

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



MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

Versión 1.0
Abril de 2025

 FCPCJSSB	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGIP-CR-001 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	

1. Propósito

El propósito de la presente política es establecer directrices para la gestión eficaz de incidentes y problemas con el fin de mitigar el impacto en las operaciones para asegurar la continuidad del negocio del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía de los Servidores de la Superintendencia de Bancos.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los partícipes, vocales, empleados, contratistas y demás partes interesadas que tienen acceso a los sistemas de información y recursos del Fondo.

3. Definiciones

- Incidente: Un evento que no forma parte de las operaciones normales del servicio y que puede causar o ha causado una interrupción en el servicio o una reducción en la calidad del servicio.
- Problema: La causa raíz o posible causa subyacente de uno o más incidentes.

4. Responsabilidades

- Equipo de Gestión de Incidentes: Responsable de la coordinación y respuesta a los incidentes, así como de la comunicación con las partes interesadas. Este equipo en el Fondo estará conformado por el representante legal y la representante del área administrativa.
- Equipo de Gestión de Problemas: Encargado de identificar, investigar y resolver problemas subyacentes para prevenir incidentes futuros. Este equipo en el Fondo estará conformado por el representante legal y la representante del área contable.
- Usuarios: Deben reportar inmediatamente cualquier incidente o anomalía al área administrativa o al equipo de gestión de incidentes.

5. Procedimiento de Gestión de Incidentes

1. Detección y Reporte:

- Los incidentes deben ser reportados inmediatamente al área administrativa a través de correo electrónico y mensajería móvil.
- Se documentará la información inicial del incidente, incluyendo la fecha, hora, y descripción del problema, persona(s) involucrada(s) de ser del caso. Para lo cual la persona encargada del área administrativa deberá llevar un registro en formato excel.

2. Clasificación y Priorización:

- Evaluar el impacto y la urgencia del incidente conforme los siguientes criterios: Alto, si la omisión del proceso o actividad podría acarrear pérdidas financieras; Medio: si la omisión pudiera acarrear la paralización de un proceso o actividad del Fondo; y, Baja: si la omisión no acarrea ni pérdidas ni prejuicios para la institución.
- Asignar una prioridad adecuada basada en la evaluación. Conforme los evaluación y clasificación determinada en la viñeta anterior, se procederá a dar la atención con prioridad Alta, Media o Baja, según corresponda.

 FCPCJSSB	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGIP-CR-001 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	

3. Resolución y Recuperación:

- El responsable del área administrativa debe trabajar para resolver el incidente lo más rápido posible.
- Se documentará en el archivo excel la solución aplicada y los pasos tomados para resolver el incidente, según corresponda.

4. Cierre del Incidente:

- Confirmar con el usuario o la parte afectada que el incidente ha sido resuelto de manera satisfactoria. Para lo cual deberá dejar constancia a través de correo electrónico.
- Actualizar el registro en excel de incidentes y archivar la documentación correspondiente.

6. Procedimiento de Gestión de Problemas

1. Identificación de Problemas:

- Los problemas se pueden identificar a partir de incidentes recurrentes o análisis de tendencias. El reporte trimestral de los incidentes lo remitirá la responsable del área administrativa a la responsable del área contable.
- Documentar y clasificar los problemas según su impacto y frecuencia. La responsable del área contable mantendrá un registro de problemas y los clasificará con los mismos criterios aplicados para la clasificación de incidentes, esto es: Alto, si la omisión del proceso o actividad podría acarrear pérdidas financieras; Medio: si la omisión pudiera acarrear la paralización de un proceso o actividad del Fondo; y, Baja: si la omisión no acarrea ni pérdidas ni prejuicios para la institución

2. Investigación y Diagnóstico:

- Realizar un análisis detallado para identificar la causa raíz del problema, se deberá especificar los momentos, personas involucradas, soluciones dadas a los incidentes, entre otra información que pueda ser de interés para el análisis de la causa raíz.
- Utilizar herramientas y técnicas apropiadas para el diagnóstico. A través de la técnica de los 5 porqués (pilar en el sistema de producción de Toyota).

3. Desarrollo e Implementación de Soluciones:

- Diseñar e implementar soluciones para resolver la causa raíz del problema. Las soluciones planteadas se deberán presentar a la representante legal.
- Asegurarse de que las soluciones no afecten negativamente a otros aspectos. La representante legal debe garantizar que las soluciones no afectarán a otras partes del Fondo.

4. Verificación y Prevención:

- Verificar que la solución ha resuelto el problema y que no se presentarán nuevos incidentes relacionados. La verificación de que los problemas están resueltos será

	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJCSSB-MGIP-CR-001 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	

realizada por la responsable del área contable, debiendo reportar a través de correo electrónico a la representante legal.

- Implementar medidas preventivas para evitar la recurrencia del problema. Para el efecto se reunirán los responsables de todas las áreas con la representante legal para proponer las medidas preventivas que aseguren que los mismos problemas no se vuelvan a presentar.

5. Documentación y Comunicación:

- Documentar el problema, su solución y las lecciones aprendidas. Los responsables de las áreas administrativa y contable documentarán conjuntamente los detalles de los incidentes y problemas, así como las soluciones y lecciones aprendidas, para lo cual deberán elaborar sus propios formatos.
- Comunicar los cambios y soluciones a las partes interesadas relevantes. Los responsables de las áreas administrativa y contable deberán poner en conocimiento de la representante legal y este a su vez deberá poner en conocimiento del Consejo de Administración.

7. Revisión y Mejora Continua

- La política y los procedimientos de gestión de incidentes y problemas deben ser revisados periódicamente para asegurar su efectividad y mejorar continuamente. Los cambios a esta política se realizarán cada vez que las personas involucradas lo consideren necesario.
- Se deben realizar auditorías y análisis de incidentes y problemas para identificar áreas de mejora.

8. Cumplimiento

- El incumplimiento de esta política puede resultar en medidas disciplinarias de acuerdo con las normativas internas del Fondo.
- Todos los empleados y colaboradores deben familiarizarse y cumplir con esta política.

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

	FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Código: FCPCJSSB-MGIP-CR-001 Revisión: FINAL Fecha: 12-06-2025
	MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	

Elaborado por:	Comité de Riesgos	Acta Nro.: FCPCJSSB-CR-2025-003-A de 28 de abril de 2025
Aprobado por:	Consejo de Administración	Acta Nro.: FCPCJSSB-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	Abr-2025	Emisión	Comité de Riesgos	FCPCJSSB-CR-2025-003-A
Versión Final	Jun-2025	Aprobación	Consejo de Administración	FCPCJSSB-CA-2025-011-A