



RESOLUCIÓN ^{DDN}

N° 153

23 de Octubre de 2019

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 tercero del artículo 19 y el inciso cuarto del artículo 52, ambos del Decreto Supremo N° 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contiene el Reglamento del decreto ley N° 3.500, de 1980; c) El artículo 48 de la ley 20.255; d) El inciso tercero del artículo 11 y el número 17 del artículo 94, ambos del decreto ley N° 3.500, de 1980; 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”, tiene la supervigilancia administrativa de las Comisiones Médicas e imparte las normas operativas que se requieren para calificar la invalidez. Asimismo, controla que las Comisiones Médicas den debido cumplimiento a las funciones que les correspondan, pudiendo siempre determinar el número de Comisiones que debe funcionar en cada Región e impartir instrucciones acerca de su equipamiento. Asimismo, la Superintendencia tiene la facultad de fiscalizar a las Comisiones Médicas en lo que concierne al examen de las cuentas de entradas y gastos;
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 las Comisiones Médicas, sino también de asegurarse que éstas gestionen adecuadamente los riesgos asociados a su funcionamiento, de modo tal que aminoren su exposición a los mismos, con el objeto de evaluar y calificar adecuada y oportunamente a los solicitantes de una pensión de invalidez;
3. Que, asimismo, resulta fundamental que la Superintendencia en su labor de fiscalización de las Comisiones Médicas, pueda analizar los riesgos y supervisar la apropiada gestión de los mismos por parte de aquéllas, en el marco de las atribuciones y potestades que le confiere el D.L. N° 3.500, de 1980, y su Reglamento;
4. Que para los efectos indicados en los Considerandos precedentes, esta Superintendencia ha actualizado la metodología de Supervisión Basada en Riesgos que la Superintendencia

actualmente aplica a las Administradoras de Fondos de Pensiones, a la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía y al Instituto de Previsión Social, con el objeto de incorporar la supervisión basada en riesgos a las Comisiones Médicas. Lo anterior permitirá sobre la base de criterios uniformes, identificar el perfil de riesgo de los procesos asociados a las Comisiones Médicas, como así también, analizar y evaluar la gestión de riesgos de aquéllas, asegurando la debida reserva de los antecedentes en los que se basa la evaluación, que no sean públicos;

5. Las facultades legales y reglamentarias otorgadas a esta Superintendencia en virtud de las normas consignadas en los Vistos de esta Resolución;

RESUELVO:

- 1° Reemplázase el *"Modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Superintendencia de Pensiones"*, contenido en la Resolución N° 102 de la Superintendencia de Pensiones, por el texto que se acompaña a la presente Resolución:

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), el Instituto de Previsión Social (IPS) y las Comisiones Médicas Regionales y Central, 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, el IPS y las Comisiones Médicas, 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, al Instituto de Previsión Social y a las Comisiones Médicas Regionales y Central, en lo que les sea aplicable, considerando la complejidad, naturaleza de sus operaciones, tamaño de la entidad y necesidades de sus afiliados, beneficiarios y usuarios.

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 o a la dirección o su administración superior, según corresponda, 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. A su vez, los procesos clave de negocio para las Comisiones Médicas son: gestión operativa de solicitudes y apelaciones, evaluación técnico-médica y servicios al usuario.

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, beneficiarios o usuarios 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, beneficiarios y usuarios 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, beneficiarios y usuarios 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, beneficiarios y usuarios, 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
	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
Impacto					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.

Tratándose de las Comisiones Médicas, este rol y aquél señalado en el numeral ii. siguiente, compete a las Administradoras de Fondos de Pensiones en su conjunto, en virtud de la obligación de administrar las Comisiones Médicas, establecida en el artículo 11 del Decreto Ley N° 3.500, de 1980.

- 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 de la entidad o su administración o dirección superior, 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 su administración o dirección superior y establecer canales de comunicación entre estos, la Administración de corresponder 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 a la dirección o su administración superior, 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	Alto
	Débil	Medio Alto	Alto	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 o su administración superior, según corresponda.

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		
	Crédito	Mercado	Liquidez	Fiduciario	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico	Reputacional								Conducta de Mercado	
Administración de Cuentas											Directorio y Alta Administración				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Recaudación																	
Acreditación											Tecnologías de Información				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Cobranza																	
Contabilidad de los fondos											Seguridad de la Información				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo																	
Evaluación Administración de Cuentas											Continuidad Operacional				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Inversión de los Fondos																	
Decisión de Inversión											Auditoría Interna				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Ejecución de Inversiones																	
Perfeccionamiento de inversiones											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Control de inversiones																	
Valorización											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Registro y emisión de reportes a la SP																	
Medición y reporte de los riesgos financieros											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Evaluación Inversión de los Fondos																	
Beneficios											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Concesión pensiones contributivas																	
Información para concesión beneficios no contributivos											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Pago pensiones																	
Conciliación fondos estatales de beneficios no contributivos											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Otros beneficios: CM, Herencia, ELD																	
Pago de prima del SIS											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Evaluación Beneficios																	
Servicios al Afiliado											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Información de las cuentas (incluye cartolas, movimientos, certificados)																	
Asesoría para construcción de la pensión (selección de fondos, planes de ahorro, beneficios tributarios, simulaciones)											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Atención de reclamos																	
Canal Web											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Canal presencial																	
Canal telefónico											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Canal redes sociales																	
Evaluación Servicios al Afiliado											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Ventas/Publicidad																	
Ventas											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Publicidad																	
Evaluación Ventas/Publicidad											Gestión de Riesgos				Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno
Evaluación Global																	



Matriz de Riesgos Administradora de Fondos de Cesantía

Riesgos Inherentes a los Procesos de Negocio de las AFC										Riesgo Inherente Global	Mitigación de Riesgos				Calidad de la Gestión de Riesgos	Riesgo Neto						
Procesos Ejecutados por la Administradora		Credito	Mercado	Liquidz	Fiduciario	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico	Reputacional								Conducta de Mercado					
Administración de Cuentas																						
Recaudación																						
Acreditación																						
Cobranza																						
Contabilidad de los fondos																						
Evaluación Administración de Cuentas																						
Inversión de los Fondos																						
Decisión de Inversión																						
Ejecución de inversiones																						
Perfeccionamiento de inversiones																						
Control de inversiones																						
Valorización																						
Registro y emisión de reportes a la SP																						
Medición y reporte de los riesgos financieros																						
Evaluación Inversión de los Fondos																						
Beneficios																						
Concesión prestaciones																						
Pago prestaciones																						
Otros beneficios (giro único, traspaso a pensión, aporte art. 25 ter, asignaciones familiares)																						
Evaluación Beneficios																						
Servicios al Afiliado																						
Información de las cuentas (incluye cartolas, movimientos, certificados)																						
Asesoría para opción beneficio																						
Atención de reclamos																						
Canal Web																						
Canal presencial																						
Canal telefónico																						
Canal redes sociales																						
Evaluación Servicios al Afiliado																						
Evaluación Global																						



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							
Historial previsional							Alta Administración	Gestión de Riesgos	Tecnologías de Información	Seguridad de la Información	Continuidad Operacional	Auditoría Interna	
Recaudación													
Acreditación													
Cobranza													
Contabilidad y beneficios													
Evaluación Histórica Previsional													
Beneficios								Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	
Concesión pensiones contributivas													
Concesión y revisión de beneficios no contributivos													
Pago pensiones													
entidades													
Otros beneficios (bono por hijo, bono reconocimiento, asignación por muerte)													
Evaluación Beneficios							Alta Administración	Gestión de Riesgos	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	Gestión y Control Interno	
Servicios al Imponente/Beneficiario													
Información del historial previsional (incluye cartillas, movimientos, certificados)													
Atención de reclamos													
Canal Web													
Canal presencial													
Canal telefónico													
Canal redes sociales													
Evaluación Servicios al Imponente/Beneficiario													
Evaluación Global													



Matriz de Riesgos Comisiones Médicas

Procesos Ejecutados por las Comisiones Médicas	Riesgos Inherentes a los Procesos de Negocio de las Comisiones Médicas				Riesgo inherente Global	Mitigación de Riesgos			Calidad de la Gestión de Riesgos	Riesgo Neto
	Operacional y Tecnológico	Legal y Normativo	Estratégico	Reputacional	Conducta de Mercado					
Gestión Operativa de Solicitudes y Apelaciones										
Revisión y asignación del expediente por Presidente										
Citación del interesado para que concurra a CM										
Gestión de plazos de entrega informes interconsultores										
Gestión de la sesión (puesta en tabla de casos)										
Emisión de dictámenes										
Notificación de dictámenes										
Ingreso de apelaciones										
Emisión de resoluciones										
Notificación de resoluciones										
Evaluación Gestión Operativa de Solicitudes y Apelaciones										
Evaluación Técnico-Médica										
Evaluación médicos CM										
Solicitud de exámenes, interconsultas y peritajes										
Evaluación médicos interconsultores										
Otros beneficios										
Elaboración de actas CM										
Evaluación de Evaluación Técnico-Médica										
Servicios al Usuario										
Información al usuario										
Aesoria para apelaciones										
Gestión de reclamos										
Atención presencial										
Evaluación Servicios al Usuario										
Evaluación Global										



2° La presente Resolución entrará en vigencia el día 1º de enero de 2020.

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. Director Ejecutivo Fundación Administración de Comisiones Médicas
- Todas las Comisiones Médicas Regionales y Central
- Sr. Intendente de Fiscalización
- Sra. Intendente de Regulación
- Sr. Fiscal
- Sres. Jefes de División
- Oficina de Partes
- Archivo