



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

## **RESOLUCIÓN 370-15 SOBRE SISTEMA INTEGRAL DE LA EVALUACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES BASADO EN RIESGO OPERATIVO. SUSTITUYE LA RESOLUCIÓN 340-12.**

**CONSIDERANDO I:** Que el literal c) del Artículo 108 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, faculta a la Superintendencia de Pensiones, en lo adelante Superintendencia, a supervisar, controlar, monitorear y evaluar las operaciones financieras de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Planes y/o Fondos de Pensiones, en lo adelante las Administradoras, y verificar la existencia de los sistemas de contabilidad independientes;

**CONSIDERANDO II:** Que el Artículo 128 del Reglamento de Pensiones le atribuye a la Superintendencia llevar a cabo labores permanentes de vigilancia sobre los procesos operativos y financieros a las entidades supervisadas;

**CONSIDERANDO III:** Que es interés de la Superintendencia que las Administradoras implementen los lineamientos necesarios para el funcionamiento adecuado de la administración de riesgos;

**CONSIDERANDO IV:** Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 18 de la Resolución No. 355-13 que establece Normas sobre Gobierno Corporativo para las Administradoras de Fondos de Pensiones y la Empresa Procesadora de la Base de Datos (EPBD), dictada por esta Superintendencia de Pensiones, en fecha 11 de septiembre de 2013, las Administradoras deben contar con Comités Operativos o de la Alta Gerencia, los cuales son instancias colegiadas de toma de decisiones correspondientes a Comités responsables de la permanente operación eficaz al margen de la asistencia de Directivos del Consejo; estos Comités deben surgir de la delegación de funciones por parte de la Alta Gerencia y entre ellos se encuentra el Comité de Riesgo Operacional;

**CONSIDERANDO V:** Que atendiendo a las características de las demás entidades supervisadas por la Superintendencia, se hace necesario establecer normas específicas que respondan a la naturaleza y condiciones de las mismas, a fin de garantizar su aplicación y fiel cumplimiento, por lo que las mismas serán dictadas con posterioridad.

**VISTA:** La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, promulgada el 9 de mayo del 2001 y sus modificaciones;

**VISTO:** El Reglamento de Pensiones aprobado mediante el Decreto 969-02 del Poder Ejecutivo de fecha diecinueve (19) de diciembre de 2002;

**VISTA:** La Tercera Resolución de la Junta Monetaria del 24 de abril del 2002, que aprueba las modificaciones al Reglamento del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Banco Central, conforme las disposiciones de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social;



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

**VISTA:** La Resolución No. 27-03 y sus modificaciones, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 11 de enero de 2003 y sus modificaciones, que establece el Manual de Cuentas para las AFP;

**VISTA:** La Resolución No. 240-05, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 6 de junio de 2005, sobre Mecanismos de Control Interno a ser implementados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP);

**VISTA:** La Resolución No. 307-10, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 01 de septiembre de 2010, sobre Registros de Auditores Externos;

**VISTA:** La Resolución No. 319-11, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 10 de mayo de 2011, sobre Obligación de los Entes Fiscalizados de atender los requerimientos de los Fiscalizadores de la Superintendencia;

**VISTA:** La Resolución No. 340-12, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 13 de abril de 2012, sobre Sistema Integral de la Evaluación de las Administradoras de Fondos de Pensiones basado en Riesgo Operativo;

**VISTA:** La Resolución No. 355-13, dictada por la Superintendencia de Pensiones en fecha 11 de septiembre de 2013, que sustituye la Resolución No. 354-13, que establece las Normas de Gobierno Corporativo para las Administradoras de Fondos De Pensiones (AFP) y la Empresa Procesadora de la Base de Datos (EPBD).

**La Superintendencia de Pensiones, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley;**

**RESUELVE:**

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.** La presente Resolución tiene por objeto establecer los lineamientos generales y las normas mínimas que deben ser aplicadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Banco Central, en lo adelante las Administradoras, para la identificación, medición, administración, mitigación y divulgación del riesgo operativo a que están expuestas, así como contar con una estructura organizacional que facilite el cumplimiento de estas tareas.

**Artículo 2. Definiciones.** Para la aplicación de la presente Resolución, los términos indicados a continuación tendrán los significados siguientes:



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- 1. Administración de riesgos:** Es el procedimiento mediante el cual las entidades identifican, miden, evalúan, monitorean y controlan los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de conocer el grado de exposición a que están expuestas en el desarrollo de sus operaciones y definir los mecanismos de mitigación y control para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.
- 2. Alta Gerencia:** La integran el presidente y los vicepresidentes, gerente general o cargos afines, responsables de ejecutar las disposiciones del Consejo de Administración u órgano equivalente, quienes toman decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada entidad.
- 3. Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas (COBIT por sus siglas en inglés):** Es un marco de gobierno de Tecnología de la Información (TI) que permite el desarrollo de políticas y buenas prácticas para el control de TI en todas las partes de la organización.
- 4. Evento:** Acontecimiento de un incidente interno o externo en un lugar particular y en un intervalo de tiempo determinado.
- 5. Evento de pérdida:** Evento que genera pérdida a causa de un riesgo operativo.
- 6. Factores de riesgo:** Son las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operativo a nivel de la actividad o líneas de negocios.
- 7. Perfil de riesgo:** Es el grado de riesgo que tiene una entidad en un período de tiempo de acuerdo con la frecuencia y severidad de los riesgos identificados.
- 8. Pérdida:** Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, así como los gastos derivados de su atención.
- 9. Pista de auditoría:** Es el registro de datos lógicos de las acciones o sucesos ocurridos en los sistemas aplicativos u operativos, con el propósito de mantener información histórica para fines de control, supervisión y auditoría.
- 10. Plan de contingencia:** Es el conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de la entidad cuya finalidad es permitir su funcionamiento, buscando minimizar el impacto operativo y financiero que pueda ocasionar cualquier evento inesperado.
- 11. Plan de continuidad:** Plan orientado a asegurar la continuidad del negocio, la satisfacción del cliente y la productividad ante eventos inesperados. Se ejecuta permanentemente como parte de la administración de riesgos tanto en la información como en la operación.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- 12. Procedimiento:** Lista detallada de la secuencia lógica y consistente de actividades y cursos de acción, por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de una función operativa.
- 13. Proceso:** Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.
- 14. Proceso crítico:** Proceso indispensable para la continuidad del negocio y las operaciones de la entidad, cuya falta de identificación y ejecución puede generar un impacto financiero negativo.
- 15. Riesgo:** Es la posibilidad que se produzca un hecho que genere pérdidas que afecte los resultados y/o el patrimonio, así como la solvencia de las Administradoras.
- 16. Riesgo inherente:** Es el riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es el riesgo propio de cada actividad, sin tener en cuenta el efecto de las medidas adoptadas para su mitigación y control.
- 17. Riesgo operativo:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de políticas y procedimientos necesarios en la operación del negocio, por falta de adecuación o fallos en los procesos y controles internos, en las personas o sistemas, o bien a causa de acontecimientos externos.
- 18. Seguridad de la información:** Son los mecanismos establecidos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los recursos relacionados con ella.
- 19. Sistema de administración de riesgos:** Es el sistema orientado a identificar, medir, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos de la entidad.
- 20. Subcontratación:** Modalidad de gestión mediante la cual una empresa contrata a un tercero para que éste desarrolle o ejecute un proceso que podría ser realizado por la empresa contratante.
- 21. Tecnología de Información (TI):** Es el conjunto de herramientas y métodos empleados para llevar a cabo la administración de la información. Incluye el hardware, software (aplicaciones, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, etc.), redes, multimedia, servicios asociados, entre otros.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

## CAPÍTULO II LINEAMIENTOS PARA ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

**Artículo 3.** Las Administradoras diseñarán un proceso de evaluación y administración del riesgo que les permita identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones al riesgo operativo en el desarrollo de sus negocios y operaciones, considerando para su implementación todas las etapas de gestión de riesgo, incluyendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control.

**Artículo 4.** Las Administradoras antes de introducir o emprender productos, actividades, procesos y sistemas nuevos, deben asegurarse que el riesgo operativo inherente a los mismos esté sujeto a procedimientos adecuados de evaluación y control.

**Artículo 5.** Las Administradoras deben identificar los eventos de riesgo operativo agrupados por tipo y fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los factores de riesgo externos.

**Artículo 6.** Las Administradoras deben contar con la tecnología de información (TI) que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna, segura y confiable; mitigar las interrupciones del negocio y lograr que la información, inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.

**Artículo 7.** Las Administradoras deben llevar a cabo un proceso de evaluación de riesgo que conduzca a una buena selección de tecnología y control de su implementación, incorpore las evaluaciones específicas para las responsabilidades funcionales, tales como: seguridad, continuidad de negocio, gestión de suplidores, entre otras. Asimismo, deben evaluar las deficiencias de hardware, software, sistemas, aplicaciones y redes, errores de procesamiento u operativos, fallas en procedimientos, capacidades inadecuadas, vulnerabilidad en las redes, controles instalados, seguridad ante ataques intencionales o incidentes de irrupción y acciones fraudulentas, así como defectos en la recuperación de información.

**Artículo 8.** Las Administradoras deben asignar responsables que se encarguen de definir y autorizar de manera formal los accesos, cambios funcionales a las aplicaciones y monitorear el cumplimiento de los controles establecidos. Asimismo, las Administradoras deben definir políticas, procesos y procedimientos de tecnología de información bajo el estándar COBIT como gobierno de TI, el cual puede ser combinado con otros estándares generalmente aceptados que garanticen la ejecución de los criterios de control interno relativos a eficacia, eficiencia y cumplimiento, alineados a los objetivos y actividades de la entidad.

**Artículo 9.** Las Administradoras deben implementar planes de contingencia y de continuidad, a



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

fin de garantizar su capacidad para operar en forma continua y minimizar las pérdidas ante la ocurrencia de eventos que interrumpen la capacidad de prestar los servicios.

### CAPÍTULO III FACTORES Y EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

**Artículo 10. Factores que originan el riesgo operativo.** Para efectos de la presente Resolución, sin límites de aquellos que puedan ser igualmente definidos por la Superintendencia mediante norma complementaria, se entenderán por factores que originan riesgo operativo los siguientes:

- a) **Procesos Internos:** Los procesos internos implementados para la realización de las operaciones y servicios ofrecidos por las Administradoras deben estar diseñados de manera apropiada, para lo cual deberán:
  - i. Contar con políticas documentadas y formalizadas relativas al diseño, control, medición, actualización y seguimiento de los procesos.
  - ii. Definir y delimitar las funciones que eviten tareas, cuya combinación de competencias en una sola persona, pudiese conllevar a conflictos de interés, fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo.
  - iii. Identificar los procesos y subprocesos críticos de la entidad.
  - iv. Elaborar y mantener permanentemente actualizados los mapas de procesos de la entidad, indicando los puntos de control que tienen dichos procesos.
  
- b) **Personas:** Para asegurar una adecuada planificación y administración del personal, las Administradoras deben:
  - i. Establecer políticas, procesos y procedimientos para gestionar los riesgos asociados al personal de la entidad, en lo relativo a la capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de activos.
  - ii. Evaluar y definir las necesidades de recursos humanos, con las competencias idóneas para el desempeño de sus funciones tomando en cuenta la experiencia profesional, formación académica, sus valores, actitudes y habilidades personales.
  - iii. Mantener información actualizada del personal de la entidad relativa a la formación académica, desempeño laboral, capacitación, procedimiento de contratación y motivo de desvinculación.
  - iv. Establecer planes de sucesión acorde con la naturaleza y grado de sensibilidad de las funciones del personal.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- c) **Tecnología de información:** Las Administradoras deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, así como problemas de calidad de información y la inadecuada inversión en tecnología.
- d) **Eventos externos:** Las Administradoras deben gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la empresa, relacionados a fallas en los servicios públicos, fallas en los servicios provistos por terceros, la ocurrencia de desastres naturales, contingencias legales, atentados y actos delictivos, entre otros factores.

**Párrafo:** La Superintendencia, en caso de que lo entienda pertinente, podrá requerir de manera extraordinaria información adicional sobre la gestión de riesgos asociados a procesos del Sistema Dominicano de Pensiones.

**Artículo 11. Eventos de pérdida por riesgo operativo.** Los eventos de pérdida por riesgo operativo deben ser agrupados de la manera descrita a continuación:

- a. **Fraude interno.** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación y/o gestión encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación vigente o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la entidad, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito para sí o un tercero.
- b. **Fraude externo.** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación y/o gestión de un tercero, encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación vigente, con el fin de obtener un beneficio ilícito.
- c. **Prácticas laborales y seguridad en el puesto de trabajo.** Pérdidas derivadas de actuaciones y/o gestiones incompatibles con la legislación vigente o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo; pago de reclamos por daños personales; casos relacionados con la diversidad, discriminación o acoso, en todas sus manifestaciones.
- d. **Clientes, productos y prácticas empresariales.** Pérdidas derivadas del incumplimiento, ya sea de carácter involuntario o negligente, de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o pérdidas derivadas de la naturaleza o diseño de un producto.
- e. **Daños a los activos físicos.** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a los activos materiales de la entidad, como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- f. **Eventos derivados de interrupción del negocio y fallos en los sistemas.** Eventos que suspenden transitoriamente la continuidad del negocio, producto de planes de contingencia poco adecuados que deben establecer las entidades para el manejo de sus sistemas.
- g. **Ejecución, entrega y gestión de procesos.** Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

### **CAPÍTULO IV ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN U ÓRGANOS EQUIVALENTES**

**Artículo 12.** El Consejo de Administración u órgano equivalente de las Administradoras tendrá las responsabilidades siguientes:

- a) Definir la política general de la gestión de riesgo operativo de las Administradoras.
- b) Definir y aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos para la administración del riesgo operativo, y modificaciones posteriores, el cual debe contener los lineamientos para el análisis, control y medición del riesgo, así como los niveles de tolerancia, exposición al riesgo y medidas de mitigación. Una vez que dicho manual o cualquier modificación realizada sea aprobado por el Consejo de Administración u órgano equivalente, las Administradoras deben remitirlo a la Superintendencia en formato físico y en dispositivo de almacenamiento electrónico, sólo lectura, junto al acta de aprobación en original y debidamente sellada y registrada.
- c) Integrar en sus decisiones la información proveniente del Sistema de Administración de Riesgo Operativo de las Administradoras, revisarla al menos semestralmente e informar al respecto en su informe anual a la Asamblea de Accionistas.
- d) Designar al Presidente del Comité de Riesgo Operativo y nombrar a los demás integrantes del mismo. De igual manera, contratar a un experto independiente en materia de evaluación de riesgo operativo, quien será parte integrante de dicho Comité y asesor de la Unidad de Riesgo Operativo. Este experto independiente deberá cumplir con las políticas de conflicto de interés de la Administradora, sin perjuicio de la facultad de la Superintendencia de establecer responsabilidades adicionales mediante normas complementarias. En caso de que se designe a un Miembro del Consejo de Administración Interno o Ejecutivo de la Administradora, el mismo deberá abstenerse de opinar en aquellos temas en los que exista conflicto de interés con sus funciones.
- e) Aprobar la metodología que establezca los mecanismos para medir y controlar los riesgos operativos en la entidad y generar indicadores por cada tipo de riesgo, previa opinión del





# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

experto independiente y del Comité de Riesgo Operativo.

- f) Asignar los recursos necesarios a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados para la gestión adecuada del riesgo operativo.
- g) Decidir si el riesgo se debe asumir, compartir, evitar o transferir, reduciendo sus consecuencias y efectos, una vez identificados los eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias en relación con los factores del mismo y su incidencia para la entidad. Para tales fines el Consejo de Administración u órgano equivalente debe:
  - i. Aprobar estrategias y políticas;
  - ii. Aprobar las modificaciones y/o actualizaciones de los procesos y procedimientos establecidos;
  - iii. Implementar y/o modificar límites de riesgo y tolerancia;
  - iv. Constituir, incrementar o modificar controles;
  - v. Validar planes de contingencias y de continuidad del negocio;
  - vi. Autorizar términos de pólizas de seguro contratadas; y
  - vii. Aprobar los parámetros y lineamientos que deben ser contemplados para la contratación de los servicios provistos por terceros, así como cualquier modificación a los mismos.

### DE LA ALTA GERENCIA

**Artículo 13. Responsabilidades de la Alta Gerencia.** La Alta Gerencia de las Administradoras tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operativo conforme a las disposiciones del Consejo de Administración u órgano equivalente de las Administradoras. Cada unidad técnica o de apoyo tiene la responsabilidad de gestionar el riesgo operativo en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.

### DEL COMITÉ DE RIESGO OPERATIVO

**Artículo 14.** El Comité de Riesgo Operativo de las Administradoras es el órgano con funciones y propósitos específicos en la materia, que tiene como objeto la administración de los riesgos operativos a que se encuentra expuesta la entidad. Dicho Comité debe estar integrado, sin suplencia, por:

- a. Presidente, designado por el Consejo de Administración, de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución;
- b. Un experto independiente;
- c. El Comisario de Cuentas, si aplica;
- d. El director, gerente o administrador general de la Administradora;
- e. El auditor interno de la entidad; y



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

f. El titular de la Unidad de Administración de Riesgo Operativo.

**Párrafo I.-** El Comité de Riesgo Operativo debe sesionar al menos bimestralmente. Todas las sesiones y acuerdos del Comité de Riesgo Operativo deben constar en actas debidamente firmadas por todos y cada uno de los integrantes presentes en la sesión correspondiente.

**Párrafo II.-** Cuando sea necesario, los responsables de la ejecución de los procesos críticos en las Administradoras deben ser convocados a las sesiones del Comité del Riesgo Operativo, en las cuales participarán con voz, pero sin voto.

**Artículo 15.** Las funciones y atribuciones del Comité de Riesgo Operativo de las Administradoras son:

- a) Proponer para aprobación del Consejo de Administración u órgano equivalente de la Administradora, los niveles de tolerancia al riesgo y los criterios de responsabilidad de información, por tipo de riesgo, de acuerdo con lo establecido en la presente Resolución;
- b) Elaborar el Manual de Políticas y procedimientos para la administración del riesgo operativo y someterlo a la autorización del Consejo de Administración u órgano equivalente. Asimismo, será responsable de actualizar el referido Manual de acuerdo a las necesidades detectadas o al menos realizar una revisión del mismo una vez al año;
- c) Instruir la elaboración y/o actualización de los mapas de procesos, incluyendo el detalle de subprocesos, actividades, tareas, funcionarios identificados por área y puesto, los elementos tecnológicos sobre los que se ejecutan y sus controles, codificando los mismos;
- d) Determinar el mecanismo para medir y cuantificar los costos de cada fase del proceso, incluyendo los elementos humanos, materiales y recursos tecnológicos que intervienen, así como los costos de las incidencias y pérdidas monetarias que resulten de la materialización de riesgos operativos;
- e) Establecer al menos tres umbrales de probabilidad de ocurrencia y tres grados de severidad o impacto, especificando las razones para definir las fronteras entre dichos umbrales, para aquellos casos en que la evaluación del riesgo se base en juicio experto;
- f) Crear una base de datos de eventos de pérdidas operativas históricas que identifique el proceso, actividad, tarea y valor de la incidencia o pérdida generada por la materialización de un riesgo operativo, la causa que lo propició y la medida de mitigación adoptada, de acuerdo a lo dispuesto por la Superintendencia de Pensiones;
- g) Revisar y validar, al menos una vez al año, la metodología, modelos, sistemas de medición, parámetros y escenarios presentados, para identificar, medir, monitorear, controlar e



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

informar los distintos tipos de riesgo operativo a que se encuentran expuestas las Administradoras.

- h) Informar al Consejo de Administración, u órgano equivalente, los eventos de excesos sobre los niveles de tolerancia a los riesgos, así como el impacto financiero que enfrentaría la Administradora derivado de la materialización de los mismos;
- i) Informar al Consejo de Administración, u órgano equivalente, sobre las medidas correctivas implementadas cuando el nivel observado de los riesgos operativos se acerque o exceda los niveles de tolerancia establecidos, así como cualquier otra medida representativa de mitigación que se tome en la materia;
- j) Informar al Consejo de Administración u órgano equivalente el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como el resultado de las evaluaciones del riesgo operativo;
- k) Crear los subcomités que se consideren convenientes para el cumplimiento de las presentes disposiciones;
- l) Establecer políticas de aplicación para el desarrollo de una cultura de administración y mitigación de riesgo operativo entre los empleados de la Administradora.

### **DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

**Artículo 16. Unidad de Administración de Riesgo Operativo.** Las Administradoras deben contar con una Unidad de Administración de Riesgo Operativo, responsable del control y mitigación de los riesgos operativos a los que se encuentran expuestas. Esta Unidad debe estar integrada dentro del organigrama de cada entidad, con una función especializada de segundo nivel.

**Artículo 17. Responsabilidad de Unidad de Administración de Riesgo Operativo.** La Unidad de Administración del Riesgo Operativo, será responsable de:

- a) Identificar, evaluar, medir y monitorear los distintos tipos de riesgo operativo a los que se encuentra expuesta la Administradora, así como el impacto financiero que enfrentaría en caso de la materialización de los mismos, de acuerdo con el mecanismo de cuantificación de costo establecido por el Comité de Riesgo Operativo. De igual forma, debe informar al Comité de Riesgo Operativo los resultados de las evaluaciones, así como las medidas preventivas y correctivas implementadas o que deban implementarse, cuando el nivel observado de los riesgos operativos se acerque o exceda los niveles de tolerancia establecidos.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- b) Clasificar, por procesos, subprocesos, actividades, área de origen, factores de riesgo operativo, eventos de pérdida por cada tipo de factor de riesgo operativo, resaltando el impacto de su materialización para la entidad. Estos eventos serán notificados a la Unidad por parte de quien los detecte a través del formulario correspondiente definido por la entidad.
- c) Documentar e informar al Comité de Riesgo Operativo, inmediatamente se produzca cualquier desviación de los niveles de tolerancia de riesgo operativo, previamente establecidos por el Consejo de Administración, así como las causas que originaron dicha desviación, e informar las acciones correctivas necesarias recomendadas por los responsables de los procesos, ante los casos de desviación que se susciten.
- d) Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo.
- e) Participar en la elaboración y permanente actualización del Manual de Políticas y Procedimientos para la administración del riesgo operativo.

**Párrafo I.-** La Unidad debe registrar y almacenar los eventos de pérdida por riesgo operativo y de sistemas informáticos materializados en una Base de Datos de Eventos de Pérdidas única y especializada para estos fines, preservando la integridad del evento en cuestión, de acuerdo con los criterios de clasificación establecidos por el Comité de Riesgo. Asimismo, debe mantener esta base de datos con información histórica, la cual debe tener el registro sistemático de los diferentes eventos de pérdida, determinando la frecuencia con que se repite cada evento y el efecto cualitativo y cuantitativo de la pérdida producida, de acuerdo con el área de origen y la clasificación definida por el Comité de Riesgo Operativo, así como cualquier otra información que se considere necesaria y oportuna para estimar las pérdidas esperadas e inesperadas atribuibles a este riesgo. En el caso de los riesgos cualitativos deben ser cuantificados por el juicio del experto en la materia, que para los procesos críticos, se refiere al ejecutivo interno dueño del proceso.

**Párrafo II.-** Cada área sustantiva del negocio designará un responsable de riesgo operativo quien, previa aprobación de la Unidad de Riesgo Operativo, registrará e informará oportunamente a dicha Unidad, en los medios que esta disponga, de cualquier evento de pérdida. La Unidad de Riesgo Operativo debe apoyar y asistir a dichas áreas para la aplicación de la metodología de gestión de riesgos operativos.

**Párrafo III.-** La Unidad de Riesgo Operativo remitirá de forma continua y oportuna los reportes de información de control de riesgo a las áreas correspondientes de las Administradoras, de manera que puedan ser analizados con una perspectiva de mejora constante del desempeño en el control del riesgo operativo y elaborar propuestas de políticas, procesos y procedimientos y/o modificaciones a los ya existentes.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

**Párrafo IV.-** La Unidad debe presentar al Comité de Riesgo Operativo un informe semestral donde se refleje el cumplimiento de las responsabilidades antes mencionadas.

**Párrafo V.-** Las Administradoras, deben presentar a la Superintendencia en formato físico y en dispositivo de almacenamiento electrónico, sólo lectura, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al corte de cada año, un informe de evaluación de los riesgos operativos a que está expuesta la entidad por proceso crítico y área operativa y de apoyo, que refleje su perfil de riesgo.

### CAPÍTULO V DE LA AUDITORÍA

**Artículo 18. Auditoría Interna.** La Unidad de Auditoría Interna de las Administradoras tendrá entre otras funciones, las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos utilizados para la gestión de riesgo operativo.
- b) Revisar la veracidad de todos los eventos registrados como pérdidas operativas, así como las medidas correctivas y sus consecuencias.

**Artículo 19. Auditoría Externa.** El informe sobre el sistema de control interno de cada una de las Administradoras, elaborado por los auditores externos, debe incluir comentarios indicando si la entidad cuenta con políticas y procedimientos implementados para la gestión del riesgo operativo.

### CAPÍTULO VI DE LAS POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

**Artículo 20. Manual de Gestión de Riesgo Operativo.** Las Administradoras deben contar con un Manual de Gestión del Riesgo Operativo que contemple, al menos, los aspectos siguientes:

- a) Políticas para la gestión del riesgo operativo.
- b) Funciones y responsabilidades asociadas a la gestión del riesgo operativo de la Alta Gerencia, del Comité de Riesgo Operativo, de la Unidad de Administración Riesgo Operativo y de las unidades de negocio y de apoyo.
- c) Descripción de la metodología aplicada para la gestión del riesgo operativo.
- d) Forma y periodicidad con la que se debe informar al Consejo de Administración, a la Alta Gerencia, al Comité de Riesgo Operativo, entre otros, sobre la exposición al riesgo operativo de la empresa y de cada unidad de negocio.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- e) Proceso para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios que debe contar, entre otros aspectos, con una descripción general de la nueva operación, producto o servicio de que se trate, los riesgos asociados y las acciones a tomar para su control.

**Párrafo:** Las Administradoras, dentro de los a los treinta (30) días calendario siguientes de su aprobación, deberán remitir a la Superintendencia de Pensiones, las actualizaciones o modificaciones que se realicen a la totalidad de las políticas, los manuales y procedimientos correspondientes a los procesos y subprocesos descritos a continuación, así como los mapas de procesos de los mismos y el mecanismo de cuantificación económica, de acuerdo con lo descrito en la presente Resolución, una vez que sean aprobadas, indicando los plazos de implementación establecidos:

### **1. Afiliación y Traspasos**

- Asesoramiento y Atención al Público
- Impresión y Distribución de Formularios de Afiliación y Traspaso
- Gestión de Suscripción de Solicitudes de Afiliación y Traspaso
- Resguardo y/o Recuperación de formularios de Afiliación y Traspaso

### **2. Dispersión de la Recaudación y Administración de Cuentas Individuales**

- Apertura y Cierre de la CCI
- Confirmación de la Individualización, Dispersión de la Recaudación y Administración de Cuentas Individuales
- Emisión y Envío de los Estados de Cuenta
- Resguardo y/o Recuperación de la información relacionada con los procesos de Individualización, Dispersión de la Recaudación y Administración de las Cuentas Individuales

### **3. Inversiones**

- Definición de la Política de Inversión
- Realización de Operaciones Financieras
- Liquidación de Operaciones Financieras
- Contabilización de Operaciones Financieras y Emisión del Informe Diario

### **4. Beneficios**

- Asesoramiento e Información al Beneficiario
- Procedimientos y Plazos de Tramitación de las solicitudes de beneficios
- Determinación de Derechos
- Pago de Prestaciones



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

## **5. Sistemas y Tecnología**

- Gestión de la Continuidad Operativa
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Aseguramiento de la Calidad
- Desarrollo, implementación y mantenimiento de Sistemas
- Gestión de los procesos operativos de tecnología
- Resguardo y recuperación de la información

## **6. Selección y Capacitación de Personal**

- Capacidad Técnica
- Experiencia
- Conducta social

## **7. Designación de Atribuciones sobre el Negocio**

- Facultades Delegadas por el Consejo y Criterios
- Facultades Delegadas por el Director General y Criterios
- Facultades Delegadas por Otros Órganos y Criterios

## **8. Responsabilidades Compartidas**

- Responsabilidades mancomunadas para idénticos niveles de responsabilidad
- Responsabilidades mancomunadas por jerarquía
- Responsabilidades mancomunadas entre el Consejo y la Administración

## **9. Escalamiento de Información y Decisión**

- Aplicables a Adquisiciones de Activos
- Aplicables a Ventas de Activos
- Aplicables a Contratación de Fianzas, Seguros y Financiamiento
- Decisiones Críticas del Negocio

**Párrafo.-** En adición a los procesos y subprocesos descritos en el presente Artículo, las Administradoras deben remitir a la Superintendencia las políticas, los manuales, procedimientos y mapas de cualquier otro proceso relacionado que consideren representativos de riesgo operativo, así como las actualizaciones correspondientes.

**Artículo 21. Base de Datos de Eventos de Pérdida.** Las Administradoras deben contar con una base de datos de los eventos de pérdida por riesgo operativo, cuyo formato será aprobado por la Superintendencia. Debe tenerse en cuenta que un evento puede tener como efecto una o más pérdidas, por lo cual la entidad debe estar en capacidad de agrupar las pérdidas ocurridas por evento.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

La Base de Datos debe cumplir con los criterios mínimos siguientes:

- a) Registro de los eventos de pérdida originados en toda la empresa, para lo cual las Administradoras deberán diseñar políticas, procedimientos de captura, y entrenamiento al personal que interviene en el proceso.
- b) Registro, como mínimo, de la siguiente información referida al evento y a las pérdidas asociadas:
  - Código de identificación del evento.
  - Tipo de evento de pérdida (según tipos de eventos señalados en el Artículo 11 de la presente Resolución).
  - Proceso y tarea en el que se presentó el evento.
  - Causa que propicia el evento específico (falla humana, del sistema, de las bases de datos o sus sistemas, del equipo o de cualquier otro elemento de soporte).
  - Descripción detallada del evento.
  - Fecha y hora de ocurrencia o de inicio del evento, en caso de estar disponible la hora.
  - Fecha de descubrimiento del evento.
  - Fecha de registro contable del evento.
  - Monto(s) bruto(s) de la(s) pérdida(s), moneda y tipo de cambio.
  - Monto(s) recuperado(s) mediante coberturas existentes de forma previa al evento, moneda, tipo de cambio y tipo de cobertura aplicada.
  - Monto total recuperado, moneda y tipo de cambio.
  - Cuenta(s) contable(s) asociadas, en caso de que aplique.
- c) En el caso de eventos con pérdidas múltiples, las Administradoras podrán registrar la información mínima requerida por cada pérdida, y establecer una forma de agrupar dicha información por el evento que las originó.
- d) Debe registrarse la información parcial de un evento, en tanto se obtengan los demás datos requeridos; como sería registrar primero el monto de la pérdida y posteriormente añadir las recuperaciones asociadas.
- e) Deben definirse y documentarse criterios objetivos para asignar los eventos de pérdida a los tipos de evento señalados en el Artículo 11 de la presente Resolución. Asimismo, deben definirse criterios específicos para aquellos casos en que un evento esté asociado a más de una línea de negocio.
- f) Debe definirse un monto mínimo de pérdida a partir del cual debe contarse con un expediente físico o electrónico que contenga información adicional a la solicitada en el





# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

literal b) de este Artículo y que permita conocer el modo en que se produjo el evento, características especiales y otra información relevante, así como las acciones que hubiera tomado la entidad, incluyendo entre otras las mejoras o cambios requeridos en sus políticas o procedimientos. Dicho monto mínimo debe ser aprobado por el Comité de Riesgo Operativo.

### **Artículo 22. Gestión de la continuidad del negocio y de la seguridad de la información.**

Las Administradoras deben implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio que tenga como objeto mantener la operatividad del negocio ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en las operaciones de la entidad. Asimismo, las Administradoras deben contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

**Artículo 23. Subcontratación.** Con el fin de gestionar los riesgos operativos asociados a la subcontratación, las Administradoras deben establecer políticas y procedimientos apropiados que permitan evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados, considerando el marco legal vigente en el proceso de selección del proveedor del servicio. Los acuerdos de subcontratación deben formalizarse mediante contratos firmados, los cuales deben incluir acuerdos de niveles de servicio, definición clara de las responsabilidades, deberes y obligaciones tanto del proveedor como de la entidad, así como una cláusula que permita a la Superintendencia la revisión de los procesos subcontratados al proveedor de servicios.

Los referidos contratos deben incluir una cláusula que indique que los proveedores asegurarán a las Administradoras pistas de auditorías necesarias, de forma que existan pruebas para cualquier acción legal y las mismas deben estar disponibles por el tiempo que exija la ley. Además, dichas cláusulas deben establecer que la empresa proveedora garantice la disponibilidad y continuidad de los servicios contratados.

La Superintendencia podrá requerir a las Administradoras todos los documentos necesarios para la supervisión de la evaluación del riesgo operativo asociado a la subcontratación y podrá objetar la tercerización del proceso cuando no se cumplan con las normativas vigentes.

## **CAPÍTULO VII TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI) OBJETIVOS DE CONTROL DE ALTO NIVEL DE TI**

**Artículo 24. Planificación y Organización.** Las Administradoras deben contar con estrategias y tácticas de TI que contribuyan al logro de los objetivos del negocio. La visión estratégica debe ser planeada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas. La estructura organizacional y tecnológica implementada por la Administradora debe contar con los aspectos siguientes:



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- a) **Planificación Estratégica.** Contar con un plan estratégico de TI para administrar y dirigir los recursos de acuerdo con la estrategia del negocio y sus prioridades, identificando las oportunidades y limitaciones de TI, evaluando el desempeño actual y determinando el nivel de inversión requerido. El presupuesto debe estar alineado con la estrategia, la cual debe ser ejecutada mediante planes y tareas específicas.
- b) **Arquitectura de la Información.** Contar con un modelo de información del negocio que defina los sistemas apropiados para optimizar el uso de esa información. Esto debe incluir el desarrollo de un diccionario corporativo de datos que contenga las reglas de sintaxis utilizada en la entidad, el esquema de clasificación y los niveles de seguridad, responsabilidad sobre la integridad de los datos, la efectividad y control de la información compartida a lo largo de las aplicaciones.
- c) **Dirección Tecnológica.** Determinar la dirección hacia donde se orientará la tecnología para dar soporte al negocio, mediante la creación de un plan de infraestructura tecnológica que establezca y administre expectativas realistas y claras de lo que la tecnología puede ofrecer en términos de productos, servicios y mecanismos de aplicación. Ese plan debe actualizarse de acuerdo a la variación de la estructura tecnológica y abarcar aspectos tales como arquitectura de sistemas, dirección tecnológica, planes de adquisición, estándares, estrategias de migración y contingencias.
- d) **Procesos, organización y relaciones de TI.** La Tecnología de Información debe estar definida tomando en cuenta los requerimientos de personal, las funciones, delegación, autoridad, roles, responsabilidades y supervisión. Las mismas deben asegurar la transparencia y el control, así como el involucramiento de los altos ejecutivos y la gerencia del negocio. Deben existir procesos, políticas administrativas y procedimientos para todas las funciones, con atención específica en el control, aseguramiento de la calidad, administración de riesgos, seguridad de la información, propiedad de los datos, sistemas y la segregación de tareas.
- e) **Administración de la inversión de TI.** Establecer un marco de trabajo para administrar los programas de inversión en TI que abarquen costos, beneficios y prioridades dentro del presupuesto e identificar y controlar los costos y beneficios totales dentro del contexto de los planes estratégicos y tácticos de TI, y tomar medidas correctivas según sean necesarias.
- f) **Comunicación de las acciones y dirección de la gerencia.** Construir un marco de trabajo de control institucional para TI, definir y comunicar las políticas. Un programa de comunicación continua se debe implantar para articular la misión, los objetivos de servicio, las políticas y procedimientos, aprobados y apoyados por la dirección.
- g) **Administración de los recursos humanos de TI.** Las entidades sujetas a supervisión deben contratar, mantener y motivar al personal para la creación y entrega de servicios de TI,



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

mediante prácticas definidas y aprobadas que apoyen el reclutamiento, entrenamiento, la evaluación del desempeño, la promoción y la terminación.

- h) Administración de la calidad.** Construir y mantener un sistema de administración de la calidad, que incluya procesos y estándares probados de adquisición y desarrollo. Los requerimientos de calidad se deben manifestar y documentar con indicadores cuantificables y alcanzables
- i) Administración de proyectos.** Establecer programas y marco de controles administrativos de proyectos de TI que garanticen la correcta asignación de prioridades y la coordinación de esos proyectos. Además deben incluir un plan maestro con asignación de recursos, definición de entregables, aprobación de los usuarios, una guía de entrega por fases, aseguramiento de la calidad, un plan formal de pruebas, revisión de pruebas y revisión post-implantación para garantizar la administración de los riesgos del proyecto y la entrega de valor al negocio.

**Artículo 25. Adquisición e implementación.** Las Administradoras deben llevar a cabo las estrategias de TI mediante soluciones que necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como la implementación e integración en los procesos del negocio. Además, los cambios y mantenimientos de los sistemas existentes deben garantizar que las soluciones sigan satisfaciendo los objetivos del negocio, en cuanto a:

- a) Adquisición de recursos de TI.** Definir y ejecutar estándares, políticas y procedimientos para la adquisición, selección y arreglos contractuales con proveedores para garantizar que los recursos de TI se obtengan de manera oportuna y rentable.
- b) Administración del cambio.** Los cambios, incluyendo el mantenimiento de emergencia y parches, relacionados con la infraestructura y las aplicaciones dentro del ambiente de producción, deben administrarse formal y controladamente. Los cambios (incluyendo procedimientos, procesos, sistema y parámetros del servicio) se deben registrar, evaluar y autorizar previamente a la implementación y revisar contra los resultados planeados.

**Artículo 26. Entrega y Soporte.** Las Administradoras que provean servicios de TI, deben tomar en cuenta la prestación del servicio, administración de la seguridad y continuidad, el soporte del servicio a los usuarios y la administración de los datos y de las instalaciones operacionales. Específicamente, deben contemplar lo siguiente:

- a) Administración de niveles de servicio.** Contar con definiciones documentadas de los acuerdos de niveles de servicios de TI, que hagan posible una comunicación efectiva entre la gerencia de TI y los clientes del negocio respecto de los servicios requeridos. Además, deben monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio para verificar la alineación entre los servicios de TI y los requerimientos del negocio.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- b) **Administración de servicios de terceros.** Los acuerdos de servicios con terceras partes deben estar formalizados mediante contrato, donde se definan claramente los roles, responsabilidades y expectativas, la revisión y monitoreo de la efectividad y cumplimiento de dichos acuerdos y las consecuencias que pudiera traer el incumplimiento de contrato.
- c) **Administración del desempeño y capacidad.** El desempeño y capacidad de los recursos de TI deben ser monitoreados y revisados periódicamente. Además, anualmente debe realizarse el pronóstico de las necesidades futuras, basado en los requerimientos de carga de trabajo, almacenamiento y contingencias.
- d) **Continuidad de los servicios.** Desarrollar, mantener y probar los planes de continuidad de TI, almacenar respaldos fuera de la instalación y entrenar al personal de forma periódica sobre los planes de continuidad y revisar anualmente la cobertura y necesidades de seguro para TI.
- e) **Seguridad de los sistemas.** Mantener la integridad de la información y proteger los activos de TI, mediante un proceso de administración de seguridad. Este debe incluir el establecimiento y mantenimiento de roles y responsabilidades de seguridad, políticas, estándares y procedimientos de TI. Además, deben realizar monitoreo de seguridad y pruebas periódicas, así como ejecutar las acciones correctivas sobre las debilidades o incidentes de seguridad identificados.
- f) **Capacitación a los usuarios.** Proveer una educación efectiva a todos los usuarios de sistemas de TI, para lo cual deben identificar las necesidades y elaborar un plan de entrenamiento para cada grupo de usuarios.
- g) **Administración de la configuración.** Garantizar la integridad de las configuraciones de hardware y software, mediante el establecimiento y mantenimiento de un repositorio de configuraciones completo y preciso.
- h) **Administración de problemas.** Manejar de forma efectiva la administración de problemas e incidentes. Este proceso requiere la identificación, clasificación, análisis de las causas desde su raíz, y la resolución de los mismos. Además, incluye la identificación de recomendaciones para la mejora, el mantenimiento de registros de problemas y la revisión del estatus de las acciones correctivas.
- i) **Administración de los datos.** Contar con una administración de datos que identifique de forma efectiva los requerimientos de datos. El proceso de administración de información también debe incluir el establecimiento de procedimientos efectivos para administrar la librería de medios, el respaldo y la recuperación de datos y la eliminación apropiada de medios.



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

- j) **Administración del ambiente físico.** Velar por la protección de los equipos de cómputo y del personal. Las instalaciones deben estar bien diseñadas y administradas. El proceso de administración del ambiente físico incluye la definición de los requerimientos del centro de datos, la selección de instalaciones apropiadas y el diseño de procesos efectivos para monitorear factores ambientales y administrar el acceso.

**Artículo 27. Monitoreo y Evaluación.** Los procesos de TI tienen que evaluarse de forma regular en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control. En ese sentido, las Administradoras deben establecer un programa de control interno efectivo para TI que incluya un proceso bien definido de monitoreo. Además, deben incluir las excepciones de control, resultados de las autoevaluaciones y revisiones por parte de auditores de sistemas.

**Párrafo.-** Las áreas de auditoría interna de sistemas de información (ASI) y/o tecnología de información (ATI), incluyendo las contratadas de forma externa y las firmas de auditores externos que brinden estos servicios, deben contar con personal certificado en ASI y/o ATI.

## CAPÍTULO VIII DE LA METODOLOGÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

**Artículo 28. Metodología de Autoevaluación.** La autoevaluación de riesgo operativo debe incorporar, como componentes de la calificación final, las siguientes dimensiones analíticas:

- Dimensión de Gestión de los Procesos Críticos, 55%
- Dimensión de Gestión Administrativa, 35%
- Dimensión de Desempeño de las AFP, 10%

**Párrafo I.-** Esta ponderación puede ser modificada siempre y cuando existan fundamentos técnicos de un experto independiente. De igual forma, para aplicarse dicha modificación, se debe contar con la aprobación previa de la Superintendencia de Pensiones.

**Párrafo II.-** La dimensión de gestión de los procesos críticos debe incorporar los procesos y subprocesos críticos siguientes:

### 1. Afiliaciones y Traspasos, 10%

- Asesoramiento y Atención al Público
- Impresión y Distribución de Formularios de Afiliación y Traspaso
- Gestión de Suscripción de Solicitudes de Afiliación y Traspaso
- Resguardo y/o Recuperación de formularios de Afiliación y Traspaso



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

### **2. Dispersión de la Recaudación y Administración de la CCI, 15%**

- Apertura y Cierre de CCI
- Confirmación de la Individualización, Dispersión de la Recaudación y Administración de Cuentas Individuales
- Emisión y Envío de los Estados de Cuenta
- Resguardo y/o Recuperación de la información relacionada con los procesos de Individualización, Dispersión de la Recaudación y Administración de las Cuentas Individuales

### **3. Inversiones, 30%**

- Definición de la Política de Inversión
- Realización de operaciones Financieras
- Liquidación de Operaciones Financieras
- Contabilización de Operaciones Financieras y Emisión del Informe Diario

### **4. Beneficios, 30%**

- Asesoramiento e Información al Beneficiario
- Procedimientos y Plazos de Tramitación de las solicitudes de beneficios
- Determinación de Derechos
- Pago de Prestaciones

### **5. Sistemas y Tecnología, 15%**

- Gestión de la Continuidad Operativa
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Aseguramiento de la Calidad
- Desarrollo, implementación y mantenimiento de Sistemas
- Gestión de los procesos operativos de tecnología
- Resguardo y recuperación de la información
- Planificación y Organización
- Adquisición e Implementación
- Entrega y Soporte
- Monitoreo y Evaluación

**Párrafo III.-** La dimensión de gestión administrativa de las Administradoras debe incorporar los procesos y subprocesos críticos siguientes:

#### **1. Selección y Capacitación de Personal, 20%**

- Capacidad Técnica
- Experiencia
- Conducta Social



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

*Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

## 2. Designación de Atribuciones sobre el Negocio, 30%

- Facultades Delegadas por el Consejo y Criterios
- Facultades Delegadas por el Director General y Criterios
- Facultades Delegadas por Otros Órganos y Criterios

## 3. Responsabilidades Compartidas, 30%

- Responsabilidades compartidas para idénticos niveles de responsabilidad
- Responsabilidades compartidas por jerarquía
- Responsabilidades compartidas entre el Consejo y la Administración
- Escalamiento de Información y Decisión, 20% o Aplicables a Adquisiciones de Activos o Aplicables a Ventas de Activos
- Aplicables a Contratación de Fianzas, Seguros y Financiamiento
- Decisiones Críticas del Negocio

**Párrafo IV.-** Los aspectos mínimos a ser evaluados en la dimensión de desempeño son:

- Rentabilidad
- Solvencia
- Liquidez

## CAPÍTULO IX REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

**Artículo 29. Informe a la Superintendencia.** Las Administradoras deben presentar a la Superintendencia en formato físico y en dispositivo de almacenamiento electrónico, sólo lectura, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al corte de cada año, un informe de evaluación del riesgo operativo que enfrenta la entidad, detallado tanto por proceso, como por área operativa y de apoyo.

**Párrafo I.-** Este informe debe incluir el informe anual de la Unidad de Administración de Riesgo Operativo donde se refleje el cumplimiento de sus responsabilidades, así como el plan de trabajo a realizar durante el año siguiente.

**Párrafo II.-** En adición a lo dispuesto en el Párrafo anterior, el Informe de las Administradoras debe contemplar, por lo menos, la metodología empleada para el control de riesgo operativo y sus modificaciones, la identificación de los riesgos a que está expuesta y que enfrenta la entidad por cada proceso crítico y área operativa y de apoyo, la evaluación y valoración de los riesgos identificados, las medidas adoptadas para controlar el riesgo operativo materializado y sus consecuencias (refiriéndose por lo menos a los aspectos siguientes: evitar el riesgo, reducir su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias, transferir o retener el riesgo),



# SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

## *Año de la Atención Integral a la Primera Infancia*

plazos para su aplicación y responsables de ejecutarlas.

**Artículo 30.** Las Administradoras deben informar anualmente a la Superintendencia, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al corte de cada año, las consecuencias económicas, financieras y reputacionales que ellas enfrentarían derivadas de la materialización de los riesgos identificados. La información descrita en el presente Artículo deberá ser remitida en formato físico y copia en dispositivo de almacenamiento electrónico, sólo lectura.

**Artículo 31.** La Superintendencia podrá requerir a las Administradoras, en el formato que estime más conveniente, toda la documentación e información adicional que considere necesaria para la supervisión de la evaluación del riesgo operativo.

**Párrafo I.-** La Superintendencia podrá requerir a las Administradoras la divulgación de información que considere pertinente relacionada a la gestión del riesgo operativo de forma que los usuarios puedan determinar si la entidad identifica, evalúa, monitorea y controla o mitiga efectivamente este riesgo.

**Párrafo II.** Para los fines de la presente Resolución se considerarán como requerimientos las comunicaciones oficiales, correo electrónico institucional u otro medio de comunicación que esta Superintendencia considere pertinente.

**Artículo 32.** La autoevaluación de riesgo operativo de las Administradoras debe aplicarse anualmente con corte al 31 de diciembre de cada año y remitida a la Superintendencia en formato físico y en dispositivo de almacenamiento electrónico, sólo lectura, durante los primeros treinta (30) días calendarios del año siguiente.

**Artículo 33.** La presente Resolución deroga cualquier otra que le sea contraria en todo o en parte, será de aplicación inmediata y la misma deberá ser publicada y notificada a las partes interesadas para los fines de lugar.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los cinco (5) días del mes de octubre del año dos mil quince (2015).

**Ramón E. Contreras Genao**  
Superintendente de Pensiones