Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL		Se cambia en todo el documento el término "operacional" por "operativo", debido a que "operacional" hace referencia a "operaciones matemáticas, militares o comerciales" según la RAE, mientras que "operativo" hace referencia al tema del reglamento	**REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO ~~OPERACIONAL~~ OPERATIVO**
El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo __ del acta de la sesión __-2015, celebrada el __de __del 2015.			El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo __ del acta de la sesión __-2016, celebrada el __de __del 2016.
Dispone:			
Remitir en consulta, en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2 de la Ley General de la Administración Pública, a la Asociación Bancaria Costarricense, a la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, a la Federación de Cooperativas de			

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Ahorro y Crédito de Costa Rica FEDEAC R.L, a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito R.L., a la Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo de Costa Rica, al Banco Hipotecario de la Vivienda, a las Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas y a la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores, el proyecto de Acuerdo SUGEF 18-15 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operacional", en el entendido de que, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al recibo de la respectiva nota de remisión, deberán enviar al Despacho del Superintendente General de Entidades Financieras, sus comentarios y observaciones sobre el particular.			

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Las entidades consultadas pueden presentar de manera consolidada sus observaciones y comentarios a través de los gremios y cámaras que les representan.			
De manera complementaria, el archivo electrónico con los comentarios y observaciones debe remitirse a la cuenta de correo electrónico: normativaenconsulta@sugef.fi.cr			
Proyecto de Acuerdo			
El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero,			
Considerando que:			**Considerando que:**
Consideraciones legales y reglamentarias			Consideraciones legales y reglamentarias
Ley 7558: De conformidad con el artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica número 7558, inciso c), el Superintendente General			~~Ley 7558:~~ De conformidad con el artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica número 7558, inciso c), el Superintendente General

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
de Entidades Financieras propuso al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) para su aprobación, el Acuerdo SUGEF 18-15 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operacional", el cual establece los requerimientos mínimos que deben observar la entidades supervisadas en la gestión del riesgo operacional. Asimismo, el párrafo segundo del artículo 119 de la citada ley, en relación con la operación propia de las entidades fiscalizadas, establece que se podrán dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de sanas prácticas bancarias, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.			de Entidades Financieras propuso al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) para su aprobación, el Acuerdo SUGEF 18-165 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo ~~Operacional~~ Operativo", el cual establece los requerimientos mínimos que deben observar la entidades supervisadas en la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo. Asimismo, el párrafo segundo del artículo 119 de la citada ley, en relación con la operación propia de las entidades fiscalizadas, establece que se podrán dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de sanas prácticas bancarias, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.
Ley 7732: El inciso b) del artículo 171 de la Ley			~~Ley 7732:~~ El inciso b) del artículo 171 de la Ley

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Reguladora del Mercado de Valores número 7732 dispone que son funciones del CONASSIF aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que conforme a la ley, deben ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores y la Superintendencia de Pensiones.			Reguladora del Mercado de Valores número 7732 dispone que son funciones del CONASSIF aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que conforme a la ley, deben ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores y la Superintendencia de Pensiones.
		Se adiciona en virtud de que el considerando anterior no incluye a SUGESE.	El párrafo segundo del artículo 28 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653 indica que a la SUGESE le son aplicables las disposiciones establecidas, de manera genérica y de aplicación uniforme, para las demás superintendencias bajo la dirección del CONASSIF y sus respectivos superintendentes e intendentes.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Complementariedad normativa: Las disposiciones que se emiten son complementarias a las establecidas en los Acuerdos: SUGEF 2-10 "Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos", SUGEF 16-09 "Reglamento de Gobierno Corporativo" y SUGEF 14-09 "Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información". Además, son congruentes con los principios referenciados como buenas prácticas para la gestión de riesgos, divulgados mediante la Resolución del Superintendente R-008-2010, del 22 julio del 2010. En virtud de esta condición, a lo largo del reglamento, se introducen las respectivas referencias con el objeto de preservar su concordancia, limitar duplicidades y mejorar la integridad del marco normativo.			~~Complementariedad normativa:~~ Las disposiciones que se emiten son complementarias a las establecidas en los Acuerdos: SUGEF 2-10 "Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos", SUGEF 16-09 "Reglamento de Gobierno Corporativo" y SUGEF 14-09 "Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información". Además, son congruentes con los principios referenciados como buenas prácticas para la gestión de riesgos, divulgados mediante la Resolución del Superintendente R-008-2010, del 22 julio del 2010. En virtud de esta condición, a lo largo del reglamento, se introducen las respectivas referencias con el objeto de preservar su concordancia, limitar duplicidades y mejorar la integridad del marco normativo.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Consideraciones prudenciales			Consideraciones prudenciales
Gestión del riesgo operacional: El Pilar 2 del documento sobre Convergencia internacional de medidas y normas de capital: marco revisado (Basilea II) y las recomendaciones del Comité de Basilea, contenidas en los *"Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz" (setiembre 2012)*, señalan los principios a seguir para la mejora y fortalecimiento de las prácticas de regulación y supervisión. El principio 25 indica que los supervisores deben determinar que las entidades cuentan con un marco adecuado de gestión del riesgo operacional que considere su apetito por el riesgo, su perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de los mercados. Este marco incluye políticas y procesos prudentes			~~Gestión del riesgo operacional:~~ El Pilar 2 del documento sobre Convergencia internacional de medidas y normas de capital: marco revisado (Basilea II) y las recomendaciones del Comité de Basilea, contenidas en los *"Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz" (setiembre 2012)*, señalan los principios a seguir para la mejora y fortalecimiento de las prácticas de regulación y supervisión. El principio 25 indica que los supervisores deben determinar que las entidades cuentan con un marco adecuado de gestión del riesgo ~~operacional~~ **operativo** que considere su apetito por el riesgo, su perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de los mercados. Este marco incluye políticas y procesos

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo operacional en el momento oportuno.			prudentes para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo ~~operacional~~ **operativo** en el momento oportuno.
Proceso de administración integral de riesgos: Conforme los nuevos enfoques de gestión del riesgo, las acciones que se desarrollan, sean correctivas o preventivas, deben armonizarse con la estrategia global de la entidad; por tal razón, las autoridades de las entidades supervisadas deben velar para que el marco de gestión para el riesgo operacional esté integrado, tanto desde el aspecto formal como en la práctica, al proceso de administración integral de riesgos de la entidad; asimismo, que incorpore y atienda oportunamente las			~~Proceso de administración integral de riesgos:~~ Conforme los nuevos enfoques de gestión del riesgo, las acciones que se desarrollan, sean correctivas o preventivas, deben armonizarse con la estrategia global de la entidad; por tal razón, las autoridades de las entidades supervisadas deben velar para que el marco de gestión para el riesgo ~~operacional~~ **operativo** esté integrado, tanto desde el aspecto formal como en la práctica, al proceso de administración integral de riesgos de la entidad; asimismo, que incorpore y atienda oportunamente las

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
recomendaciones derivadas del proceso supervisor.			recomendaciones derivadas del proceso supervisor.
Naturaleza del riesgo operacional: El riesgo operacional es transversal a la organización, por lo que cualquier área de la entidad es generadora potencial de eventos de riesgo operacional. Esta condición requiere que la estrategia para su gestión involucre a todo el personal. Asimismo, debido a que el entorno empresarial está en constante cambio, la Junta Directiva o autoridad equivalente y la Administración Superior deben velar porque el marco para gestionar el riesgo operacional sea robusto en relación con la idoneidad y capacitación del personal involucrado y los sistemas de información, en línea con los requerimientos planteados por			~~Naturaleza del riesgo operacional:~~ El riesgo ~~**operacional**~~ **operativo** es transversal a la organización, por lo que cualquier área de la entidad es generadora potencial de eventos de riesgo ~~**operacional**~~ **operativo**. Esta condición requiere que la estrategia para su gestión involucre a todo el personal. Asimismo, debido a que el entorno empresarial está en constante cambio, la Junta Directiva o autoridad equivalente y la Administración Superior deben velar porque el marco para gestionar el riesgo ~~**operacional**~~ **operativo** sea robusto en relación con la idoneidad y capacitación del personal involucrado y los sistemas de información, en

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
el Acuerdo SUGEF 2-10, dentro de la estructura de soporte para la administración de riesgos.			línea con los requerimientos planteados por el Acuerdo SUGEF 2-10, dentro de la estructura de soporte para la administración de riesgos.
Necesidad regulatoria: La incorporación de mejores prácticas en la gestión del riesgo operacional por parte de las entidades supervisadas es imperativo para lograr una mejora en la gestión del riesgo. Con el propósito de avanzar en ese sentido, es necesario establecer un conjunto de requerimientos regulatorios que promuevan dicha gestión.			~~Necesidad regulatoria:~~ La incorporación de mejores prácticas en la gestión del riesgo ~~operacional~~ **operativo** por parte de las entidades supervisadas es imperativo para lograr una mejora en la gestión del riesgo. Con el propósito de avanzar en ese sentido, es necesario establecer un conjunto de requerimientos regulatorios que promuevan dicha gestión.
Proporcionalidad: Este reglamento cubre un conjunto de tópicos que la industria financiera internacional ha reconocido como relevante en la gestión de riesgo operacional. El CONASSIF reconoce que la			~~Proporcionalidad:~~ Este reglamento cubre un conjunto de tópicos que la industria financiera internacional ha reconocido como relevante en la gestión de riesgo ~~operacional~~ **operativo**. El CONASSIF

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
extensión y profundidad en la implementación de este reglamento debe ser proporcional tanto con el perfil de riesgo y tamaño de cada entidad, como con el volumen y complejidad sus actividades; por tanto, los requerimientos han sido consignados de manera que se brinde espacio para la aplicación del juicio crítico de las autoridades de la entidad, en el diseño de su marco para gestionar el riesgo operacional. Esta condición de proporcionalidad requiere, consecuentemente, un compromiso de la entidad para realizar una evaluación rigurosa y meticulosa de su propia realidad.			reconoce que la extensión y profundidad en la implementación de este reglamento debe ser proporcional tanto con el perfil de riesgo y tamaño de cada entidad, como con el volumen y complejidad de sus actividades; por tanto, los requerimientos han sido consignados de manera que se brinde espacio para la aplicación del juicio crítico de las autoridades de la entidad, en el diseño de su marco para gestionar el riesgo ~~operacional~~ **operativo**. Esta condición de proporcionalidad requiere, consecuentemente, un compromiso de la entidad para realizar una evaluación rigurosa y meticulosa de su propia realidad.
Gradualidad: Con el objeto de estimular la implementación, mejora y mantenimiento de	**[1] CBF:** Método de Medición Avanzado (A.M.A.)	**[1] Se aclara.** El reglamento no contempla cambios tendientes a modificar	~~Gradualidad:~~ Con el objeto de estimular la implementación, mejora y mantenimiento de

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
estos marcos de gestión para el riesgo operacional se brinda una gradualidad que permita balancear los esfuerzos requeridos por las entidades y la Superintendencia en el proceso de implementación de estas disposiciones. Asimismo, vía Lineamientos Generales la Superintendencia establece los aspectos técnicos operativos que se estiman necesarios al efecto.	¿En qué plazo la Superintendencia y el CONASSIF visualizan autorizar a las entidades, previa demostración y validación de requisitos, el uso del Método de Medición Avanzado (A.M.A.)? Esto en virtud de que ya en este momento algunos asociados consideran que cumplen a cabalidad los requisitos supuestos por el Basilea II, con el Nuevo Acuerdo de Capital, en cuanto al desarrollo de las destrezas y capacidades relacionadas con el juicio informado y criterio valorativo, pues la metodología propia, cualitativa y cuantitativa, que además ha sido validada por órganos externos, permite establecer métricas y escenarios acerca del comportamiento efectivo de las pérdidas por ese riesgo, con el correspondiente	el cargo de capital por riesgo operativo. El plazo estará sujeto a la valoración sobre la evolución y consolidación del marco de gestión del RO que se establece en este Reglamento.	estos marcos de gestión para el riesgo ~~operacional~~ operativo, se brinda una gradualidad que permita balancear los esfuerzos requeridos por las entidades y la Superintendencia en el proceso de implementación de estas disposiciones. Asimismo, vía Lineamientos Generales la Superintendencia establece los aspectos técnicos operativos que se estiman necesarios al efecto.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	consumo de capital y proporción sobre los ingresos.		
El CONASSIF considera factible a futuro introducir estímulos asociados al grado de intensidad del proceso supervisor o al cargo de capital regulatorio para riesgo operacional actualmente en vigor; sin embargo, este tipo de estímulos estará sujeto a una valoración más integral sobre la evolución de los marcos de gestión, su efectividad y rigor. En ese sentido, el Consejo ha señalado (inciso iii del considerando c. del acta de la sesión 852-2010, artículo 5, celebrada el 20 de mayo del 2010) que, una condición necesaria para dar este tipo de pasos, es el desarrollado de las destrezas y capacidades relacionadas con el juicio informado y criterio valorativo, en las entidades y en			El CONASSIF considera factible a futuro introducir estímulos asociados al grado de intensidad del proceso supervisor o al cargo de capital regulatorio para riesgo ~~operacional~~ **operativo** actualmente en vigor; sin embargo, este tipo de estímulos estará sujeto a una valoración más integral sobre la evolución de los marcos de gestión, su efectividad y rigor. En ese sentido, el ~~Consejo~~ **CONASSIF** ha señalado (inciso iii del considerando c. del acta de la sesión 852-2010, artículo 5, celebrada el 20 de mayo del 2010) que, una condición necesaria para dar este tipo de pasos, es el desarrollo de las destrezas y capacidades relacionadas con el juicio informado y criterio valorativo,

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
el órgano supervisor, aunado a la necesidad de evidenciar la consolidación de los procesos para la gestión integral de riesgos; por tanto, el reglamento que se aprueba a continuación no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por riesgo operacional.			en las entidades y en el órgano supervisor, aunado a la necesidad de evidenciar la consolidación de los procesos para la gestión integral de riesgos; por tanto, el reglamento que se aprueba a continuación no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por riesgo ~~operacional~~ **operativo**.
Áreas reguladas: La emisión de este reglamento propicia la creación de bases de datos sobre eventos de riesgo operacional que permitan a las entidades, cuyo perfil de riesgo así lo amerite, evolucionar desde metodologías para identificación y medición del riesgo operacional relativamente simples a otras más sofisticadas. Asimismo, establece requerimientos respecto a continuidad del		Se sustituyen las palabras "identificación" y "medición" por "valoración" porque este concepto es más amplio en relación a las actividades requeridas en el proceso de gestión del riesgo, además se ajusta al estándar más difundido en el medio local como lo es la ISO 31000. para incidencias y eventos potenciales	~~Áreas reguladas:~~ La emisión de este reglamento propicia la creación de bases de datos sobre **incidencias y** eventos **potenciales** de riesgo ~~operacional~~ **operativo** que permitan a las entidades, cuyo perfil de riesgo así lo amerite, evolucionar desde metodologías para ~~identificación y medición~~ **valoración** del riesgo ~~operacional~~ **operativo** relativamente simples a otras más sofisticadas. Asimismo,

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
negocio, procesos de tercerización y seguridad de la información que son aspectos inherentes a la gestión de riesgo operacional.			establece requerimientos respecto a continuidad del negocio, procesos de tercerización y seguridad de la información que son aspectos inherentes a la gestión de riesgo ~~operacional~~ **operativo**.
Remisión en consulta: En el artículo __ del acta de la sesión ___-2015, del ___ de ___ del 2015, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero sometió a consulta el presente proyecto. Los comentarios y observaciones obtenidos fueron tomados en consideración para el texto final.			~~Remisión en consulta: En el~~ **Mediante** artículo **10** del acta de la sesión **1162**-2015, del **20** de **abril** del 2015, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero sometió a consulta el presente ~~proyecto~~ **Reglamento**. **Asimismo, mediante artículo 17 del acta de la sesión 1171-2015, del 1 de junio del 2015, extendió el plazo otorgado a los consultados para remitir comentarios y observaciones.** Los comentarios y observaciones obtenidos fueron tomados en consideración para el texto final.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Resolvió en firme,			**Resolvió en firme,**
I. Aprobar el Acuerdo SUGEF 18-14 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operacional", cuyo texto se anexa.			**I.** Aprobar el Acuerdo SUGEF 18-164 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo ~~Operacional~~ Operativo", cuyo texto se anexa.
ACUERDO SUGEF 18-15			**ACUERDO SUGEF 18-165**
REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL			**REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO ~~OPERACIONAL~~ OPERATIVO**
CAPITULO I			**CAPITULO I**
DISPOSICIONES GENERALES			**DISPOSICIONES GENERALES**
Artículo 1. Objeto			**Artículo 1. Objeto**
Este reglamento establece los requerimientos mínimos que deben observarse en la gestión de riesgo operacional.			Este reglamento establece los requerimientos mínimos que deben observarse en la gestión de riesgo ~~operacional~~ operativo.
Artículo 2. Ámbito de aplicación			**Artículo 2. Ámbito de aplicación**
Las disposiciones de este reglamento son de aplicación para las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras.			Las disposiciones de este reglamento son de aplicación para las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Artículo 3. Definiciones			**Artículo 3. Definiciones**
Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento se entiende como:	**[2] ABC:** Agregar definiciones En cuanto a las definiciones planteadas, además de lo indicado acerca del concepto de evento de riesgo, se considera oportuno incluir definiciones como estimaciones (artículo 9), riesgo inherente, probabilidad, frecuencia, severidad, impacto, exposición al riesgo, indicadores de riesgo operacional (mencionados en el artículo 6), cuasi-pérdida, monto neto o costo de oportunidad. Lo mismo debe indicarse respecto del concepto de "estrategia" utilizado en el artículo 5 del Reglamento, así como lo indicado en el artículo 9, cuando se indica "que la información se computa oportunamente".	**[2] Se acepta.** Se incluyen definiciones para: • Riesgo inherente • Probabilidad • Frecuencia • Cuasipérdida El resto de conceptos deben ser entendidos bajo el contexto en el que se utilizan en la respectiva disposición normativa y no requieren de mayor precisión. Se elimina la noción de costo de oportunidad por estar relacionada con el lucro cesante, en este mismo sentido se elimina el respectivo campo de la base de datos de incidencias.	Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento se entiende como:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Acuerdo SUGEF 2-10: Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.			**Acuerdo SUGEF 2-10**: Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.
Acuerdo SUGEF 16-09: Reglamento de Gobierno Corporativo.			**Acuerdo SUGEF 16-09**: Reglamento de Gobierno Corporativo.
Acuerdo SUGEF 14-09: Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información.			**Acuerdo SUGEF 14-09:** Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información.
Administración Superior: Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición, ejerza o represente la máxima autoridad administrativa de una persona jurídica, así como cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.			**Administración Superior**: Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición, ejerza o represente la máxima autoridad administrativa de una persona jurídica, así como cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
Administración Integral de Riesgos: Proceso por medio del cual una entidad financiera			**Administración Integral de Riesgos**: Proceso por medio del cual una entidad financiera

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta.			identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta.
			Cuasipérdida: Eventos de riesgo que no resultan en pérdidas financieras, cuyo resultado no depende de la efectividad o funcionamiento de un indicador, control u otra medida preventiva, sino por cuestiones puramente circunstanciales.
Evento de riesgo: Suceso o serie de sucesos, de origen interno o externo, que pueden derivar en pérdidas financieras para la entidad. Puede ser de dos tipos: incidencias, eventos que se han producido; o eventos potenciales, aquellos que podrían producirse.	**[3] Coopemep**: Incidencias y eventos Según la definición de evento de riesgo en el artículo 3, se consideran tanto los eventos potenciales como las incidencias, no obstante en los diferentes apartados del documento se mezcla ambos y consideramos que algunos elementos no aplican para uno u	**[3] Se acepta.** Se realizan los ajustes necesarios para separar el requerimiento de la base de datos para que registre incidencias y eventos potenciales por separado, de forma que los respectivos campos sean concordantes con su naturaleza.	**Evento de riesgo**: Suceso o serie de sucesos, de origen interno o externo, que pueden derivar en pérdidas financieras para la entidad. Puede ser de dos tipos: incidencias, eventos que se han producido; o eventos potenciales, aquellos que podrían producirse.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	otro. Por ejemplo en los lineamientos en la sección III campos de la base de datos en el punto 5, ”Descripción del evento” específicamente en el punto 5.1.1 indica pérdida ocurrida individual, si se trata de eventos no existe pérdida ocurrida y en otros de los puntos como lo son el 7 y 8 se especifica claramente que se debe a una incidencia. **[4] ABC:** Pérdida esperada Otro aspecto que requiere de una aclaración en el texto del Reglamento es lo relativo a la pérdida esperada, para efectos de que se establezca en forma diáfana que esta es únicamente la financiera, ya que en algunos artículos no se califica dicho concepto, sino que se limita a utilizar el término “pérdida”. Es	**[4] Se aclara**. El reglamento no utiliza el concepto de pérdida esperada tal y como se plantea en la observación. Se colige que dicha apreciación surge del análisis que se debe realizar para los eventos potenciales, en tal sentido se introducen los cambios necesarios para evitar interpretaciones en el texto, introduciendo el calificativo de	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	importante aclarar el concepto de pérdida que busca el alcance de esta regulación.	"pérdida financiera" donde amerite y separando el requerimiento de base de datos para cada uno de los tipos de eventos de riesgo.	
Factor de riesgo: Causa u origen de un evento de riesgo operacional. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.			**Factor de riesgo:** Causa u origen de un evento de riesgo ~~**operacional**~~ **operativo**. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.
		En el artículo 9 se utilizan los conceptos de probabilidad y frecuencia, para mejor comprensión se introducen las definiciones conforme la definición de la norma INTE/ISO Guía 73:2011	**Frecuencia:** Número de eventos o resultados por unidad de tiempo definida.
			Indicador de riesgo: medida cuantitativa o cualitativa que permite determinar prospectivamente la posibilidad de un evento, como de sus consecuencias.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Línea de negocio: Especialización que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad.			**Línea de negocio**: Especialización que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad.
Perfil de riesgo: Naturaleza y magnitud de las exposiciones al riesgo.			**Perfil de riesgo**: Naturaleza y magnitud de las exposiciones al riesgo de la entidad.
Plan de contingencia: Conjunto de acciones o procedimientos alternativos a la operación normal que se implementan para responder a fallas o interrupciones en un proceso específico.			**Plan de contingencia (o Planificación de contingencias)**: ~~Conjunto de acciones o procedimientos alternativos a la operación normal que se implementan para responder a fallas o interrupciones en un proceso específico.~~ Proceso de desarrollar acuerdos y procedimientos avanzados que permiten a una organización responder a un evento no deseado que

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
			repercute negativamente en la organización.
Plan de continuidad: Conjunto de acciones y recursos para retornar y continuar la operación del negocio, en caso de interrupción.			**Plan de continuidad (o Plan de continuidad del negocio):** ~~Conjunto de acciones y recursos para retornar y continuar la operación del negocio, en caso de interrupción.~~ Procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido de operación tras la interrupción.
		En el artículo 9 se utilizan los conceptos de probabilidad y frecuencia, para mejor comprensión se introducen las definiciones conforme la definición de la norma INTE/ISO Guía 73:2011	**Probabilidad:** Medición de la posibilidad de ocurrencia, expresada como un número comprendido entre 0 y 1, donde 0 es la imposibilidad y 1 la certeza absoluta.
Proceso: Es el conjunto de actividades que transforman, bajo determinadas condiciones y plazo, insumos en productos o	**[5] CBF**: Dueño del proceso Si bien se incorporan en el Reglamento las definiciones de	**[5] Se aclara.** En relación al concepto de dueño de proceso, se considera que no es necesario establecer	**Proceso:** Es el conjunto de actividades que transforman, bajo determinadas condiciones y plazo, insumos en productos o

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
servicios con valor para el usuario, sea interno o externo.	proceso, proceso crítico y subproceso, necesarios para enmarcar la gestión de este riesgo bajo un enfoque de gestión por procesos organizacionales, no incorpora la definición del aspecto "Dueño del Proceso", el cual es de suma importancia ya que los procesos son transversales a las áreas organizacionales de una entidad por lo que deben sentarse las responsabilidades de su monitoreo y mejora. **[6] CBF**: Indicador de riesgo No se incluye la definición conceptual de los indicadores de	una definición, puesto que ello podría ser limitativo en este momento; ya que, a nivel de las prácticas observadas localmente e internacionalmente sobre la gestión del riesgo operativo, se ha visto que algunas entidades han propendido, en una fase inicial, a gestionar su riesgo operativo por áreas o funciones institucionales, y conforme van madurando evolucionan a "procesos". Por otro lado, la técnica para gestionar el riesgo operativo plantea, de manera imperativa, la obligación de identificar al dueño, propietario o responsable, sea de un proceso o un área. **[6] Se acepta.** Se incluye una definición de indicador de riesgo.	servicios con valor para el usuario, sea interno o externo.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	riesgo operacional que se indican en el artículo 6 del Reglamento propuesto.		
Proceso crítico: Proceso indispensable para la continuidad del negocio y sus operaciones.			**Proceso crítico:** Proceso indispensable para la continuidad del negocio y sus operaciones.
			Riesgo inherente: es aquél intrínseco de un producto, actividad, proceso o sistema, entre otros, al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones o controles tendientes a modificar su probabilidad o impacto.
Riesgo legal: Posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes.	**[7] BCR:** Riesgo Legal: la definición propuesta es limitada respecto a una apropiada gestión de riesgo legal; por cuanto, no considera pérdidas derivadas de condenatorias en litigios o indemnizaciones por reclamos administrativos, o por incumplimientos legales no	**[7] Se acepta.** Dentro de la iniciativa de mejora regulatoria en que se encuentra la SUGEF, se ha valorado la estrategia de alinearse a las definiciones propuestas por Basilea, sin embargo, es evidente que varias de ellas son limitadas, incluso insuficientes para esclarecer el ámbito de	**Riesgo legal**: ~~Posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes~~. **Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	vinculados a una relación contractual (ejemplo: por la Administración Tributaria) Además, no es consistente con la definición integral establecida en el ítem l) del Articulo 3 del Acuerdo SUGEF 2-10. Por lo anterior, se propone mantener la definición original de la SUGEF 2-10, para lograr una homologación regulatoria y la madurez en esta gestión. **[8] ABC:** Riesgo Legal Otro concepto que requiere ser revisado es el de riesgo legal. Según la propuesta, este consiste en aquella "posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las	riesgo que desea cubrir. De cara a la observación del Banco de Costa Rica, es mi criterio que puede mantenerse la redacción vigente del Acuerdo SUGEF 2-10, entre otras consideraciones por la mencionada por este banco al indicar que permite lograr una madurez en su gestión. **[8] Se acepta**. Se retoma la definición dispuesta en el acuerdo SUGEF 2-10.	**incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas y a la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	partes." En este sentido, la utilización de la noción de "daños punitivos" no responde al régimen de responsabilidad que se deriva de la Constitución política (artículo 41) y de la legislación ordinaria que desarrolla dicho numeral. De conformidad con el precepto constitucional, así como los ordinales 702 y 1045 del Código Civil, 196 de la Ley General de la Administración Pública y el 35 de la Ley del Consumidor, para que un daño pueda ser reparado debe ser efectivo, evaluable e individualizable. Lo anterior como exigencia para cumplir con lo dispuesto en la Norma Fundamental al ligar los daños a ser resarcidos con el concepto de reparación y al principio de indemnidad patrimonial que rige en la materia de responsabilidad.		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	En el caso de los daños punitivos, es decir, aquellos fijados, no por la existencia de una lesión antijurídica, sino para efectos de reformar o disuadir tanto al demandado, como a otros sujetos, de realizar una determinada conducta. Este tipo de condena no encuentra asidero en el ordenamiento jurídico costarricense, siendo que la normativa prudencial, en este punto, debe responder a dicho marco de referencia. **[9] CBF:** Riesgo Legal La definición propuesta para Riesgo Legal es limitada respecto a una apropiada gestión de riesgo legal; por cuanto deja por fuera temas importantes relativos a la gestión de este tipo de riesgos,	**[9] Se acepta.** Se retoma la definición dispuesta en el acuerdo SUGEF 2-10.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	tales como, pérdidas derivadas de condenatorias en litigios o indemnizaciones por reclamos administrativos, o por incumplimientos legales no vinculados a una relación contractual (ejemplo: por la Administración Tributaria). Además, no es consistente con la definición integral establecida en el ítem l) del Artículo 3 del Acuerdo SUGEF 2-10. Por lo anterior, se propone mantener la definición de riesgo legal de la SUGEF 2-10, para lograr una homologación regulatoria y la madurez en esta gestión. En ese orden de ideas en cuanto a la gestión de riesgo legal proponemos 1. Por una parte, mantener		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	la definición de riesgo legal establecida en el Acuerdo SUGEF 2-10. Lo anterior, considerando que los esfuerzos de las entidades financieras han venido haciendo desde 2010 por madurar su gestión de riesgo legal ha estado respaldado por los parámetros dados por la definición de riesgo legal de ese acuerdo. Además, consideramos que volver a la definición propuesta por el Comité de Basilea en 2004, tal y como se propone en el proyecto de regulación prudencial para gestión del riesgo operacional, genera un retroceso en la visión que a nivel latinoamericano se ha dado al riesgo legal. En este punto, resulta oportuno mencionar el caso de las normas prudenciales de países como Colombia, Ecuador, México y		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Argentina donde la definición de riesgo legal propuesta por el Comité de Basilea en 2004 fue superada entre 2008 y 2009 pues de la experiencia de las entidades se dimensionó que el riesgo legal no sólo eran pérdidas por multas, sanciones e indemnizaciones derivadas de acciones del supervisor o derivadas de relaciones contractuales, sino por acciones de otros organismos de control (tributación, contraloría, agencia de protección de datos, municipalidades, entre otros) o por acciones jurisdiccionales por violación de derechos fundamentales de usuarios de los servicios bancarios donde no media relación contractual (por ejemplo, la indemnización a un usuario del servicio de cajas por violación a la ley 7600).		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Por ello reiteramos que ese retroceso en el punto particular de la definición, desmejora la madurez en la gestión del riesgo legal. 2. Por otra parte, si bien el riesgo legal es parte del riesgo operacional según lo definió Basilea II, es un riesgo que por su particularidad se gestiona con metodologías cualitativas, no tan avanzadas como sí se ha logrado con el riesgo operativo puro. **[10] CBF:** Riesgo Legal Por ello, nuestra recomendación es aclarar en la regulación propuesta, que a este riesgo en particular no se le exigirá el mismo nivel de complejidad de las metodologías para el riesgo operativo sino que las	**[10] Se aclara.** El reglamento no establece un requerimiento metodológico específico para el riesgo legal, este tema es discrecional de la entidad y sus posibilidades reales de implementar metodologías más sofisticadas. La responsabilidad de la	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	metodologías para gestión del riesgo legal que desarrolle la entidad podrán adaptarse a su madurez y tamaño, propiciando posicionarse en métodos más avanzados en el largo plazo.	entidad, es cubrir este riesgo (artículo 8) y que las acciones estén integradas al proceso institucional de administración integral de riesgos (artículo 4).	
Riesgo operacional: Riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.	**[11] Bco. de Costa Rica:** Riesgo Operacional: Consideramos conveniente una homologación regulatoria respecto a lo establecido en el ítem i) del Articulo 3 del Acuerdo SUGEF 2-10; en el cual, si se establece que el riesgo operacional incluye el riesgo de Tecnologías de Información (Tl) **[12] CBF:** Riesgo Operacional En cuanto a la definición de Riesgo Operacional consideramos conveniente una homologación regulatoria respecto a lo establecido en el ítem j) del Artículo 3 del	**[11] Se acepta.** Se ajusta el texto para incluir la respectiva referencia **[12] Se acepta.** Se ajusta el texto para incluir la respectiva referencia.	**Riesgo ~~operacional~~ operativo**: **Posibilidad** ~~Riesgo~~ de sufrir pérdidas **económicas** debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal **y el riesgo de tecnologías de información,** pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Acuerdo SUGEF 2-10; en el cual, sí se establece que el riesgo operacional incluye el riesgo de Tecnologías de Información (TI).		
Subprocesos: Son agrupaciones de actividades dentro de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los tratamientos específicos que pueden presentarse dentro de un mismo proceso.			**Subprocesos:** Son agrupaciones de actividades dentro de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los tratamientos específicos que pueden presentarse dentro de un mismo proceso.
			Subcontratación: Modalidad de contratación en la que una empresa requiere a otra para que realice determinados servicios, asignados originalmente a la primera.
Subcontratación o tercerización: Modalidad en la que se contrata a un tercero para que éste desarrolle o suministre un determinado producto o servicio, de forma		Se separa la definición con el objeto de mejorar la comprensión de cada una de las modalidades de contratación.	~~Subcontratación o~~ **T**ercerización: Modalidad en la que se contrata a un tercero para que éste desarrolle o suministre un determinado producto o servicio, de forma

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
permanente, temporal o intermitente.			permanente, temporal o intermitente.
Tolerancia al riesgo: La tolerancia es el nivel máximo de riesgo que la entidad está dispuesta a soportar.			**Tolerancia al riesgo**: La tolerancia es el nivel máximo de riesgo que la entidad está dispuesta a soportar.
CAPÍTULO II			**CAPÍTULO II**
MARCO GENERAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL			**MARCO GENERAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO ~~OPERACIONAL~~ OPERATIVO**
Artículo 4. Contexto de la gestión del riesgo operacional			**Artículo 4. Contexto de la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo**
La entidad, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 2-10, debe contar con una estructura organizativa que le permita implementar efectivamente su estrategia para la gestión del riesgo operacional.			La entidad, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 2-10, debe contar con una estructura organizativa que le permita implementar efectivamente su estrategia para la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo.
La Junta Directiva o autoridad equivalente, junto con la Administración Superior, deben velar por que las acciones y			La Junta Directiva o autoridad equivalente, junto con la Administración Superior, deben velar por que las acciones y

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
herramientas que desarrolle la entidad para la gestión del riesgo operacional estén plenamente integradas a su proceso institucional de administración integral de riesgos y que sean acordes con su tamaño, complejidad, volumen de sus operaciones y perfil de riesgo. En este sentido deben asignar los recursos necesarios para su implementación, sostenibilidad y mejora a través del tiempo.			herramientas que desarrolle la entidad para la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo estén plenamente integradas a su proceso institucional de administración integral de riesgos y que sean acordes con su tamaño, complejidad, volumen de sus operaciones y perfil de riesgo. En este sentido deben asignar los recursos necesarios para su implementación, sostenibilidad y mejora a través del tiempo.
Artículo 5. Estrategia para la gestión del riesgo operacional			**Artículo 5. Estrategia para la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo**
La entidad debe definir la estrategia para gestionar su riesgo operacional. La estrategia debe ser actualizada periódicamente en función al nivel de tolerancia al riesgo, a los cambios en el mercado y en el entorno económico que			La entidad debe definir la estrategia para gestionar su riesgo ~~operacional~~ operativo. La estrategia debe ser actualizada periódicamente en función al nivel de tolerancia al riesgo, a los cambios en el mercado y en el entorno

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
puedan afectar la operatividad de la entidad. Asimismo, debe estar debidamente aprobada por la Junta Directiva o autoridad equivalente, en línea con las responsabilidades asignadas en el Acuerdo SUGEF 2-10.			económico que puedan afectar la operatividad de la entidad. Asimismo, debe estar debidamente aprobada por la Junta Directiva o autoridad equivalente, en línea con las responsabilidades asignadas en el Acuerdo SUGEF 2-10.
La estrategia debe considerar el establecimiento y mantenimiento de límites de tolerancia al riesgo operacional conforme al artículo 9 del Acuerdo SUGEF 2-10 y de un marco o proceso que comprenda las siguientes etapas:			La estrategia debe considerar el establecimiento y mantenimiento de límites de tolerancia al riesgo ~~operacional~~ operativo conforme al artículo 9 del Acuerdo SUGEF 2-10 y de un marco o proceso que comprenda las siguientes etapas:
• Identificación.			• Identificación.
• Medición y evaluación.			• Medición y evaluación.
• Control y mitigación.			• Control y mitigación.
• Monitoreo e información.			• Monitoreo e información.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Artículo 6. Políticas para la gestión del riesgo operacional			**Artículo 6. Políticas para la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo**
La Junta Directiva o autoridad equivalente debe aprobar y mantener actualizadas las políticas sobre riesgo operacional, dichas políticas deben considerar como mínimo los siguientes aspectos:			La Junta Directiva o autoridad equivalente debe aprobar y mantener actualizadas las políticas sobre riesgo ~~operacional~~ operativo, dichas políticas deben considerar como mínimo los siguientes aspectos:
a) Las responsabilidades de la Junta Directiva o autoridad equivalente, de la Administración Superior, del Comité de Riesgos y de la función o unidad de riesgos.			a) Las responsabilidades de la Junta Directiva o autoridad equivalente, de la Administración Superior, del Comité de Riesgos y de la función o unidad de riesgos.
b) Las pautas generales que observará la entidad en el manejo del riesgo operacional.			b) Las pautas generales que observará la entidad en el manejo del riesgo ~~operacional~~ operativo.
c) La periodicidad con la que se debe informar a las diferentes instancias de gobierno, sobre la exposición al			c) La periodicidad con la que se debe informar a las diferentes instancias de gobierno, sobre la exposición al riesgo ~~operacional~~ operativo

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
riesgo operacional de la entidad y de cada unidad de negocio.			de la entidad y de cada unidad de negocio.
d) El nivel de riesgo aceptable por la entidad, en función de probabilidad (frecuencia) y severidad (impacto).		Se elimina el concepto "severidad" para evitar distintas interpretaciones y dar, por consiguiente, motivo a dudas, incertidumbre o confusión.	d) El nivel de riesgo aceptable por la entidad, en función de probabilidad (frecuencia) **e** ~~y severidad (~~impacto~~)~~.
e) El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos, servicios y sistemas.	**[13] Banco Popular:** Sistema de información En el inciso e, se cita el concepto de "sistema, pero no es claro si corresponde a un sistema informático o de otra naturaleza, es conveniente aclarar.	**[13] Se acepta.** Se ajusta el texto para mejor comprensión, sin embargo, es necesario aclarar que no se puede relacionar a los sistemas de información exclusivamente a sistemas informáticos, en principio, la mayoría evoluciona es esta plataforma, pero hay que tener en cuenta que en procesos nuevos, es probable que existan esquemas de información y comunicación (inclusive de reporteo) carentes de sistemas informáticos dedicados.	e) El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos, servicios y sistemas **de información**.
f) Indicadores de riesgo operacional.	**[14] Banco Popular:** Indicadores de Riesgo Operacional	**[14] Se acepta.** En el apartado de definiciones se incluye una definición de	f) Indicadores de riesgo ~~operacional~~ **operativo**.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	En el inciso f, se menciona indicadores de riesgo operacional. Sin embargo, no se encuentra una definición clara al respecto, por tanto es conveniente que se amplié el concepto. También surge la duda si el mapa de calor se considera como un indicador de riesgo operacional.	indicador de riesgo. Se aclara que el mapa de calor no es perse un indicador de riesgo, es una herramienta para visualizar el mapa de riesgos (perfil de riesgo operativo) y su uso permite la representación gráfica, monitoreo y evolución de los riesgos relevantes identificados.	
En el marco de las funciones que establece el Acuerdo SUGEF 2-10, la Junta Directiva o autoridad equivalente y la Administración Superior deben velar por que se definan claramente las funciones que deben acometer el Comité de Riesgos y la unidad o función de riesgos en relación con el riesgo operacional.			En el marco de las funciones que establece el Acuerdo SUGEF 2-10, la Junta Directiva o autoridad equivalente y la Administración Superior deben velar por que se definan claramente las funciones que deben acometer el Comité de Riesgos y la unidad o función de riesgos en relación con el riesgo ~~operacional~~ operativo.
Artículo 7. Gestión del riesgo operacional			**Artículo 7. Gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo**
En consonancia con el marco normativo establecido en el			En consonancia con el marco normativo establecido en el

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Acuerdo SUGEF 16-09 y el Acuerdo SUGEF 2-10, la entidad debe considerar al riesgo operacional como un riesgo relevante, inherente a la actividad financiera y objeto de gestión en su proceso de administración integral de riesgos.			Acuerdo SUGEF 16-09 y el Acuerdo SUGEF 2-10, la entidad debe considerar al riesgo ~~operacional~~ operativo como un riesgo relevante, inherente a la actividad financiera y objeto de gestión en su proceso de administración integral de riesgos.
La entidad debe considerar en su gestión del riesgo operacional los siguientes factores de riesgo:	**[15] Coopemep**: Riesgo Operacional De acuerdo artículo 7: Gestión del riesgo operacional, que a letra dice "la entidad debe considerar en su gestión del riesgo operacional los siguientes factores de riesgo: a) Procesos b) Recursos Humanos c) Tecnologías de Información d) Eventos externos." Estos factores aplicarían en el análisis tanto para incidencias	**[15] Se aclara.** Los factores aplican indistintamente. Es necesario recordar que conforme la lógica de un marco de gestión del riesgo operativo, la fase o etapa de identificación busca establecer los eventos y sus causas, mismas que se han denominado como factores para efectos de este Reglamento. (ver definición respectiva).	La entidad debe considerar en su gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo los siguientes factores de riesgo:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	como para eventos de riesgo potenciales o sólo para alguno de estos, por favor indicar en cuál.		
a) Procesos,			a) Procesos,
b) Recursos humanos (personas),			b) Recursos humanos (personas),
c) Tecnología de información , y			c) Tecnología de información , y
d) Eventos externos			d) Eventos externos
Artículo 8. Identificación	**[16] Banco Nacional:** Método avanzado ¿En qué plazo la Superintendencia visualiza autorizar a las entidades, previa demostración y validación de requisitos, el uso del método avanzado (Consideración prudencial 9)?	**[16] Se aclara**: El reglamento no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por riesgo operativo. El plazo estará sujeto a la valoración sobre la evolución y consolidación de marco de gestión del RO que se establece en este Reglamento.	**Artículo 8. Identificación**
La entidad debe establecer un proceso para identificar, catalogar y posteriormente documentar en su Manual de Administración Integral de Riesgos las líneas de negocio	**[17] Coocique:** Líneas de negocio o procesos El reglamento habla sobre la necesidad del mapeo de Procesos, sin embargo la definición en los lineamientos se	**[17] Se aclara.** Un precepto que comparten la función de riesgo y el control interno es la mejora de los controles (preventivos, correctivos, detectivos,	La entidad debe establecer un proceso para identificar, catalogar y posteriormente documentar en su Manual de Administración Integral de Riesgos las líneas de negocio

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
que desarrolla en su actividad comercial, junto con los procesos y subprocesos relacionados, a un nivel de detalle que le permita una adecuada identificación de los eventos de riesgo y la distinción de sus procesos críticos.	hace a través de las Líneas de Negocio, por lo que no se unifica al respecto si es mejor realizar el mapeo por líneas de negocio o procesos. **[18] Banco Promerica**: Líneas de negocio o procesos En el primer párrafo del artículo	disuasivos); estos a su vez se diseñan e implementan para ser ejecutados en las distintas actividades que integran los procesos de la organización, por ello, la gestión del riesgo operativo se enfoca en la identificación de los eventos por procesos, sin embargo, para efectos de la transferencia o asociación de las consecuencias de estos eventos (riesgo-rendimiento), es necesario asignarlas a las líneas de negocio. En este sentido la disposición normativa en el primer párrafo establece el requerimiento de "mapear" tanto las líneas como los procesos, a efecto de facilitar a las entidades dicha asociación. **[18] Se aclara.** La disposición del primer párrafo no se contradice con lo	que desarrolla en su actividad comercial, junto con los procesos y subprocesos relacionados, a un nivel de detalle que le permita una adecuada identificación de los eventos de riesgo y la distinción de sus procesos críticos.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	8, se indica que se deben identificar los eventos de riesgo en función de las líneas de negocio, junto con los procesos y subprocesos relacionados a dichas líneas de negocio. Sin embargo, en el último párrafo del mismo artículo se establece que se debe realizar una evaluación del riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas. En la sesión llevada a cabo en la SUGEF el día 25 de mayo de 2015, donde se dio a conocer los alcances de esta norma, el señor […] indicó que lo usual es que la gestión del riesgo operacional se realice a través de los procesos que soportan las líneas de negocio. Nuestro comentario fue que el último párrafo del	indicado en el último párrafo; ciertamente la etapa de identificación conlleva la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los eventos de riesgo que pueden presentarse en los diferentes procesos, ahora bien, en esta lógica, un proceso tiene actividades, sistemas de información (informáticos o no) y genera productos, por lo que, en un nivel práctico estamos hablando de lo mismo, solo que en un grado mayor de detalle. Esta precisión, por el contrario procura orientar a las entidades en las áreas en donde debe concentrar esfuerzos.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	artículo 8 debía corregirse, pues establece que debe hacerse la gestión asociándola a productos, actividades, procesos y sistemas, lo que dista mucho de lo indicado en el primer párrafo del mismo artículo. A raíz de lo anterior, le solicitamos valorar la corrección citada al texto del último párrafo del artículo en cuestión.		
El Superintendente, mediante Lineamientos Generales, establecerá las líneas de negocio y categorías de eventos de riesgo operacional que pueden ser utilizados como referencia por la entidad.	**[19] Coopenae**: Requerimiento de capital ¿La SUGEF definirá los porcentajes de riesgo para cada línea de negocio o se utilizarán los que indica Basilea?	**[19] Se aclara**. Lo consultado tiene sentido en el caso de la determinación del requerimiento de capital por RO, sin embargo este reglamento no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por este riesgo. Véase los considerandos. Conforme la base de datos de incidencias logre un nivel	El Superintendente, mediante Lineamientos Generales, establecerá las líneas de negocio y categorías de eventos de riesgo ~~operacional~~ operativo que pueden ser utilizados como referencia por la entidad.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
		apropiado en cuanto a la cantidad y calidad de la información, podrá ser factible establecer algún dato en relación a lo consultado. Tema sujeto a valoración de la superintendencia a futuro. **[20] Se aclara.** Las líneas de negocio que se señalan en los lineamientos generales, son el resultado de un proceso de depuración efectuado por las áreas de supervisión, en función de la información disponible de las entidades. Se indica que es orientativo puesto que las mismas pueden sufrir cambios o bien porque no necesariamente todas pueden estar presentes en una entidad. Además, nótese que la entidad mantiene cierta discrecionalidad a partir del tercer nivel. La idea de	
	[20] ABC: Líneas de negocio En esta misma línea, si bien en los lineamientos se indica que el apartado 1 se trata de un ejemplo orientativo, de una lectura integral surge la inquietud de que en realidad su aplicación es obligatoria para las entidades, Máxime a la luz del párrafo segundo del artículo 8 reglamentario.		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
		proporcionar la lista es mantener una cierta lógica y asociación con lo planteado por Basilea, pero adaptándolo a la realidad local de manera que la Superintendencia pueda capturar información estandarizada y a futuro retroalimentar a las entidades. Finalmente, la entidad goza de libertad para establecer algún otro arreglo a lo interno conforme sus intereses específicos.	
En el proceso de identificación de riesgos, la entidad debe velar que se provea de información suficiente para determinar la exposición al riesgo operacional, la cual debe incluir lo correspondiente al riesgo legal.	**[21] Coopemep**: Riesgo operacional Según se indica en el artículo 8, "En el proceso de identificación de riesgos, la entidad debe velar que se provea de información suficiente para determinar la exposición al riesgo operacional, la cual debe incluir lo correspondiente al riesgo legal". Nos surge la duda si lo	**[21] Se aclara.** A los efectos, la base de datos se está separando en incidencias y eventos potenciales, por lo que el registro deberá realizarse en función de la materialización o no del evento y su cuantificación financiera.	En el proceso de identificación de riesgos, la entidad debe velar que se provea de información suficiente para determinar la exposición al riesgo ~~operacional~~ operativo, la cual debe incluir lo correspondiente al riesgo legal.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	único que se requiere es identificar en la base de datos cual es un evento potencial correspondiente a riesgo legal.		
A efecto de garantizar las condiciones e información necesarias para este ejercicio, la Administración Superior debe velar por que exista una comunicación efectiva entre las áreas de negocio y la unidad o función de riesgos; esta última responsable de coordinar los aspectos necesarios en torno a la identificación de los eventos de riesgo de la organización.	**[22] Coopealianza:** Evento de riesgo El artículo 8 "Identificación" del CAPITULO II MARCO GENERAL PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERACIONAL y el Transitorio 3 indican en varias oportunidades la frase "identificación de los eventos de riesgo"; sin embargo, la ISO-31000:2009 "GESTIÓN DEL RIESGO - PRINCIPIOS Y DIRECTRICES" de la Organización Internacional de Normalización (ISO) expresa en la fase de "Identificación del riesgo" que: "El objeto de esta fase es generar una lista exhaustiva de riesgos con base en aquellos eventos que podrían crear, aumentar, prevenir,	**[22] Se aclara.** El lenguaje utilizado en este Reglamento difiere en algunos aspectos del utilizado en la ISO 31000, recordando que la ISO 31000 es un estándar general de principios para la gestión de riesgos. Este sentido la Superintendencia ha preferido el uso de la noción de "evento de riesgo" que simplemente el concepto de "riesgo", lo anterior con la intención de que el usuario, en lo que respecta al riesgo operativo, tenga presente la fórmula causa-evento-consecuencia; que en el contexto de este artículo brinda mayor claridad sobre el requerimiento a satisfacer.	A efecto de garantizar las condiciones e información necesarias para este ejercicio, la Administración Superior debe velar por que exista una comunicación efectiva entre las áreas de negocio y la unidad o función de riesgos; esta última responsable de coordinar los aspectos necesarios en torno a la identificación de los eventos de riesgo de la organización.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	degradar, acelerar o retrasar el logro de los objetivos" de tal manera que, el artículo y transitorio citados debieran indicar "identificación de los riesgos" mismos que son medidos, evaluados, controlados, mitigados y monitoreados a partir de la información generada del registro de eventos (considerado en el artículo 9 cuando se indica: "Asimismo, la entidad debe considerar el establecimiento y mantenimiento de un proceso de recopilación y registro de eventos de riesgo…"). Igualmente es importante revisar el artículo 9 "Medición y evaluación", y el artículo 10 "Control y mitigación" que hacen mención a "eventos de riesgo" en su 1° párrafo donde se considera que igualmente		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	debiera indicarse "riesgo".		
La entidad debe realizar una evaluación del riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas. Asimismo, la Administración Superior debe asegurar que, antes de introducir nuevos productos, se emprendan nuevas actividades o se establezcan nuevos procesos y sistemas, el riesgo operacional inherente a ellos esté sujeto a un procedimiento de evaluación. La unidad o función de riesgos, previo al lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios, debe rendir a la Junta Directiva o autoridad equivalente una opinión sobre la evaluación efectuada. Este requerimiento es obligatorio también cuando se trate del relanzamiento de un	**[23] Banco Nacional:** Evaluación del riesgo operacional inherente **Sugerencia de redacción** *La entidad debe realizar una evaluación del riesgo operacional inherente a ~~todos los tipos de~~ aquellos productos, actividades, procesos y sistemas que, previo análisis y clasificación, resulten críticos para la entidad. […]* Establecer una priorización, podría ser lo más eficiente para focalizar el análisis donde se concentren más los riesgos. **[24] Bco. de Costa Rica:** Evaluación del riesgo operacional inherente Conforme con el texto propuesto sería obligatorio para las entidades realizar la	**[23] Se acepta**. Se ajusta redacción. **[24] Se acepta**. Se ajusta redacción.	La entidad debe realizar una evaluación del riesgo **~~operacional~~ operativo** inherente a ~~todos~~ los ~~tipos de~~ productos, actividades, procesos y sistemas **que previo análisis y clasificación, resulten relevantes para la entidad**. Asimismo, la Administración Superior debe asegurar que, antes de introducir nuevos productos, se emprendan nuevas actividades o se establezcan nuevos procesos y sistemas, el riesgo **~~operacional~~ operativo** inherente a ellos esté sujeto a un procedimiento de evaluación. La unidad o función de riesgos, previo al lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios, debe rendir a la Junta Directiva o autoridad equivalente una opinión sobre

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
producto, servicio, proceso o sistema.	evaluación de riesgo operacional inherente a **todos** los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas (lo destacado es nuestro). El ámbito de esa literalidad es tal que podría generar una gestión muy onerosa al Sistema Financiero, y un posible desenfoque y desgaste por no discriminar en lo importante o sustancial de la entidad. Esto último se contrapone a los lineamientos vigentes (artículo 4 de la SUGEF 2-10 y Principio 35 de la Resolución SUGEF R-008-2010), en los cuales se promueve una gestión de riesgos adaptada y enfocada a los aspectos sustanciales o relevantes, así como a la naturaleza, complejidad y el volumen operacional de cada entidad.		la evaluación efectuada. Este requerimiento es obligatorio también cuando se trate del relanzamiento de un producto, servicio, proceso o sistema.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	En ese mismo contexto, a las entidades financieras sujetas a la fiscalización de la Contraloría General de la República, se nos faculta realizar una identificación de riesgos sujeta a la particularidad de la institución (ver numeral 4.2 de las Directrices para el establecimiento y funcionamiento del sistema de valoración de riesgos); por lo cual, nos resulta aún más crítico que se homologue y optimicen los esfuerzos en la gestión de riesgos. Por la naturaleza transversal del riesgo operacional, consideramos que su evaluación y gestión debe estructurarse y enfocarse en los procesos/subprocesos asociados a las principales		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	líneas de negocio, y de ahí identificarse los productos, actividades y sistemas más relevantes que le estén asociados. En razón de lo anterior, sugerimos aclarar o replantear que el alcance de esa gestión de riesgos es facultativo y ajustado a la realidad de cada entidad. **[25] BCR:** Actividades Finalmente, aclarar si el término "actividades" se refiere a las actividades indicadas en el Articulo 17 de este proyecto de reglamento. **[26] ABC:** Evaluación del riesgo	**[25] Se aclara**. El término incluye entre otras actividades, a las indicadas en el artículo 17, sin embargo, el uso del término no debe interpretarse como restringido a estas, puesto que pueden existir otro tipo de actividades ejecutadas por la entidad en razón de su modelo de negocio. **[26] Se acepta**. Se ajusta redacción	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	operacional inherente En lo que atañe a la identificación de los riesgos, aspecto regulado en el ordinal octavo, la normativa establece el deber de realizar una evaluación del riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas. Sobre el particular, en aras de focalizar el análisis en función del mayor riesgo identificado, esta evaluación debería recaer, no sobre la totalidad a que se refiere el párrafo final, sino sobre aquellos que hayan sido clasificados como criticos por la entidad. **[27]** ABC: Líneas de negocio o procesos Por otro lado, existe una disonancia entre lo planteado	**[27] Se aclara.** La disposición del primer párrafo no se contradice con lo indicado en el último párrafo;	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	en el párrafo primero y el último de dicho numeral, ya que en el primero se refiere a las líneas de negocio junto con los procesos y subprocesos relacionados, mientras que en la parte final de la norma la evaluación se plantea a nivel individual, es decir, todos los productos, actividades, procesos y sistemas. En este sentido, debe contemplarse la posibilidad de que la gestión del riesgo operacional se realice mediante los procesos. **[28] ABC:** Evaluación del riesgo operacional inherente En relación con esta norma, en particular con la exigencia de que la Junta Directiva (o	ciertamente la etapa de identificación conlleva la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los eventos de riesgo que pueden presentarse en los diferentes procesos, ahora bien, en esta lógica, en principio, un proceso tiene actividades, sistemas de información (informáticos o no) y genera productos, por lo que, en un nivel práctico estamos hablando de lo mismo, solo que en un grado mayor de detalle. Esta precisión, por el contrario procura orientar a las entidades en las áreas en donde debe concentrar esfuerzos. **[28] Se aclara.** La disposición aludida plantea que "la unidad o función de riesgos, previo al lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios, debe rendir a la	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	autoridad equivalente) conozca acerca del lanzamiento de nuevos productos, ya que ello no es razonable ni factible. En este sentido, debe contemplarse que dentro de las políticas internas se prevean, por un lado, la evaluación del riesgo y por el otro, metodologías de priorización en virtud de las cuales se determinen diferentes niveles que revisen la evaluación del riesgo del producto, en función de su relevancia estratégica, regulatoria, operativa o el impacto monetario, entre otros factores que determine cada banco. Únicamente deben llegar a ser analizados en la Junta Directiva aquellos que lo ameriten. **[29] Banco Popular:** Evaluación del riesgo	Junta Directiva o autoridad equivalente una opinión sobre la evaluación efectuada", en este sentido es previsible que la Junta Directiva o autoridad equivalente entre a conocimiento y discusión únicamente de los casos en los que el resultado de la evaluación plantee una exposición mayor del apetito de riesgo declarado. **[29] Se acepta**. Se ajusta redacción.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	operacional inherente Por su parte en este artículo se indica que se debe realizar una evaluación de riesgo operacional inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas de la Entidad. En el caso del Banco Popular, se realizan evaluaciones de riesgo operativo por proceso, para lo cual se efectúan talleres con dependencias que conforman los procesos, en donde se realiza un análisis integrado de los riesgos de tales procesos, que considera los productos, servicios y canales existentes. En realidad, realizar evaluaciones individuales de los productos, servicios y sistemas generaría reprocesos y requiere contar con una mayor disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos para		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	evaluar los riesgos y atender los planes de mitigación, así como la dificultad para consolidar dicha información. **[30] Banco Popular** Evaluación del riesgo operacional inherente Por tanto, es conveniente que se aclare esta situación, y se defina el nivel de detalle de las evaluaciones de riesgo que pretende el regulador, sea a nivel integral por procesos o bien en forma individual para todos los productos, servicios, sistemas y actividades.	**[30] Se aclara.** Las líneas de negocio que se señalan en los lineamientos generales, son el resultado de un proceso de depuración efectuado por las áreas de supervisión, en función de la información disponible de las entidades. Se indica que es orientativo puesto que las mismas pueden sufrir cambios o bien porque no necesariamente todas pueden estar presentes en una entidad. Además, nótese que la entidad mantiene cierta discrecionalidad a partir del tercer nivel. La idea de proporcionar la lista es mantener una cierta lógica y asociación con lo planteado por	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
		Basilea, pero adaptándolo a la realidad local de manera que la Superintendencia pueda capturar información estandarizada y a futuro retroalimentar a las entidades. Finalmente, la entidad goza de libertad para establecer algún otro arreglo a lo interno conforme sus intereses específicos.	
	[31] Coopemep: Evaluación del riesgo operacional inherente El artículo 8, inciso e, se solicita [...] Para el caso de los nuevos sistemas quisiéramos se nos aclare que sería lo requerido en el análisis de riesgo operacional, debido a que en el caso de ser un nuevo sistema que se va a desarrollar, la evaluación se pide de forma previa y se hace bastante complicado evaluar el	**[31] Se aclara.** El caso que se expone, sobre el desarrollo de un sistema informático, ejemplifica la complejidad que puede existir, de cara a la evaluación del riesgo operativo, tanto desde la entidad como para el supervisor. Sin entrar a prescribir una lista exhaustiva, el ejercicio tendría que cubrir las aristas relacionadas con la forma de gestionar los riesgos	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	riesgo operativo de un sistema no desarrollado, es comprensible el análisis de riesgo inherentes operativos del proyecto a ejecutar(Desarrollo e implementación del nuevo CORE), no obstante del sistema sin tenerlo, no logramos comprender muy bien lo requerido por la Superintendencia, por lo que nos gustaría se nos pueda ampliar un poco más en este punto. **[32] CBF:** Evaluación del riesgo operacional inherente Conforme con el texto propuesto sería obligatorio para las entidades realizar la evaluación de riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y	del proyecto, las implicaciones tecnológicas propiamente dichas y las dependencias tecnológicas que surgen de los procesos para los cuales se está desarrollando el software, incluyendo si el existen proveedores o tercerización, como los planes de contingencia que deberían establecerse. Por lo indicado es que no se puede prescribir a nivel normativo requerimientos puntuales. **[32] Se acepta**. Se ajusta redacción.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	sistemas. El ámbito de esa literalidad es tal que podría generar una gestión muy onerosa al Sistema Financiero, y un posible desenfoque y desgaste por no discriminar en lo importante o sustancial de la entidad. Esto último se contrapone a los lineamientos vigentes (artículo 4 de la SUGEF 2-10 y Principio 35 de la Resolución SUGEF R-008-2010), en los cuales se promueve una gestión de riesgos adaptada y enfocada a los aspectos sustanciales o relevantes, así como a la naturaleza, complejidad y el volumen operacional de cada entidad. En ese mismo contexto, a las entidades financieras sujetas a la fiscalización de la Contraloría		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	General de la República, se les faculta realizar una identificación de riesgos sujeta a la particularidad de la institución (ver numeral 4.2 de las Directrices para el establecimiento y funcionamiento del sistema de valoración de riesgos); por lo cual, resulta aún más crítico que se homologue y optimicen los esfuerzos en la gestión de riesgos. **[33] CBF:** Evaluación del riesgo operacional inherente Por la naturaleza transversal del riesgo operacional, consideramos que su evaluación y gestión debe estructurarse y enfocarse en los procesos/subprocesos asociados a las principales líneas de negocio, y de ahí	**[33] Se aclara.** Las líneas de negocio que se señalan en los lineamientos generales, son el resultado de un proceso de depuración efectuado por las áreas de supervisión, en función de la información disponible de las entidades. Se indica que es orientativo puesto que las mismas pueden sufrir cambios o	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	identificarse los productos, actividades y sistemas más relevantes que le estén asociados. En razón de lo anterior, sugerimos modificar este enunciado de tal manera que se deje a consideración de las entidades, realizar la evaluación de riesgo operacional desde la perspectiva que éstas consideren más apropiado (producto, actividad, procesos o sistemas) a fin de no duplicar esfuerzos y que se ajuste a la realidad de cada entidad. Asimismo, es importante incluir el adjetivo de relevante ya que se indica que la evaluación de riesgo se debería hacer para todos los productos, actividades, procesos y sistemas, aunque muchos de ellos no fueran relevantes para	bien porque no necesariamente todas pueden estar presentes en una entidad. Además, nótese que la entidad mantiene cierta discrecionalidad a partir del tercer nivel. La idea de proporcionar la lista es mantener una cierta lógica y asociación con lo planteado por Basilea, pero adaptándolo a la realidad local de manera que la Superintendencia pueda capturar información estandarizada y a futuro retroalimentar a las entidades. Finalmente, la entidad goza de libertad para establecer algún otro arreglo a lo interno conforme sus intereses específicos.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	el negocio. Es necesario precisar que la entidad debe realizar una evaluación del riesgo operacional inherente a aquellos productos, actividades, procesos y sistemas que, previo análisis y clasificación, resulten relevantes para la entidad y no para todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas, tal como lo establece la propuesta. **[34] CBF**: Evaluación del riesgo operacional inherente Igualmente, en cuanto a la obligación de la unidad o función de riesgos, de que previo al lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios, debe rendir a la Junta Directiva o autoridad	**[34] Se aclara.** La disposición aludida plantea que "la unidad o función de riesgos, previo al lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios, debe rendir a la Junta Directiva o autoridad equivalente una opinión sobre la evaluación efectuada", en este sentido es previsible que la	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	equivalente una opinión sobre la evaluación efectuada, sugerimos modificar este enunciado de tal manera que se indique que es obligatorio cuando se trate del relanzamiento de un producto, servicio, proceso o sistema que sea relevante para la entidad. Así, establecer una priorización según lo indicado, podría ser lo más eficiente para focalizar el análisis donde se concentren más los riesgos. Por otra parte, es necesario incluir la responsabilidad de los dueños de los procesos en la gestión integral del riesgo operacional, ya que claramente se indica la responsabilidad de la unidad de riesgos como ente coordinador del proceso pero se debe ratificar las	Junta Directiva o autoridad equivalente entre a conocimiento y discusión únicamente de los casos en los que el resultado de la evaluación plantee una exposición mayor del apetito de riesgo declarado.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	responsabilidades de los dueños de los procesos. Asimismo, debe aclararse si la responsabilidad de esta evaluación recae en el dueño del proceso, pues para el caso de la unidad de gestión del riesgo operacional se está tipificando la responsabilidad de emitir opinión previo lanzamiento o prestación de nuevos productos y servicios por parte de la entidad. **[35] CBF**: Actividades Finalmente, aclarar si el término "actividades" se refiere a las actividades indicadas en el Artículo 17 de este proyecto de reglamento.	**[35] Se aclara**. El término incluye entre otras actividades, a las indicadas en el artículo 17, sin embargo, el uso del término no debe interpretarse como restringido a estas, puesto que pueden existir otro tipo de actividades ejecutadas por la entidad en razón de su modelo de negocio.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
Artículo 9. Medición y evaluación			**Artículo 9. Medición y evaluación**
La entidad debe evaluar los eventos de riesgo, esto implica la medición de las pérdidas potenciales en términos de probabilidad de ocurrencia (frecuencia) y severidad (impacto).	**[36] Coopenae:** Eventos de riesgo ¿La evaluación y medición de eventos será con base en frecuencia y severidad o de acuerdo a los montos establecidos por el Consejo de Administración? **[37] Coopenae:** Eventos de riesgo ¿Los eventos de riesgos que se indican en el artículo #9 son los mismos a los que hacen mención en el artículo #14?	**[36] Se aclara**. Conforme lo dispuesto en el artículo 9, la medición será en términos de probabilidad de ocurrencia (frecuencia) e impacto. En el apartado de definiciones se introducen nuevas definiciones para los conceptos que pueden dar a interpretación. **[37] Se aclara**. Efectivamente la mención a eventos de riesgo es la misma.	La entidad debe evaluar los eventos de riesgo, esto implica la medición de las pérdidas potenciales en términos de probabilidad de ocurrencia (frecuencia) **e** ~~y severidad (~~impacto~~)~~.
La metodología que implemente la entidad para la medición y evaluación debe ser cualitativa y cuantitativa en función al avance que vaya teniendo en su	**[38] Coopenae**: Eventos de riesgo ¿Cada entidad debe definir la forma en que desee gestionar y evaluar el riesgo operacional de	**[38] Se aclara.** Efectivamente, conforme lo indicado en el artículo 5 y en el artículo 9, la entidad decide cómo gestionar y medir el RO,	La metodología que implemente la entidad para la medición y evaluación debe ser cualitativa y cuantitativa en función al avance que vaya teniendo en su

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
proceso de implementación de la gestión de riesgo operacional. La evaluación cualitativa busca desarrollar los criterios para priorizar la atención de los riesgos y la periodicidad para su seguimiento. La evaluación cuantitativa debe realizarse a través de la información histórica de eventos de riesgo para el caso de las incidencias de riesgo y en estimaciones para el caso de los eventos potenciales. La metodología utilizada debe constar en el Manual de Administración Integral de Riesgos.	productos, actividades, procesos, personas y sistemas? **[39] Banco Promerica:** Evaluación de los eventos de riesgo El artículo 9 establece que "… la evaluación cuantitativa debe realizarse a través de la información histórica de eventos de riesgo para el caso de las incidencias de riesgo y en estimaciones para el caso de los eventos potenciales. Al respecto consideramos necesario aclarar el término "estimaciones" para el caso de	respectivamente. No obstante se aclara que este Reglamento no realiza cambios al método para el cargo de capital regulatorio dispuesto en el Acuerdo SUGEF 3-06, mismo que continua aplicando la metodología del indicador básico. **[39] Se aclara.** La noción de "estimaciones" en el contexto de la disposición sugiere un proceso que permita asignar un valor en función de determinados criterios definidos por la propia entidad. Dependiendo de la madurez de la gestión del riesgo operativo, puede que la entidad deba recurrir en una primera etapa al criterio experto de los dueños o responsables de procesos (o áreas).	proceso de implementación de la gestión de riesgo ~~operacional~~ operativo. La evaluación cualitativa busca desarrollar los criterios para priorizar la atención de los riesgos y la periodicidad para su seguimiento. La evaluación cuantitativa debe realizarse a través de la información histórica de eventos de riesgo para el caso de las incidencias de riesgo y en estimaciones para el caso de los eventos potenciales. La metodología utilizada debe constar en el Manual de Administración Integral de Riesgos.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	los eventos potenciales, entendiendo que dicho término está asociado a la evaluación de los eventos en función de su probabilidad de ocurrencia y su severidad, tal como lo establece el primer párrafo de ese mismo artículo.		
Asimismo, la entidad debe considerar el establecimiento y mantenimiento de un proceso de recopilación y registro de eventos de riesgo considerando los procesos y líneas de negocio identificados. Dicho proceso debe garantizar que la información se computa oportunamente.			Asimismo, la entidad debe considerar el establecimiento y mantenimiento de un proceso de recopilación y registro de eventos de riesgo considerando los procesos y líneas de negocio identificados. Dicho proceso debe garantizar que la información se computa oportunamente.
Artículo 10. Control y mitigación			**Artículo 10. Control y mitigación**
El control y mitigación se refiere a las acciones o mecanismos de cobertura y a los controles implementados por la entidad con el propósito de reducir la	**[40] ABC:** Planes de mitigación de riesgos En el artículo lo, relativo al control y mitigación, es menester señalar que resulta	**[40] Se acepta.** Se ajusta la redacción para aclarar su sentido.	El control y mitigación se refiere a las acciones o mecanismos de cobertura y a los controles implementados por la entidad con el propósito de ~~reducir~~

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
probabilidad de ocurrencia y/o el impacto de los eventos de riesgo operacional.	inviable exigir que todos los riesgos tengan planes de mitigación como parece desprenderse de la norma. En este sentido, lo adecuado es que estos son necesarios para aquellos riesgos cuya valoración supera la tolerancia (apetito) al riesgo definida por la entidad.		**modificar** la probabilidad (**frecuencia)** de ocurrencia y/o el impacto de los eventos de riesgo ~~**operacional**~~ **operativo que conforme el análisis de riesgo excedan su apetito de riesgo operativo**.
La entidad debe implementar y mantener un plan de acción que establezca las acciones a efectuar, el plazo estimado de ejecución, el grado de avance y los responsables directos de dicha ejecución.	**[41] Coopealianza:** Planes de mitigación de riesgos El segundo parrado del artículo 10 "Control y mitigación" del CAPITULO II MARCO GENERAL PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERACIONAL que indica: "[…]." no menciona si dicho plan de acción o acciones están asociadas a aquellos riesgos que no sean considerados aceptables por el "apetito de riesgo" de la entidad; aspecto que debe ser considerado en el momento de seleccionar una opción para el tratamiento de	**[41] Se acepta.** Se ajusta la redacción para aclarar su sentido.	**Para dichos eventos de riesgo,** la entidad debe implementar y mantener un plan ~~de acción~~ que establezca las acciones a efectuar, el plazo estimado de ejecución, el grado de avance y los responsables directos de dicha ejecución.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	los riesgos.		
Asimismo, la entidad debe contar con un sistema de control interno que permita asegurar el acatamiento de las políticas y procedimientos, incluyendo los planes de acción definidos por la entidad para la mitigación del riesgo operacional. La Administración Superior es responsable de tomar las acciones necesarias para subsanar debilidades del sistema de control interno de la entidad.	**[42] Coopenae**: Sistema de control interno ¿A qué se refiere con Sistema de Control Interno: un departamento, un proceso (a cargo de quién), un sistema informático, etc.? **[43] Banco Popular:** Sistema de control interno Sería conveniente que se aclare lo referente al sistema de control interno, en el sentido si se refiere al sistema de la ley 8292 o bien a un sistema de	**[42] Se aclara**: En el contexto de este Reglamento se refiere al conjunto ordenado y interrelacionado de acciones ejecutadas desde el Consejo de Administración, la Gerencia y el resto del personal de la entidad con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el acatamiento de las políticas, procedimientos y planes de acción. En el caso de entidades de derecho público abarca lo dispuesto por la ley 8292. **[43] Se aclara** Ver observación anterior.	Asimismo, la entidad debe contar con un sistema de control interno que permita ~~asegurar~~ **verificar** el acatamiento de las políticas y procedimientos, incluyendo los planes de acción definidos por la entidad para la mitigación del riesgo ~~operacional~~ **operativo**. La Administración Superior es responsable de tomar las acciones necesarias para subsanar debilidades del sistema de control interno de la entidad.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	control del manejo de los planes de mitigación de los riesgos identificados.		
Las acciones y controles definidos deben ser proporcionales al riesgo identificado por la entidad de manera que se asegure que los costos de las acciones de mitigación y control no sean mayores a las pérdidas definidas o estimadas.	**[44] Banco Popular:** Relación costo-pérdida Se indica que los costos de las acciones de mitigación y control no deben ser mayores a las pérdidas definidas o estimadas. Sin embargo, algunos riesgos operativos pueden desencadenar en riesgos de imagen, por lo que sería necesaria su mitigación aunque el costo de la misma supere la pérdida, pero esta normativa no tiene excepciones de esta índole.	**[44] Se aclara.** Lo indicado, sobre la afectación de la imagen, pese a que puede tener un origen operativo, debe tratarse por separado como un riesgo de reputación por su afectación última. Este mismo caso podría surgir con cualquier otro riesgo, de mercado o crédito. En este sentido, la disposición sobre proporcionalidad en torno al costo versus pérdidas, excluye al riesgo de reputación. Idealmente, la gestión eficiente del riesgo operativo limitaría una situación como la planteada. Pese a lo anterior, es factible que se presente lo indicado por la entidad, en tal caso se debe fundamentar apropiadamente estas	Las acciones y controles definidos deben ser proporcionales al riesgo identificado por la entidad de manera que se asegure que los costos de las acciones de mitigación y control no sean mayores a las pérdidas definidas o estimadas.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
		excepciones.	
Artículo 11. Monitoreo e Información			**Artículo 11. Monitoreo e Información**
La entidad debe establecer, en su sistema de información, los indicadores y reportes que estime necesarios para realizar un seguimiento de su perfil de riesgo operacional. La periodicidad establecida del seguimiento debe permitir una adecuada retroalimentación sobre las acciones ejecutadas y sobre los cambios del perfil de riesgo operacional, de lo cual la entidad debe mantener evidencia. Dicha periodicidad no podrá ser mayor a seis meses.	**[45] Coopenae**: Sistema de información ¿Sistema de información se refiere al Core Bancario, o algún otro sistema informático, o es suficiente mantener los informes en carpetas manuales? **[46] Banco Popular**: Periodicidad del seguimiento perfil de riesgo operacional En el artículo se establece una periodicidad máxima de seis meses, para los cambios del	**[45] Se aclara:** La suficiencia de un sistema de información a priori no puede determinarse sobre la base de una definición de sus componentes, razón por la que será a partir de la evaluación de cada entidad la que determine la composición y elementos que la conforman y que le permiten cumplir con el objetivo establecido, en este caso el seguimiento del perfil de riesgo operativo. **[46] Se aclara.** Sobre lo consultado debe observarse lo establecido en el Acuerdo SUGEF 2-10 (artículos 9,10 y 13)	La entidad debe establecer, en su sistema de información, los indicadores y reportes que estime necesarios para realizar un seguimiento de su perfil de riesgo ~~operacional~~ operativo. La periodicidad establecida del seguimiento debe permitir una adecuada retroalimentación sobre las acciones ejecutadas y sobre los cambios del perfil de riesgo ~~operacional~~ operativo, de lo cual la entidad debe mantener evidencia. Dicha periodicidad no podrá ser mayor a seis meses.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	perfil de riesgo operacional. Sin embargo, no es claro si dicha labor debe ser aprobada por la Alta Administración, así como, la realización de revaloraciones de riesgos para los procesos, productos, servicios, y sistemas que justifiquen los cambios al perfil en esa periodicidad. **[47] CBF:** Perfil de riesgo operacional Es necesario aclarar si el perfil de riesgo operacional es independiente o no, al perfil de riesgos definido por el Acuerdo SUGEF 2-10. **[48] CBF:** Periodicidad del seguimiento perfil de riesgo operacional	**[47] Se aclara.** La definición de perfil de riesgo incluida en este reglamento establece que este se trata de la naturaleza y magnitud de las exposiciones al riesgo, por tanto el perfil de riesgo operativo es una parte del perfil de riesgo global de la entidad que se describe en el Acuerdo SUGEF 2-10. **[48] Se aclara.** Sobre la periodicidad anual del Acuerdo SUGEF 2-10, no se	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	La periodicidad de monitoreo del perfil de riesgos de la entidad definido por el Acuerdo SUGEF 2-10 es de un año y para el caso del perfil de riesgo operacional es de 6 meses, en este sentido parece que en ambos casos dicha periodicidad podría estar alineada.	refiere directamente al perfil de riesgos.	
CAPÍTULO III			**CAPÍTULO III**
OTRAS DISPOSICIONES SOBRE LA GESTIÓN	**[49] Coopenae:** Estructuras organizacionales ¿La función de continuidad de negocios, seguridad de la información y tercerización forman parte de la unidad de riesgo?	**[49] Se aclara.** Este Reglamento no contempla disposiciones en torno a estructuras organizacionales en los aspectos consultados. Estos asuntos los desarrolla la entidad.	**OTRAS DISPOSICIONES SOBRE LA GESTIÓN**
	[50] Coopenae: Tecnología de información ¿Por qué se incluyen temas específicos en esta normativa que tienen que ver con la tecnología de la información que están incluidas en la norma 14-09, como tercerización y	**[50] Se aclara.** El tema de tercerización se incluye para cubrir los diversos ámbitos en los que una entidad puede decidir el uso de esta modalidad para desarrollar, prestar o delegar determinados productos o servicios. El tema	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	algunos puntos de seguridad de la información y base de datos?	de seguridad de la información no es reserva exclusiva de TI, y tiene trascendencia operativa y legal para la entidad, por ello su inclusión. Nótese que constituye un complemento a lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09. Finalmente, la alusión al concepto de base de datos debe entenderse en el contexto del requerimiento para la captura y almacenamiento de los eventos de riesgo operativo, asunto no tratado en alguna otra norma.	
Artículo 12. Continuidad del Negocio			**Artículo 12. Continuidad del Negocio**
Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, la entidad debe implementar y mantener un sistema que le permita la continuidad del negocio, con el propósito de brindar respuestas efectivas, para que la operatividad de la entidad continúe de una manera	**[51] Caja Ande:** Sistema para la continuidad del negocio El término "Sistema", es muy ambiguo, ya que puede interpretarse como un sistema informático o considerado como un conjunto de estrategias de control para asegurar la	**[51] Se aclara**: La ambigüedad atribuida por la entidad al concepto de "sistema" queda resuelta si se prosigue la lectura de la disposición, en donde, a efectos de brindar mayor orientación se enuncian los componentes mínimos que	Como parte de una adecuada gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo, la entidad debe implementar y mantener un sistema que le permita la continuidad del negocio, con el propósito de brindar respuestas efectivas, para que la operatividad de la entidad

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.	continuidad. Por lo tanto se sugiere aclarar el término en mención.	el sistema para la continuidad del negocio debe considerar.	continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.
El sistema para la continuidad del negocio debe ser congruente con el perfil de riesgo, el tamaño, la complejidad y el volumen de las operaciones de la entidad. El sistema para la continuidad del negocio, al menos, debe considerar:	**[52] CBF:** Perfil de riesgo operacional El artículo indica que el sistema para la continuidad del negocio implementado por la entidad debe ser congruente con el perfil de riesgo; no obstante, queda la duda si ¿el perfil al que se hace referencia es el implementado por el Acuerdo SUGEF 2-10, o bien, se refiere al perfil de riesgo operacional? **[53] CBF:** Estructuras organizacionales Se considera importante para la estandarización de los modelos de gestión del riesgo operacional a nivel del sector financiero, que la	**[52] Se aclara.** La definición de perfil de riesgo incluida en este reglamento establece que este se trata de la naturaleza y magnitud delas exposiciones al riesgo, por tanto el perfil de riesgo operativo es una parte del perfil de riesgo global de la entidad que se describe en el Acuerdo SUGEF 2-10. **[53] No procede.** En este punto, el Reglamento no contempla disposiciones en torno a estructuras organizacionales o relaciones funcionales, precisamente este es un tema a desarrollar por la	El sistema para la continuidad del negocio debe ser congruente con el perfil de riesgo, el tamaño, la complejidad y el volumen de las operaciones de la entidad. El sistema para la continuidad del negocio, al menos, debe considerar:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Superintendencia pueda incluir en el Reglamento bajo análisis, la relación a establecerse entre la unidad de gestión de riesgo operacional y el sistema de continuidad del negocio; de forma tal que se logre visualizar claramente si la relación es colaborativa, de coordinación, o bien, hay una relación de dependencia y responsabilidad entre ambas.	entidad atendiendo los requerimientos del Acuerdo 2-10 y su propia naturaleza.	
a) Determinación de los procesos críticos del negocio, incluyendo procesos o servicios provistos por terceros.	**[54] Coopemep**: Procesos críticos Estos procesos críticos que menciona el punto "a" del artículo 12, son los mismos que se solicitan en el artículo 8 "Identificación", que a letra dice […]"; considerando que una vez realizado el análisis de riesgo operativo se pueden clasificar los procesos como críticos de acuerdo a su nivel de exposición al riesgo operativo y no	**[54] Se aclara.** Correcto. Son los mismos procesos. Precisamente el ejercicio planteado en el artículo 8 va a generar el insumo para este numeral a).	a) Determinación de los procesos críticos del negocio, incluyendo procesos o servicios provistos por terceros.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	necesariamente serían procesos críticos para la continuidad del negocio.		
b) Análisis de impacto al negocio.			b) Análisis de impacto al negocio.
c) Plan de continuidad.	**[55] INS:** Plan de contingencia y plan de continuidad Se genera duda sobre la definición de plan de contingencia y plan de continuidad, por cuanto no queda claro cuáles son los requisitos que debe reunir la entidad para cada punto. Se menciona la incorporación del plan de TI; sin embargo, no se hace mención a los sitios alternos de Tecnologías de Información, por lo que no es claro el alcance del ítem, ni la normativa a cumplir.	**[55] Se aclara.** En el artículo 3 de definiciones establece una definición para cada concepto. La norma no pretende ser exhaustiva en cuanto a requisitos, y por el contrario apela a un ejercicio riguroso de las propias entidades sobre los aspectos técnicos y operativos que debe cumplir tanto el plan de continuidad como los planes de contingencia.	c) Plan de continuidad.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	[56] Banco Popular: Plan de contingencia y plan de continuidad Debería de ampliarse los conceptos de planes de continuidad versus planes de contingencia, e indicar si estos últimos son obligatorios para todas las actividades y sistemas.	**[56] Se aclara**. Ver comentario anterior.	
d) Planes de contingencia.	**[57] Banco Nacional:** Plan de contingencia y plan de continuidad El Punto D. Planes de contingencia, sería conveniente se aclare si se refieren a Planes de continuidad del negocio o bien al conjunto de planes que una organización tiene para levantar su operativa (Plan emergencias, Plan Crisis, Plan Comunicación, Plan Recuperación ante desastres, Plan de Continuidad del Negocio, etc)	**[57] Se aclara.** Para efectos de este Reglamento los planes de contingencia se entienden como procedimientos alternos que permiten mantener la operación ante interrupciones en un proceso específico. Los planes que se mencionan como "plan de emergencias, plan crisis, plan de recuperación entran como parte del literal c) Plan de continuidad. Véase el apartado de definiciones.	d) Planes de contingencia.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	[58] ABC: Plan de contingencia y plan de continuidad Asimismo, en cuanto al punto d., es conveniente aclarar si los "planes de contingencia" se refieren a planes de continuidad del negocio o al conjunto de planes de la organización para levantar su operativa. **[59] CBF:** Plan de contingencia y plan de continuidad n cuanto al inciso d) Planes de contingencia. Sería conveniente se aclare si el contenido se refiere a Planes de continuidad del negocio o bien al conjunto de planes que una organización tiene para levantar su operativa (Plan emergencias, Plan Crisis, Plan Comunicación, Plan Recuperación ante desastres,	**[58] Se aclara**. Ver comentario anterior. **[59] Se aclara**. Ver comentario anterior.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Plan de Continuidad del Negocio, etc).		
e) Ejecución de pruebas periódicas y evaluación de sus resultados. La periodicidad de estas pruebas no debe ser mayor a los 12 meses y al menos una de esas pruebas anuales debe ser integral.	**[60] Banco Nacional:** Integralidad de las pruebas En el punto E, sería conveniente aclarar a qué se refiere con Integral, tal vez en el glosario de términos. **[61] Caja Ande:** Integralidad de las pruebas Al hablarse de integral, consideramos que se debe aclarar si lo solicitado implicará también realizar pruebas de servicios contratados a proveedores externos; tercerización Artículo 15. **[62] Bco. de Costa Rica**: Integralidad de las pruebas Todos los términos de esta regulación nos parece muy apropiada para las entidades	**[60] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada. **[61] Se aclara.** El tema de pruebas a proveedores, se trata conforme el numeral iv del literal b del artículo 15, en este sentido la entidad debe considerar la inclusión de cláusulas sobre la disponibilidad del proveedor, de ser objeto de pruebas por parte de la entidad. **[62] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada.	e) Ejecución de pruebas periódicas y evaluación de sus resultados. La periodicidad de estas pruebas no debe ser mayor a los 12 meses. ~~y debe cubrir al menos una de esas pruebas anuales debe ser integral.~~

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	financieras, excepto, el ítem e); por cuanto, consideramos que —de momento- no es conveniente que sea obligatorio la realización de pruebas anuales integrales. En ese sentido, nos parece que sería muy prudencial aplicarse sólo cuando la entidad haya demostrado que tiene un nivel de madurez suficiente para realizarlas en un ambiente controlado, no sólo por los recursos y altos costos directos, sino también por el alto riesgo colateral que podría generarse en el servicio si la prueba resulta defectuosa. Por lo anterior, sugerimos aplazar o suprimir el siguiente texto propuesto "...y al menos una de esas pruebas anuales debería ser integral."		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	[63] ABC: Integralidad de las pruebas En cuanto a la continuidad del negocio, regulado en el articulo 12, resulta fundamental que se aclare con toda precisión qué implica realizar una "prueba integral" para efectos de cumplimiento de dicha previsión. Esta claridad resulta de particular importancia de cara a los procesos de fiscalización, con la finalidad de evitar divergencias interpretativas entre el equipo fiscalizador y la entidad. Así por ejemplo, si el objetivo es realizar pruebas de continuidad del negocio a todos los sistemas, productos y servicios de la institución, ello sería contradictorio con el acuerdo SUGEF 2-10 y las recomendaciones de Basilea que plantean que la gestión de	**[63] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	riesgos deben enfocarse en los riesgos sustanciales. **[64] Banco Promerica**: Integralidad de las pruebas El artículo 12 sobre Continuidad del Negocio, en el inciso e) sobre pruebas periódicas y evaluación de sus resultados, indica que "… al menos una de esas pruebas anuales debe ser integral." Sobre ese tema se comentó en la sesión llevada a cabo en la SUGEF el día 25 de mayo de 2015, que la integralidad de esas pruebas implica que se cubran todos los elementos que conforman la Gestión de Continuidad de Negocios, pero que no implica que deba "darse de baja al switch" en el sitio principal para probar el centro alterno, pues esa práctica	**[64] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	representa riesgo operativo per se. En este sentido sería importante ampliar la expectativa del regulador sobre las pruebas integrales, para evitar que en los procesos de supervisión se pretenda que las entidades incluyamos el dar de baja al sitio principal, ya que existen alternativas para comprobar la funcionalidad del sitio alterno y cuán preparado está para un evento de continuidad de negocios. **[65] Banco Popular:** Integralidad de las pruebas Debería ampliarse qué abarca la prueba anual integral de la continuidad (inciso e). En el caso del Banco Popular, realizar una prueba integral del Plan de Recuperación de Desastres,	**[65] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	conlleva el cierre de todas las oficinas en horas laborales, incremento de pago de horas extras, y pagos a proveedores para el monitoreo y levantamiento de los sistemas; por lo que sería conveniente valorar la realización de esta actividad por su complejidad y costo. **[66] CBF:** Integralidad de las pruebas En cuanto al inciso e) Ejecución de pruebas periódicas y evaluación de sus resultados. No queda claro a qué se refiere la norma con el uso del sentido "Integral" que se solicita para al menos una de esas pruebas. Solicitamos que se aclare qué se entiende por pruebas integrales, en el sentido de que si el objetivo que se persigue es	**[66] Se acepta.** Se ajusta el texto para eliminar la alusión al requerimiento de integralidad para evitar una interpretación inadecuada.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	que se realicen pruebas de continuidad del negocio a todos los sistemas, todos los productos y todos los servicios de la institución. De ser éste el significado que se le ha querido dar a este término, nos parece contradictorio con lo que indica el Acuerdo SUGEF 2-10, así como los acuerdos de Basilea, los cuales establecen que el proceso de gestión de riesgos, el cual sugieren enfocarlo en los riegos sustanciales, así como el hecho de que ha de ser congruente con el tamaño y complejidad de la entidad. En tal sentido se considera que la exigencia de realizar pruebas integrales de continuidad del negocio en forma anual resultaría contradictorio y excesivo.		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Según lo expuesto, consideramos que –en este momento- no es conveniente que sea obligatorio la realización de pruebas anuales integrales. En ese sentido, nos parece que sería prudencial aplicarlo sólo cuando la entidad haya demostrado que tiene un nivel de madurez suficiente para realizarlas en un ambiente controlado, no sólo por los recursos y altos costos directos, sino también por el alto riesgo colateral que podría generarse en el servicio si la prueba resulta defectuosa. Por lo anterior, sugerimos eliminar al final del inciso e) el siguiente texto: "…y al menos una de esas pruebas anuales debería ser integral."		
f) Divulgación y entrenamiento.			f) Divulgación y entrenamiento.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
g) Establecimiento de un equipo de gestión de la continuidad del negocio, cuyos integrantes cuenten con el conocimiento e información del plan de continuidad, el cual evaluará el problema operacional que se está enfrentando, decidirá las acciones a seguir y monitoreará los eventos y tomará acciones correctivas cuando sea necesario. Las responsabilidades y autoridad de cada miembro del equipo deben ser establecidas de manera detallada.	**[67] Banco Popular:** Estructuras organizacionales Debería ampliarse las funciones del "equipo de gestión de continuidad" y su conformación.	**[67] No procede.** En este punto, el Reglamento no contempla disposiciones en torno a estructuras organizacionales o relaciones funcionales, precisamente este es un tema a desarrollar por la entidad atendiendo su propia naturaleza.	g) Establecimiento de un equipo de gestión de la continuidad del negocio, cuyos integrantes cuenten con el conocimiento e información del plan de continuidad, el cual evaluará el problema ~~operacional~~ operativo que se está enfrentando, decidirá las acciones a seguir y monitoreará los eventos y tomará acciones correctivas cuando sea necesario. Las responsabilidades y autoridad de cada miembro del equipo deben ser establecidas de manera detallada.
h) Dentro del sistema para la continuidad del negocio, la entidad debe incorporar el plan para	**[68] INS**: Plan continuidad de tecnología de información	**[68] Se aclara.** El tema aludido sobre sitios alternos de tecnologías de información, se debe considerar	h) Dentro del sistema para la continuidad del negocio, la entidad debe incorporar el plan para

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
la continuidad de la tecnología de información.	Se menciona la incorporación del plan de TI; sin embargo, no se hace mención a los sitios alternos de Tecnologías de Información, por lo que no es claro el alcance del ítem, ni la normativa a cumplir.	dentro de este literal h). La disposición precisamente procura evitar que el plan de continuidad de TI no se integre con el plan de continuidad general. La norma no pretende disponer un nivel o grado de madurez o esquema de replicación específico, ello dependerá del propio ejercicio de la entidad y la criticidad de sus operaciones, volumen, entre otros. La expectativa del Supervisor es que la entidad implemente las mejores prácticas al respecto.	la continuidad de la tecnología de información.
Artículo 13. Seguridad de la información			**Artículo 13. Seguridad de la información**
La entidad debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Para ello, debe	**[69] Banco Nacional:** Referencia […] Para ello, debe cumplir como mínimo con los requerimientos establecidos en el Acuerdo SUGEF 14—09 "Reglamento General de Gestión	**[69] Se acepta**. Se corrige la referencia del acuerdo.	La entidad debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Para ello, debe

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
cumplir como mínimo con los requerimientos establecidos en el Acuerdo SUGEF 14-14 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información".	de la Tecnología de Información". **[70] Coopealianza**: Sistema de seguridad de la información En el artículo número 13 "Seguridad de la información", CAPÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES SOBRE LA GESTIÓN, se establece entre otras cosas lo siguiente, "...La entidad debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información" y más adelante en el mismo artículo se indica "...Para ello, debe cumplir como mínimo con los requerimientos establecidos en el Acuerdo SUGEF 14-14 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información"". Al respecto, ¿se puede concluir que al área de Seguridad de la Información al	**[70] Se aclara**. Ante la consulta planteada, es necesario indicar que se cumple parcialmente, lo anterior porque la disposición normativa en el segundo párrafo además plantea la necesidad de establecer políticas y procedimientos de gestión y seguridad en relación a asuntos específicos.	cumplir como mínimo con los requerimientos establecidos en el Acuerdo SUGEF 14-~~14~~ **09** "Reglamento ~~General de~~ **Sobre la Gestión** de la Tecnología de Información".

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	implementar adecuadamente los procesos del COBIT DS5 "Garantizar la Seguridad de los Sistemas" y DS11 "Administrar los Datos", conforme lo establece el acuerdo SUGEF 14-09; cumple con el requerimiento de contar con un sistema de Gestión de Seguridad de la Información?, quedando a criterio de COOPEALIANZA si es necesario la implementación de otro marco de trabajo adicional, sin que esto afecte el cumplimiento de este artículo o la calificación del proceso. **[71] Coopealianza**: Referencia Además, en el mismo artículo 13 indicado en el punto anterior, debe corregirse el nombre del acuerdo, siendo correctamente SUGEF 14-09 "Reglamento sobre la Gestión de la	**[71] Se acepta**. Se corrige la referencia del acuerdo.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Tecnología de Información". **[72] ABC:** Referencia En primer término, se debe corregir la referencia al Acuerdo SUGEF 14-09, ya que en el texto se remite al SUGEF 14-14, el cual no existe. **[73] Coopemep**: Referencia Verificar si la norma citada en el artículo 13, esta correcta. (Acuerdo SUGEF 14-14 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información".) **[74] Coopemep**: Sistema de seguridad de la información ¿Qué debemos entender como Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información?",	**[72] Se acepta**. Se corrige la referencia del acuerdo. **[73] Se acepta**. Se corrige la referencia del acuerdo. **[74] Se aclara**: La duda indicada queda resuelta si se prosigue la lectura de la disposición, en donde el segundo párrafo, además, de lo requerido por el Acuerdo 14-09,	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	la definición no viene dentro del documento de lineamientos generales y la razón por la cual necesitamos comprender a que se refieren es la siguiente: "Cuando una organización define su sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)por lo general utiliza una buena práctica de la industria y la referencia por excelencia es la ISO 27000, si comparamos la definición del alcance del SGSI que hace la ISO 27000 está muy lejos de ser cumplido con los requisitos de seguridad de la SUGEF 14-09 como lo define el artículo 13. El Acuerdo SUGEF 14-09 indica que como COBIT no es particularmente robusto en seguridad de la información, cada organización delimitará el alcance de la seguridad informática.	plantea la necesidad de establecer políticas y procedimientos de gestión y seguridad en relación a asuntos específicos.	
Asimismo, con el propósito de	**[75] ABC:**	**[75] No procede.**	Asimismo, con el propósito de

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
resguardar la calidad de la información, su confidencialidad, integridad y disponibilidad, la entidad debe contar con políticas y procedimientos de gestión y seguridad de la información, que consideren entre otros aspectos:	Sistema de seguridad de la información Sobre la seguridad de la información, regulada en el artículo 13, se propone que el párrafo segundo sea una adición al Reglamento General de Gestión de La Tecnología de La Información por la afinidad y unidad del objeto de dicha norma (Acuerdo SUGEF 14-09). **[76] CBF:** Referencia Es importante aclarar que el "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información corresponde al Acuerdo 14-09 y no el Acuerdo Sugef 14-14, tal como se consignó en la propuesta **[77] CBF:** Sistema de seguridad de la información	El tema de seguridad de la información se retoma en este reglamento para cubrir ámbitos no cubiertos por el Acuerdo SUGEF 14-09. El tema de seguridad de la información no es reserva exclusiva de TI, y tiene trascendencia operativa y legal para la entidad, por ello su inclusión. **[76] Se acepta**. Se corrige la referencia del acuerdo. **[77] Se aclara**: No es necesario una definición, la duda indicada queda resuelta	resguardar la calidad de la información, su confidencialidad, integridad y disponibilidad, la entidad debe contar con políticas y procedimientos de gestión y seguridad de la información, que consideren entre otros aspectos:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Solicitamos la definición de "Sistema de Gestión de la Seguridad de la información" ya que en el Acuerdo 14-09 no se detallan los requerimientos mínimos para cumplir con esta disposición. Bajo esta misma línea, las entidades reguladas han realizado una revisión de los procesos COBIT 4.0 y consideran que el proceso "DS5 Garantizar la Seguridad de los Sistemas" es el que más se asemeja a este concepto, sin embargo creemos que los requerimientos son muy diferentes. Es necesario que se incluya en el Reglamento, el concepto de sistema que visualiza la Superintendencia respecto a la seguridad de la Información; ¿se interpreta el concepto de sistema como una unidad	si se prosigue la lectura de la disposición, en donde el segundo párrafo, además, de lo requerido por el Acuerdo 14-09, plantea la necesidad de establecer políticas y procedimientos de gestión y seguridad en relación a asuntos específicos.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	funcional en la organización? **[78] CBF:** Sistema de seguridad de la información Asimismo, al ser un sistema articulado y formal lo que debe establecer la entidad, es importante que la Superintendencia establezca con claridad cuál será el estándar normativo o normas de referencia para la implementación del sistema para la gestión de la seguridad de la información bajo los términos indicados en el artículo. Además, se considera de suma relevancia, que se aclare el alcance del marco de gestión de la Seguridad de la Información, en cuanto a que si se debe establecer por parte de la entidad, controles administrativos y físicos	**[78] No procede.** Respecto a los estándares para la implementación, será la propia entidad la que defina, en función de variables como presupuesto, naturaleza de las operaciones, dependencia tecnológica, etc… la necesidad de implementar un estándar específico que coadyuve al cumplimiento del propósito de este artículo.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	únicamente en el entorno tecnológico o de manera transversal en toda la organización, tal y como lo establece la definición de riesgo operacional en la consideraciones prudenciales de este documento. Finalmente como se indicó antes, el Acuerdo SUGEF 14-09 "Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información" es muy escueto en términos de seguridad de la información, por lo que se requiere su modificación. **[79] CBF:** Reformas al SUGEF 14-09 En tal sentido, desde hace meses se nos informa que el Acuerdo SUGEF 14-09 está en proceso de reforma; no obstante, aún no ha sido enviado en consulta, por lo	**[79] Se aclara.** El proyecto comentado es una iniciativa interinstitucional (4 superintendencias) por lo que su devenir estará en función del avance y prioridad dentro del proceso de mejora regulatoria	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	que solicitamos su trámite, a efecto de poder contar con toda la normativa pertinente para la aplicación de la gestión del riesgo operacional, según lo indicado en la propuesta en análisis.	que impulsa el Conassif.	
a) La autenticación para el acceso lógico a los sistemas y servicios informáticos internos y externos.			a) La autenticación para el acceso lógico a los sistemas y servicios informáticos internos y externos.
b) La conservación ordenada, completa, íntegra, oportuna de la información y documentación (registros) que soporta las operaciones de la entidad.			b) La conservación ordenada, completa, íntegra, oportuna de la información y documentación (registros) que soporta las operaciones de la entidad.
c) La divulgación y uso no autorizado de información confidencial o protegida por ley.	**[80] Banco Popular:** Divulgación y uso no autorizado de información confidencial o protegida por ley Respecto al inciso c, se establece	**[80] Se aclara.** Se optó por prescindir de una lista exhaustiva dado el riesgo normativo de omitir una referencia de ley, normativa o	c) La divulgación y uso no autorizado de información confidencial o protegida por ley.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	que deben definirse políticas y procedimientos acerca de la divulgación y uso no autorizado de información confidencial o protegida por ley. Para el caso de la información "protegida por ley" se requiere se especifique a cuáles leyes hace referencia.	bien jurisprudencial que sea de acatamiento particular. En razón de ello, corresponde a las áreas jurídicas de cada entidad determinar el marco normativo que le aplica, en función de su naturaleza.	
El Superintendente establecerá, mediante Lineamientos Generales, requerimientos mínimos respecto a la autenticación de clientes y autorización de transacciones en los medios y dispositivos de los canales electrónicos utilizados en la prestación de servicios financieros, en particular en ambientes de banca en línea.	**[81] ABC:** Requerimientos mínimos respecto a la autenticación de clientes y autorización de transacciones Especial comentario requiere lo indicado en el artículo 13 acerca del establecimiento por parte del Superintendente de los requerimientos mínimos respecto a "la autorización de clientes y autorización de transacciones en los medios y dispositivos en los canales electrónicos utilizados en la prestación de servicios	**[81] Se acepta** Se modifica redacción para aclarar que la emisión de los lineamientos se refiere únicamente a la prestación de servicios financieros en ambientes de banca en línea.	El Superintendente establecerá, mediante Lineamientos Generales, requerimientos mínimos respecto a la autenticación de clientes y autorización de transacciones en ~~los medios y dispositivos de los canales electrónicos utilizados en~~ la prestación de servicios financieros~~,~~ en ~~particular en~~ ambientes de banca en línea.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	financieros', en panicular, en ambientes de banca en línea". Como tesis de principio, esta es una decisión propia de la administración de cada entidad. El regulador, en una materia como esta, puede emitir recomendaciones, más no exigencias ni mimas. Lo anterior, no solo en virtud de que podría rozar el límite de la coadministración, sino porque además podría tratarse de un supuesto de reserva de ley, al imponer. Incluso mediante una disposición de carácter general de rango inferior al reglamento, una forma particular de prestar un servicio, incidiendo en un ámbito exclusivamente gerencial, sin la correspondiente cobertura legal.		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	En cuanto al uso de la firma digital. Cabe indicar que las tendencias tecnológicas en banca en línea sobre autenticación proponen otros métodos distintos a la firma digital. En este sentido, la decisión de habilitar la firma digital debe ser propia de las entidades, y debería admitirse la posibilidad de que esto sea exigido únicamente para cierto tipo de transacciones, según el monto o el perfil de riesgo. Otro punto a considerar es que si la autenticación se realiza con firma digital, no debería ser necesario firmar las transacciones que se hagan dentro de esa sesión autenticada. Por otro lado, estas exigencias no se encuentran alineadas con		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	la tendencia de las transacciones a través de canales móviles, en los que no está disponible la firma digital. y es uno de los mecanismos de mayor crecimiento. Adicionalmente, el costo de implementación y de mantenimiento de estos mecanismos es alto, y en algunos casos, el alcance a la cantidad de clientes que haría uso de estos sistemas es bajo, lo que torna en inconveniente, desde el punto de vista financiero, las exigencias del regulador. Aunado a lo anterior, el plazo de 12 meses para el cumplimiento de estos requisitos no se encuentra alineado con el plan del SINPE, del mismo Banco		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Central, que iniciará su implementación hasta el 2017. Igualmente relacionado con este punto, la obligación de mantener el registro histórico disponible en todo momento al cliente por 48 meses es sumamente gravosa para la entidad, En este sentido, un plazo mínimo de 6 meses resulta adecuado, sin perjuicio de las decisiones que cada entidad pueda adoptar para sobrepasar dicho umbral Es importante considerar que existen otros canales mediante los cuales el cliente puede obtener el registro histórico de sus transacciones, por lo que el costo asociado a la modificación no se justifica, ya que la finalidad perseguida ya opera en la actualidad.		
Artículo 14. Base de Datos			**Artículo 14. Base de Datos**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
La entidad debe conformar una base de datos de eventos de riesgo (incidencias y eventos potenciales) y debe garantizar que dicha base de datos contenga, al menos, la información que establezca el Superintendente mediante Lineamientos Generales. La entidad, adicionalmente, puede incluir otros campos que requiera; asimismo, la Junta Directiva o autoridad equivalente de la entidad debe definir en sus políticas un monto mínimo de pérdida a partir del cual se registra un evento en la base de datos.	**[82] Coopenae:** Bases de datos para incidencias y eventos potenciales ¿La base de datos de eventos para la SUGEF inicialmente es solamente para el registro de eventos? **[83] Coopenae:**	**[82] Se aclara.** La base de datos es una pieza clave para la gestión del Riesgo Operativo, la información contenida en ella puede servir para la modelización del riesgo, su gestión y para el cálculo del capital; sin embargo, este reglamento no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por riesgo operativo, por tanto el objetivo de la base de datos desde la óptica del supervisor se orienta por el momento a gestión y registro. Desde la óptica de la entidad puede darse otros usos, entre ellas para el modelaje, en función de la metodología de medición y del grado de avance que vaya teniendo en su proceso de implementación de la gestión de riesgo operativo. **[83] Se aclara**.	La entidad debe conformar una base de datos ~~de eventos de riesgo~~ **para** ~~(~~incidencias y **una base de datos para** ~~–~~eventos potenciales.~~) y debe garantizar que dicha base de datos~~ **Ambas bases deben** contener~~ga~~, al menos, la información que establezca el Superintendente mediante Lineamientos Generales. La entidad, adicionalmente, puede incluir otros campos que requiera **para su gestión**; asimismo, la Junta Directiva o autoridad equivalente de la entidad debe definir en sus políticas un monto mínimo de pérdida a partir del cual se registra un**a incidencia o** evento **potencial** en la base de datos. **En este último caso, la entidad debe definir los criterios que le permitan imputar un valor al evento en**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Bases de datos para incidencias y eventos potenciales ¿Cuándo se indica eventos potenciales, quiere decir que se deben incluir en la base de datos de eventos que pueden o no presentarse en la empresa utilizando algún método de cálculo que cumpla con el monto mínimo definido por el Consejo de Administración? **[84] Bco. de Costa Rica:** Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Prácticamente compartimos todos los términos establecidos en lo que respecta a la conformación de una base de datos de pérdidas por riesgo operativo, excepto, la condición para las entidades de que esa base de datos incorpore también los eventos potenciales	Los eventos a incluir son aquellos que la entidad identifica que pueden sobrevenirle. Ahora bien, conforme la lógica de este reglamento y del Acuerdo SUGEF 2-10, serán eventos potenciales relevantes. **[84] No procede.** La lógica de la gestión del riesgo operativo no se supedita exclusivamente al registro de incidencias, debe procurar ir más allá, a efecto de disponer de información sobre eventos relevantes que eventualmente pueden acarrearle una pérdida. Es comprensible que en una primera etapa los esfuerzos se orienten a la identificación, valoración y registro de los	**función de la información que se disponga.**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	que podrían tener una carga muy subjetiva de identificación. Por lo tanto, de momento, consideramos que todos los esfuerzos, la logística y adecuación informática deberíamos enfocarla —primeramente- en la identificación de los eventos o incidentes efectivamente materializados o contabilizados. Luego, cuando el nivel de madurez y la infraestructura lo permitan, entonces, se podría evolucionar el concepto a identificar y registrar los eventos potenciales. **[85]** ABC: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales En primer término, es menester realizar una precisión conceptual en torno a la	incidentes, pero no puede prescindirse de su complemento potencial. **[85]** Se acepta. Se realizan los ajustes necesarios para separar el requerimiento de la base de datos para que registre incidencias y eventos	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	definición de evento de riesgo contenida en el ordinal tercero, y la utilización de dicho concepto dentro de la lógica de toda la regulación propuesta. De conformidad con la noción utilizada por la regulación, se subsume en una única categoría las incidencias, es decir, "los eventos que se han producido" y aquellos que no se han producido, es decir, los que son "potenciales". En este sentido, no solo ambos términos presentan naturalezas distintas en virtud de que el primero se trata de una situación materializada mientras que el segundo, al ser una eventualidad, constituye propiamente un riesgo, sino que además, debido a esta particularidad, requiere un tratamiento diferenciado.	potenciales por separado, de forma que los respectivos campos sean concordantes con su naturaleza.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	En virtud de lo anterior, no es adecuado incorporar las incidencias y los eventos potenciales en una única base de datos sin la distinción mencionada en el párrafo anterior, ya que ello adiciona una complejidad innecesaria a la gestión del riesgo operacional siendo que este requisito debe mantenerse únicamente para las incidencias. En adición a esto, la estructura de reportes de los eventos potenciales debe ser distinta a la establecida en los lineamientos para los incidentes. Por ello, solicitarnos la revisión de los artículos 14 y 19 del Reglamento para ajustarse a lo indicado en las líneas precedentes. Sobre el particular, cabe destacar que en los Lineamientos Generales, los campos requeridos solo corresponden a información		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	relacionada con incidentes, lo que además genera la duda en cuanto a la estructura del registro de los eventos potenciales. Asimismo, debe considerarse que, en materia de evaluación del riesgo operativo, las entidades han realizado distintos esfuerzos para su administración y mitigación. En este sentido, cada una ha desarrollado sus propias matrices, algunas de las cuales contienen un tratamiento diferenciado según se trate de incidencias o riesgos (eventos potenciales). Por ello, la normativa debe permitir a las entidades un margen de libertad en la definición de su catálogo de riesgos, ya que este responde a su propia realidad y a la		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	experiencia acumulada de la entidad. **[86] Banco Promerica**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales El artículo 14 establece la obligación de conformar una base de datos de eventos de riesgo y está considerando de manera conjunta los eventos potenciales y las incidencias. Indica que la información de esta base de datos debe ser la que se establece en los Lineamientos Generales. No obstante, los campos requeridos en la sección III de los Lineamientos Generales corresponden a información relacionada a incidentes y no a eventos potenciales. Nuestro criterio es que la naturaleza de ambas gestiones	**[86] Se acepta**. Se realizan los ajustes necesarios para separar el requerimiento de la base de datos para que registre incidencias y eventos potenciales por separado, de forma que los respectivos campos sean concordantes con su naturaleza.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	(eventos potenciales e incidentes) es distinta, por lo que intentar mezclarlas en una sola base de datos, le adiciona una complejidad innecesaria a la Gestión del Riesgo Operacional. A raíz de lo anterior consideramos conveniente valorar alguna de las siguientes opciones: a. Delimitar el requerimiento de la base de datos únicamente para incidentes y mantener la obligación de las entidades de identificar y dar tratamiento a los eventos potenciales de riesgo operacional, pero sin que esto implique reportarlos. b. Separar el requerimiento de reporte de las		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	bases de datos, de manera tal que se establezca una estructura de reporte de los eventos potenciales, distinta a la ya establecida en los Lineamientos para los incidentes. El artículo 19 se tendría que reformular en función de los ajustes que se realicen al artículo 14. De la misma forma el transitorio 2 tendría que reformularse en función de esos mismos ajustes. **[87] Banco Popular**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Se establece que se debe de conformar una base de datos de eventos de riesgos (incidencias y eventos potenciales), por lo que se tiene la duda cómo se debe realizar el registro de los eventos potenciales y su	**[87]** Se acepta. Ver comentario anterior.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	estructura, debido a que en la sección 3 de los lineamientos está establecida sólo para eventos materializados. **[88] Coopemep**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales La base de datos de acuerdo a lo que se interpreta sería la misma para los eventos y los incidentes, no obstante tienen tratamientos diferentes por lo que consideramos muy valioso valoren la posibilidad de separar ambas bases. En el caso de nuestra entidad ambas bases se manejan por separado y reciben tratamientos diferentes. **[89] CBF**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales En el caso de la construcción y mantenimiento de la base de	**[88]** Se acepta. Se realizan los ajustes necesarios para separar el requerimiento de la base de datos para que registre incidencias y eventos potenciales por separado, de forma que los respectivos campos sean concordantes con su naturaleza. **[89]** Se acepta. El plazo para poner en funcionamiento la base de datos se extiende a 18 meses, además en el mismo transitorio se aclara	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	datos con el registro de los incidentes y eventos potenciales, surgen los siguientes aspectos fundamentales, a saber: • El plazo para la construcción y registro de eventos respecto a los campos que conforman la estructura de la base de datos; en este sentido, se considera que podría ampliarse al menos a 18 meses el plazo para el primer reporte ya que se solicita una estructura completa con información que procede de toda la organización. • El transitorio 2 indica que la entidad cuenta con doce meses, contados a partir de la entrada en vigencia del reglamento para poner en funcionamiento la base de datos de los eventos de riesgo operacional; no obstante se considera necesario que se	que la primera remisión de los datos de las bases de datos será un año posterior.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	aclare que a partir de ese momento es cuando las entidades están en la obligatoriedad de iniciar formalmente con el registro de los eventos identificados. • La condición para las entidades de que esa base de datos incorpore también los eventos potenciales podría tener una carga muy subjetiva de identificación. En tal sentido, se estima que todos los esfuerzos, la logística y adecuación informática deberían enfocarse –primeramente- en la identificación de los eventos o incidentes efectivamente materializados o contabilizados. Luego, cuando el nivel de madurez y la infraestructura lo permitan, entonces, se podría evolucionar el concepto a		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	identificar y registrar los eventos potenciales.		
Artículo 15. Tercerización			**Artículo 15. Tercerización**
La entidad debe establecer las políticas, procedimientos y controles necesarios para conducir el proceso de selección y contratación de proveedores externos de servicios, así como para administrar y monitorear los procesos o servicios subcontratados. La entidad debe cubrir, como mínimo, los siguientes aspectos:	**[90] Banco Nacional:** Definiciones Para efectos de la norma, convendría establecer la diferencia entre contratación y subcontratación y cómo se define esta última. Usualmente sería la posibilidad o facultad expresa a un proveedor, de a su vez poder contratar a otros proveedores con objeto de la prestación de un servicio a una entidad, en este caso financiera **[91] Caja Ande:** Selección y contratación de proveedores Consideramos que las políticas y controles deben establecerse según la complejidad, naturaleza y criticidad de los servicios contratados, por lo que	**[90] Se acepta.** En el apartado de definiciones se establece una definición por separado para el concepto de tercerización y subcontratación. **[91] Se acepta.** Se ajusta redacción en el sentido observado.	La entidad debe, **según la complejidad, naturaleza y criticidad de los servicios contratados o subcontratados,** establecer las políticas, procedimientos y controles necesarios para conducir el proceso de selección y contratación de proveedores ~~externos~~ de servicios, así como para ~~administrar y~~ monitorear los procesos o servicios subcontratados. La entidad debe cubrir, como mínimo, los siguientes aspectos:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	se sugiere que lo anterior se amplié en la redacción del párrafo correspondiente. **[92] ABC:** Selección y contratación de proveedores En línea con lo expuesto en cuanto a la necesidad de que la gestión del riesgo se realice considerando el grado de este, es decir, según criterios de sustancialidad, el tema de la tercerización requiere mayor precisión en la normativa. Al referirse a la "selección y contratación de proveedores", no se admite realizar una valoración en función del tipo de contratación y su impacto. Cada entidad debe estar en posibilidad de realizar la evaluación del riesgo, y por lo tanto, lo dispuesto en el artículo 15, en panicular lo indicado en	**[92] Se acepta.** En el apartado de definiciones se establece una definición por separado para el concepto de tercerización y subcontratación.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	el subinciso iv del inciso b, debe ser de aplicación únicamente cuando se justique en virtud de que se genera un riesgo para la institución. Asimismo, debe precisarse qué se entiende por subcontratación al tratarse de un concepto que puede ser interpretado de distintas formas. **[93] ABC:** Tercerización En cuanto a la tercerización, surge la inquietud de si lo dispuesto en la norma aplica para servicios tercerizados del Banco, o también para la compra de bienes. De igual forma, tampoco está claro el tratamiento que se debe realizar de los contratos vigentes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento.	**[93]** Se aclara. El sentido de la disposición abarca por el momento servicios y no la adquisición de bienes. Sobre los contratos vigentes, estos se mantienen por principio de ley (Pacta Sunt Servanda). Ahora bien, la entidad podrá valorar la posibilidad de modificar los términos del servicio mediante	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	Sobre este mismo tema, debe aclararse el concepto de "terceros", y si este incluye a las partes relacionadas. **[94] CBF:** Definiciones Para efectos de la norma, convendría establecer la diferencia entre contratación y subcontratación y cómo se define esta última. Usualmente sería la posibilidad o facultad expresa a un proveedor, de a su vez poder contratar a otros proveedores con objeto de la prestación de un servicio a una entidad, en este caso financiera. **[95] CBF:** Subcontratación En cuanto al inciso c) acerca de	una renegociación (adendum) cuando ello fuere posible. Sobre el concepto de "terceros" incluye a las partes relacionadas, incluyendo casas matrices. **[94] Se acepta.** En el apartado de definiciones se separan las definiciones aludidas, con el objeto de mejorar la comprensión de cada una de las modalidades de contratación. **[95] Se acepta.** Se modifica el primer párrafo para introducir los criterios	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	la gestión de los riesgos asociados con la subcontratación, se sugiere modificar dicho enunciado de tal manera que dicha exigencia sea solicitada para los servicios subcontratados que son críticos o relevantes para el negocio.	apuntados.	
a) Definición de los criterios para la calificación y adecuada selección de proveedores.			a) Definición de los criterios para la calificación y adecuada selección de proveedores.
b) En el proceso de contratación:			b) En el proceso de contratación:
i. Legalidad y formalidad de los contratos.	**[96] ABC:** Contratación Por otro lado, en cuanto a los requisitos previstos en el inciso i y ii, se solicita agregar que estos serán exigibles en tanto corresponda, ya que, por ejemplo, no con todo proveedor es necesario contar con un contrato escrito. Esto debido a	**[96] Se acepta.** Se modifica el primer párrafo para introducir los criterios que brindan el espacio a la entidad para aplicar excepciones conforme lo observado.	i. Legalidad y formalidad de los contratos.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	que en algunos casos la relación puede documentarse a través de órdenes de compra. Igual sucede con el "nivel de servicio" ya que el cumplimiento de la prestación no está sujeto a parámetros de calidad como la realización de una determinada acción, como puede ser la entrega de un producto en una fecha específica. **[97] Banco Popular**: Contratación Para el caso de los contratos vigentes surge la inquietud de la forma de aplicación de los aspectos definidos en la sección b de dicho artículo, dado que existen condiciones pactadas de obligaciones y derechos adquiridos. Es conveniente aclarar si sólo se aplican a las nuevas contrataciones (a partir	**[97] Se aclara.** Sobre los contratos vigentes, estos se mantienen por principio de ley (Pacta Sunt Servanda). Ahora bien, la entidad podrá valorar la posibilidad de modificar los términos del servicio mediante una renegociación (adendum) cuando ello fuere posible.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	de la entrada en vigencia de la normativa).		
ii. Definición de los acuerdos del nivel de servicio, brindando especial cuidado al establecimiento de cláusulas referentes a la seguridad de la información, así como cláusulas ante incumplimientos a éstas.			ii. Definición de los acuerdos del nivel de servicio, brindando especial cuidado al establecimiento de cláusulas referentes a la seguridad de la información, así como cláusulas ante incumplimientos a éstas.
iii. Definición de las responsabilidades del proveedor y de la entidad.			iii. Definición de las responsabilidades del proveedor y de la entidad.
iv. Establecimiento de planes de contingencia y continuidad del	**[98] Banco Popular:** Planes de contingencia y continuidad del servicio	**[98] Se acepta.** Se modifica el primer párrafo para introducir los criterios que brindan el espacio a la entidad,	iv. Establecimiento de planes de contingencia y continuidad del

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
servicio por parte del proveedor. La entidad debe considerar la inclusión de cláusulas sobre la disponibilidad del proveedor, de ser objeto de pruebas por parte de la entidad, sobre dichos planes, principalmente para el caso de los servicios críticos que están siendo tercerizados sean o no relacionados con TI.	Referente a la cláusula IV de dicho artículo, se tiene la inquietud si los planes de contingencia y las pruebas respectivas son obligatorias para todos los servicios tercerizados, o sólo para servicios críticos.	para la discriminación de los servicios tercerizados, una vez efectuada dicha segregación, la norma debe aplicarse.	servicio por parte del proveedor. La entidad debe considerar la inclusión de cláusulas sobre la disponibilidad del proveedor, de ser objeto de pruebas por parte de la entidad, sobre dichos planes, principalmente para el caso de los servicios críticos que están siendo tercerizados sean o no relacionados con TI.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
c) La gestión de los riesgos asociados con la subcontratación.	**[99] Banco Popular**: Definición Se requiere especificar el concepto de subcontratación, dado que dependiendo del contexto se puede interpretar de diferentes maneras. **[100] Banco Popular**: Tercerización Surge la inquietud si la aplicación de dicho artículo es solamente para servicios tercerizados del Banco o también para la compra de bienes.	**[99] Se acepta.** En el apartado de definiciones se separan las definiciones aludidas, con el objeto de mejorar la comprensión de cada una de las modalidades de contratación. **[100] Se aclara**. El sentido de la disposición abarca por el momento servicios y no la adquisición de bienes.	c) La gestión de los riesgos asociados con la subcontratación o con la tercerización.
La entidad debe aplicar la diligencia debida al seleccionar posibles proveedores de servicios. Adicionalmente, la entidad debe considerar los controles aplicables a los servicios de tecnología de información suministrados por	**[101] CBF:** Reformas al 14-09 Nuevamente, la norma hace referencia al Acuerdo SUGEF 14-09 el cual está en proceso de revisión.	**[101] Se aclara.** El proyecto comentado es una iniciativa interinstitucional (4 superintendencias) por lo que su devenir estará en función del avance y prioridad dentro del proceso de mejora regulatoria que impulsa el Conassif.	La entidad debe aplicar la diligencia debida al seleccionar posibles proveedores de servicios. Adicionalmente, la entidad debe considerar los controles aplicables a los servicios de tecnología de información suministrados por

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
terceros, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09.	Es importante su trámite para conocer qué adecuaciones tendrá esta normativa en temas de servicio en la nube, entre otros.		terceros, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09.
Artículo 16. Riesgo de Tecnologías de Información (TI)			**Artículo 16. Riesgo de Tecnologías de Información (TI)**
La entidad, en su gestión del riesgo operacional, debe considerar el riesgo de TI. Para ello, la Administración Superior debe velar que el marco de trabajo de administración de riesgos de TI esté alineado a su proceso de administración de riesgos. Dicho marco de trabajo debe cumplir con los requerimientos dispuestos por el respectivo proceso de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09.	**[102] Caja Ande**: Tecnología de información Aclarar el tema de la gestión de riesgos de TI, ya que en este artículo, indica que la entidad, en su gestión del riesgo operacional, debe considerar el riesgo de TI, sin embargo, en la modificación del Acuerdo 2-10 (transitorio 3) Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, en su definición, no contempla el riesgo de TI. **[103] Banco Popular**: Tecnología de información En dicho artículo se indica que el	**[102] Se aclara**. Se ajusta la definición de riesgo operativo para concordar con lo dispuesto por este artículo. **[103] Se aclara**. En este punto no hay una única modalidad, por tanto, la entidad	La entidad, en su gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo, debe considerar el riesgo de TI. Para ello, la Administración Superior debe velar que el marco de trabajo de administración de riesgos de TI esté alineado a su proceso de administración de riesgos. Dicho marco de trabajo debe cumplir con los requerimientos dispuestos por el respectivo proceso de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	marco de trabajo de administración de riesgos de TI esté alineado a su proceso de administración de riesgos. Lo anterior implica que la Institución debe de tener distintos marcos de trabajo pero alineados o bien un sólo marco de trabajo donde se integren. **[104] CBF:** TI Se indica que la Administración Superior debe velar para que el marco de trabajo de administración de los riesgos de TI esté alineado a su proceso de administración de riesgos; es necesario aclarar si se hace referencia al alineamiento con el proceso de administración integral de riesgos definido por el SUGEF 2-10, o bien alienado a la estrategia de gestión del	es quien define si tiene marcos separados y alineados o bien un solo marco. Por precepto del Acuerdo 2-10, lo que se procura es que la institución mantenga un proceso integral de administración de riesgos. En la práctica este proceso puede ser alimentado por subprocesos o marcos específicos. **[104] Se aclara**. La alineación es en ambos sentidos, la expectativa final del supervisor es que la gestión de riesgos no se de manera aislada y por ende que la información para toma de decisiones este desasociada.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	riesgo operacional. **[105] CBF:** Reformas al 14-09 Asimismo, este artículo indica que el marco de trabajo debe cumplir con los requerimientos con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 14-09, por lo que resulta urgente conocer las adecuaciones de esta última norma, las cuales están aún pendientes.	**[105] Se aclara.** El proyecto comentado es una iniciativa interinstitucional (4 superintendencias) por lo que su devenir estará en función del avance y prioridad dentro del proceso de mejora regulatoria que impulsa el Conassif.	
Artículo 17. Riesgos operacionales asociados a actividades específicas			**Artículo 17. Riesgos ~~operacionales~~ operativos asociados a actividades específicas**
La entidad debe considerar, en el ámbito de la gestión del riesgo operacional, los riesgos operativos asociados a las actividades de titularización, fideicomiso y de toma u ofrecimiento de productos derivados. En tales casos, la	**[106] Banco Popular:** Definiciones Se necesita ampliar los conceptos de titularización y toma u ofrecimientos de productos derivados.	**[106] No procede.** Estos conceptos son de uso común en la técnica financiera y están sujetos a regulación específica.	La entidad debe considerar, en el ámbito de la gestión del riesgo ~~operacional~~ operativo, los riesgos operativos asociados a las actividades de titularización, fideicomiso y de toma u ofrecimiento de productos derivados. En tales casos, la

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
entidad debe considerar las leyes y reglamentos que al respecto regulan dichas actividades.			entidad debe considerar las leyes y reglamentos que al respecto regulan dichas actividades.
Artículo 18. Divulgación			**Artículo 18. Divulgación**
La entidad debe incluir, en su informe anual de riesgos, los aspectos referidos a su gestión del riesgo operacional, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 20 del Acuerdo SUGEF 2-10.	**[107] INS:** Divulgación de información En cuanto al requerimiento de preparar y divulgar un informe anual de riesgos, se comunica que toda la información sobre riesgos, en el INS es catalogada como información sensible y confidencial, por lo que no consideramos que esta información deba trascender fuera de la Institución, sino más bien manejarla a lo interno como estrategias de mejora en la operativa del INS. **[108] ABC:** Divulgación de información El artículo 18 prevé la divulgación, en el informe anual	**[107] Se aclara.** El INS no está contemplado entre las entidades supervisadas por la SUGEF, por tanto esta fuera del alcance de la presente normativa. **[108] No procede.** La lectura detenida del requerimiento de divulgación al	La entidad debe incluir, en su informe anual de riesgos, los aspectos referidos a su gestión del riesgo ~~operacional~~ **operativo**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo ~~20~~ 18 del Acuerdo SUGEF 2-10.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	de riesgos, de los aspectos referidos a la gestión del riesgo operacional. En este sentido, resulta inoportuno por considerarse incluso confidencial, que se consigne en un documento al que tiene acceso el público la información de los riesgos, su estado de control, las exposiciones e incidencias. Los efectos de esta disposición afectan el secreto comercial y pone en riesgo la competitividad del banco al tiempo que atenta contra la seguridad de sus operaciones. Aunado a lo anterior, resulta de poco valor agregado el incorporar esto en el informe anual, cuando la evaluación usualmente es presentada en diversos comités, e incluso a nivel de las Juntas Directivas donde queda debidamente consignada la exposición del	que refiere este artículo, que se incluye en acuerdo SUGEF 2-10 se centra en: 1) enunciar los riesgos objeto de gestión por la entidad, 2) resumir principios y principales políticas de gestión de riesgos, 3) comentar acciones y mejoras en la gestión de riesgo relevantes, 4) describir brevemente las metodologías, 5) acciones de mitigación y control implementadas y 6) logros obtenidos. Como podrá observarse, no se está solicitando un detalle pormenorizado o bien información comercial secreta o crítica que pueda poner a la entidad en una condición de vulnerabilidad, la idea es permitir conocer en que riesgos se concentra la entidad,	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	tema. Si la idea es que el cliente cuente con información suficiente para sus decisiones, existe ya un conjunto de datos que permiten satisfacer esta necesidad como las notas de riesgo en los estados financieros auditados, las calificaciones de riesgo de las emisiones así como el informe de gobierno corporativo. En forma concomitante, lo dicho en cuanto a este punto resulta igualmente aplicable a la adición propuesta del artículo 20 del Acuerdo SUGEF 2-10. **[109] Banco Popular:** Divulgación de información Respecto a la publicación del informe anual de riesgos en la página web de la Entidad que tiene acceso todo el público, en	acciones, logros y si tiene metodologías, con el objeto de que el lector encuentre en un solo informe un resumen en relación a la gestión de riesgos que práctica la entidad. **[109] No procede.** Ver comentario anterior.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	el cual deben establecer las debilidades y controles implementados de la Institución, se debe considerar que este tipo de información afecta el secreto comercial y pone en riesgo la competitividad del Banco, respecto al sistema financiero, y una posible afectación de la seguridad de sus operaciones que puede aprovechar un tercero, por ello se solicita que se valore no publicar en la web este informe sino remitirlo únicamente a la SUGEF. **[110] CBF:** Divulgación de información Con respecto al informe anual de riesgos, requerimos conocer el objetivo que persigue la Superintendencia con su implementación pues los clientes de las instituciones	**[110] No procede.** Ver comentario tras anterior.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	bancarias y financieras poseen información suficiente para tomar sus decisiones de inversión, la cual detallamos a continuación: • Las entidades agregan Notas de Riesgos a la publicación de los Estados Financieros Auditados, en cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera, las cuales se publican en las páginas web de las entidades. • Informes de Calificación de Riesgo de las emisiones estandarizadas que realizan las entidades, los cuales son publicados en las páginas web tanto de la propia entidad como por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). • El informe de Gobierno Corporativo es publicado en la página web de las entidades, el		

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	cual tiene como propósito comunicar la estructura de Gobierno Corporativo, en relación con las mejores prácticas que realizan los diferentes órganos y sus comités de apoyo.		
Artículo 19. Reporte para la SUGEF			**Artículo 19. Reporte para la SUGEF**
La entidad debe remitir anualmente, por el medio y en el plazo que defina la SUGEF en el Manual de Información-SICVECA, los eventos de riesgo contenidos en la base de datos a que hace mención este reglamento en el artículo 14.	**[111] Banco Nacional:** Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Para este punto, aplica algún plazo específico? Si el transitorio 2 establece 12 meses para que la base de datos funcione, es de esperar un periodo adicional para definir la plataforma de envío, las pruebas etc…	**[111] Se aclara.** El transitorio 2 establece un lapso prudencial para que las entidades desarrollen la(s) aplicación(es) para las base de datos sobre incidencias y eventos potenciales de riesgo operativo. El proceso posterior relacionado con la forma de envío, pruebas y demás aspectos técnicos será comunicado oportunamente brindando el espacio necesario para garantizar un proceso eficiente y ordenado.	La entidad debe remitir anualmente, por el medio y en el plazo que defina la SUGEF en el Manual de Información-SICVECA, los ~~eventos de riesgo~~ **datos sobre incidencias y eventos potenciales** contenidos en la**s respectivas** base**s** de datos a que hace mención este reglamento en el artículo 14.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	[112] Coopenae: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales ¿Se deben reportar todos los eventos de riesgo o solamente los que superen el monto que defina el Consejo de Administración? **[113] Bco. de Costa Rica**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Sería conveniente establecer específicamente una fecha de corte para el envío anual de la base de datos de pérdida, preferiblemente con corte a diciembre de cada año.	**[112] Se aclara**. El artículo 14 Base de datos establece que el órgano de dirección (en este caso el Consejo) debe definir un monto mínimo de pérdida a partir del cual se registra una incidencia en la base de datos. Por tanto, el reporte a SUGEF contendrá únicamente los datos registrados en dicha base de datos. **[113] Se aclara** La definición de una fecha de corte estará sujeta al grado de avance logrado por las entidades en la puesta en funcionamiento de las bases de datos y al proceso relacionado con la forma de envío, pruebas y demás aspectos técnicos que debe desarrollar la superintendencia.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	[114] ABC: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Otro aspecto de particular importancia para las entidades es en lo referente al reporte de la base de datos a la Superintendencia. En primer término, cabe cuestionar la necesidad de que la Autoridad Regulatoria cuente con el detalle de esta información. No se pretende negar las facultades que, de cara a su competencia de fiscalización, ostenta dicho órgano, sin embargo, también debe existir un balance entre los requerimientos de información y la utilidad de esos datos para dicha función. Al respecto, no se aprecia la necesidad de que el regulador cuente con esos datos, por demás sensibles para las instituciones, máxime que no se prevé la forma en que se	**[114]** No procede. Al igual que con otros riesgos, la información que se solicita es utilizada para efectos del proceso supervisor y la generación de una opinión fundada sobre la gestión que realizan las entidades al respecto. Pero además, la expectativa de la SUGEF en este punto es lograr generar una base de datos del sistema financiero, la que permitirá proveer en el futuro información a las propias entidades con el objeto de apoyar su gestión y eventualmente la generación o calibración de betas por línea de negocio.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	custodiará. **[115] ABC:** Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Al margen de lo anterior, en relación con este punto, surgen diversas dudas. Por ejemplo, si este se realizará en forma retroactiva (datos históricos de varios años cuando se tenga) o a partir del corte. Por otro lado, no está previsto ningún periodo para la implementación de la plataforma de envío con las respectivas pruebas. **[116] Banco Popular**: Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Cabe la duda de si el primer reporte de los eventos de pérdidas vía XML se realizará de forma retroactiva o bien es a partir del corte en específico	**[115] Se aclara:** El envío de información, será un año posterior a la puesta en funcionamiento de las bases de datos, en tal sentido se ajusta el transitorio 2 de este Reglamento. **[116] Se aclara.** El envío de información, será un año posterior a la puesta en funcionamiento de las bases de datos, en tal sentido se ajusta el transitorio 2 de este Reglamento.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	(último año), ya que este punto puede impactar a la institución reconstruyendo datos históricos de eventos suscitados anteriormente. **[117] CBF:** Bases de datos para incidencias y eventos potenciales Considerando que el transitorio 2 establece 12 meses para que la base de datos funcione, es de esperar un periodo adicional para definir la plataforma de envío, las pruebas etc. Sería conveniente establecer específicamente una fecha de corte para el envío anual de la base de datos de pérdida, preferiblemente con corte a diciembre de cada año.	**[117]** Se aclara. En el transitorio 2 se modifica el periodo para la puesta en funcionamiento de las bases de datos (incidencias y eventos potenciales), la primera remisión se hará un año posterior. En dicho lapso se realizaran las labores necesarias para tener a punto los XMLs y demás aspectos técnicos. La definición de una fecha de corte se establecerá en función del avance logrado.	
Transitorio 1			**Transitorio 1**
La entidad debe presentar a la SUGEF, dentro de los tres meses	**[118] Coopenae:** Implementación del reglamento	**[118] Se aclara:** No. La SUGEF dará seguimiento	La entidad debe presentar a la SUGEF, dentro de los ~~tres~~ **seis**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
siguientes a la entrada en vigencia de esta norma, un plan de actividades para la implementación de las disposiciones de este reglamento, que incluya el cronograma de ejecución y los responsables a cargo.	¿Se deberán contratar auditorías externas para que realicen seguimiento de la aplicación del reglamento? **[119] Caja Ande:** Implementación del reglamento Se considera que 3 meses es poco tiempo para poder evaluar lo que se tiene y confeccionar el plan de acción. Se solicita extender el plazo a 6 meses. **[120] Bco. de Costa Rica**: Implementación del reglamento Sería conveniente aclarar cuál sería el umbral o plazo máximo que tiene la entidad para implementar la totalidad de las disposiciones del reglamento.	al plan de actividades para la implementación de las disposiciones de este reglamento. **[119] Se acepta**. **[120] Se aclara**. El propósito del transitorio 1 es brindar una ventana de tiempo para que la entidad evalúe los alcances y disposiciones de este Reglamento y esta sea quien plasme un cronograma de ejecución proporcional a los esfuerzos que debe realizar para dar cumplimiento, por ello se prescinde de un plazo	meses siguientes a la entrada en vigencia de esta norma, un plan de actividades para la implementación de las disposiciones de este reglamento, que incluya el cronograma de ejecución y los responsables a cargo.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
		perentorio.	
Transitorio 2	**[121] Banco Nacional:** Implementación del reglamento Valorar que el plazo indicado sea superior a los 12 meses.	**[121] Se acepta.** En consideración del proceso de diseño, desarrollo y validación, entre otros, se amplía el plazo originalmente propuesto en seis meses.	**Transitorio 2**
La entidad cuenta con doce meses, contados a partir de la entrada en vigencia de este reglamento para poner en funcionamiento la base de datos de los eventos de riesgo operacional.	**[122] Coopenae:** Implementación del reglamento Favor analizar si 12 meses son suficientes para la implementación de esta normativa, principalmente por la necesidad de contar con sistemas informáticos, registro y cuantificación de eventos de riesgo y la capacitación del personal en este tema. **[123] Caja Ande:** Implementación del reglamento Se considera que 12 meses es poco tiempo para poner en funcionamiento la base de datos de los eventos de riesgo	**[122] Se acepta.** El plazo se extiende a 18 meses **[123] Se acepta parcialmente.** El plazo se extiende a 18 meses.	La entidad cuenta con ~~doce~~ **dieciocho** meses, contados a partir de la entrada en vigencia de este reglamento para poner en funcionamiento la**s** base**s** de datos de **incidencias y de** los eventos **potenciales** de riesgo ~~**operacional**~~ **operativo**. **La primera remisión de los datos de las bases de datos, será un año posterior a su puesta en funcionamiento.**

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	operacional. Se solicita extender este plazo a 24 meses. **[124] Caja Ande:** Implementación del reglamento Adicionalmente se solicita para la implementación de esta norma un plazo no menor a 24 meses, considerando el recurso humano, técnico y económico necesario para su implementación, esto por cuanto no existe un transitorio relacionado. **[125] Coocique:** Implementación del reglamento En cuanto al tema de la base de datos de riesgos, clasificación por línea de negocio, supone un esfuerzo que estaríamos complicados lograr en 12 meses, si consideramos que apenas estaríamos terminando con la	**[124] Se aclara**. El propósito del transitorio 1 es brindar una ventana de tiempo para que la entidad evalué los alcances y disposiciones de este Reglamento y esta sea quien plasme un cronograma de ejecución proporcional a los esfuerzos que debe realizar para dar cumplimiento, por ello se prescinde de un plazo perentorio. **[125] Se acepta.** El plazo se extiende a 18 meses. Además este plazo solo está aplicando a la puesta en funcionamiento de las bases de datos. El primer transitorio tiene que ver con un plazo para que la propia entidad defina el cronograma de ejecución	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	14-09 y con los planes de seguridad de TI. Asociado a esto, si apenas estaríamos implementando el sitio alterno y viendo el plan de continuidad de TI, nos llevaría más tiempo el plan de continuidad del negocio. Para esto, consideramos prudente solicitar un plazo de 16 meses para la base de datos de riesgos y de 24 m es para la puesta en marcha y verificación de los planes de continuidad **[126] ABC:** Implementación del reglamento Respecto a los transitorios, el plazo de los 12 meses para la implementación de las regulaciones propuestas resulta insuficiente, tomando en cuenta las modificaciones que deben realizarse en sistemas y procedimientos, por lo que se	proporcional de los esfuerzos que debe realizar para dar cumplimiento al resto del reglamento. **[126] Se acepta.** Se introducen los ajustes necesarios para aclarar la disposición.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	solicita la ampliación del régimen de transitoriedad. En el caso del transitorio II, no está claro si los 12 meses se computan a partir de que la base de datos esté lista para empezar a utilizarse o si es a partir de que esta tiene la información completa. **[127] Coopemep:** Implementación del reglamento En el transitorio 2 se especifica que la entidad cuenta con 12 meses para poner en funcionamiento la base de datos de los eventos de riesgo operacional, de acuerdo al análisis que realizamos es razonable para poner en funcionamiento la base referente a los incidentes, sin embargo hablar de 12 meses para realizar el mapeo de todos	**[127] Se acepta.** El plazo se extiende a 18 meses	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	los procesos de la institución identificando cada uno de los posibles eventos pareciera no ser un tiempo tan razonable. Por lo que se solicita valorar esta situación. En el caso de nuestra institución, estamos en el proceso de cambio del CORE bancario, lo que implica que la mayoría de nuestros procedimientos varían y el realizar la actualización de toda la documentación, y actualizar la matriz de eventos para cada uno de ellos es un trabajo robusto que no se logra realizar en doce meses. **[128] CBF:** Implementación del reglamento De acuerdo con el transitorio No. 2, las entidades tienen 12 meses contados a partir de la aprobación del acuerdo para la puesta en funcionamiento de la	**[128] Se aclara.** Es factible que una entidad logre tener listo lo relacionado con la captura de la información de las bases de datos, pero que no logre completar su proceso para identificar, catalogar y	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	base de datos de los eventos de riesgo operacional. No obstante, en el transitorio 3 se establece que "La identificación de eventos de riesgo operacional, requerida a la entidad en el artículo 8 de este reglamento, puede realizarse por áreas o unidades organizacionales por el lapso que le tome finalizar su proceso para identificar, catalogar y documentar las líneas de negocio que desarrolla en su actividad comercial". Este último transitorio considera la complejidad de la identificación del riesgo operacional, pero la culminación de este proceso puede tardar al menos 2 años e impactar la estructura y desarrollo de las bases de datos requeridos en el transitorio 2. Lo anterior, nos genera la duda si el plazo establecido en el	documentar las líneas de negocio que desarrolla en su actividad comercial, por ello es que surge el tercer transitorio. En este, se faculta a registrar incidencias y eventos potenciales a partir de áreas de negocio o unidades organizacionales. Lo que no se quiere es que la entidad espere tener listo el mapeo para iniciar con el registro de eventos, postergando así la gestión de los mismos. Concretamente, el transitorio 3 complementa al transitorio 2, cuando la entidad no logre finalizar su mapeo simultáneamente al inicio del registro de incidencias y eventos potenciales. Finalmente, el plazo se extiende a 18 meses.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	transitorio 2, se alinea con lo señalado en el N°3. Ante esto, consideramos que un plazo más extenso que el año para el desarrollo de las base de datos es más razonable, a fin de evitar ajustes en el camino al diseño y estructura de esta y en conjunto a las tareas a realizar para la implementación de los requerimientos mínimos del apartado IV de los lineamientos propuestos.		
Transitorio 3			**Transitorio 3**
La identificación de eventos de riesgo operacional, requerida a la entidad en el artículo 8 de este reglamento, puede realizarse por áreas o unidades organizacionales por el lapso que le tome finalizar su proceso para identificar, catalogar y documentar las líneas de	**[129] Coopealianza:** Implementación del reglamento El Transitorio 3 al indicar: "por el lapso que le tomen finalizar…" no fija un límite de tiempo, sin embargo los transitorios 1 y 2 si establecen plazos de cumplimiento, situación que genera confusión en el actuar o proceso de implementación de	**[129] Se aclara.** Es factible que una entidad logre tener listo lo relacionado con la captura de la información de las bases de datos, pero que no logre completar su proceso para identificar, catalogar y documentar las líneas de negocio que desarrolla en su actividad comercial, por ello es	La identificación de eventos de riesgo ~~operacional~~ operativo, requerida a la entidad en el artículo 8 de este reglamento, puede realizarse por áreas o unidades organizacionales por el lapso que le tome finalizar su proceso para identificar, catalogar y documentar las

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
negocio que desarrolla en su actividad comercial.	los dispuesto en el acuerdo, sumado al hecho de que las tareas a desarrollar en el transitorio 3 corresponden a tareas predecesoras de los otros transitorios, en el sentido de que una base de datos de eventos de riesgo operacional se complementa con la identificación de los riesgos para su asociación a dichos eventos.	que surge el tercer transitorio. En este, se faculta a registrar incidencias y eventos potenciales a partir de áreas de negocio o unidades organizacionales. Lo que no se quiere es que la entidad espere tener listo el mapeo para iniciar con el registro de eventos, postergando así la gestión de los mismos. Concretamente, el transitorio 3 complementa al transitorio 2, cuando la entidad no logre finalizar su mapeo simultáneamente al inicio del registro de incidencias y eventos potenciales.	líneas de negocio que desarrolla en su actividad comercial.
	[130] Coopenae: Implementación del reglamento ¿Se contará con los formatos y diseños documentales para realizar el tratamiento de la información? (Plan de acción,	**[130] Se aclara:** Por el momento no se tiene previsto emitir formatos estandarizados.	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	plan de actividades, informe anual, etc)		
	[131] Coopenae: Implementación del reglamento ¿La SUGEF proporcionará el Capability Mature Model de Riesgo Operativo para medir la proporcionalidad? ¿En cuántos años se definirá el alcance de madurez óptimo, en este caso?	**[131] Se aclara:** La SUGEF no establecerá un modelo de madurez estandarizado aplicable a todas las entidades, debido a que el Riesgo operativo es idiosincrático. Por ello bajo el principio de proporcionalidad, y el enfoque de supervisión basada en riesgos, la evaluación de la gestión apelará a la consideración de criterios referidos a implementación de mejores prácticas y de la evolución natural del propio proceso en la entidad.	
	[132] Bco. de Costa Rica: Requerimiento de capital Como resultado de la revisión integral del documento, se deduce que la regulación propuesta propicia que la gestión de Riesgo Operacional	**[132] Se aclara**. El reglamento no contempla cambios tendientes a modificar el cargo de capital por riesgo operativo. Cambios en este sentido estarán sujetos a la valoración sobre la evolución y	

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	se oriente a la implementación de modelos avanzados; por lo tanto, consideramos conveniente valorar la posibilidad de incorporar un apartado para que las entidades que así lo quieran, puedan gestionar ante la SUGEF el establecimiento de un modelo estándar o avanzado, para la determinación del requerimiento de capital por Riesgo Operativo en el cálculo de la Suficiencia Patrimonial.	consolidación de marco de gestión del RO que se establece en este Reglamento. En este sentido los requerimientos relacionados, por ejemplo con la base de datos se orientan por el momento a mejorar la gestión y medición para uso interno.	
			Disposición final única
			Entrada en vigencia: Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
II. Modificar el Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, como se indica a continuación.			**II.** Modificar el Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, como se indica a continuación.
1. Reformar las definiciones de riesgo	**[133] Bco. de Costa Rica:** Definiciones	**[133] Se acepta.** Se ajusta la definición para	1. Reformar la~~s~~ definición~~es~~ de riesgo

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
operativo y riesgo legal, del artículo 3, conforme el siguiente texto:	Por lo indicado en el numeral 1.a) de este oficio (referencia SGF 05-201-15), no consideramos conveniente modificar las definiciones de riesgo legal y riesgo operacional en el Acuerdo SUGEF 2-10. **[134] CBF:** Definiciones Según las observaciones efectuadas anteriormente al artículo 3 (Definiciones) del Acuerdo SUGEF 18-15 no consideramos conveniente modificar las definiciones de riesgo legal y riesgo operacional en el Acuerdo SUGEF 2-10. Solicitamos mantener las definiciones anteriores del Acuerdo SUGEF 2-10	riesgo operativo. **[134] Se acepta.** Se ajusta la definición para riesgo operativo.	operativo ~~y riesgo legal~~, del artículo 3, conforme el siguiente texto:
Artículo 3. *Definiciones*			***Artículo 3.*** *Definiciones*
Para los propósitos de este Reglamento se entiende como:			*Para los propósitos de este Reglamento se entiende como:*

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
[…]			*[…]*
*j) **Riesgo operacional**: Riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.*			*j) **Riesgo** ~~**operacional**~~ **operativo**: **Posibilidad** ~~Riesgo~~ de sufrir pérdidas **económicas** debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal **y el riesgo de tecnologías de información**, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.*
[…]			*[…]*
*l) **Riesgo Legal**: Posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes.*			*~~l) **Riesgo Legal**: Posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes.~~*
2. Reformar el artículo 11. Manual de Administración Integral de Riesgos, para que se			2. Reformar el artículo 11. Manual de Administración Integral de Riesgos, para que se

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
lea de la siguiente forma:			lea de la siguiente forma:
Artículo 11. Manual de Administración Integral de Riesgos			**Artículo 11.** Manual de Administración Integral de Riesgos
La entidad financiera supervisada por la SUGEF debe contar con un Manual de Administración Integral de Riesgos, el cual es un documento técnico que describe los elementos del proceso de Administración Integral de Riesgos, incluyendo los marcos de gestión específicos para riesgos, cuyas características así lo requieran.	**[135] CBF:** Manual de Administración Integral de Riesgos Respecto a los cambios definidos a aplicar sobre el Acuerdo SUGEF 2-10, específicamente sobre el Manual de Administración Integral de Riesgos, se solicita aclarar los impactos esperados sobre dicho Manual al incorporarse que la definición de políticas y procedimientos, así como las metodologías de medición deben ser incorporadas para los riesgos "relevantes" y no para los riesgos como en la actualidad se indica en la norma. Queda la duda si el Manual deberá ser	**[135] Se aclara.** La función del Manual de Administración de Riesgos es la de constituir un repositorio con la información clave del proceso que lleva a cabo la entidad para gestionar sus riesgos. La modificación procura delimitar la expectativa del supervisor en relación a que este contenga lo correspondiente a los riesgos relevantes. Sin embargo, nótese que en el segundo párrafo la entidad está facultada para incluir otros aspectos, lo que permite en la práctica mantener lo correspondiente a otros riesgos considerados como riesgos no relevantes por la entidad.	La entidad financiera supervisada por la SUGEF debe contar con un Manual de Administración Integral de Riesgos, el cual es un documento técnico que describe los elementos del proceso de Administración Integral de Riesgos, incluyendo los marcos de gestión específicos para riesgos, cuyas características así lo requieran.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	restructurado de forma tal que sólo contenga la información sólo para los riesgos catalogados como relevantes, o bien definir un apartado para describir las normas de los riesgos relevantes y otro para aquellos riesgos que por la naturaleza de las entidades sean considerados como riesgos no relevantes.		
Sin perjuicio de otros aspectos que a juicio de la entidad deban incluirse en su Manual de Administración Integral de Riesgos, la entidad deberá considerar lo siguiente:			Sin perjuicio de otros aspectos que a juicio de la entidad deban incluirse en su Manual de Administración Integral de Riesgos, la entidad deberá considerar lo siguiente:
a) Etapas del proceso de Administración Integral de Riesgos y de los marcos específicos para la gestión de riesgos que así lo requieran.			a) Etapas del proceso de Administración Integral de Riesgos y de los marcos específicos para la gestión de riesgos que así lo requieran.
b) Políticas y procedimientos para los riesgos relevantes.			b) Políticas y procedimientos para los riesgos relevantes.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
c) Metodologías de medición y responsable(s) de la medición para los riesgos relevantes.			c) Metodologías de medición y responsable(s) de la medición para los riesgos relevantes.
d) Límites de tolerancia para cada riesgo relevante.			d) Límites de tolerancia para cada riesgo relevante.
e) Periodicidad de monitoreo y responsables.			e) Periodicidad de monitoreo y responsables.
f) Periodicidad, finalidad y usuario final de los informes y reportes de riesgos.			f) Periodicidad, finalidad y usuario final de los informes y reportes de riesgos.
g) Casos de excepción a las políticas, límites de tolerancia y responsable de su autorización.			g) Casos de excepción a las políticas, límites de tolerancia y responsable de su autorización.
h) Instancias y órganos que participan del proceso de Administración Integral de Riesgos.			h) Instancias y órganos que participan del proceso de Administración Integral de Riesgos.
i) Responsabilidades y deberes de funcionarios involucrados en el proceso de Administración Integral de Riesgos.			i) Responsabilidades y deberes de funcionarios involucrados en el proceso de Administración Integral de Riesgos.
j) Estrategias de comunicación hacia lo interno			j) Estrategias de comunicación hacia lo interno

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
de la entidad.			de la entidad.
k) Proceso de control, revisión y reacción interna del proceso.			k) Proceso de control, revisión y reacción interna del proceso.
El Manual de Administración Integral de Riesgos puede constituirse en formato digital, para ello la entidad debe velar que los documentos y demás registros electrónicos estén aprobados y firmados digitalmente.			El Manual de Administración Integral de Riesgos puede constituirse en formato digital, para ello la entidad debe velar que los documentos y demás registros electrónicos estén aprobados y firmados digitalmente.
3. Reformar el título del capítulo VI Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos y adicionar un artículo 20. Informe anual de riesgos, según el siguiente texto:			3. ~~Reformar el título del~~ **Incluir un nuevo** capítulo **VII** ~~Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos y adicionar un artículo 20.~~ Informe anual de riesgos, según el siguiente texto:
Capítulo VI			**Capítulo VII**
Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos e Informe anual de Riesgos			~~Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos e~~ Informe anual de Riesgos

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
[…]			[…]
Artículo 20. Informe Anual de Riesgos			**Artículo 20.** Informe Anual de Riesgos
La entidad, con corte al 31 de diciembre de cada año, debe preparar y divulgar en su sitio web u otro medio en ausencia del primero, un informe anual de riesgos, que contenga al menos la siguiente información:	**[136] CBF:** Informe Anual de Riesgos Consideramos que este Artículo 20 no debería estar incluido en el artículo de la Auditoría Externa, ya que da la impresión de que forma parte de los trabajos de atestiguamiento de la Auditoría Externa. Recomendamos que se incluya como un título separado solo para el informe. Además solicitamos conocer si en un futuro este Informe podría ser corporativo o debe limitarse únicamente a la entidad. En cuanto al inciso d) al agregar "y otros riesgos", daría como resultado todos los riesgos, por lo que se estima que se debe eliminar "y otros riesgos" para	**[136] Se acepta.** Se introducen los cambios pertinentes para evitar la interpretación indicada, asimismo para eliminar la alusión a "otros riesgos" del inciso d.	La entidad, con corte al 31 de diciembre de cada año, debe preparar y divulgar en su sitio web u otro medio en ausencia del primero, un informe anual de riesgos, que contenga al menos la siguiente información:

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
	circunscribirlos a los riesgos relevantes.		
a) Enunciación de los riesgos objeto de gestión.			a) Enunciación de los riesgos objeto de gestión.
b) Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.			b) Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.
c) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación a la gestión de sus riesgos relevantes.			c) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación a la gestión de sus riesgos relevantes.
d) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad y otros riesgos, para estos últimos cuando			d) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad. ~~y otros riesgos, para estos últimos cuando existan~~.

Proyecto de Reglamento	Observaciones y comentarios recibidos de entidades y otras partes interesadas	Observaciones y comentarios SUGEF	Texto modificado
existan.			
e) Acciones de mitigación y control implementados.			e) Acciones de mitigación y control implementados.
f) Logros obtenidos.			f) Logros obtenidos.
El plazo máximo para divulgar el informe anual de riesgos es de tres meses posteriores al corte.			El plazo máximo para divulgar el informe anual de riesgos es de tres meses posteriores al corte.
III. Las anteriores disposiciones rigen a partir de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".			**III**. Las anteriores disposiciones rigen a partir de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

Referencia de correspondencia	Entidad	Alias	Total de observaciones	Se acepta	No procede	Se aclara
	B.Nacional		8	5	0	3
2015003527	Coopenae		15	1	0	14
2015003668	Caja Ande		7	3	0	4
2015003669	Banco de Costa Rica		10	5	1	4
	Instituto Nacional de Seguros		3	0	0	3
2015003726	Coopealianza		5	2	0	3
20015003816	Coocique		2	1	0	1
2015004290	ABC		11	11	3	7
	Banco Promerica		4	2	0	2
	Banco Popular		20	7	3	10
	Coopemep		9	4	0	5
	Cámara de Bancos		31	11	3	18
		TOTAL	**136**	**52**	**10**	**74**