



“Año del Fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho”

**CIRCULAR SB:
No. 011 /12**

A las : **Entidades de Intermediación Financiera (EIF).**
Asunto : **Aprobar y Poner en Vigencia el “Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (OUTSOURCING)”.**

Visto : el literal c, Artículo 55 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre del 2002, en lo adelante Ley Monetaria y Financiera, que establece que las entidades de intermediación financiera deben contar con adecuados sistemas de control de riesgos, mecanismos independientes de control interno y establecimiento claro y por escrito de sus políticas administrativas.

Visto : el Reglamento de Riesgo Operacional, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución de fecha 2 de abril de 2009, que establece en su Artículo 37, que las entidades de intermediación financiera deberán notificar previamente y por escrito a la Superintendencia de Bancos, la tercerización de servicios críticos.

Considerando : que la creciente tendencia de subcontratación de actividades a terceros, tiene una incidencia directa sobre el grado de control que pueden tener las EIF y la Superintendencia de Bancos sobre las actividades subcontratadas, lo cual podría aumentar su perfil de riesgo.

Considerando : que el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, ha emitido directrices que definen las bases que deberán tomar los organismos reguladores en la definición de normas para fomentar las buenas prácticas en las entidades financieras, para la contratación o tercerización de sus actividades.

Considerando : que es conveniente establecer los criterios que deberán aplicar las EIF, basados en las mejores prácticas, a fin de proporcionar lineamientos que promuevan controles efectivos que aseguren una adecuada gestión de la actividad objeto de subcontratación y su relación con el proveedor de servicios.

Considerando : que el Marco de Supervisión Basada en Riesgo adoptado por esta Superintendencia de Bancos, se basa en la evaluación de la calidad de la gestión de riesgos para cada actividad significativa; siendo el riesgo operacional una de las categorías de riesgo que deben ser consideradas en la evaluación del perfil de riesgo de la entidad.

Considerando : que el riesgo de tercerización, se recoge como un riesgo operacional asociado al proceso, función o actividad de que se trate, una vez tomada la decisión de subcontratar.

Considerando : que la confianza excesiva en la tercerización puede producir un impacto negativo en la habilidad de las entidades para manejar sus riesgos y monitorear el cumplimiento de sus requerimientos, incrementándose la dependencia que una institución tenga de terceros, lo cual podría aumentar su perfil de riesgo.

Por tanto :

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el Literal e) del Artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre de 2002, ha dispuesto lo siguiente:

1. Aprobar y poner en vigencia el "Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (OUTSOURCING)", el cual se adjunta a la presente Circular, a fin de establecer los lineamientos y proporcionar un marco de referencia para la actuación de las Entidades de Intermediación Financiera, en la tercerización o subcontratación de sus actividades.
2. Disponer un plazo de tres (3) meses, a partir de la entrada en vigencia de la presente Circular, para que las EIF adecúen sus políticas y prácticas de subcontratación de sus actividades, conforme los lineamientos establecidos en el instructivo que se adjunta.



3. Las entidades de intermediación financiera que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular serán pasibles de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley Monetaria y Financiera y el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria, mediante la Quinta Resolución de fecha 18 de diciembre del 2003.
4. La presente Circular deberá ser notificada a la parte interesada en su domicilio social y publicada en la página web de esta Institución www.sb.gob.do, de conformidad con lo establecido en el literal h) del Artículo 4 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la SB dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 emitida por este Organismo en fecha 21 de septiembre del 2010.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre del año dos mil doce (2012).

Rafael Camilo
Superintendente de Bancos

RC/SDC/AS
Depto. de Normas



 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 1 de 17

I. FINALIDAD, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN DEL INSTRUCTIVO

1. FINALIDAD Y ALCANCE

El presente Instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos y proporcionar un marco de referencia para la actuación de las Entidades de Intermediación Financiera, en lo adelante EIF, en la tercerización o subcontratación de sus actividades, en lo adelante tercerización, con el propósito de promover controles efectivos que aseguren una adecuada gestión de riesgos, la relación con el proveedor de servicios y su capacidad para cumplir sus obligaciones, así como, para garantizar el acceso a la información y toda la documentación relacionada a la verificación del cumplimiento de los servicios tercerizados.

Los referidos lineamientos han sido formulados, en virtud de las disposiciones contenidas en el Artículo 37 del Reglamento de Riesgo Operacional y su Instructivo de Aplicación, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución de fecha 2 de abril de 2009, y conforme a las mejores prácticas internacionales emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

En la aplicación de los siguientes lineamientos, se establecen una serie de consideraciones, que abarcan los programas de gestión de riesgos de las actividades tercerizadas, las condiciones que deberán cumplir los acuerdos de tercerización, la notificación de los acuerdos a la Superintendencia de Bancos y de la evaluación a dichos acuerdos, entre otros aspectos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente Instructivo son de aplicación a las Entidades de Intermediación Financiera siguientes:

- a. Bancos Múltiples;
- b. Bancos de Ahorro y Crédito;
- c. Asociaciones de Ahorros y Préstamos;
- d. Corporaciones de Crédito
- e. Banco Nacional de Fomento de la Vivienda y la Producción; y
- f. Otras entidades que la Junta Monetaria considere que deban ser incluídas.

II. DE LA TERCERIZACION O SUBCONTRATACION (OUTSOURCING)

Las EIF podrán realizar en forma selectiva y restrictiva la tercerización de sus actividades, funciones y procesos para el logro de sus objetivos corporativos; siempre y cuando los mismos representen una ventaja significativa en términos de innovación tecnológica, especialización, costos o incremento en la competencia.

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p>INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS</p>
<p>INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)</p>	<p>Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 2 de 17</p>

Sin embargo, la responsabilidad final de la rendición de cuentas de las actividades tercerizadas, continuará recayendo sobre la Alta Gerencia y el Consejo.

A los efectos del presente Instructivo, un contrato de tercerización es un acuerdo entre la EIF y un proveedor de servicios, mediante el cual el prestador ejerce una actividad de negocios, que es, o podría ser, realizada por la propia entidad. Por tanto, se considerará una actividad de tercerización, tanto aquellas operaciones ejecutadas por un tercero, como las provistas por una filial de un Grupo Financiero.

Antes de decidir la tercerización de una actividad o servicio, las EIF deberán identificar todos los riesgos potenciales asociados que son necesarios gestionar. Aun cuando el riesgo operacional es el que se presenta en forma más frecuente, las entidades deberán considerar los demás riesgos asociados que pueden afectar la tercerización, entre los cuales, se incluyen: el riesgo estratégico, reputacional, de cumplimiento, de país, de concentración y contractual, entre otros.

En el anexo I del presente Instructivo, y sin limitar el alcance de las actividades tercerizadas, se incluyen ejemplos de los servicios que pueden ser contratadas mediante acuerdos de tercerización.

1. PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGOS.

Las EIF, deberán establecer un programa específico de gestión de los riesgos de tercerización, que sirva para el control de estas actividades. Este programa deberá incluir:

- a) Determinación de la materialidad de la actividad objeto de tercerización, y
- b) Las políticas y procedimientos para la gestión y control del riesgo, tanto internos, como de la propia empresa de servicios.

La gestión de riesgos de tercerización, deberá estar acorde a la materialidad de la actividad subcontratada. En esta evaluación, se deberá considerar la opinión del área encargada de la gestión del riesgo operacional en la entidad.

La entidad deberá incorporar en los reportes de riesgo operacional que realiza para el Consejo o su equivalente, información respecto al funcionamiento de aquellos servicios de procesamiento externo considerados materiales.

1.1. Determinación de la Materialidad:

Todos los acuerdos de tercerización deberán ser sometidos a la evaluación de la materialidad. El grado de materialidad del acuerdo, dependerá de la naturaleza y circunstancia de cada entidad individual.



**INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN
O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)**

Para los propósitos de este Instructivo, la materialidad dependerá del grado hasta el cual el acuerdo tenga el potencial para tener una influencia importante, ya sea cuantitativa o cualitativa, en una línea de negocio significativa o crítica de las operaciones de la entidad.

Sin limitar el alcance de la evaluación, los factores que inciden en la materialidad y en el programa de gestión de riesgos de tercerización a ser considerados por la entidad, deberá incluir los aspectos siguientes:

- a. La importancia del acuerdo para lograr implementar los objetivos del negocio, la estrategia y planes de negocio.
- b. El impacto del acuerdo en las finanzas (ingresos, solvencia, liquidez, financiamiento, capital), la reputación y operaciones de la entidad, o en una línea de negocio significativa, el valor de la marca, entre otros;
- c. La habilidad de la entidad para mantener controles internos adecuados y cumplir con los requerimientos regulatorios, en particular, si el proveedor de servicios presentara problemas;
- d. El costo del acuerdo;
- e. El grado de dificultad y tiempo necesario para encontrar un proveedor alternativo de servicios o de llevar la actividad del negocio "in-house" (a nivel interno), si el proveedor del servicio o grupo de proveedores de servicios afiliados, podría fallar en su desempeño durante un período determinado de tiempo;
- f. La exposición a riesgos adicionales, como resultado de varios acuerdos de contratación externa proporcionados por el mismo proveedor de servicios, que pueda tener una influencia importante - en su conjunto - en la entidad.
- g. Concentración del sector financiero en un proveedor de servicios específico.

Los acuerdos de tercerización que se consideren materiales, deberán ser notificados previamente a esta Superintendencia, antes de llegar a un acuerdo con el proveedor y deberá cumplir fielmente con los criterios establecidos en este Instructivo. Con relación a los acuerdos que no son materiales, la entidad no estará obligada a cumplir el programa de gestión de riesgo descrito en este Instructivo.

La tercerización de las funciones de control de gestión de riesgo, siempre se debe considerar material. Sin embargo, si la EIF recibe tales servicios de otro miembro del grupo económico o financiero al cual pertenece la entidad, tales acuerdos de subcontratación no se consideraran materiales. Para el propósito de este Instructivo, la función de control de gestión de riesgo incluye:



**INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN
O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)**

- Alta Gerencia,
- Gestión de Riesgos,
- Análisis Financiero,
- Cumplimiento; y
- Servicios de Auditoría Interna, en relación con los controles internos de contabilidad, los sistemas financieros, o estados financieros;

Las Entidades de Intermediación Financiera que formen parte de un grupo económico o financiero y realicen acuerdos para la tercerización de actividades, funciones y procesos materiales, deberán considerar el impacto en ella y en sus operaciones consolidadas, como resultado de los acuerdos de tercerización firmados por todas sus subsidiarias y las operaciones de negocios, incluyendo aquellas situadas en jurisdicciones extranjeras. Las EIF deberán asegurarse de que sus subsidiarias y sucursales sigan los lineamientos establecidos en este Instructivo al realizar acuerdos de subcontratación material.

La entidad deberá reevaluar la materialidad de los acuerdos de tercerización, cuando surjan cambios significativos en el volumen o la naturaleza del negocio realizado. Cuando un acuerdo o declaración de trabajo de tercerización, sea sustancialmente modificado, renovado o extendido, y en consecuencia revaluado como material, el mismo deberá cumplir con todos los aspectos incluidos en este Instructivo.

1.2. Políticas y Procedimientos.

El programa de gestión de riesgos, deberá incluir las políticas y procedimientos para gestionar los riesgos más relevantes asociados a la tercerización de sus actividades o servicios. El Consejo será el responsable del establecimiento de estas políticas y su aplicación. Dichas políticas deberán incluir como mínimo, los aspectos siguientes:

- a.** Definir los criterios para la evaluación sobre el tipo de actividades que puedan ser subcontratadas, el riesgo que implica su tercerización, el nivel permisible de múltiples actividades subcontratadas a un mismo proveedor y su nivel de materialidad, según los criterios definidos en el numeral 1.1. que antecede, respecto a la determinación de materialidad.
- b.** Establecer criterios objetivos para la selección del proveedor, debiendo considerar como mínimo los aspectos siguientes:
 - Desempeño financiero y fortaleza;
 - Experiencia y competencia técnica de su gestión para implementar y apoyar la actividad propuesta, y en particular, si el proveedor está certificado en estándares de buenas prácticas internacionales;

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 5 de 17

- Marco de control interno, informes y monitoreo;
 - Estructura de Gobierno Corporativo;
 - Estrategia de Negocios, incluyendo su apoyo en contratistas;
 - Reputación del negocio, quejas y litigios pendientes;
 - Planes de continuidad del negocio;
 - Cobertura de Seguros y;
 - Políticas de Recursos Humanos.
- c.** Previo a cualquier selección, aunque se trate de una renovación, la entidad deberá cerciorarse que el proveedor cumple con los criterios de selección establecido.
- d.** Se deberán incluir además, los criterios para el proceso de debida diligencia sobre el cumplimiento del proveedor de las normativas vigentes de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FI); así como, para la evaluación de las propuestas recibidas, en relación a los requerimientos de la entidad sobre la actividad objeto de subcontratación. En el anexo III, sin limitar el alcance, se enumeran algunos factores o aspectos que deben ser considerados en la evaluación del proveedor de servicio.
- e.** Establecer procedimientos de control y seguimiento en forma permanente a las actividades tercerizadas, según lo descrito en el acápite 2.5., del siguiente numeral 2, que se refiere al monitoreo de las actividades subcontratadas.

Las EIF deberán remitir a la Superintendencia de Bancos, el Manual de Políticas y Procedimientos para la gestión de riesgos de las actividades tercerizadas, y sobre cualquier cambio realizado, a más tardar dentro del plazo de quince (15) días laborables, posteriores a la aprobación por parte del Consejo de Dirección de la entidad u Órgano equivalente.

Antecede

2. CONDICIONES PARA LA TERCERIZACIÓN.

Las Entidades de Intermediación Financiera deberán considerar los criterios mínimos siguientes, para efectuar la tercerización de sus actividades:

2.1. Responsabilidades.

Las actividades realizadas a través de terceros, no libera a las Entidades de Intermediación Financiera de sus responsabilidades presentes y futuras, en relación al cumplimiento de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 de fecha 21 de noviembre del 2002, sus Reglamentos de Aplicación, Instructivos y Circulares

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p>INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS</p>
<p>INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)</p>	<p>Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 6 de 17</p>

emanadas de la Administración Monetaria y Financiera. Asimismo, las entidades deberán asegurarse de que la tercerización no limitará, ni restringirá a la Superintendencia de Bancos de sus facultades de supervisión.

2.2. Confidencialidad.

La EIF deberá tomar las medidas adecuadas para asegurarse que el proveedor del servicio proteja la información confidencial, tanto de la entidad como de sus clientes, a fin de que la misma no sea revelada, intencional o inadvertidamente, a personas no autorizadas de conformidad con el marco legal vigente.

2.3. Continuidad del Negocio.

La EIF deberá verificar que sus proveedores de servicios críticos, cuenten con planes apropiados que aseguren la continuidad de los servicios contratados. Esos planes deben ser probados periódicamente por el proveedor al igual que sus sitios de contingencia, debiendo la entidad tomar conocimiento de dicha actividad, y deberán estar alineados a las políticas de continuidad y seguridad de la EIF.

Por su parte, la entidad también deberá disponer de planes para asegurar la continuidad operacional, ante la contingencia de no contar con dicho servicio externo.

2.4. Acceso a la Información por parte de la Superintendencia de Bancos.

Las EIF deberán establecer en el contrato, que la Superintendencia de Bancos tendrá acceso permanente, sea mediante visitas a los lugares de procesamiento o por vía remota, a todos los datos e información que se procesen, mantengan y generen, a través de la tercerización de servicios, ya sean establecidos en el país o en el exterior.

En el caso de tratarse de un proveedor de servicios establecido en el exterior, la entidad deberá asegurarse de que no existen restricciones legales que pudieran impedir la visita de la Superintendencia al proveedor, o el acceso a la información y a los datos mencionados en el párrafo anterior.

2.5. Monitoreo de las Actividades Subcontratadas.

La Alta Gerencia será responsable de desarrollar mecanismos adecuados para gestionar, monitorear y controlar el riesgo de tercerización, el cual deberá abarcar como mínimo, lo siguiente:

- a) *Monitoreo al Proveedor:* La entidad deberá controlar el desempeño del proveedor y los posibles cambios en los requerimientos durante la vigencia del



contrato. El control deberá comprender como mínimo: el conocimiento y análisis del último estado financiero del proveedor, la observación del entorno de control general de la empresa externa y requerir que los procedimientos operacionales, administrativos y tecnológicos del servicio contratado, se encuentren debidamente documentados.

- b) *Monitoreo del Servicio:* La entidad deberá contar con procedimientos que le permitan controlar el cumplimiento de las cláusulas estipuladas en los contratos. El monitoreo deberá comprender al menos: acuerdos de niveles de servicios, disposiciones contractuales, gestión del riesgo operacional asociado al servicio contratado y posibles cambios a causa del entorno externo.

La evaluación del control ejercido sobre los proveedores y sus servicios, deberá ser realizado a través de revisiones periódicas de la función de Auditoría Interna, o por terceros independientes, especialistas en evaluaciones de control interno. Las EIF deberán notificar dentro de un plazo razonable a la Superintendencia de Bancos, sobre cualquier evento que pueda tener un impacto negativo en la prestación del servicio.

2.6. Actividades que No son Objeto de Tercerización.

Las EIF en ningún caso, podrán tercerizar actividades inherentes a la captación de recursos del público, apertura de cuentas de depósitos y/o valores fuera de las oficinas de la entidad; excepto aquellos que sean colocados a través de un puesto de bolsa, así como, el procesamiento o registro de las referidas captaciones.

3. NOTIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS MATERIALES.

Las entidades de intermediación Financiera, deberán obtener la no objeción de esta Superintendencia de Bancos, previo a efectuar acuerdos de tercerización materiales. A tales fines, las EIF deberán notificar mediante comunicación escrita debidamente motivada, indicando: tipo(s) de servicio(s) tercerizados, los acuerdos y condiciones de la subcontratación, anexando las informaciones y documentos siguientes:

- a) Acta del órgano societario competente con su respectiva nómina de presencia, de acuerdo con los estatutos sociales, en la cual la entidad decida la contratación de tercerización de servicios;
- b) Análisis de la evaluación del riesgo que implica el servicio subcontratado y de la evaluación de la idoneidad del proveedor.



c) Formato de contrato donde se consignen los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes que intervienen en el mismo, en cumplimiento con la normativa vigente y demás formalidades exigidas por derecho común; y

d) Otras informaciones que solicite la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos evaluará, si las informaciones recibidas cumplen con los criterios establecidos en el presente Instructivo, y podrá desestimar la solicitud cuando considere que la entidad no cuenta con políticas, procedimientos y programas de gestión del riesgo apropiados para la tercerización de la actividad.

4. EVALUACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

La Superintendencia de Bancos, evaluará si las políticas y el programa de gestión de riesgos para la tercerización de actividades materiales en las EIF, no obstaculizan la capacidad de la entidad en el cumplimiento de sus compromisos regulatorios. Dicha evaluación abarcará como mínimo, los aspectos siguientes:

- a. Que la entidad cuente con una política que regule la tercerización de sus actividades, debidamente aprobada por el Consejo de Administración.
- b. Que la entidad documente el análisis y evaluación de factibilidad de la tercerización de sus actividades;
- c. Que la entidad desarrolle, implementar y supervisar programas efectivos para la administración continua y adecuada de todos los riesgos inherentes a la tercerización de la actividad o proceso;
- d. Que los acuerdos de tercerización no disminuyan, ni menoscaben su capacidad para cumplir cabalmente las obligaciones con sus clientes y los requerimientos regulatorios de la Superintendencia de Bancos;
- e. Que la entidad efectúe un proceso de debida diligencia respecto al proveedor.
- f. Que las relaciones entre la entidad y el proveedor estén regidas por un contrato escrito que describa claramente todos los aspectos relevantes del acuerdo de prestación de servicios.
- g. Que la entidad establezca y mantenga, en conjunto con el proveedor del servicio, planes de contingencia relacionados con la actividad o proceso.
- h. Que la entidad requiera al proveedor del servicio, que proteja y mantenga la debida reserva sobre toda la información confidencial que le sea proporcionada, tanto de la entidad de intermediación financiera como de sus clientes;

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 9 de 17

- i. Que la entidad cuente con un plan alternativo viable para el supuesto de cesación de servicios del proveedor.

Con los resultados de la evaluación, la Superintendencia de Bancos se pronunciará sobre la misma mediante Circular Administrativa, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario, contado a partir de la fecha que la solicitud se considere completa.

5. SERVICIOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA.

Las Entidades de Intermediación Financiera podrán tercerizar sin necesidad de requerir la autorización previa de la Superintendencia de Bancos, las actividades o servicios siguientes:

- **Actividades de tipo Administrativas:** pago de sueldos, compras, facturación.
- **Recursos Humanos:** selección y contratación de personal fijo y temporal, capacitación, reclutamiento especializado, entrenamientos, Conferencias externas, sistemas de compensación y liquidación.
- **Servicios Generales:** vigilancia, limpieza, seguridad, mantenimiento y reparación de los activos fijos, mensajería, impresión, servicios públicos (correo, luz, agua), mensajería, gas, teléfono.
- **Actividades de Mercadeo:** historial e información crediticia, oferta de productos y servicios bancarios, referencia de clientes, diseño de campañas publicitarias.
- **Servicios de Asesoramiento:** opiniones legales, asesoría de inversión que no son consecuencia directa en las decisiones de la entidad, evaluaciones y consultoría independientes.
- Compra de bienes, productos, software, mantenimiento y soporte de software con licencia; transporte de valores, arrendamiento de flota de transporte, suministro y servicio de equipos de telecomunicaciones arrendados;
- Servicios de banca corresponsal, centros de llamadas, concesión de préstamos.
- Revisiones de auditoría independiente.
- Servicios de información del mercado (por ejemplo, bloomberg, Moody).
- Cualquier actividad autorizada por la Superintendencia de Bancos mediante Circular.

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 10 de 17

6. TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACIÓN TRANSFRONTERIZA

Las EIF que contraten a proveedores fuera del país para realizar actividades significativas propias del giro, deberán considerar, entre otros puntos, los aspectos siguientes:

- a. Evaluar la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de la entidad, según los requerimientos legales o reglamentarios de la jurisdicción extranjera o las prácticas locales de negocios, estándares de contabilidad y entorno legal.
- b. Monitorear las condiciones políticas, sociales, económicas y legales en los países extranjeros donde tienen relaciones contractuales con proveedores de servicio.
- c. Estipular en los contratos, la confidencialidad de la información del cliente de acuerdo con las leyes relevantes, y de los registros de la entidad.
- d. Determinar el país y las leyes que gobernarán esta relación contractual, incluyendo la solución de litigios.

Cuando una entidad desea mantener y procesar información o datos fuera de República Dominicana, antes deberá asegurarse de:

- a. Proporcionar a la Superintendencia de Bancos una descripción detallada de la información o datos que se mantendrá o procesará fuera de República Dominicana, e;
- b. Incluir en el contrato, una cláusula que requiera al proveedor otorgar a la Superintendencia de Bancos acceso a todos los datos de la entidad y la información que ha de procesar o custodiar. Esta cláusula deberá ser extensiva, cuando el proveedor subcontrate los servicios para back-up, recuperación de desastre, para el mantenimiento o procesos.

III. DE LOS CONTRATOS

Todos los acuerdos de tercerización materiales, deberán estar debidamente documentados por contratos o acuerdos suscritos en español. Para todos los acuerdos de contratación, ya sean transitorios, intragrupalos o externos, se deberán definir los estándares de servicios o sanciones por una falla de cualquiera de las partes para honrar los términos del mismo. Los contratos deberán considerar como mínimo los siguientes aspectos:



- 1. Naturaleza de las Actividades.** Definir claramente la naturaleza y alcance de las actividades del contrato que serán tercerizadas, su frecuencia, contenido y lugar donde se presta el servicio.
- 2. Identificación del Proveedor.** Deberá proporcionar datos que permitan la identificación del proveedor contratado.
- 3. Nivel de Servicio y Estándares de Desempeño.** Puntos claves a considerar:
 - Calendarización para el desempeño del servicio.
 - Mecanismos para medir y mejorar el desempeño del servicio.
 - Procedimientos para la resolución de problemas.
 - Confidencialidad, privacidad y requerimientos de seguridad, y
 - Prácticas de contratación de Recursos Humanos.
- 4. Método de Fijación de Precios Adecuados para el Contrato Específico.** Cuando se adquiera más de un servicio por un precio único, debe tenerse en detalle el cobro por cada uno de tales servicios.
- 5. Propiedad y Acceso.** Identificar la propiedad de los activos relacionados al acuerdo de tercerización, lo que incluye documentación, datos, hardware, software, entre otros; y permitir el acceso a los registros e información del servicio que procesa el proveedor y que tengan relación directa con la actividad subcontratada.
- 6. Seguros.** La responsabilidad de las partes debe estar claramente definida, para asegurar que las actividades subcontratadas están adecuadamente cubiertas. El contrato debe cubrir los tipos de seguros, montos de cobertura, y los procedimientos para la revisión de la política, entre otros. Cuando el prestador del servicio es responsable del pago, se debe proporcionar a la entidad evidencia del pago realizado en la fecha de renovación.
- 7. Derechos de Auditoría y Revisión.** El contrato debe:
 - i. Conceder a la entidad el derecho de auditar o nombrar a un auditor para evaluar las actividades del proveedor de servicios, incluyendo su entorno de control interno con relación al servicio proporcionado;
 - ii. Conceder a la Superintendencia de Bancos el derecho de realizar una auditoría de los servicios proporcionados de manera independiente o en conjunto con la entidad; y
 - iii. Conceder a la entidad y a la Superintendencia de Bancos el acceso a los informes de auditoría interna o externa sobre el proveedor de servicios, en relación con la actividad subcontratada.

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 12 de 17

- 8. Continuidad.** Deberá describir las medidas del proveedor de servicio para garantizar la continuidad del servicio subcontratado, en caso de problemas que afecten sus operaciones.
- 9. Incumplimiento y Terminación del Contrato.** Especificar el derecho de terminar el contrato, en el caso de que el proveedor de servicios se someta a un cambio de propiedad, sea insolvente, o entra en liquidación o suspensión de pagos.
- 10. Solución de Conflictos.** Describir los procedimientos de solución de conflictos y los niveles mínimos de servicio que deben mantenerse durante el conflicto. Este debe estar vinculado a las leyes vigentes, reglamentos, directrices y jurisdicciones.
- 11. Retención de Documentación/Información.** Detallar el período y los mecanismos de retención de la información, y asegurar además, el cumplimiento regulatorio.
- 12. Confidencialidad, Seguridad y Separación de Propiedad.** Establecer la debida seguridad y protección de la confidencialidad de la información, debiendo como mínimo considerar:
- a) Cuál de las partes interesadas tiene la responsabilidad de los mecanismos de protección;
 - b) El alcance de la información a ser protegida;
 - c) La competencia de cada parte para cambiar los procedimientos de seguridad y requerimientos;
 - d) Cuál de las partes puede ser responsable por cualquier pérdida que pudiera resultar de una violación de la seguridad y los requerimientos de notificación si no se cumplen;
 - e) El requerimiento de que el proveedor de servicios sea capaz de aislar lógicamente las informaciones, archivos, y asuntos en proceso de la entidad, de aquellos que pertenecen a otros clientes en cualquier momento, incluso en condiciones adversas.
- 13. Actividades de Subcontratistas.** Todos los subcontratistas deben estar sujetos por igual, a los mismos requerimientos del contrato a los proveedores principales del servicio contratado.

IV. ACUERDOS DE TERCERIZACION CON LOS AUDITORES EXTERNOS.

Las Entidades de Intermediación Financiera, deberán abstenerse de contratar a sus auditores externos, para efectuar las siguientes actividades:



**INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN
O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)**

- a. Controles internos de contabilidad, sistemas de contabilidad, o estados financieros;
- b. Diseño e implementación de sistemas de información financiera;
- c. Tasación o valuación de servicios, opiniones imparciales, o contribución en informes;
- d. Servicios actuariales,
- e. Servicios de auditoría interna;
- f. Funciones de gerencia o recursos humanos;
- g. Corredor o negociante, asesor de inversiones o servicios de banca de inversión;
- h. Servicios legales y servicios de peritos no relacionados a la auditoría; y
- i. Cualquier otro servicio que la Superintendencia de Bancos determine por regulación como inadmisibles.

Las EIF podrán subcontratar sus auditores externos para cualquier servicio que no estén descritos en cualquiera de los puntos anteriores, sólo si es razonable concluir, que los resultados del servicio no estarán sujetos a los procedimientos de auditoría cuando se procesen los estados de la entidad, y la referida subcontratación, sea previamente aprobada por esta Superintendencia de Bancos y por el Comité de Auditoría de la entidad o en su defecto el Consejo.

V. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Las entidades deberán asegurarse de que los acuerdos de tercerización, no disminuyen su capacidad para cumplir sus obligaciones con los clientes y los reguladores, ni impiden la efectiva supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos podrá llevar a cabo una revisión in-situ de las funciones subcontratadas de una entidad. Si los supervisores de la Superintendencia se ven impedidos de ejercer su función por restricciones legales, reglamentarias o administrativas, la Superintendencia podría requerir a la entidad que termine el acuerdo de subcontratación o tercerización.

Para facilitar el cumplimiento normativo, la entidad deberá:

- a. Mantener en su oficina de República Dominicana, una lista centralizada (anexo II) de todos los acuerdos de tercerización que sean materiales, con el fin de identificar los servicios y proveedores de servicios;



**INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN
O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)**

- b. Mantener en su oficina de República Dominicana, copia de todos los contratos relacionados con la subcontratación o tercerización;
- c. Mantener todos los registros y documentación necesaria para fines regulatorios en idioma Español. Esto incluye los resultados de la debida diligencia, evaluación de riesgo, supervisión continua, así como, auditorías internas y/o externas realizada por la entidad y el proveedor de servicios;
- d. Realizar los arreglos necesarios que permitan el libre acceso a la Superintendencia de Bancos a todos los libros, registros e información durante las revisiones in-situ;
- e. Tomar medidas para fortalecer la gestión de riesgos, donde se han identificado deficiencias o la decisión de terminar el contrato, y
- f. En caso de liquidación involuntaria, asegúrese de que la Superintendencia de Bancos tiene libre acceso a todos los servicios subcontratados.

VI. SANCIONES

Las entidades de intermediación financiera que infrinjan el presente Instructivo en cualesquiera de sus aspectos, serán pasibles de la aplicación de sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos, sobre la base de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002 y el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria, mediante la Quinta Resolución de fecha 18 de diciembre del 2003.

VII. DISPOSICIONES FINALES

Las entidades que en la actualidad cuenten con acuerdos de tercerización o subcontratación (outsourcing) que no cumplan con los requerimientos establecidos en este Instructivo, deberán realizar su adecuación, a más tardar en un plazo de tres (3) meses, a partir de la entrada en vigencia del presente Instructivo. Esta disposición, será extensiva a todos los acuerdos de subcontratación, que se encuentren pendientes de renovación,

Los acuerdos de tercerización que una EIF haya obtenido como resultado de una adquisición, deberán cumplir con los lineamientos establecidos en este Instructivo, desde el momento en que el acuerdo o contrato de tercerización sea modificado, renovado o extendido de forma sustancial.

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 15 de 17

**- ANEXO I -
EJEMPLOS DE LOS ACUERDOS DE TERCERIZACIÓN**

1. **Gestión y Mantenimiento de los Sistemas de Información.** La entrada y proceso de datos y central de datos, gestión de instalaciones físicas, soporte al usuario final, redes de área local, servicios de información para usuarios;
2. **Procesamiento de Documentos.** Tales como cheques, recibos de tarjetas de crédito, pagos de facturas, estados de cuenta bancarios, otros pagos de la entidad.
3. **Proceso de Aplicación.** Tales como pólizas de seguro, originación de préstamos, tarjetas de crédito.
4. **Administración de Préstamos.** Tales como negociación y procesamiento de los préstamos, gestión de garantías, cobro de los préstamos vencidos.
5. **Gestión de las Inversiones.** Gestión de portafolios, gestión de disponibilidades.
6. **Mercadeo e Investigación.** Desarrollo de productos, almacenamiento de datos y análisis, publicidad, relaciones con los medios de comunicación, tele marketing.
7. **Gestión de Back Office.** transferencias electrónicas de fondos, procesamiento de nóminas, control de calidad.
8. **Administración de Inmuebles.** Mantenimiento de edificios, la negociación de arrendamiento, tasaciones, cobro de alquileres.
9. **Servicios Profesionales** relacionados con las actividades de negocios de la Entidad. Contabilidad, auditoría interna.
10. **Recursos Humanos.** Tales como administración de beneficios marginales, reclutamiento.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

**INSTRUCTIVO
TERCERIZACION DE
SERVICIOS**

**INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN
O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)**

Versión : 1ra.
Fecha : 28/12/2012
Página : 16 de 17

**- ANEXO II -
PLANTILLA "TERCERIZACION DE SERVICIOS".**

Nombre del Proveedor de Servicios	Descripción breve del Acuerdo	Tipos de Acuerdo. (Ejemplo: entidad-grupo y otras entidades relacionadas, acuerdos con terceros)	El país o países desde donde se proporcionan los servicios	Fecha de Renovación o Expiración del Contrato o Convenio de Subcontratación	El gasto anual estimado a ejecutar el acuerdo en el próximo año	El valor estimado (en pesos) del presente contrato o convenio de Subcontratación

 <p style="text-align: center;">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	INSTRUCTIVO TERCERIZACION DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO SOBRE TERCERIZACIÓN O SUBCONTRATACION DE SERVICIOS (OUTSOURCING)	Versión : 1ra. Fecha : 28/12/2012 Página : 17 de 17

**- ANEXO III -
DEBIDA DILIGENCIA EN LA EVALUACION DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS**

La Debida Diligencia de los Proveedores de Servicios tratada en el numeral 1, literal b), ordinal 2, de la sección III, pueden incluir pero no está necesariamente limitado al examen de un proveedor de servicios a la luz de estos factores:

1. La experiencia y la competencia técnica del proveedor para implementar y apoyar las actividades subcontratadas (esto puede incluir, una revisión de la experiencia y la competencia técnica de los subcontratistas significativos cuando sea posible);
2. La fortaleza financiera. Ejemplo, los estados financieros auditados y otras informaciones relevantes;
3. La reputación de la empresa, las reclamaciones, el cumplimiento y litigios pendientes;
4. Ambiente del control interno, informes y monitoreo;
5. La reanudación de servicios y de medidas de contingencia de parte del proveedor de servicios, incluyendo pruebas de recuperación, para garantizar la continuidad de la actividad de negocios subcontratados, en el caso de los problemas y acontecimientos que puedan afectar al funcionamiento del proveedor de servicios, tales como: la caída de sistemas, los desastres naturales, la incapacidad de un subcontratista importante para proporcionar servicios relevantes para la actividad subcontratada, y las situaciones en que las demandas extraordinarias se establecen en un proveedor de servicios.
6. La dependencia y el éxito en el tratamiento con los subcontratistas;
7. Los objetivos de negocio, políticas de recursos humanos, la filosofía de servicio, la cultura de negocio, y cómo estos encajan, con los de la entidad.