

FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS

Versión 1.0
Mayo de 2025

 FCPCJSSB	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGSPT-CR-004 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS	

1. Propósito

El propósito de este manual es establecer directrices para la selección, gestión y supervisión de servicios provistos por terceros, asegurando que estos servicios cumplan con los requisitos de calidad, seguridad y cumplimiento normativo del Fondo.

2. Alcance

Este manual aplica a todos los contratos y acuerdos con proveedores externos que proporcionan servicios a la organización, incluyendo, pero no limitándose a servicios de TI, consultoría, outsourcing y mantenimiento.

3. Definiciones

- Proveedor Tercero: Cualquier entidad externa que proporciona servicios a la organización bajo un contrato o acuerdo.
- Servicio: Cualquier actividad o función proporcionada por un proveedor tercero que es esencial para el funcionamiento de la organización.

4. Responsabilidades

- Responsable de Gestión de Proveedores: Encargado de la selección, contratación y supervisión de proveedores terceros, así como de la evaluación continua del desempeño. La responsable es la representante legal.
- Responsable de Contrato: Persona designada para gestionar el contrato específico con el proveedor y asegurar el cumplimiento de los términos acordados. La persona que se designe conforme a la naturaleza del contrato, pudiendo ser inclusive la misma representante legal.
- Usuarios Internos: Deben comunicar a través de correo electrónico cualquier problema o preocupación relacionada con los servicios provistos por terceros a la responsable de gestión de proveedores.

5. Selección y Contratación de Proveedores

1. Evaluación de Necesidades:

- Definir claramente los requisitos y expectativas para el servicio que se desea contratar.
- Realizar una evaluación de riesgos para determinar el impacto potencial de la contratación del proveedor.

2. Selección de Proveedores:

- Realizar un proceso de selección basado en criterios objetivos como experiencia, capacidad técnica, costos y referencias.
- Evaluar la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos de la organización en términos de calidad, seguridad y cumplimiento normativo.
- Para el efecto se debe tomar como referencia los requisitos establecidos en la norma de riesgo operativo emitida por la Superintendencia de Bancos, artículo 23, numeral 1, en lo relativo a las actividades previas a la contratación:

	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGSPT-CR-004 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS	

- a) Evaluación de la experiencia de la empresa y de su personal;
- b) Evaluación financiera para asegurar la viabilidad de la empresa durante todo el período de contratación previsto;
- c) Análisis de informes de auditoría externa, si los tuviere;
- d) Evaluación de la capacidad del servicio, instalación y soporte e historial del desempeño con base en los requisitos de la entidad controlada;
- e) Evaluación de la capacidad logística de la empresa, incluyendo la infraestructura física y tecnológica y recursos humanos;
- f) Análisis del riesgo reputacional de la empresa; y,
- g) Gestión de riesgos asociados a los servicios críticos provistos por terceros, que garanticen la gestión de seguridad de la información incluyendo ciberseguridad y la gestión de la continuidad del negocio, en función a la naturaleza del servicio contratado.

3. Contratación:

- Formalizar el acuerdo a través de un contrato escrito que detalle los términos y condiciones, incluyendo responsabilidades, plazos, niveles de servicio y mecanismos de resolución de disputas.
- Incluir cláusulas específicas para la protección de datos y la confidencialidad, en caso de que sea relevante.
- Para este efecto se debe tomar como referencia los requisitos establecidos en la norma de riesgo operativo emitida por la Superintendencia de Bancos, artículo 23, numeral 2, en lo relativo a las actividades que aseguren la contratación de servicios en función de los requerimientos del Fondo, y garanticen que los contratos incluyan, como mínimo, las siguientes cláusulas:
 - a) Niveles mínimos de calidad del servicio acordado.
 - b) Garantías financieras y técnicas, tales como: buen uso del anticipo, fiel cumplimiento del contrato, buen funcionamiento y disponibilidad del servicio, entre otros.
 - c) Multas y penalizaciones por incumplimiento.
 - d) Personal suficiente y calificado para brindar el servicio en los niveles acordados.
 - e) Capacitación, en los casos que aplique, del servicio contratado y entrega de toda la documentación que soporta el proceso o servicio asociado a los procesos críticos.
 - f) Seguridad de la información incluyendo Ciberseguridad y protección de datos personales sobre la gestión de información usada de la entidad controlada en la provisión del servicio proporcionado por el proveedor.
 - g) Derechos de propiedad intelectual, cuando aplique.

 FCPCJSSB	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGSPT-CR-004 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS	

h) Definición del equipo de contraparte y administrador del contrato tanto de la entidad controlada como del proveedor.

i) Definición detallada de los productos y servicios a ser entregados por el proveedor.

j) Cumplimiento por parte del proveedor de las políticas que establezca la entidad controlada, las cuales deben incluir, al menos, la norma expedida por la Superintendencia de Bancos, aplicable en función del servicio a ser contratado.

k) Facilidades para la revisión y seguimiento del servicio prestado a las entidades controladas, por parte de la unidad de auditoría interna u otra área que estas designen, así como de los auditores externos y la Superintendencia de Bancos, en aquellos procesos definidos como críticos.

l) Informes de auditoría externa sobre el cumplimiento de los aspectos relacionados con la seguridad de la información y continuidad del negocio referidos en la presente norma, practicados por personal o empresas independientes con experiencia acreditada en el ramo emitidos en el último año; o, certificaciones en temas de Seguridad de la Información incluida ciberseguridad y continuidad del negocio, vigentes obtenidas ante certificadoras acreditadas, el alcance de los informes o certificaciones debe ser aplicable al servicio contratado.

6. Gestión y Supervisión del Servicio

1. Monitoreo del Desempeño:

- Establecer métricas y criterios para evaluar el desempeño del proveedor.
- Realizar revisiones periódicas del desempeño del proveedor y del cumplimiento del contrato.

2. Comunicación y Coordinación:

- Mantener una comunicación continua y efectiva con el proveedor para resolver problemas y coordinar actividades.
- Establecer reuniones regulares para revisar el estado del servicio y abordar cualquier problema o preocupación, dejando evidencia de lo actuado a través de actas suscritas por los asistentes.

3. Gestión de Incidentes o Problemas:

- Cualquier incidente o problema relacionado con los servicios provistos por terceros será manejado a través de lo establecido en el manual de gestión de incidentes y problemas.
- Documentar y reportar incidentes o problemas, coordinar con el proveedor para su resolución. Esto conforme lo establecido en el manual de gestión de incidentes y problemas.

7. Cumplimiento y Seguridad

1. Cumplimiento Normativo:

Luis Cordero 7-19 y Leónidas Plaza, Ed. Zalsburg - Mezanine Telfs.: (593-2) 2549513 (593) 2234122
fondocomplementariosbs@gmail.com

Quito- Ecuador

	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGSPT-CR-004 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS	

- Asegurarse de que el proveedor cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo requisitos de protección de datos y seguridad.
- Realizar auditorías o evaluaciones de cumplimiento si es necesario.

2. Seguridad de la Información:

- Establecer medidas para proteger la información sensible y garantizar la seguridad de los datos manejados por el proveedor.
- Revisar y actualizar regularmente los controles de seguridad en función de las amenazas emergentes.

8. Revisión y Terminación del Contrato

1. Revisión Periódica:

- Revisar periódicamente el contrato y el desempeño del proveedor para determinar si se deben realizar ajustes o renovaciones.
- Evaluar la necesidad de continuar con el proveedor y considerar alternativas si es necesario.

2. Terminación:

- Definir los procedimientos para la terminación del contrato, incluyendo la notificación previa, la transferencia de responsabilidades y la gestión de la salida del proveedor.
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos contractuales y se gestionan adecuadamente los aspectos de la terminación.

9. Documentación y Registros

- Mantener una documentación completa y actualizada de todos los contratos, acuerdos, evaluaciones, revisiones y comunicaciones relacionadas con los servicios provistos por terceros.
- Asegurar que todos los registros se almacenan de manera segura y se mantienen disponibles para auditorías y revisiones.

10. Cumplimiento de la Política y Procedimientos

- Todos los empleados, responsables de contratos y equipos de gestión de proveedores deben cumplir con lo establecido en el presente manual.
- El incumplimiento puede resultar en medidas disciplinarias o acciones correctivas según las normativas internas del Fondo.

	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGSPT-CR-004 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS	

Dado en la ciudad de Quito DM., el 12 de Junio de 2025

Ing. Isabel Mercedes Arroyo Cajas
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION DEL FCPC
DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

LO CERTIFICO, Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de agosto de 2025

Elaborado por:	Comité de Riesgos	Acta Nro.: FCPCJCSSB-CR-2025-004-A de 29 de mayo de 2025
Aprobado por:	Consejo de Administración	Acta Nro.: FCPCJCSSB-CA-2025-011-A de 12 de junio de 2025

CONTROL DE REVISIONES

Número de revisión	Fecha	Motivo	Aprobado por	Número de Acta y resolución
Versión 1.0	May-2025	Emisión	Comité de Riesgos	FCPCJSSB-CR-2025-04-A
Versión Final	Jun-2025	Aprobación	Consejo de Administración	FCPCJSSB-CA-2025-011-A