Explicación			

**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

--

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo de Grupo de la Isapre.

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO DE LIQUIDEZ**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la

Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION RIESGO DE LIQUIDEZ	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

PREGUNTAS		AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>1</b>	¿Existe una política aprobada por el Órgano de Administración Superior (OAS) en relación a la administración del riesgo de liquidez de la isapre?			
	Explicar			
<b>2</b>	¿ Existe un proceso o procedimiento formal respecto de la gestión del riesgo de liquidez?			
	Explicar			
<b>3</b>	¿La isapre utiliza herramientas para medir los flujos, escenarios y cambios de la posición financiera en materia de liquidez?			
	Explicar			
<b>4</b>	<b>4.1</b> ¿Existen informes periódicos de gestión sobre el estado de la posición financiera en materia de liquidez? <b>4.2</b> ¿Incluye este informe un estado de los plazos para cumplir obligaciones y programación de flujos? <b>4.3</b> ¿Cuál es su periodicidad? <b>4.4</b> ¿A quiénes está dirigido? <b>4.5</b> ¿Quién lo monitorea y controla?			
	Explicar			



<b>5</b>	<p><b>5.1</b> ¿Existen reportes de gestión de pagos con prestadores, beneficiarios y personal?</p> <p><b>5.2</b> ¿Cuál es su periodicidad?</p> <p><b>5.3</b> ¿A quiénes está dirigido?</p>			
	Explicar			
<b>6</b>	¿La isapre cuenta con una plataforma propia para medir la posición financiera de manera automática o manual?			
	Explicar			

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>AUTO EVALUACIÓN</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>
<b>7</b>	¿Los procesos de pago de obligaciones se cumplen? En caso de reprogramaciones ¿Cómo se justifican e investigan las causas?			
	Explicar			
<b>8</b>	¿Existen conciliaciones entre la posición de pasivos y los activos disponibles que posee la isapre para cubrir dichos pasivos?			
	Explicar			
<b>9</b>	<p><b>9.1</b> ¿Los controles internos sobre procesos de planificación financiera, tesorería y calendario de pagos, existen y se cumplen?</p> <p><b>9.2</b> ¿Existe evidencia de ello?</p>			
	Explicar			
<b>10</b>	¿Se evalúa prospectivamente la necesidad de fondos para cumplir con las obligaciones y los indicadores financieros complementarios?			
	Explicar			
<b>11</b>	Para garantizar la disponibilidad de efectivo y satisfacer las necesidades de caja en el momento adecuado ¿Existe una coordinación de las diversas fuentes de fondos disponibles para la isapre, tanto en condiciones <b>normales como estresadas</b> ?			
	Explicar			
<b>12</b>	La isapre además de los indicadores legales ¿Cuenta con una batería complementaria de indicadores financieros que permiten medir la liquidez en situaciones normales y de estrés?			
	Explicar			
<b>13</b>	¿La isapre, evalúa el nivel de calce de flujos de activos y pasivos, bajo condiciones normales de operación y bajo situaciones de estrés? Por ejemplo, ante escenarios de siniestros catastróficos, pandemias y nuevas coberturas.			

	¿En esta evaluación se considera el nivel de incertidumbre asociado a los flujos esperados de pasivos?			
	Explicar			
<b>14</b>	¿La isapre administra una evaluación o clasificación de los activos por grado de liquidez y capacidad de realización de éstos?			
	Explicar			
<b>15</b>	¿La isapre cuenta con un proceso formal para elaborar, aprobar, monitorear sus presupuestos y forecast? ¿El monitoreo y seguimiento de estos se rinde periódicamente al OAS y alta administración?			
	Explicar			
<b>16</b>	¿Los pasivos y obligaciones cumplen los covenants complementarios exigidos cuando corresponda? ¿La isapre cuenta con fuentes de financiamiento para el pago de cuotas de las obligaciones contraídas?			
	Explicar			
<b>17</b>	¿La isapre tiene indicadores y modelos prospectivos para medir la posición de liquidez normativa y financiera?			
	Explicar			

<b>Marco de referencia Internacional o Local en la Gestión Riesgo de Liquidez</b>				
<b>18</b>	¿La isapre aplica un marco de referencia en materia de buenas prácticas asociadas a la gestión del riesgo de liquidez? Especificar.			
	Explicar			

**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo de Liquidez.

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO MERCADO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la



Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCIÓN RIESGO MERCADO (INVERSIONES Y OBLIGACIONES FINANCERAS)	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>Provisiones</b>				
1	¿Existe algún documento formal en el que se establezcan los objetivos y estrategias de inversión en instrumentos financieros y endeudamiento? (Política de Inversiones-Política de financiamiento o endeudamiento financiero)			
	Explicación			
2	¿Éstas han sido aprobadas por el Órgano de Administración Superior (OAS) o su equivalente?			
	Explicación			
3	¿Existe algún planteamiento formal de los roles y responsabilidades de las áreas/o participantes involucrados en inversiones y endeudamiento?			
	Explicación			
4	¿Existe documentación formal de las aprobaciones para diferenciar operaciones de inversión en caso de excepciones? o en caso de que existan inversiones que superen los límites definidos en la política de inversiones y endeudamiento ¿cuál es el procedimiento a seguir? ¿se encuentra formalizado este procedimiento?			
	Explicación			

5	¿Existe un pronunciamiento formal que señale la periodicidad de la revisión y actualización de la política de inversiones y endeudamiento?			
	Explicación			
6	¿Existe un pronunciamiento formal de quienes son los destinatarios de la política y participantes del proceso?			
	Explicación			
7	¿Existe un planteamiento formal de límites de inversión y de concentración de emisores para los instrumentos financieros de inversión, como para los que respalden garantías, por sobre lo establecido en la normativa? En este mismo sentido ¿también existen para obligaciones financieras?			
	Explicación			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
8	¿Existen actividades destinadas al control y gestión de las inversiones financieras? ¿con qué periodicidad éstas son revisadas?			
	Explicación			
9	¿Qué sistema/plataforma de información se utiliza para gestionar las inversiones e instrumentos financieros de constitución de garantías?			
	Explicación			
10	¿Qué sistema/plataforma realiza el registro y valoración de instrumentos financieros? ¿con que periodicidad se actualiza esta plataforma?			
	Explicación			
11	¿Están valorizadas a valor de mercado?, de no ser así, señalar la metodología utilizada para su valoración, de acuerdo a IFRS.			
	Explicación			
12	Las inversiones, ¿están afectadas con gravámenes, prohibiciones, embargos, litigios, medidas cautelares, condiciones suspensivas o resolutorias o son objeto de algún otro acto o contrato que impida su libre cesión o transferencia?			
	Explicación			
13	Las inversiones, ¿están todas emitidas, endosadas e inscritas a nombre de la Isapre?			
	Explicación			

<b>14</b>	¿La isapre invierte en algún tipo de instrumento financiero que no esté indicado en la normativa vigente? ¿tiene inversión en bienes raíces u otro? Señalar si existe alguna política definida en relación al alcance de estas inversiones.			
	Explicación			
<b>15</b>	¿Existen actividades orientadas a la identificación de riesgo de contraparte? (por ejemplo, análisis de mercado que incorporen evaluaciones de calidad crediticia de emisores o contrapartes). ¿Están formalmente documentadas?			
	Explicación			
<b>16</b>	¿Existe documentación formal de uso de sistema de análisis que facilite la gestión de inversiones?			
	Explicación			

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>AUTO EVALUACIÓN</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>
<b>17</b>	¿Existe evidencia de reportes?, ¿Quiénes son informados?, ¿Con que frecuencia?. Para este punto se requiere hacer distinción de las inversiones asociadas a la garantía respecto de otras inversiones mantenidas por la isapre.			
	Explicación			
<b>18</b>	¿Cómo está conformada el área de inversiones?			
	Explicación			
<b>19</b>	¿Quién/es es/son responsable de las decisiones de inversión?			
	Explicación			
<b>20</b>	¿Quién concreta las decisiones de inversión?			
	Explicación			
<b>21</b>	¿Quién las aprueba? ¿A quién se notifica?			
	Explicación			
<b>22</b>	¿Existe un comité de inversiones? ¿Cada cuánto sesiona? ¿requiere de algún quórum para sesionar y existe un registro adicional a la respectiva acta en el cual se lleve un control de participación? ¿Se incluye en las decisiones de inversión los instrumentos financieros que respaldan garantías?			
	Explicación			

23	¿Cuáles son las instancias de análisis de los instrumentos financieros que respaldan garantías?			
	Explicación			
24	¿Qué actividades están asociadas a la identificación de los riesgos financieros? ¿quién las realiza?, ¿con qué frecuencia?, ¿existe evidencia de ellas? ¿Son reportadas? ¿Quiénes son los destinatarios?			
	Explicación			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
25	¿Existen actividades de evaluación de la exposición de la isapre a los riesgos financieros, como por ejemplo realización de pruebas de estrés? ¿Quién las realiza?, ¿con qué frecuencia?, ¿existe evidencia de ellas? ¿Son reportadas? ¿Quiénes son los destinatarios?			
	Explicación			
26	¿Existe un documento que formalice las actividades orientadas a dar respuesta a los riesgos financieros? ¿dentro de estas actividades se incluye la constitución de provisiones por instrumentos financieros? ¿quién es el responsable? ¿a quién reporta?, ¿existe evidencia?			
	Explicación			
27	¿Utiliza la Isapre indicadores que le permitan gestionar y monitorear cada riesgo identificado? Como por ejemplo monitorear las brechas entre activos y pasivos ¿quién las realiza?, ¿con qué frecuencia?, ¿existe evidencia de ellos? ¿son reportadas? ¿Quiénes son los destinatarios?			
	Explicación			
28	¿Están las actividades documentadas y formalizadas?			
	Explicación			
29	¿Existen procedimientos/documentos en los que se formalicen las actividades de gestión de riesgo financiero?			



	Explicación			
30	¿Existe evidencia o reportes de las actividades de gestión de riesgo financiero?, ¿Quiénes son informados?, ¿Con que frecuencia?.			
	Explicación			
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>AUTO EVALUACIÓN</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>
31	¿Existe un planteamiento formal acerca del cumplimiento de lo establecido en la normativa interna y externa?			
	Explicación			
32	¿Quiénes son los encargados de asegurar el normal cumplimiento de las políticas y procedimientos?			
	Explicación			
33	¿Con que frecuencia se realiza la revisión?			
	Explicación			
34	¿Existe evidencia del monitoreo? ¿Se generan reportes? ¿A quién van dirigidos? ¿Con que periodicidad se emiten?			
	Explicación			
35	¿Existe una evaluación de las Tasa de Interés, Tipo de Cambio y Precio para cada instrumento de inversión u obligación financiera? ¿Está formalizado y se realiza un calce de operaciones en tal sentido cuando corresponde?			
	Explicación			

<b>Marco de referencia Internacional o Local en la Gestión de Riesgo Operacional</b>			
36	¿La isapre aplica un marco de referencia en materia de buenas prácticas asociadas a la gestión del Riesgo de Inversiones u otro marco de referencia internacional o local?, especificar		
	Explicación		

**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

--

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo de Inversiones.

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

Isapre				
<b>Isapre</b>				
<b>Encargado</b>				
<b>Función encargado</b>				
<b>Correo Electrónico</b>				
N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>Procesos</b>				
<b>1</b>	¿Existe un catastro de procesos operacionales que cubra razonablemente la extensión de los procesos de la Isapre?			
	Explicación:			
<b>2</b>	¿El análisis anterior, abarca los servicios provistos por terceros y los que están externalizados?			
	Explicación:			
<b>3</b>	¿La Isapre tiene priorizados sus procesos de acuerdo a sus potenciales fallas e insuficiencias?			
	Explicación:			
<b>4</b>	¿Hay consenso en la Isapre acerca de cuáles procesos son los más críticos?			
	Explicación:			
<b>5</b>	¿El cumplimiento es uno de los riesgos contemplados en el análisis de los procesos?			
	Explicación:			
<b>6</b>	¿Se han hecho levantamientos operacionales documentando los procesos en detalle?			
	Explicación:			
<b>7</b>	¿Los procesos y subprocesos de otorgamiento de beneficios, administración de cartera y administración de cotizaciones cuentan con documentación de procedimientos específicos para cada uno?			
	Explicación:			
<b>8</b>	¿Identifica esta documentación los diversos riesgos del proceso y los diversos controles a los que está sometido el proceso? ¿Se extiende este análisis de riesgos a las personas que participan y los sistemas de información que lo soportan? ¿se consideran los procedimientos manuales que forman parte de los procesos?			
	Explicación:			
<b>9</b>	¿La documentación está actualizada en relación al proceso mismo?			

	Explicación:			
10	¿Tiene implementado un marco referencial de mejores prácticas (COSO, ISO etc.)?			
	Explicación:			
N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
11	¿Hay un control periódico sobre la actualización del marco referencial?			
	Explicación:			
12	¿Hay un análisis periódico acerca de la efectividad de los controles existentes, a la luz de los cambios del entorno de los procesos, y de los cambios del proceso mismo?			
	Explicación:			
13	¿Hay una base con el historial de errores y fallas del proceso, que ayude a dar luces acerca de los riesgos de error?			
	Explicación:			
14	¿Los procesos críticos son más bien descentralizados (más riesgos) o tienen una fuerte centralización (menos riesgo)?			
	Explicación:			
15	¿Ha habido cambios/migraciones de sistemas respecto de estos procesos críticos?			
	Explicación:			
16	¿Los procesos requieren continuamente aplicar juicio experto por parte del personal, o ellos están automatizados en el sistema o en manuales de procedimiento?			
	Explicación:			
17	¿Hay manuales de procedimiento que describan la labor esperada del personal en el proceso?			
	Explicación:			
18	¿Están estos manuales de procedimiento disponibles para el personal respectivo? ¿Se deja evidencia de entrega de estos manuales al personal nuevo que se integra al proceso?			
	Explicación:			
19	¿Cómo se capacita y/o evalúa al personal respecto de su conocimiento de los manuales de procedimiento?			
	Explicación:			
20	¿Están estos manuales actualizados?			
	Explicación:			
21	¿Existe un catastro de acciones de remediación que estén pendientes de llevarse a cabo? ¿Identifica cada acción de remediación el responsable, los hitos y fechas?			
	Explicación:			
22	¿Qué visibilidad dentro de la Isapre tiene este catastro y su supervisión? ¿Quién es el encargado de gestionarlo e informar al interior de la Isapre? ¿es la alta			



	gerencia y el Órgano de Administración Superior (OAS) (o sus comités) destinatario de estos reportes?			
	Explicación:			

Nº	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
23	¿Se requiere confirmación que los controles operacionales se estén cumpliendo por parte de los encargados directos de llevarlos a cabo y se requiere mantener la evidencia que lo pruebe?			
	Explicación:			
24	¿Existe un protocolo de controles a efectuar por las gerencias de línea respecto a que los controles de los procesos operacionales bajo su cargo se estén llevando a cabo efectivamente? ¿se requiere confirmación del cumplimiento de ellos y mantener la evidencia que lo pruebe? (esto es un grado de madurez superior respecto de gestión del riesgo operacional).			
	Explicación:			
25	¿El Plan de auditoría interna contempla destinar recursos para revisar el cumplimiento de los controles operacionales de los procesos críticos?			
	Explicación:			
26	¿En años anteriores se ha cumplido el plan de auditoría en esta área?			
	Explicación:			
<b>PERSONAS</b>				
27	¿Existe una política de recursos humanos aprobada por el OAS?			
	Explicación:			
28	¿Se establecen requisitos de conocimientos, experiencia e idoneidad apropiados al cargo al momento de buscar y seleccionar candidatos para los distintos cargos?			
	Explicación:			
29	¿La propensión al control es una característica deseable que se mide en los candidatos y es considerada al evaluarlos para los distintos cargos?			
	Explicación:			
30	¿Las cláusulas contractuales detallan las obligaciones cuya inobservancia se considera una falla grave de las obligaciones del contrato de trabajo?			
	Explicación:			
31	¿El proceso de inducción, además de presentar la historia y la organización de la empresa, se usa como oportunidad de comunicar la cultura corporativa y los valores éticos y de conducta que se espera de sus empleados?			
	Explicación:			
32	¿Existe un programa de capacitación que se base en una medición de las necesidades de capacitar, por contrataciones, ascensos y otros cambios de labores, por cambios en los procesos, y por evaluación de brechas de conocimientos y habilidades?			
	Explicación:			
33	¿La política de promociones considera las evaluaciones de desempeño vía proceso formal? ¿El ajuste de remuneraciones individual también considera el desempeño?			
	Explicación:			

34	¿Las faltas a los códigos de ética y comportamiento son consideradas seriamente, al ser también estimadas como faltas a las obligaciones contractuales del trabajador?			
	Explicación:			
35	¿Las prácticas de recursos humanos están efectivamente alineadas con las políticas aprobadas?			
	Explicación:			

N°	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
36	En relación a los procesos críticos, y en particular respecto de los procesos con riesgo importante de cumplimiento: ¿Hay una medición efectiva de las necesidades de capacitación? ¿Cuando se integra un nuevo trabajador al proceso se sigue una capacitación adecuada a la función a desempeñar, de modo de minimizar errores y fallas? ¿qué otras prácticas se siguen con el mismo fin?			
	Explicación:			
37	¿En estos mismos procesos críticos hay incentivos de remuneración al personal que signifique un potencial conflicto significativo con el cumplimiento? (ej. clásico: incentivos al volumen que resulte en detrimento de la calidad por falta de controles).			
	Explicación:			
Tecnologías de Información				
38	¿Tiene la isapre un marco de referencia de buenas prácticas para los controles generales y de aplicación?			
	Explicación:			
39	¿Cuál es el grado de cumplimiento de las prácticas, monitoreo y evaluación?			
	Explicación:			
40	¿En las aplicaciones de los procesos críticos tienen diseñados e identificados los controles de aplicación que minimicen la posibilidad de errores y fallas?			
	Explicación:			
41	¿Existen planes de recuperación de caídas de servicio y de los estándares de servicio que se han tenido como objetivo al desarrollarlos?			
42	¿El plan de recuperación ha podido aplicarse adecuadamente en las últimas caídas de servicio? ¿Si no lo ha sido, qué causas lo dificultaron? ¿cómo procuran evitar que vuelvan a suceder?			
43	¿El personal está capacitado para aplicar el plan de recuperación en caso de incidentes de continuidad del negocio?			
44	¿La isapre ha implementado un marco referencial de mejores prácticas (ISO, COBIT, Normas de otros Reguladores etc.)?			

Continuidad del Negocio				
45	¿Tiene la isapre un marco de referencia de buenas prácticas para sus políticas de continuidad de negocios?			
	Explicación:			
46	¿Cuál es el grado de cumplimiento de las prácticas y cómo lo evalúan, monitorean y modifican?			
	Explicación:			
47	¿Ha efectuado una identificación, evaluación y comparación con niveles de tolerancia de los riesgos relacionados con la continuidad de negocios? ¿Cuáles son las acciones de control, sus responsables y plazos? (Control Interno).			
	Explicación:			
48	¿Hay políticas sobre respaldo de información y de centros de procesamiento alternativos? ¿Hay controles sobre su cumplimiento? ¿Hay evidencia de que se llevan a cabo estos controles? (Control Interno).			
	Explicación:			
49	¿Hay análisis sobre impacto de la interrupción de operaciones (BIA)? ¿Qué actividades claves han sido identificadas? ¿Qué planes de contingencia se han desarrollado? ¿Están debidamente documentados y actualizados, así como comunicados a sus destinatarios?			
	Explicación:			
50	¿Está el personal involucrado en los planes de contingencia debidamente capacitado? ¿Se han realizado pruebas, al menos parciales, para evaluar la respuesta ante eventos? ¿hay evidencia de ello?			
	Explicación:			
Proveedores				
51	¿Tiene la entidad una política de tratamiento de proveedores externos?			
	Explicar			
52	¿Hay mecanismos de control para asegurar que no haya conflictos de interés al contratar con estos proveedores? ¿Se cumplen estos controles? (Control Interno).			
	Explicar			
53	Respecto de los procesos críticos desde el punto de vista de riesgo operacional, ¿los contratos de prestación de servicios contienen las obligaciones del proveedor externo de cumplir con los estándares de control interno establecidos por la Isapre? ¿son estos estándares equivalentes a los que aplica la misma Isapre sobre sus procesos? (Control Interno)			
	Explicar			
54	¿Ha demostrado el proveedor que tiene los procesos internos documentados y los riesgos identificados, que tiene los controles internos adecuados y que éstos se cumplen, de lo cual queda evidencia? ¿Se revisa ello periódicamente por parte de la Isapre? ¿Hay evidencia de ello? (Control Interno).			

	Explicar			
55	¿Están los servicios de prestadores médicos formando parte de los procesos críticos anteriores?			
	Explicar			
56	Respecto de los procesos que han sido identificados como clave desde el punto de vista de la continuidad de negocios ¿los contratos de prestación de servicios contienen la obligación del proveedor externo de cumplir con los estándares de gestión del riesgo operacional y planes de contingencia establecidos por la Isapre? ¿son estos estándares equivalentes a los que aplica la misma Isapre sobre sus procesos? ¿Hay evidencia de cumplimiento de los controles internos aplicados? ¿Hay evidencia de la existencia de planes de contingencia? ¿Efectúa el proveedor externo pruebas de sus planes de contingencia? (Control Interno).			
	Explicar			
57	¿La isapre ha aplicado algún marco de referencia en materia de buenas prácticas asociadas a la gestión del Riesgo Operacional como Coso, Cobit, ISO u otro marco de referencia internacional o local? Especificar			
	Explicar			

Marco de referencia Internacional o Local en la Gestión de Riesgo Operacional			
58	¿La isapre aplica un marco de referencia en materia de buenas prácticas asociadas a la gestión del Riesgo Operacional Como Coso, Cobit, ISO u otro marco de referencia internacional o local? Especificar.		
	Explicar		
59	La isapre tienen un 100% de los procesos y subprocesos levantados y documentados.		
	Explicar		

**PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN**

--

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo Operacional de la Isapre

## **AUTOEVALUACIÓN RIESGO TÉCNICO**

Las Isapres deberán realizar cada año una autoevaluación del grado de cumplimiento de los ítems que comprende el presente formulario tipo sobre autoevaluación de riesgos, para cada uno de los riesgos que deben administrar, debiendo comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que se hayan detectado en función del diagnóstico.

El informe con los resultados de la autoevaluación y el plan de acción deberán, en ambos casos, ser aprobados por el Órgano de Administración Superior, de la Isapre. La autoevaluación referida a la situación de la Isapre al 31 de diciembre de cada año deberá enviarse a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.

En dicha autoevaluación, la Isapre debe determinar una calificación global acerca del cumplimiento de cada ítem (FUERTE, ACEPTABLE, NECESITA MEJORAR, DÉBIL), la que no necesariamente corresponderá al promedio de las calificaciones de los ítems que lo conforman, dado que existen componentes con mayor o menor importancia, los cuales deben ser ponderados por la isapre.

Para el llenado de este formulario de autoevaluación, en cada ítem deberá adjuntarse una explicación de las razones que justifican la calificación otorgada. Cuando la calificación sea distinta de "Fuerte" se deberá informar un plan de acción definido para superar la brecha detectada, o la justificación de por qué a juicio de la isapre la brecha es aceptada.

Las calificaciones de la autoevaluación se describen de la siguiente manera:

CALIFICACIONES DE LA AUTOEVALUACION	DESCRIPCIÓN
FUERTE	La isapre cumple sin restricciones con todos los aspectos relevantes del ítem evaluado sin que existan brechas o planes de acción en desarrollo.
ACEPTABLE	La isapre cumple con la mayor parte de los aspectos relevantes del ítem evaluado existiendo materias menores que aún se encuentran pendientes.
NECESITA MEJORAR	La Isapre cumple algunos aspectos relevantes del ítem evaluado, pero existen materias importantes que aún se encuentran pendientes.
DEBIL	La Isapre no cumple con el ítem evaluado o tiene un nivel de cumplimiento muy bajo aún.

En la columna "Medio Verificable" se deberán identificar los respaldos que acrediten su respuesta y el cumplimiento del punto evaluado, describiendo la



Política, procedimiento u otro medio de comprobación, con la fecha de la última versión aprobada, cuando corresponda.

Por su parte, en la columna "Descripción Plan de Acción" se deberá señalar el plan de acción definido, indicando las acciones concretas que la isapre identificó respecto de cada brecha, el calendario de fechas comprometidas para su cumplimiento y los medios para su certificación y monitoreo por la institución cuando corresponda. En caso de que la isapre considere que una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, no se requerirá una acción de cierre o mitigación, sin embargo, esta situación deberá explicarse detalladamente en este informe.

Las isapres deberán mantener a disposición de la Superintendencia, toda la información de respaldo que se identifique como medio verificable cuando corresponda.

FUNCION RIESGO TECNICO	
Isapre	
Encargado	
Función encargado	
Correo Electrónico	

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
<b>Provisiones</b>				
1	¿Es el Órgano de Administración Superior (OAS) el que aprueba las políticas y procedimientos para el cálculo de las provisiones técnicas?			
	Explicar			
2	¿Tiene la función actuarial acceso directo a la gerencia de la Isapre, al OAS, a su presidente o al comité de directores?			
	Explicar			
3	¿El personal de la unidad encargada de la determinación de las provisiones técnicas, posee los conocimientos necesarios para ejercer ese rol?			
	Explicar			
4	¿Existe una revisión independiente de las provisiones técnicas, ya sea por el auditor externo o actuarios independientes con alguna periodicidad?			
	Explicar			
5	5.1 ¿La Isapre tiene procedimientos documentados de determinación y registro contable de provisiones técnicas? 5.2 ¿tiene controles apropiados?			
	Explicar			

6	¿La provisión por prestaciones y subsidios ocurridos y no liquidados ha sido calculada en base a la normativa emitida por la Superintendencia?			
	Explicar			
7	¿Se controla el comportamiento de la provisión por prestaciones y subsidios ocurridos y no liquidados para efectos de establecer y proponer ajustes a la metodología de cálculo?			
	Explicar			

	PREGUNTAS	AUTO EVALUACIÓN	MEDIO VERIFICABLE	DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN
8	¿Se establecen registros y reportes de reclamos en sus distintas etapas (reclamo en la Isapre, en la Superintendencia, Compín, etc.)?			
	Explicar			
9	¿La Isapre toma medidas correctivas si las provisiones técnicas por prestaciones y subsidios presentan insuficiencias superiores al 5% con los pagos efectivamente realizados en períodos contables posteriores?			
	Explicar			
10	¿Los controles internos se cumplen y existe evidencia de ellos?			
	Explicar			
11	¿Tiene implementado un marco referencial de mejores prácticas nacionales e internacionales? (International Actuarial Association, IAIS Asociación Internacional de Supervisores de Seguro, IOPA Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, Instituto de Actuarios Matemáticos de Chile, Regulación C.M.F., SUSESO, u otro)			
	Explicar			
12	¿Tiene implementado un marco referencial de Gobernanza y administración de datos que sirven de base para la operación de los modelos y auditoría de los mismos?.			
	Explicar			
<b>Tarificación</b>				
13	13.1 ¿La Isapre cuenta con bases de datos sobre gastos médicos y de subsidios? 13.2 ¿Tales bases de datos son adecuadas para las necesidades de tarificación y diseño de planes? 13.3 ¿Se mantienen permanentemente actualizadas?			
	Explicar			
14	¿Existe una política de tarificación?			
	Explicar			
15	¿Los eventos de alto costo se encuentran debidamente identificados en estas bases?			
	Explicar			
16	16.1 ¿El proceso de tarificación de nuevos planes y de adecuación anual de precios se hace efectivamente en forma centralizada para la Isapre? 16.2 ¿hay unidades que cuentan con autonomía para tarificar ya sea nuevos planes o su adecuación?			

	Explicar			
--	----------	--	--	--

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>AUTO EVALUACIÓN</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>
17	17.1 ¿La unidad encargada de tarificación cuenta con herramientas computacionales de gestión de datos adecuadas a las dimensiones y complejidad de las bases que hay que procesar? 17.2 ¿Cuáles son?			
	Explicar			
18	¿El personal de la unidad encargada de tarificación cuenta en forma colectiva con adecuada formación profesional, capacitación, conocimientos de las estructuras de datos de la Isapre y experiencia necesaria para llevar a cabo su labor?			
	Explicar			
19	19.1 ¿Se mantiene el personal de la unidad de tarificación al día con los cambios del entorno legal y reglamentario que pueden significar cambios futuros en costos y frecuencia de prestaciones y beneficios? 19.2 ¿Cómo se asegura esto?			
	Explicar			
20	20.1 ¿Se mantiene el personal de la unidad de tarificación al tanto de cambios en los procesos de suscripción y liquidación de beneficios que pudieran significar cambios futuros en costo y frecuencia de prestaciones? 20.2 ¿Cómo se asegura esto?			
	Explicar			
21	21.1 ¿Está la unidad adecuadamente empoderada para que las tarifas definidas sean las que en definitiva se aplican? 21.2 ¿Cómo está soportado operacionalmente?.			
	Explicar			

<b>PROMEDIO FINAL AUTO EVALUACIÓN</b>

Con fecha \_\_\_\_\_, Yo \_\_\_\_\_ declaro que los antecedentes aportados mediante el presente cuestionario y los medios de verificación mencionados, corresponden a datos fidedignos relacionados con la Gestión y Evaluación de Riesgo Técnico de la Isapre.