



*Directiva SBS*

***N° SBS-DIR-ADM-288-01***

**DEFINICIÓN DE LOS MACRO PROCESOS Y PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
BANCA, SEGUROS y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES**

**I. OBJETIVO**

Establecer los Macro Procesos y Procesos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en adelante Superintendencia, que servirán de base para las iniciativas de mejora y la estandarización de los procesos y procedimientos al interior de la institución, fortaleciendo y fomentando la calidad y eficiencia a través de una mayor integración de las diferentes unidades organizativas, innovando y mejorando continuamente los procesos internos, los cuales, se entiende, deben darse de manera ordenada y prudente para que sean sostenibles en el tiempo y puedan finalmente traducirse en beneficio para la institución.

**II. ALCANCE**

La presente norma tiene como alcance a todas las unidades orgánicas de la Superintendencia.

**III. BASE LEGAL**

- Resolución SBS N° 685-2004 de fecha 07 de mayo de 2004 que aprueba el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI).
- Informe N° 007-2004-UPO de fecha 16 de abril de 2004 que contiene la propuesta inicial de los Macro Procesos y Procesos de esta Superintendencia y fue elaborado por la Gerencia de Organización y Sistemas y la Superintendencia Adjunta de Riesgos.

**IV. NORMAS**

**Metodología Utilizada**

Se ha utilizado el enfoque sistémico para la definición de los Macro Procesos y Procesos de la Superintendencia.

Este enfoque identifica los grandes procesos de las instituciones en un primer nivel (no mayor de 8) al cual se les denomina "Macro Procesos". En un segundo nivel, se identifican a los componentes de los Macro Procesos, denominados "Procesos".



## SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Asimismo, se ha clasificado a los Macro Procesos si son Críticos o son de Administración y Soporte. Los primeros son la razón de ser de la institución, del por qué existe y tienen contacto con nuestros principales usuarios. Los segundos son aquellos que apoyan a los Macro Procesos Críticos al logro de sus objetivos. Este apoyo puede ser en recursos, logística, facilidades tecnológicas, etc.

### Definición de los Macro Procesos de la Superintendencia

Los Macro Procesos son los siguientes:

Macro Proceso 1: Regular.

Macro Proceso 2: Supervisar.

Macro Proceso 3: Administrar la Imagen Institucional y las Relaciones Externas.

Macro Proceso 4: Administrar los Recursos.

Macro Proceso 5: Administrar la Mejora y el Cambio.

Macro Proceso 6: Control Interno.

A continuación se presenta el detalle de cada Macro Proceso.

#### Macro Proceso 1: Regular

Comprende los procesos relacionados a la generación, actualización o depuración de normas que regulan a las entidades supervisadas por la Superintendencia. Está compuesto por los siguientes procesos:

- a. **Proceso 1.1. Generar nuevas normas:** Comprende el proceso de crear una norma externa o modificar una vigente. Este proceso se desarrolla por iniciativa del Departamento de Regulación, producto de la investigación y detección de temas de normas factibles de emitirse, o con un informe elaborado por cualquier área o comisión de la Superintendencia, mediante el cual se propone a la Superintendencia Adjunta de Asesoría Jurídica, la elaboración de una determinada norma para regular a los sistemas supervisados. Este proceso finaliza con la publicación y difusión de la norma en los canales o medios establecidos. Incluye el análisis, diseño y evaluación del impacto de la norma.
- b. **Proceso 1.2. Depurar normas:** Comprende el proceso de eliminar una norma Superintendencia externa vigente. Este proceso se genera por iniciativa del Departamento de Regulación, producto de la detección de circunstancias técnicas o legales de la norma o con un informe elaborado por cualquier área o comisión de la Superintendencia, mediante el cual se propone su eliminación a la Superintendencia Adjunta de Asesoría Jurídica la cuál finaliza con su publicación y difusión a través de los canales o medios establecidos.

#### Macro Proceso 2: Supervisar

La supervisión consiste en verificar de manera permanente el cumplimiento de las normas así como la aplicación de prácticas prudenciales por parte de las personas naturales y jurídicas bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia, tanto de manera individual como de manera consolidada.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Asimismo, comprende los procesos asociados al ingreso y salida de personas naturales y jurídicas bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia, diferenciando las salidas ordenadas o planificadas del sistema de aquellas derivadas de la aplicación de regímenes especiales.

Finalmente, comprende el proceso de sanción a aplicar cuando la persona natural o jurídica realiza operaciones que debieron haber sido autorizadas por la Superintendencia o no cumplen con la normativa vigente.

Está compuesto por los siguientes procesos:

- a. **Proceso 2.1. Supervisar Entidades en Operación:** Comprende los procedimientos de supervisión realizados desde la Superintendencia (Extra Situ) y en las entidades supervisadas (In Situ). En el alcance de este proceso están los procedimientos de autorización, evaluación periódica, seguimiento y visita de inspección.

Para los procedimientos Extra Situ, en el caso de autorización, éstos se inician con la solicitud realizada por la entidad supervisada y finaliza mediante una Resolución u Oficio autorizando o denegando la solicitud presentada. En lo que respecta a la evaluación periódica, ésta se realiza mediante la emisión de Informes de Evaluación y Seguimiento de las entidades y sistemas supervisados. La labor de supervisión a las entidades determina la atención a los requerimientos de las empresas que se realiza en coordinación con los demás Órganos de Línea. Previa a la Visita de Inspección, se desarrolla el planeamiento y elaboración de la Directiva de Visita, emisión de los Oficios de requerimiento de Información y presentación del Jefe de Visita a la empresa supervisada.

Los procedimientos In Situ consisten en ejecutar la Visita de Inspección en base a la Directiva de Visita y finalizan con la entrega del Oficio y el Informe de Visita de Inspección a la entidad supervisada.

- b. **Proceso 2.2. Supervisar Regímenes Especiales (Empresas):** Comprende los procedimientos especiales de supervisión a entidades que tienen problemas por exposición al riesgo o por deterioro de los activos y pasivos.

Los Regímenes Especiales son:

- Régimen de Inestabilidad Financiera o Administración Deficiente.
- Régimen de Vigilancia.
- Régimen de Intervención.

- c. **Proceso 2.3. Supervisar Entidades en Liquidación:** Comprende los procedimientos de supervisión Extra Situ y/o In Situ a las Personas Naturales o Jurídicas encargadas de los Procesos de Liquidación, para verificar el cumplimiento de las acciones y obligaciones derivadas de los correspondientes contratos.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- d. **Proceso 2.4. Evaluar las autorizaciones de transformación, fusión, escisión o reorganización de las entidades supervisadas:** Comprende los procedimientos de evaluación de las solicitudes presentadas por entidades supervisadas en actividad para realizar cambios en su organización (transformación, fusión, escisión o reorganización). Se inicia con la solicitud presentada por las entidades supervisadas y finaliza con la resolución de autorización o el oficio que deniega la solicitud.
- e. **Proceso 2.5. Evaluar el Ingreso de Nuevos Supervisados:** Comprende los procedimientos de evaluación para el ingreso de personas naturales o jurídicas a los sistemas supervisados por la Superintendencia. Se inicia con la solicitud presentada por el postulante, finalizando con la resolución de autorización de funcionamiento o el oficio que deniega la solicitud.
- f. **Proceso 2.6. Administrar la Salida de Supervisados:** Comprende los procedimientos de salida del sistema de las entidades supervisadas de manera ordenada a iniciativa propia o por mandato de esta Superintendencia. En el primer caso, se inicia con la solicitud presentada por los supervisados y en el segundo a requerimiento de la Superintendencia, finaliza con la resolución de liquidación y/o extinción de la empresa.
- g. **Proceso 2.7. Sancionar:** Comprende los procedimientos referidos a sancionar las infracciones cometidas a la normativa externa por las personas naturales y jurídicas, bajo supervisión de la Superintendencia, así como por otras personas que sin ser supervisados, la sanción por determinadas infracciones haya sido asignada a la SBS (empleadores en el caso del SPP, peritos valuadores del REPEV, etc.). Se empieza con la remisión del Oficio de inicio del proceso sancionador (el cual puede estar sustentado en un informe o investigación previa) a la persona que ha cometido la infracción, para hacerle conocer el comienzo del procedimiento sancionador y pueda hacer la formulación de los descargos pertinentes, finalizando con una Resolución en la cual se determina la sanción a aplicar. Este proceso comprende las reconsideraciones y apelaciones correspondientes, de ser el caso, y la instancia final. El informe previo puede ser elaborado en base a una denuncia, reclamo, queja u observación detectada en la Supervisión Extra Situ o In Situ.

### **Macro Proceso 3: Administrar la Imagen Institucional y las Relaciones Externas.**

Comprende los procedimientos relacionados al cuidado de la imagen institucional de la Superintendencia ante las instituciones privadas, públicas y el público en general. Incluye los procesos relacionados a la absolución de consultas, la atención de reclamos o denuncias y la entrega de información, no sujeta a restricción conforme a las normas de reserva de información contenidas en la Ley N° 26702, solicitada por personas naturales o jurídicas, o generada por la Superintendencia como parte de sus labores ordinarias.

Asimismo, involucra la difusión o comunicación de información al interior de la organización, a las empresas supervisadas y al público, a través de medios electrónicos o los medios de comunicación pública. Finalmente, están los procedimientos relacionados a la creación y mantenimiento de relaciones, con organismos o instituciones locales o internacionales. Está compuesto por los siguientes procesos:



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- a. **Proceso 3.1. Atender requerimientos externos:** Comprende los procedimientos de atención de consultas, solicitudes de información, denuncias y reclamos del público, de las entidades supervisadas y otras entidades públicas. Se inicia con la presentación de la solicitud y termina con la entrega del Oficio o Resolución, dependiendo del tipo de pedido.
- b. **Proceso 3.2. Difundir la información:** Comprende los procedimientos de entrega de información no sujeta a restricción, conforme a las normas de reserva de información contenidas en la Ley N° 26702, solicitada por personas naturales o jurídicas, o generada por la Superintendencia como parte de sus labores ordinarias. Asimismo, la difusión o comunicación interna de información.
- c. **Proceso 3.3. Administrar la Gestión de Cooperación:** Comprende los procedimientos relacionados a la elaboración y suscripción de convenios de cooperación técnica y/o financiamiento con organismos e instituciones nacionales e internacionales.

#### **Macro Proceso 4: Administrar los Recursos.**

Comprende los procesos asociados a la administración de los diferentes recursos con que cuenta la Superintendencia para el cumplimiento de sus objetivos. Está compuesto por los siguientes procesos:

- a. **Proceso 4.1. Administrar los Recursos Humanos:** Comprende los procedimientos relacionados a la planeación, organización, coordinación y control de los procesos de planeamiento, admisión, desarrollo y desvinculación de recursos humanos (actividades de reclutamiento y selección, inducción, administración, capacitación, evaluación, desarrollo de líneas de carrera), servicios de personal, relaciones laborales y bienestar social, logrando dentro de un clima armonioso la mayor contribución y compromiso de los recursos humanos al cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la Superintendencia.
- b. **Proceso 4.2. Administrar los Recursos de Tecnología de Información:** Comprende los procedimientos relacionados a la organización y administración de las actividades relacionadas con la implementación, mantenimiento y operación de los sistemas, la administración de las actividades de soporte técnico, la planeación y establecimiento de la metodología y estándares para el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos, la implementación de los planes y/o medidas de seguridad necesarios que permitan proteger la información, software y hardware de un uso indebido al señalado por la normativa vigente ya sea por agentes internos o externos a la Superintendencia, el aseguramiento de la continuidad de los principales Sistemas e Información utilizados por las áreas y la supervisión de la adquisición de nuevo software y la renovación de equipos de cómputo.
- c. **Proceso 4.3. Administrar los Recursos Financieros:** Comprende los procedimientos relacionados a la administración de los recursos económicos y financieros de la Superintendencia, procurando la atención oportuna de las operaciones financiero-contables y el equilibrio de los fondos de la Superintendencia.



- d. **Proceso 4.4. Administrar los Recursos Físicos y Servicios:** Comprende los procedimientos relacionados a la entrega de los elementos materiales y servicios que son utilizados por las áreas de la Superintendencia; la verificación periódica de los bienes, con el objeto de establecer si son empleados para los fines que fueron adquiridos. Asimismo, verificar que se encuentren en condiciones adecuadas y que no signifiquen riesgo de deterioro o despilfarro, así como la constitución de prácticas que salvaguarden apropiadamente los recursos de la Superintendencia y fortalezcan los controles internos.
- e. **Procesos 4.5. Administrar la Información y Documentación:** Comprende los procedimientos relacionados a la administración del Archivo Central de la institución, los archivos de cada área, la Biblioteca institucional, la información electrónica y el proceso de Trámite Documentario.

#### **Macro Proceso 5: Administrar la Mejora y el Cambio.**

Incluye los procesos asociados a la formulación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico y el Presupuesto de la Superintendencia. Asimismo, comprende las mejoras en los procesos y los sistemas, así como la gestión de proyectos. Está compuesto por los siguientes procesos:

- a. **Proceso 5.1. Administrar el Proceso Estratégico y el Presupuesto:** Comprende los procedimientos relacionados a la formulación, consolidación, monitoreo, evaluación y actualización del Plan Estratégico Institucional y los planes de acción u operativos; y la formulación, proposición, aprobación del proyecto de presupuesto, la ejecución y evaluación presupuestaria y las modificaciones, reprogramaciones o reformulaciones presupuestales a que hubiere lugar, como consecuencia de las evaluaciones respectivas.
- b. **Proceso 5.2. Mejorar los Procesos y Sistemas:** Comprende los procedimientos relacionados a la evaluación, adecuación y actualización de la estructura, funciones, procesos, procedimientos y sistemas de la Superintendencia, orientados a mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos humanos, financieros y materiales; y la elaboración de documentos normativos internos, manuales de organización y funciones, y documentación de los procesos y procedimientos de los diversos órganos de la Superintendencia.

#### **Macro Proceso 6: Control Interno.**

Comprende la administración de los riesgos de procesos, de personas, de tecnología de información y externos de la Superintendencia. Asimismo, involucra la auditoría ejecutada en la Institución a cargo de los entes del Sistema Nacional de Control.

Está compuesto por los siguientes procesos:

- a. **Proceso 6.1. Administrar los Riesgos Operativos:** Comprende los procedimientos relacionados a la elaboración, desarrollo, implementación y control de los riesgos operativos de la Superintendencia.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- b. **Proceso 6.2. Auditoría:** Efectuar el control gubernamental en cumplimiento de las normas del Sistema Nacional de Control.

### **Aplicaciones**

La identificación de los macro procesos y procesos de la Superintendencia servirá de base y/o apoyo para la ejecución de las siguientes acciones programadas o en marcha al interior de la organización:

La formulación y ejecución de acciones para enfrentar los requerimientos y retos que el Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II) representa para la Superintendencia.

La ejecución de una labor de supervisión asociada a los principales procesos del Sistema Financiero, Sistema de Seguros y Sistema Privado de Pensiones.

El fortalecimiento y la constante revisión del marco normativo emitido por la Superintendencia, a fin de actualizarlo y adecuarlo a estándares internacionales en concordancia a la realidad nacional.

La identificación y administración de los riesgos que como ente supervisor enfrenta la Superintendencia para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La formulación y ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información que atienda los requerimientos de la organización en materia informática.

La estandarización, clasificación y ordenamiento de los procesos y documentos de la institución.

### **Diagramas, Esquemas y Matrices**

Se tienen los siguientes documentos:

Diagrama de los Macro Procesos de la Superintendencia: Este diagrama presenta los Macro Procesos clasificados en Críticos y de Administración y Soporte.

Esquema General de interrelación de los Macro Procesos de la Superintendencia: Este esquema presenta los Macro Procesos y su relación con los usuarios.

Matriz de Procesos. Esta matriz presenta los Macro Procesos y Procesos de la Superintendencia.

### **Disposiciones Complementarias**

Encargar a la Gerencia de Planeamiento y Calidad la actualización y desagregación de estos Macro Procesos y Procesos, en coordinación con las diferentes áreas de la Superintendencia.

La aprobación de la desagregación de los Macro Procesos corresponde al Superintendente Adjunto de Administración General, a propuesta de la Gerencia de Planeamiento y Calidad.

### **Disposición final**



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

La presente directiva entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación y deja sin efecto las normas internas que se opongan.

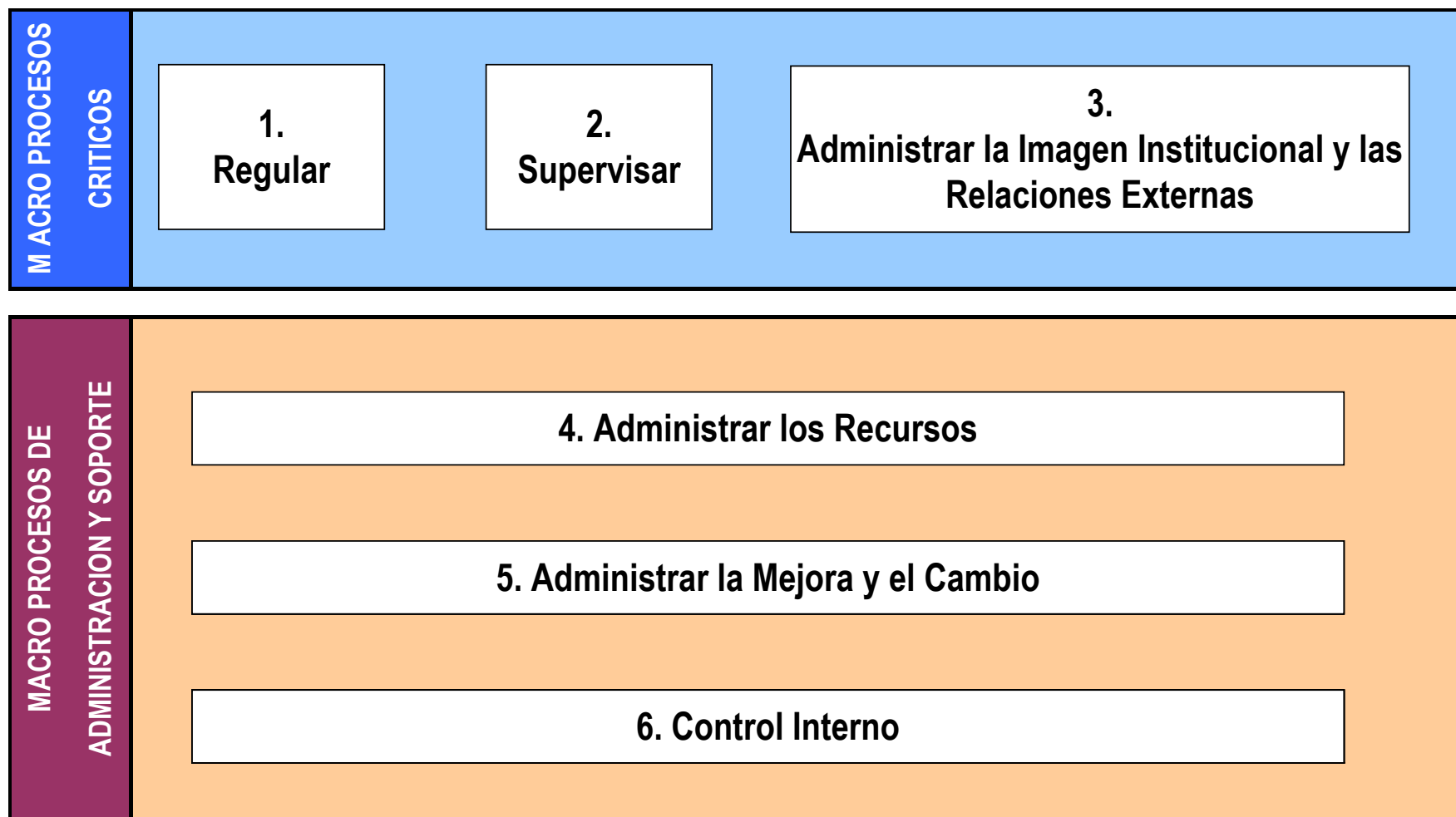
**JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones





**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

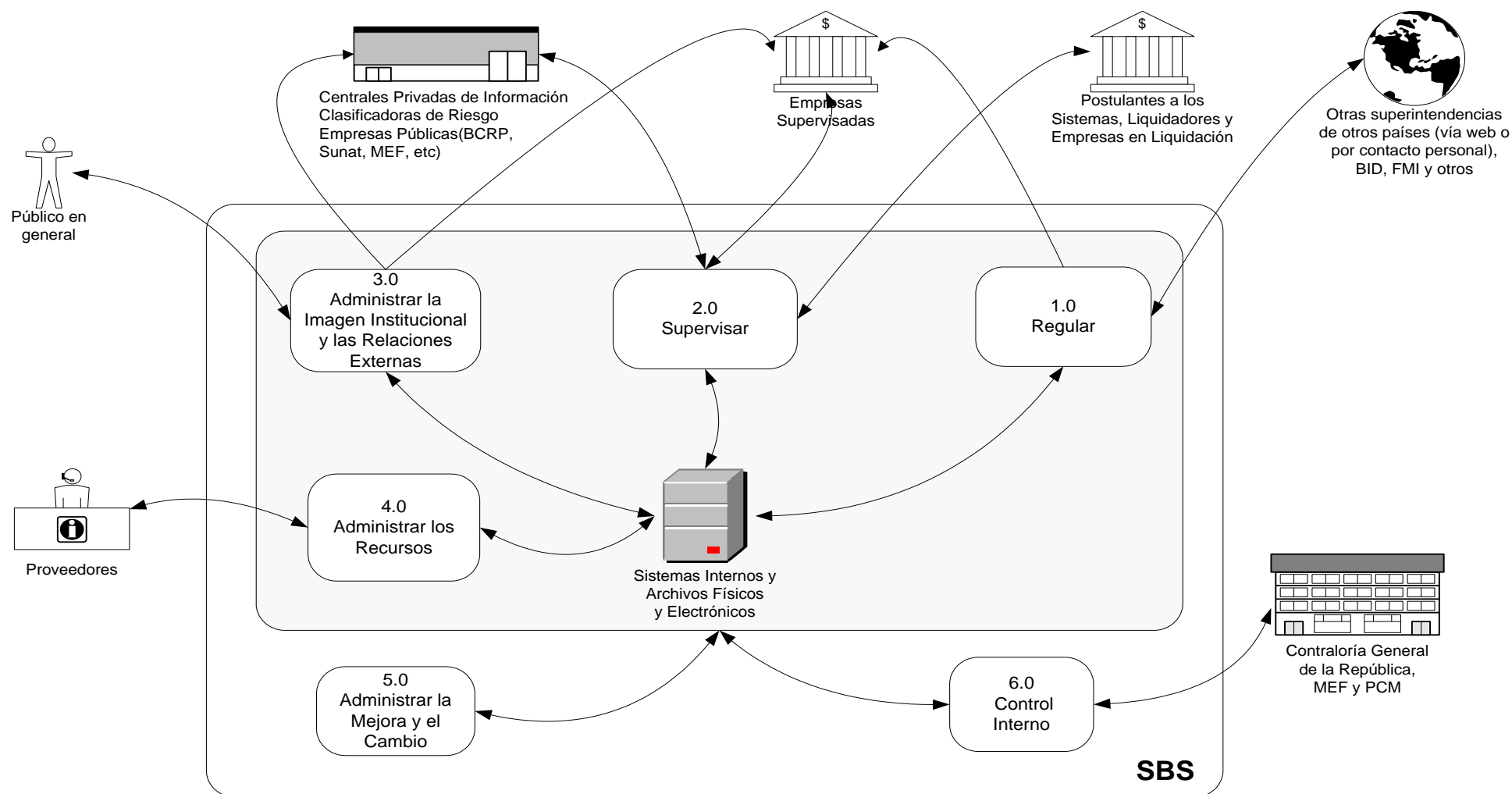
**4.4.1. Diagrama de los Macro Procesos de la Superintendencia.**





## SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

### 4.4.2. Esquema General de interrelación de los Macro Procesos de la Superintendencia.





**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

**4.4.3. Matriz de Procesos de la Superintendencia.**

Macro Proceso	Proceso
1. Regular	1.1. Generar nuevas Normas.
	1.2. Depurar Normas.
2. Supervisar	2.1. Supervisar Entidades en Operación.
	2.2. Supervisar Régimenes Especiales (Empresas).
	2.3. Supervisar Entidades en Liquidación.
	2.4. Evaluar las Autorizaciones de Transformación, Fusión, Escisión o Reorganización de las Empresas Supervisadas.
	2.5. Evaluar el Ingreso de Nuevos Supervisados.
	2.6. Administrar la Salida de Supervisados.
	2.7. Sancionar.
3 Administrar la Imagen Institucional y las Relaciones Externas.	3.1. Atender Requerimientos Externos.
	3.2. Difundir la Información.
	3.3. Administrar la Gestión de Cooperación.
4 Administrar los Recursos.	4.1. Administrar los Recursos Humanos.
	4.2. Administrar los Recursos de Tecnología de Información.
	4.3. Administrar los Recursos Financieros.
	4.4. Administrar los Recursos Físicos y Servicios.
	4.5. Administrar la Información y Documentación.
5 Administrar la Mejora y el Cambio	5.1. Administrar el Proceso Estratégico y Presupuestario.
	5.2. Mejorar los Procesos y Sistemas.
6 Control Interno.	6.1. Administrar los Riesgos Operativos.
	6.2. Auditoría