



# RESOLUCIÓN <sup>DDN</sup>

## N° 102

26 de Diciembre de 2017



**RESOLUCIÓN N°**

Santiago,

**VISTOS:** a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia en el N° 1 del artículo 47 de la ley N° 20.255, en relación al artículo 94 del decreto ley N° 3.500, de 1980, y en el artículo 3 del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) El inciso cuarto del artículo 52 del Decreto Supremo N° 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contiene su Reglamento; c) Los artículos 47 y 48 de la ley 20.255; d) El artículo 35 de la ley N° 19.728; e) Los números 4 y 5 del artículo 5 de la ley 20.956, y

### **CONSIDERANDO:**

1. Que la Superintendencia de Pensiones, en adelante "la Superintendencia", es el órgano encargado de la supervisión y regulación del Sistema de Pensiones regido por el D.L. N° 3.500, de 1980, y la ley N° 20.255, en adelante "el Sistema"; del Seguro Obligatorio de Cesantía regulado en la ley N° 19.728, en adelante "el Seguro", y de fiscalizar al Instituto de Previsión Social respecto de los regímenes de prestaciones de las cajas de previsión y del Servicio de Seguro Social, que éste administra;
2. Que para el ejercicio de sus funciones y atribuciones legales, resulta fundamental que la Superintendencia esté en condiciones no sólo de detectar las infracciones o incumplimientos de las obligaciones que la normativa vigente impone a los supervisados, sino también de asegurarse que éstos gestionen adecuadamente los riesgos asociados a su funcionamiento, de modo tal que aminoren su exposición a los mismos, con el objeto de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos que administran y de garantizar la entrega eficiente y oportuna de los servicios, beneficios y prestaciones que la ley establece en favor de sus afiliados y beneficiarios;
3. Que en virtud de lo dispuesto en el N° 20 del artículo 94 del D.L. N° 3.500 de 1980, introducido por la ley N° 20.956, corresponde a la Superintendencia de Pensiones, entre otras funciones, la de "efectuar análisis de riesgos, supervisar la apropiada gestión de los mismos respecto de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía e impartir las instrucciones tendientes a que éstos corrijan las deficiencias que ella observare", para lo cual "la Superintendencia podrá requerir todos los datos y antecedentes que le permitan tomar debido conocimiento de la gestión de riesgos de las entidades antes señaladas";

4. Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 94 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, introducido por la citada ley N° 20.956, el resultado de la evaluación de la gestión de riesgos, a que se ha hecho referencia en el considerando precedente, “se notificará a la respectiva entidad, será fundado y tendrá el carácter de reservado, de manera tal que ni la Superintendencia ni las entidades fiscalizadas podrán difundirlo públicamente” siendo también “reservados aquellos antecedentes en los que se base la evaluación y que no sean públicos”;
5. Que, asimismo, resulta fundamental que la Superintendencia en su labor de fiscalización del Instituto de Previsión Social, pueda analizar los riesgos y supervisar la apropiada gestión de los mismos por parte de dicha institución, en el marco de las atribuciones y potestades que le confiere la ley 20.255;
6. Que para los efectos indicados en los Considerandos precedentes, esta Superintendencia ha elaborado una metodología de Supervisión Basada en Riesgos que permite, sobre la base de criterios uniformes, identificar el perfil de riesgo de los procesos asociados a cada tipo de fiscalizado, como así también, analizar y evaluar la gestión de riesgos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía y del Instituto de Previsión Social, asegurando la debida reserva de los antecedentes en los que se basa, que no sean públicos;
7. Que la metodología de Supervisión Basada en Riesgos que ha elaborado esta Superintendencia y que ha denominado “Modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Superintendencia de Pensiones”, cumple con los requisitos y objetivos señalados en la ley para el cumplimiento de sus funciones; se aplicará a las Administradoras de Fondos de Pensiones, a la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía y, en lo que le sea aplicable, al Instituto de Previsión Social;

**RESUELVO:**

- 1° Apruébase el “*Modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Superintendencia de Pensiones*”, que se transcribe a continuación:

# **Modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Superintendencia de Pensiones**

## ***Introducción***

1. La Superintendencia de Pensiones (SP) es el órgano encargado de la supervisión y regulación del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.
2. La supervisión respecto de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y el Instituto de Previsión Social (IPS), busca resguardar los intereses de los usuarios, velando por:
  - a. La calidad y oportunidad de los beneficios.
  - b. La calidad y oportunidad de la información y del servicio al usuario.
  - c. La rentabilidad y seguridad de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Cesantía.
  - d. La adecuada administración de las cuentas individuales.

## ***Sección I: Supervisión Basada en Riesgos (SBR) en la Superintendencia de Pensiones***

3. La SBR aplicada por la Superintendencia de Pensiones consiste en procesos estructurados orientados a identificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos más críticos que enfrentan los fondos, las administradoras y el IPS, por la vía del análisis de los riesgos asociados a sus procesos y de la evaluación de la gestión de los mismos.
4. Con este enfoque, la Superintendencia evalúa la calidad de la gestión de riesgos de las entidades y con ello define una actitud que orienta las actividades de supervisión hacia las fuentes de mayor exposición, optimizando de este modo el uso de sus recursos.
5. La Supervisión Basada en Riesgos se aplicará a las Administradoras de Fondos de Pensiones, a la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía y al Instituto de Previsión Social en lo que le sea aplicable, considerando la complejidad, naturaleza de sus operaciones, tamaño y necesidades de sus afiliados.

## ***Sección II: Principales elementos de la Supervisión Basada en Riesgos***

6. Para la Superintendencia, uno de los principales objetivos de la SBR es asegurar que las entidades adopten procedimientos eficaces de gestión de riesgo, de manera de cautelar la rentabilidad y seguridad de los fondos de pensiones y de cesantía, la calidad y oportunidad de los beneficios, la calidad y oportunidad de la información y servicio al usuario y la adecuada administración de las cuentas individuales.
7. La arquitectura de la SBR consta de varios componentes. En primer lugar, la entidad supervisada, cuyo deber es asegurar una sólida gestión de riesgos a nivel institucional. En segundo término, la Superintendencia, que establece estándares mínimos para la gestión de

riesgos en las entidades, junto con disponer de un modelo de calificación de riesgos que guía la estrategia y las actividades de supervisión. En tercer lugar se ubican los otros participantes del mercado que tengan la capacidad de influir en las decisiones y acciones de las entidades (por ejemplo, afiliados, auditores, sociedades clasificadoras de riesgo, analistas de mercado, entre otros), favoreciendo la disciplina de mercado.

8. El enfoque de SBR tiene la característica de ser un mecanismo de supervisión integral y preventivo. Es integral, ya que incorpora la revisión de todos los riesgos relevantes en cada actividad y, es preventivo, dado que el enfoque de supervisión procura anticiparse a las debilidades en la gestión que las entidades hacen de los riesgos y los controles internos asociados a sus principales procesos operativos, promoviendo su corrección y continuo mejoramiento.

9. La evaluación en el contexto de SBR tiene como propósito caracterizar la capacidad global de la dirección y gestión de las entidades supervisadas para administrar sus riesgos, identificar las principales debilidades y retroalimentar la estrategia de supervisión. Esto requiere lograr un entendimiento acabado del funcionamiento de las instituciones supervisadas, incluyendo su misión y visión de negocios, sus planes y metas estratégicas de largo y mediano plazo, su gobierno corporativo, su estructura organizacional, su ambiente de control interno, sus procesos de gestión de riesgos y sus sistemas de información. De acuerdo a un enfoque preventivo, todos estos elementos definen el contexto en que se deberán evaluar los riesgos y debilidades de la institución.

### ***Sección III: El Proceso de Supervisión***

10. Bajo el enfoque de SBR, el proceso de supervisión de la SP contempla un ciclo anual de cinco etapas:

**Planificación:** corresponde al proceso de asignación de los recursos de fiscalización entre las distintas entidades y áreas específicas teniendo como insumos principales la matriz de riesgos del año anterior y el análisis del entorno.

**Fiscalización:** corresponde a la ejecución de los procesos de fiscalización preventiva, de cumplimiento y de seguimiento.

**Análisis y Documentación:** lo constituye el proceso de recopilación de información para hacer la evaluación integral de riesgo de las entidades. Es un proceso continuo, que se nutre a partir de la obligación de los supervisados de remitir periódicamente información sobre su funcionamiento; con la información y hallazgos de las fiscalizaciones preventivas, de cumplimiento y seguimiento de planes de acción; con los informes extraídos de las diferentes bases de datos y sistemas de información disponibles para control extra situ; con los reportes periódicos de la entidad, y con los resultados y hallazgos, en general, de

todo proceso de fiscalización. El resultado de este análisis se materializa en el Resumen de Evaluación de Riesgos (RER).

**Comunicación:** corresponde al proceso de informe del RER al directorio de la entidad y a la dirección superior del IPS, y requerimiento de los planes de acción que den cuenta del tratamiento de las observaciones y deficiencias representadas.

**Cierre ciclo SBR:** corresponde a la evaluación de la consistencia de los planes de acción con las observaciones representadas por la Superintendencia. Las entidades fiscalizadas deberán remitir a la Superintendencia estados de avance de los planes de acción comprometidos, al 30 de abril, 31 de julio y 30 de noviembre de cada año.

11. El Resumen de Evaluación de Riesgos (RER) es un informe anual que sintetiza los resultados obtenidos en el proceso de evaluación integral de las entidades, consignados en la Matriz de Riesgos. Contiene los principales hallazgos y recomendaciones a cada entidad supervisada, a nivel de procesos. Asimismo, contiene una evaluación de los mitigadores transversales de riesgo, de acuerdo a lo señalado más adelante.

12. La Matriz de Riesgos es la herramienta que permite visualizar en forma compacta el perfil de riesgo de los procesos de la entidad, basada en los resultados de la evaluación que se muestra razonadamente en el RER. Este es el instrumento que la Superintendencia utiliza en el contexto del proceso de evaluación de riesgo integral de las entidades supervisadas, para orientar sus acciones de supervisión.

#### ***Sección IV: El Modelo de Evaluación de Riesgos***

13. El modelo de evaluación de riesgos de las entidades fiscalizadas se resume en las matrices de riesgos que se presentan en el Anexo “Matrices de Riesgos”, al final del presente instrumento.

14. El riesgo neto asociado a cada uno de los principales procesos ejecutados por la entidad fiscalizada, es el resultado de mitigar los riesgos inherentes del proceso con los controles que se aplican a esos riesgos, implementados por la entidad. Se ilustra a través de la siguiente ecuación:

$$\text{Riesgo Inherente} - \text{Mitigador de Riesgo} = \text{Riesgo Neto}$$

#### ***Sección V: Riesgos Inherentes***

15. Los riesgos inherentes están asociados a los procesos clave del negocio de las entidades fiscalizadas.

16. Los procesos clave del negocio para las AFP son: administración de cuentas, inversión de los fondos, beneficios, servicios al afiliado y ventas/publicidad. Los procesos clave del negocio para la AFC son: administración de cuentas, inversión de los fondos, beneficios y servicios al afiliado. Por su parte, los procesos clave de negocio para el IPS son: historial previsional, beneficios y servicios al imponente/beneficiario.

17. Cada uno de los procesos evaluados presentan exposición a distintos tipos de riesgo. La Superintendencia considera las siguientes categorías de riesgos inherentes:

**Riesgo de Crédito:** es la contingencia de que los fondos de pensiones y de cesantía administrados sufran pérdidas económicas debido al no pago en tiempo y forma por los emisores de valores, deudores o contrapartes.

**Riesgo de Mercado:** es la contingencia de que los fondos de pensiones y de cesantía administrados sufran pérdidas económicas debido a cambios adversos en las condiciones de mercado, ya sea precios de los activos, tasas de interés o tipos de cambio.

**Riesgo de Liquidez:** es la contingencia de que los fondos de pensiones y de cesantía sufran pérdidas económicas debido a la imposibilidad de ejecutar la venta de instrumentos financieros a los precios prevalecientes en el mercado, ya sea por el volumen que debe liquidarse para cubrir los compromisos financieros o por situaciones coyunturales del mercado. En el caso del IPS, el riesgo de liquidez se refiere a la falta de acceso en tiempo y forma a las prestaciones por parte de los beneficiarios, debido a una deficiente administración de los recursos financieros.

**Riesgo Fiduciario:** es la contingencia de que el administrador no mantenga el debido cuidado en la gestión de los recursos de los fondos de pensiones y de cesantía, desviándose del interés de los afiliados con perjuicio para los fondos administrados.

**Riesgo Operacional y Tecnológico:** es la contingencia de que los afiliados o beneficiarios no puedan acceder en tiempo y forma a los servicios, beneficios o a una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos, o que enfrenten problemas derivados de la pérdida de información personal, debido a fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas o por eventos externos. Se refiere tanto a las operaciones realizadas con medios de la entidad fiscalizada como a las contratadas con proveedores externos a ella. Incluye la pérdida de información sensible y otras contingencias generadas por fallas en las tecnologías de información y comunicaciones.

**Riesgo Estratégico:** es la contingencia de que una entidad fiscalizada adolezca de falta de capacidad de adaptar su estrategia (esquema operacional y de negocios) ante cambios en el entorno o en la regulación aplicable, impidiendo el acceso en tiempo y forma a los

servicios y prestaciones por parte de los afiliados y beneficiarios o afectando el logro de una adecuada seguridad o rentabilidad para los fondos administrados.

**Riesgo Reputacional:** es la contingencia de pérdida de confianza de los afiliados y beneficiarios en la integridad de la entidad o en el funcionamiento del sistema de pensiones o del seguro de cesantía, debido a una acción, omisión, transacción o inversión ejecutada por ésta.

**Riesgo Legal y Normativo:** es la contingencia de falta de acceso en tiempo y forma a los servicios o beneficios por parte de los afiliados y beneficiarios, debido al incumplimiento de leyes, regulaciones o normas.

**Riesgo de Conducta de Mercado:** es la contingencia de que los afiliados y beneficiarios tomen decisiones desalineadas con sus intereses debido a la falta de información o a la entrega de información parcial, errónea o inoportuna atribuible a la entidad fiscalizada. En el caso de las AFP incluye además malas prácticas comerciales y falta de transparencia en la entrega de información de los productos de ahorro obligatorio y voluntario.

18. La calificación de los riesgos inherentes a los procesos se realizará combinando aspectos cualitativos y cuantitativos, que permitan determinar la probabilidad e impacto de la materialización de un determinado riesgo. Para estos efectos, se definen los siguientes niveles de probabilidad e impacto:

- a. Probabilidad: Baja, Media, Alta y Muy alta.
- b. Impacto: Bajo, Medio, Alto y Muy alto.

19. Combinando ambos criterios se obtiene una tabla de doble entrada que entrega el nivel de riesgo inherente por proceso y riesgo, clasificándolo en: Bajo, Moderado, Medio Alto y Alto.



	Muy alto	Medio Alto	Medio Alto	Alto	Alto
Impacto	Alto	Moderado	Medio Alto	Medio Alto	Alto
	Medio	Bajo	Moderado	Medio Alto	Medio Alto
	Bajo	Bajo	Bajo	Moderado	Medio Alto
		Baja	Media	Alta	Muy alta
					Probabilidad

20. Los riesgos inherentes a cada proceso se combinan a través de ponderadores que permiten obtener un nivel de riesgo inherente global, el que podrá ser: Bajo, Moderado, Medio Alto o Alto. Estos ponderadores dan cuenta de la relevancia de los distintos tipos de riesgos respecto de un determinado proceso y entidad supervisada, son asignados por la Superintendencia y pueden variar en el tiempo. Cuando un tipo de riesgo no aplique a un proceso, el ponderador tendrá valor cero.

**Sección VI: Evaluación de la Gestión de Riesgos**

21. La evaluación de la gestión se realizará en dos dimensiones: transversal y por procesos. La evaluación de la gestión de riesgos en cada proceso se efectuará combinando la evaluación de los mitigadores transversales con la gestión específica del proceso, la coherencia entre ambos y la adecuación de los riesgos netos respecto a los resultados esperados por la Superintendencia de Pensiones.

22. El alcance de la evaluación transversal se refiere a los procesos que la entidad desarrolla y a los riesgos a los que está expuesta. Esta evaluación se realizará con una mirada estratégica de alto nivel de la organización. El resultado de la evaluación transversal será una medida de la eficacia de la estructura organizacional y funcional definida por la entidad, para gestionar sus riesgos y servirá de insumo para la evaluación por procesos. La evaluación transversal comprende:

- i. Directorio y Alta Administración: El Directorio es el responsable de la conducción global de la entidad, de la determinación y evaluación continua o periódica del apetito y tolerancia al riesgo de la entidad y del monitoreo de la gestión de

riesgos de la entidad. Asimismo, la Alta Administración de la entidad es la responsable por la ejecución de las políticas y la orientación estratégica definida por el Directorio y la encargada de tomar decisiones que afectan el desempeño de la gestión de riesgos de la entidad supervisada.

- ii. **Gestión de Riesgos:** Las actividades relacionadas con la gestión de riesgos, consideran la aplicación de procedimientos para monitorear que la política de gestión de riesgos se aplique en la organización de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Directorio o la dirección superior del IPS, asegurando que los controles definidos e implementados por la entidad, minimicen los riesgos identificados. El objetivo de esta función es monitorear que la exposición al riesgo de la entidad esté dentro de los niveles de riesgo aceptados por el Directorio o la dirección superior del IPS y establecer canales de comunicación entre estos, la Administración y los responsables de los procesos, de tal forma que la gestión de riesgos sea concebida como el conjunto de acciones iterativas y permanentes llevadas a cabo por la entidad, para la gestión de sus riesgos. Este ámbito se refiere a la segunda línea de defensa de la organización frente a los riesgos que enfrenta.
- iii. **Auditoría Interna:** La entidad debe contar con una actividad de auditoría interna independiente, que entregue aseguramiento objetivo al Directorio o la dirección superior del IPS, sobre la efectividad de las actividades desarrolladas en el ámbito de la gestión, para ayudar a certificar que los riesgos claves del negocio se gestionen apropiadamente y que el sistema de control interno esté siendo operado de manera efectiva. La auditoría interna corresponde a la tercera línea de defensa de la organización frente a los riesgos que enfrenta.
- iv. **Gestión de las tecnologías de información, de la seguridad de la información, continuidad operacional y externalización de servicios:** Se evaluará la gestión de las tecnologías de información, la gestión de la seguridad, de la continuidad operacional y los procedimientos de externalización de servicios, considerando la definición estratégica de estas áreas, cuyo enfoque transversal dentro de la organización contribuyen a la gestión de riesgos de la entidad.

23. La evaluación de los procesos, se realizará considerando:

- i. **Apetito y/o tolerancia al riesgo y políticas asociadas al proceso.**
- ii. **Diseño del proceso.**
- iii. **Identificación de los riesgos asociados al proceso.**
- iv. **Diseño de las actividades de control.**
- v. **Implementación y ejecución de los controles definidos por los dueños de los procesos o primera línea de defensa.**

- vi. Rol de la actividad de gestión de riesgos en el monitoreo de riesgos asociados al proceso evaluado.
- vii. Rol de la actividad de auditoría interna al evaluar la eficacia de los controles que mitigan los riesgos asociados al proceso.
- viii. Las tecnologías de información, seguridad y continuidad implementadas en el proceso y los controles sobre los proveedores, cuando corresponda.

El control interno de los procesos, incluida la gestión de las tecnologías y seguridad de la información, corresponden a la primera línea de defensa de la organización frente a los riesgos presentes en sus actividades.

24. La calidad de la gestión de riesgos de la entidad se obtendrá combinando la evaluación de cada línea de defensa y la incidencia de éstas en la mitigación del riesgo inherente del proceso evaluado. La calidad de la gestión se evaluará en cuatro niveles: Fuerte, Aceptable, Necesita Mejorar y Débil.

**Sección VII: Riesgo Neto**

25. Como resultado de la evaluación del riesgo inherente global a cada proceso y la gestión de dicho riesgo por la entidad, se obtendrá el riesgo neto para cada proceso, el cual se clasificará en cuatro niveles: Bajo, Moderado, Medio Alto y Alto.

26. El riesgo neto para cada proceso relevante es una función del nivel agregado del riesgo inherente mitigado por la calidad agregada de la gestión de riesgo.

Evaluación de la Gestión de Riesgos		Riesgo Inherente			
		Bajo	Moderado	Medio Alto	Alto
Calidad de Gestión de Riesgos	Fuerte	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado
	Aceptable	Bajo	Moderado	Moderado	Medio Alto
	Necesita Mejorar	Moderado	Medio Alto	Alto	
	Débil	Medio Alto	Alto		

### ***Sección VIII: Respuesta de Supervisión***

27. Las conclusiones que se deriven de la evaluación de los controles o mitigadores asociados a los procesos clave de negocio y su consecuente riesgo neto, se utilizarán para dirigir las actividades de supervisión hacia aquellos de mayor exposición al riesgo y examinar en detalle los componentes que requieren mayor prioridad en su revisión y mejoramiento.

28. La evaluación de riesgo de cada proceso y la evaluación global no serán públicas y las conclusiones de la Superintendencia respecto de tales evaluaciones serán comunicadas a la administración de la entidad fiscalizada, la que tendrá la posibilidad de efectuar observaciones a las mismas. El informe final de la evaluación de riesgo será presentado al Directorio de la entidad o a la dirección superior del IPS.

29. La entidad fiscalizada deberá presentar planes de mejora al supervisor en aquellas áreas que lo requieran, el que podrá acogerlos o efectuar observaciones a los mismos.

30. La Superintendencia adoptará una actitud de supervisión hacia cada componente de la estructura así como respecto a la situación global de la entidad, complementando la evaluación actual con la revisión de su evolución en el tiempo.

31. De acuerdo a la actitud se define una respuesta de supervisión, que se traduce en la planificación del ciclo de supervisión hacia la entidad, la frecuencia, alcance y naturaleza de las supervisiones.

# **ANEXO**

## **MATRICES DE RIESGOS**

# Matriz de Riesgos Administradoras de Fondos de Pensiones

Procesos Ejecutados por las Administradoras	Riesgos inherentes a los Procesos de Negocio de las AFP							Riesgo Inherente Global	Mitigación de Riesgos				Calidad de la Gestión de Riesgos	Riesgo Neto		
	Credito	Mercado	Liquidez	Fabricación	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico		Reputacional	Conducta de Mercado	Mitigación de Riesgos					
											Gestión de Riesgos	Tecnologías de Información			Seguridad de la Información	Continuidad Operacional
Administración de Cuentas																
Recaudación																
Acreditación																
Cobranza																
Contabilidad de los Fondos																
Prevención de lavados de activos y financiamiento del terrorismo																
Evaluación Administración de Cuentas																
Impugnación de los Fondos																
Decisión de Inversión																
Ejecución de inversiones																
Perfeccionamiento de inversiones																
Control de inversiones																
Valorización																
Registro y emisión de recargos a la AFP																
Medición y reporte de los riesgos financieros																
Evaluación Inversión de los Fondos																
Reclamos																
Concesión pensiones contributivas																
Información para concesión beneficios no contributivos																
Pago paralizaciones																
Cancelación Fondos estatales de beneficiarios no contributivos																
OTROS beneficios, CM, Hebrevis, EUD																
Pagos de prima de SAS																
Evaluación Beneficios																
NOVA/AN/ Atribuye?																
Información de las cuentas (incuye cartillas, movimientos, certificados)																
Asesora para construcción de la pensión (selección de fondos, planes de ahorro, beneficios tributarios, simulaciones)																
Atención de reclamos																
Canal Web																
Canal presencial																
Canal telefónico																
Canal redes sociales																
Evaluación Servicios al Afiliado																
Comunicación																
Virtual																
Publicidad																
Evaluación Ventas/PUBLICIDAD																
Publicidad																




# Matriz de Riesgos Administradora de Fondos de Cesantía

Procesos Ejecutados por la Administradora		Riesgos inherentes a los Procesos de Negocio de las AFC							Mitigación de Riesgos				Riesgo Neto											
Credito	Mercado	Liquidez	Risico	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico	Reputacional	Cambio de Perfil	Riesgo Inherente Global					Cantidad de Gestión de Riesgos	Riesgo Neto									
<p>Administración de Fondos de Cesantía</p> <p>Administración de Fondos de Cesantía</p> <p>Administración de Fondos de Cesantía</p> <p>Administración de Fondos de Cesantía</p>									Dirección y Alta Administración				Autoría Interna											
															Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos						
															Tecnologías de Información				Seguridad de la Información		Continuidad Operacional		Externalización	



# Matriz de Riesgos Instituto de Previsión Social

Procesos Ejecutados por el Instituto de Previsión Social	Riesgos inherentes a los Procesos de Negocio del IPS					Riesgo Inherente Global	Mitigación de Riesgos				Calidad de la Gestión de Riesgos	Riesgo Neto	
	Liquidez	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico	Reputacional		Conducta de Mercado	Mitigación de Riesgos					
								Alta Administración	Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos			Gestión de Riesgos
Historial previsional													
Recaudación													
Acreditación													
Cobranza													
Contabilidad y beneficios													
Evaluación Histórica Previsional													
Beneficios													
Concesión pensiones contributivos													
Concesión y revisión de beneficios no contributivos													
Pago pensiones													
Pago beneficios no contributivos a través de otras entidades													
Otros beneficios (bono por hijo, bono reconocimiento, asignación por muerte)													
Evaluación Beneficios													
Servicios al Imponente/ Beneficiario													
Información del historial previsional (incluye cartolas, movimientos, certificados)													
Atención de reclamos													
Canal Web													
Canal presencial													
Canal telefónico													
Canal redes sociales													
Evaluación Sencidos al Imponente/Beneficiario													
Evaluación Global													


 Superintendencia de Pensiones



2° Derógase la Resolución N° 42 de 2010 a partir del día 1° de mayo de 2018.

3° La presente Resolución entrará en vigencia el día 1° de mayo de 2018.

Regístrese, notifíquese y archívese.



**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
Superintendente de Pensiones

**Distribución:**

- Sres. Gerentes Generales de Administradoras de Fondos de Pensiones
- Sr. Gerente General de AFC Chile II S.A.
- Sr. Director Nacional Instituto de Previsión Social
- Sr. Intendente de Fiscalización
- Sra. Intendente de Regulación
- Sr. Fiscal
- Sres. Jefes de División
- Oficina de Partes
- Archivo