

RESOLUCION EXENTA: 3755
Santiago, 07 de abril de 2026

REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA LA CONSULTA PÚBLICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES CONTENIDAS EN EL CAPÍTULO 20-7 DE LA RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE NORMAS DE BANCOS SOBRE EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS Y CREA UN ARCHIVO NORMATIVO PARA INFORMAR PROVEEDORES Y SUS ACTIVIDADES.

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 5° números 1, 20 número 3 y 21 numeral 1 del D.L. N°3.538 de 1980, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el D.F.L. N°3, de 1997, que fija el Texto Refundido Sistematizado y Concordado de la Ley General de Bancos; en el D.F.L. N°2 del Ministerio de Hacienda del año 2019; en el D.F.L. N°5, de 2003, que fija el texto refundido de la Ley General de Cooperativas; en el D.F.L. N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución N°6.683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para para la Elaboración y Emisión de Normativa Institucional; en la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en Anexo adjunto a la Resolución Exenta N°1983 de 20 de febrero de 2025, modificada por la Resolución Exenta N° 2684 de 6 de marzo de 2026; en el Decreto N° 266, de 2026, del Ministerio de Hacienda; y en la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo establecido en el N°1 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra el dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que, de conformidad con la ley, le corresponda para la regulación del mercado financiero. De igual modo, corresponderá a la Comisión interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.
2. Que, a este Organismo le corresponde la fiscalización de las entidades bancarias, conforme con lo establecido en el artículo 3° del D.L. N° 3.538 y lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 2° de la Ley General de Bancos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

3. Que, conforme con lo dispuesto en el numeral 8° del artículo 3° del D.L. N° 3.538 y el inciso segundo del artículo 2° de la Ley General de Bancos, este Organismo tiene bajo su ámbito de competencia la fiscalización de empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos o de cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago, siempre que éstos importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público en general o ciertos sectores o grupos específicos de él.
4. Que, asimismo, este Organismo tiene a su cargo la fiscalización de las sociedades a que se refieren los artículos 70 y 74 de la Ley General de Bancos, correspondiente a filiales y sociedades de apoyo al giro bancario, y por ello está facultada para dictar las normas a que dichas sociedades deberán ejecutar sus operaciones según el giro que realicen.
5. Que, el artículo 87 del D.F.L. N°5, de 2003, establece las condiciones en que las cooperativas de ahorro y crédito cuyo patrimonio sea igual o superior a 400.000 UF quedarán sometidas a la fiscalización de la Comisión.
6. Que, respecto de las entidades bancarias, el Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos (“RAN”), establece los principios y prácticas sobre las cuales la Comisión evalúa la gestión de los riesgos que enfrentan las empresas bancarias y los elementos de base para la calificación por niveles de gestión conforme a lo establecido en el Título V de la Ley General de Bancos.
7. Que, en términos más específicos del considerando anterior, dentro de los ámbitos de evaluación en la gestión de riesgos, se considera la materia de evaluación la administración del riesgo operacional, donde se indica que una buena gestión se refleja en la tenencia de políticas para administrar los riesgos asociados a las actividades entregadas a terceras partes, realización de verificaciones y monitoreos a las actividades de dichas partes y constituir prudencialmente resguardos ante pérdidas asociadas al riesgo operacional, entre otras listadas en el literal e) del numeral 3.2 del título II del Capítulo 1-13.
8. Que, con el fin de abordar específicamente las contrataciones con terceras partes proveedoras de servicios externos, el Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos contiene una serie de definiciones, lineamientos y consideraciones de la Comisión sobre este aspecto, y que es sujeto de permanente revisión.
9. Que, acorde con las modernizaciones recientes de la regulación de otros fiscalizados, la materia de externalización de servicios fue abordada en distintas Normas de Carácter General de esta Comisión tales como las N°s 502, 514, 507, 508, 509 y 510.
10. Que, la regulación de externalización de servicios contenida en el Capítulo 20-7 de la RAN, aplica, por reenvío normativo y parcialmente, a otras entidades supervisadas diferentes de los bancos. En lo que interesa el presente acto, los emisores y operadores de tarjetas de crédito y pago con provisión de fondo, las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas, y las sociedades de apoyo al giro bancarias.
11. Que, los más recientes estándares internacionales, tales como el Comité de Estabilidad Financiera (FSB, “*Principles on Outsourcing*”, 2021); *International Organization of Securities Commissions* (IOSCO, “*Principles on Outsourcing*”, 2021; “*Enhancing Third-party Risk Management and Oversight: A Toolkit for Financial Institutions and Financial Authorities*”, 2023); y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea del Banco Internacional de Pagos (BCBS-BIS, “*Principles for the sound management of third-party risk*”, 2025), han publicado nuevos lineamientos sobre esta materia de externalización de servicios y riesgo de terceras partes.
12. Que, en el proceso supervisor señalado en el considerando 7 se exige información de proveedores de forma no sistematizada, la cual resulta clave para llevar a cabo el proceso.
13. Que, para facilitar el proceso supervisor resulta oportuno el desarrollo de un archivo normativo con información sistematizada y una periodicidad y frecuencia definida, de los servicios externalizados, aplicable a los bancos y también a las demás instituciones fiscalizadas a que se refiere el considerando



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

- 10°.
14. Que, en consideración de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°490, del 2 de abril de 2026, acordó someter en consulta pública por el plazo de seis semanas, a contar de la fecha de su publicación, la propuesta Circular que introduce ajustes al Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos; a las Tablas del Manual del Sistema de Información de bancos para incorporar la Tabla 128 “Tipos de servicios externalizados”; al Sistema de Instituciones del Manual de Sistema de Información de bancos, a la Circular N°108 de cooperativas, a la Circular N°1 de emisores de tarjetas no bancarias, a la Circular N°1 de empresas operadoras de tarjetas de pago y a la Circular N°23 de sociedades de apoyo al giro, para incorporarles el archivo I28 “Servicios Externalizados”; así como el informe normativo que contiene los fundamentos de la iniciativa.
 15. Que, en lo pertinente, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala que: *“dichos acuerdos podrán llevarse a efecto aun cuando el acta en que deban constar no se encuentre suscrita por todos los comisionados presentes en la Sesión. Para estos efectos, se emitirá por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, el cual se citará en la resolución que lo formalice”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 2 de abril de 2026 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
 16. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del N°1 del artículo 21 del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde a la Presidenta de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

RESUELVO:

EJECÚTESE el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°490, de 2 de abril de 2026, que aprueba la consulta pública por el plazo de seis semanas, a contar de la fecha de su publicación, de la propuesta de Circular que introduce ajustes al 20-7 “Externalización de servicios” de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos; a las Tablas del Manual del Sistema de Información de bancos para incorporar la Tabla 128 “Tipos de servicios externalizados”; al Sistema de Instituciones del Manual de Sistema de Información de bancos, a la Circular N°108 de cooperativas, a la Circular N°1 de emisores de tarjetas no bancarias, a la Circular N°1 de empresas operadoras de tarjetas de pago y a la Circular N°23 de sociedades de apoyo al giro, para incorporarles a sus requerimientos de información el archivo I28 “Servicios Externalizados”; así como el informe normativo que contiene los fundamentos de la iniciativa.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Catherine Tornel LeÓN
Presidenta
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Informe Normativo

**Actualización del Capítulo 20-7
de la RAN sobre Externalización
de Servicios y nuevo archivo
normativo para servicios
externalizados**

Abril, 2026

www.CMFChile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA NORMATIVA	5
III.	DIAGNÓSTICO.....	5
III.1.	Generalidades de la externalización de servicios.....	5
III.2.	Marco normativo vigente	7
III.3.	Riesgos asociados a la externalización	9
III.4.	Datos recientes sobre externalización en la banca local	10
III.5.	Vínculo entre riesgo operacional, de externalización y de terceras partes	13
III.6.	Enfoques recientes de lineamientos internacionales	15
IV.	PROPUESTA NORMATIVA.....	22
IV.1.	Ajustes a Capítulo 20-7 de la RAN de Bancos	22
IV.2.	Nuevo archivo normativo para reportar información de proveedores	24
IV.3.	Requerimientos de información a otros fiscalizados	27
V.	ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO	28
VI.	REFERENCIAS	30
VII.	ANEXOS	34
VII.1	Anexo sobre la externalización de servicios en la nube	34
VII.2	Anexo de la circular propuesta.....	36
VII.3	Archivo I28 propuesto para consulta pública	44



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras comúnmente subcontratan a terceros o terceras partes para realizar actividades que, pudiendo ser provistas por ellas mismas, tienen fundados motivos de negocio para externalizarlas. Lo anterior es respaldado por políticas de gobierno corporativo y contratos. En la industria financiera los acuerdos de externalización forman parte de las prácticas observadas desde los años setenta, los que se incrementaron en la década de los ochenta con los servicios de tecnología informática (BIS, 2005). En los últimos años el mercado ha operado con distinta clase de proveedores externos: servicios de apoyo e incluso críticos, que pueden ser dentro o fuera del país, que pueden manejar datos sensibles; de forma que a nivel empresarial y de autoridades financieras es posible reconocer proveedores críticos por su actividad, tamaño o interconexiones (ECB, 2024).

Actualmente esta práctica muestra un auge tanto por el panorama tecnológico de vanguardia, la presión para reducir costos, la necesidad de especialización y el enfoque en el negocio central, entre otras causas. A su turno, la irrupción de la pandemia del Covid-19 incrementó la pertinencia de que estas externalizaciones sean resilientes por la naturaleza remota de los servicios financieros y por las restricciones a actividades presenciales (IOSCO, 2021). La externalización de servicios en la industria bancaria se observa en aspectos operativos tanto de apoyo (por ejemplo, servicios de alimentación, seguridad o limpieza) como ligados a procesos de las entidades financieras de cara al cliente (por ejemplo, centros de datos, servicios de mercadotecnia o mensajería).

Lo anterior implica que el desempeño de los servicios externalizados, que subyacen en un proveedor elegido por la entidad financiera, corresponda operacionalmente al de un sustituto deliberado de un proceso interno. En consecuencia, provoca un riesgo por externalizar. Este riesgo ha sido más frecuentemente asociado a aspectos operacionales – pues trata de sistemas, procesos, tecnologías, contingencias y elementos ad-hoc. No obstante, puede vincularse también con riesgos de tipo estratégico, legales, de cumplimiento o de seguridad de la información, entre otros. Por lo tanto, las prácticas para gestionar este riesgo a nivel corporativo y las formas de elegir proveedores, diseñar sus contratos y monitorear el funcionamiento del proveedor externo y el servicio comprometido son parte de los programas regulatorios y de supervisión para distintas autoridades financieras desde la perspectiva de resiliencia operativa (FCA, 2020).

A nivel local, las disposiciones que refieren a la externalización de servicios para bancos están contenidas en el Capítulo 20-7 de “Externalización de Servicios” de la Recopilación Actualizada de Normas de bancos (RAN)¹, que cuenta con alcances más específicos para servicios de procesamiento de datos y servicios en la nube². El Capítulo indicado ha tenido diversas actualizaciones en los últimos años, las que han abordado nuevos riesgos identificados – asociados a la continuidad operacional, seguridad de la

¹ Específicamente para la industria bancaria esta materia es atinente para la clasificación de gestión del Título V de la Ley General de Bancos por el ámbito del riesgo operacional, que se articula también en el Capítulo 1-13 de la RAN para bancos.

² Este tipo de servicios contaría con disposiciones más específicas a la complejidad que supone el evaluar y monitorear si la actividad externalizada se está desarrollando en línea con las obligaciones legales y regulatorias (FSB, 2019). Esto último debido a la infraestructura geográficamente dispersa con la cuentan los servicios de este tipo. Para más detalle véase la sección VII.1 en el Anexo de este informe.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

información y protección de datos personales, además de habilitar prácticas de *outsourcing* compatibles con una clara definición de derechos, obligaciones y responsabilidades de la entidad financiera que externaliza servicios.

En lo más reciente, lineamientos de autoridades internacionales (Fed, 2023; BIS, 2025) y marcos regulatorios de otras jurisdicciones (Fed, 2023; BoE, 2021; EBA, 2024; MAS, 2024), abogan por una perspectiva más integral de la definición y los riesgos de la externalización, ampliándose a los vínculos e instancias que tiene la entidad proveedora como fuente de efectos adversos de los servicios subcontratados, así como la naturaleza del vínculo con el cliente - la institución financiera que los contrata. Lo anterior recibe el nombre de *riesgo de terceras partes* o "*third party risk*" y se centra en el riesgo de externalización - que es la delegación misma - pero agregando distintas circunstancias que pueden afectar en la calidad de la provisión del servicio desde la perspectiva del desempeño que el proveedor debe mantener. En consecuencia, el riesgo de terceras partes refiere al accionar de los proveedores, pero se extiende a los escenarios de relaciones con sus otros clientes, otros proveedores (como parte de una cadena de suministro o sub-subcontratados), trabajadores y trato con sus partes relacionadas en general. En consecuencia, la diferencia entre el subcontratado y las terceras partes se entiende como sub-subcontratado o cuarta parte, que afecta indirectamente a la entidad que externaliza³.

El Comité de Basilea en su más actualizado texto de principios centrales para la efectiva supervisión bancaria indica que el proveedor de servicios conlleva considerar tanto el tercero subcontratado, como entidades dentro del mismo grupo y otras partes que forman parte de la cadena de suministro (BIS, 2024; BIS, 2025). En lo reciente, el FSB (2023) publicó un documento final para la administración y vigilancia del riesgo de terceras partes, proveyendo términos y definiciones comunes para mejorar la claridad de la gestión de este riesgo y la comunicación que debe haber con los proveedores externos; y el Comité de Basilea publicó, tras una consulta pública en 2024, un marco de principios para la correcta administración de riesgo de terceras partes (BIS, 2025).

Por su parte, determinados lineamientos del actual Capítulo 20-7 hacen referencia a al riesgo de terceras partes recién descrito, y son una base para compatibilizar el estándar vigente con lineamientos modernos.

Mientras que, para bancos, el Capítulo 20-7 define el riesgo de externalización, existen otras normativas impartidas por la Comisión a otros fiscalizados que se han publicado recientemente, tales como las Normas de Carácter General N°s 502, 507, 508, 509, 510 y 514. Algunas de ellas, incluso contienen la incorporación de lineamientos más actualizados que los de la normativa bancaria, en lo que se refiere a estrategias de término de prestación de servicios sin perjudicar operaciones y consignadas en un plan ad-hoc, especificación de riesgos relativos a la externalización o criterios normativos particulares cuando el proveedor sea una entidad relacionada.

En relación con la tendencia mundial en la externalización de servicios, una encuesta de ECB (2024), observó que más de un 30% del presupuesto de externalización de entidades financieras en Europa se concentra en 10 proveedores y un 70% de los

³ Término que en la literatura también se conoce como *enésima parte*, toda vez que forma parte indirecta de la entidad que subcontrata (siendo esta la tercera parte en sí).



contratos de externalización son considerados críticos por utilizar información privada. En el caso local, para la supervisión de la gestión del riesgo de externalización o de terceras partes, si bien se solicita información a los bancos respecto a los servicios sistematizados, no se cuenta con un archivo normativo sistematizado, con información periódica, que permita realizar un monitoreo continuo.

II. OBJETIVO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

La modificación propuesta tiene por objetivo general modernizar los requerimientos para la externalización de servicios contenidos en el Capítulo 20-7 de la RAN, además de un requerimiento de información ad-hoc para bancos, cooperativas, emisores de tarjetas no bancarias, empresas operadoras de tarjetas de pago y sociedades de apoyo al giro. Para este propósito, considera tres objetivos específicos:

1. Precisar y actualizar la normativa en observación a los lineamientos internacionales recientes a la vista y las buenas prácticas regulatorias en normativas de otras entidades reguladas por la Comisión.
2. Incorporar definiciones y lineamientos para una mejor gestión del riesgo de externalización.
3. Proponer un archivo del sistema de instituciones del Manual de Sistema de Información de bancos, exigible también a cooperativas, emisores de tarjetas no bancarias, empresas operadoras de tarjetas de pago y sociedades de apoyo al giro que aborde periódicamente registros de los proveedores, sus actividades y sus incidentes.

La consulta pública permitirá levantar antecedentes sobre posibles efectos del ajuste normativo no contemplados en el informe, así como otros insumos que puedan servir de diagnóstico complementario a la Comisión.

III. DIAGNÓSTICO

III.1. Generalidades de la externalización de servicios

En el contexto de la digitalización de las finanzas, las entidades financieras enfrentan un desafío mayor de encontrar eficiencia y ahorros en costos provenientes de distintas tecnologías (BIS, 2005; BIS, 2024b). La externalización tiene distintos beneficios generales, tales como enfocarse en el negocio central, acceder a habilidades y conocimientos especializados o reducir riesgos de realizar actividades específicas (Giertl et al, 2015). La Figura 1 muestra un marco simplificado que permite evaluar la conveniencia de subcontratar servicios, sobre la base del impacto para el negocio y la ventaja que ofrece el desempeño del proveedor, sugiriendo que las actividades más convenientes a ser externalizadas están relacionadas a un bajo impacto en el negocio

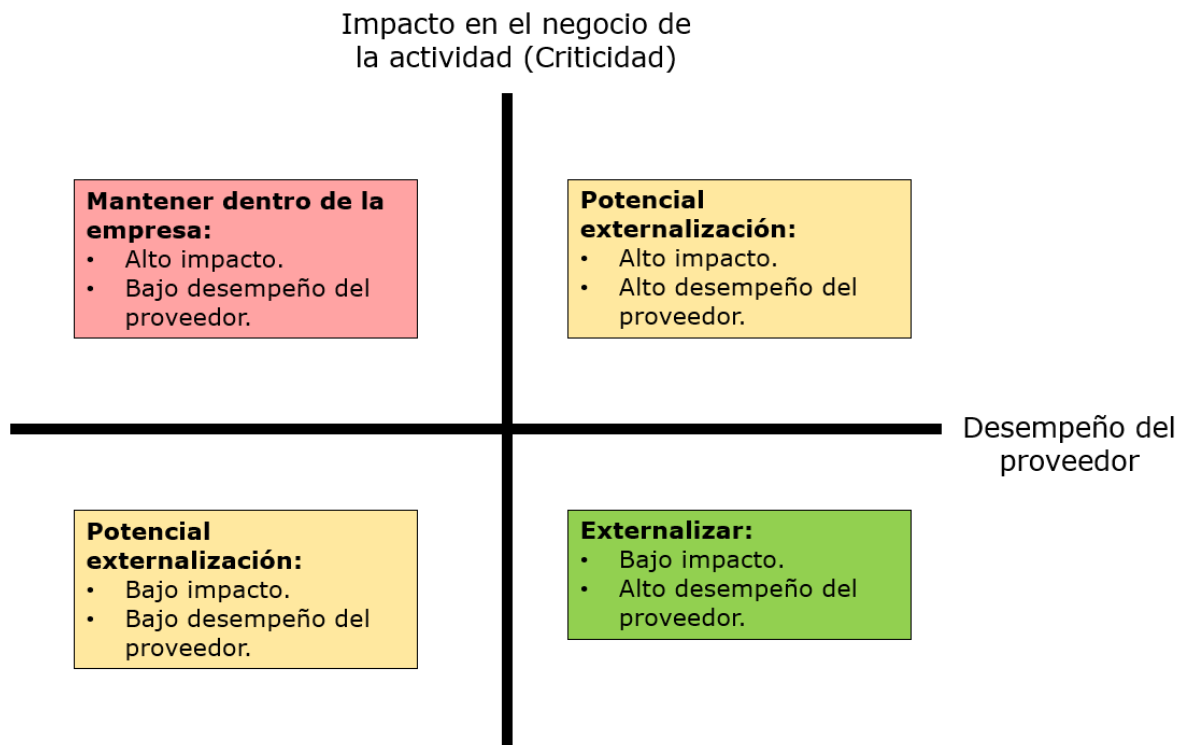


Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

y un alto desempeño del proveedor externo. Por otro lado, las combinaciones de alto impacto en el negocio y alto desempeño o bajo impacto en el negocio y bajo desempeño son potencialmente externalizadas. Finalmente, lo que es de alto impacto para el negocio pero que no haya un proveedor competente es sugerido mantenerlo en gestión interna (Buia et al, 2018).

En caso de externalizar, se asumen riesgos de terceras partes. En términos generales, la administración del riesgo de terceras partes comprende la evaluación y administración de los productos y servicios provistos por un tercero. Para lo anterior se utilizan mecanismos de control interno, funciones y lineamientos tanto internos (políticas) como en la relación con sus proveedores (contratos).

Figura 1: Externalización en base a criticidad y ventaja de rendimiento del proveedor



Fuente: CMF basado en Buia et al (2018).

No todas las actividades a externalizar tienen la misma importancia. El grado de significancia o criticidad de la externalización viene dado por el impacto potencial que pudiera provocarse en la continuidad operativa o daño patrimonial ante una disrupción de su servicio. Así, se reconoce que las actividades críticas son aquellas que tienen efectos en cumplimiento, seguridad de la información (incluyendo la que tiene carácter secreto y/o reserva), calidad de servicio, entre otras afines. A nivel global los servicios críticos externalizados tienden a mostrar un uso más intensivo y concentrado en la industria financiera.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Dentro de la distinción de criticidad, también se puede añadir el caso de externalizar servicios de procesamiento de datos y servicios en la nube. Esta externalización *cloud* cuenta con otras particularidades que ameritan un análisis diferenciado pues el servicio se hace en un entorno más compartido y con menores barreras geográficas, brindándole más pertinencia a la seguridad de datos, la dependencia del proveedor y la complejidad de los acuerdos de nivel de servicio. Esta distinción implica que la externalización de servicios en la nube tenga, en consecuencia, otros alcances regulatorios.

Para estos efectos de esta actualización, los elementos de diagnóstico que ameritan el cambio normativo serán distinguidos en los marcos normativos vigentes, los riesgos asociados a la externalización, el vínculo entre estos riesgos y el operacional, prácticas recientes en lineamientos internacionales y otros aspectos de la administración del riesgo por externalizar servicios en la nube.

III.2. Marco normativo vigente

Como se ha señalado, el Capítulo 20-7 de la RAN define condiciones para la decisión de externalizar un servicio, y contempla requisitos de sitios de procesamiento, aspectos de continuidad de negocio, condiciones de contratos de proveedores y exigencias que el banco debe considerar para su proveedor. Cabe destacar que esta normativa refiere a contrataciones de actividades operativas que podrían ser efectuadas internamente (i.e. no considera servicios básicos o entidades de giro exclusivo) y aplica también a sociedades filiales en Chile y el extranjero. Asimismo, toda externalización debe ser considerada por los procesos de evaluación y gestión⁴, siendo este el elemento prudencial a resguardar.

El Capítulo contiene las condiciones para externalizar servicios, donde destacan:

- Aspectos mínimos que deben abordarse para externalizar son: evaluación del riesgo, debida diligencia (*due diligence*) para seleccionar a proveedores externos, elementos del contrato y control permanente. En este sentido, la selección, contratación y gestión del contrato con el proveedor tiene ciertos requisitos contenidos en la Tabla 2.
- Aspectos de política de contratación mínima en bancos que incluyan: continuidad de negocio, condiciones de contratos de proveedores, entre otros.
- Para servicios de procesamiento de datos se piden más consideraciones y diligencia reforzada para servicios en la nube.

En su origen, fue publicado en el año 2000, bajo el nombre de "*Procesamiento de datos. Servicios prestados o recibidos*" como consecuencia de las consultas recibidas en la ex SBIF por parte de la industria, respecto de la posibilidad de aprovechar la capacidad instalada y experiencia de las instituciones financieras para prestar servicios de procesamiento de datos a otras entidades o, en sentido contrario, encargar a empresas diferentes a una sociedad de apoyo al giro el procesamiento de todo o parte de los datos que se generan en las operaciones de las instituciones financieras. Desde ese entonces

⁴ Para los bancos, la CMF evalúa la gestión de riesgos de externalización como subconjunto o parte del riesgo operacional. Lo anterior es detallado en el Capítulo 1-13 de la RAN. La CMF tiene la facultad para solicitar que ciertos servicios se realicen en el país o internamente de acuerdo con la evaluación de la materia bajo el enfoque basado en riesgos y/o por debilidades o incumplimientos normativos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

ha tenido distintas actualizaciones normativas, como muestra la siguiente Tabla 3.

Cabe destacar que la revisión de información de los proveedores y su actividad corresponde a un proceso de supervisión de la Comisión, el cual no cuenta actualmente con un mecanismo de reportes en el Manual de Sistema de Información. En este sentido, la práctica actual consiste en solicitar directamente, mediante formularios, información específica sobre esta materia con una frecuencia indefinida.

Tabla 2: Requisitos para poder externalizar

Requisito para externalizar	Consideraciones
Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Agentes involucrados respecto al riesgo involucrado. Riesgo comprometido en relación con los montos a ser pagados al proveedor. Volumen de transacciones a ser procesado. Criticidad del servicio contratado. Concentración del proveedor. Opinión fundada del área de Riesgo Operacional
Selección de proveedor	<ul style="list-style-type: none"> El banco será responsable de implementar la debida diligencia previa de los oferentes. Proveedores relacionados deberán cumplir con principios de transparencia y equidad.
Contratos	<ul style="list-style-type: none"> El banco debe velar por contratos completos (derechos y deberes) y estándares medibles de debida prestación. Debe incluir cláusulas de continuidad del negocio y de seguridad de la información, especialmente en lo tocante a confidencialidad y gestión segura de la información.
Control	<ul style="list-style-type: none"> Del proveedor: El banco deberá controlar el desempeño general y comprender, como mínimo, el último estado financiero del proveedor. Del servicio: La institución deberá controlar el cumplimiento de las cláusulas estipuladas en los contratos. Evaluar y probar la existencia y suficiencia de los procedimientos de traspaso a producción y escalamiento de incidentes.

Fuente: CMF.

Tabla 3: Principales cambios al capítulo 20-7 de la RAN

Fecha	Modificación Realizada	Objetivo
2008	Circulares N° 3.430 y 3.456 (reemplazó el texto del Cap. 20-7)	Regular los requisitos para externalizar procesamientos, previa autorización de la SBIF y sitios de contingencia en Chile.
2014	Circular N° 3.570 (reemplazo texto del 20-7)	Incorpora la necesidad de debida gestión del riesgo operacional por parte de los bancos y en la evaluación que aborda el Capítulo 1-13 de la RAN. Por ende, elimina la autorización previa de la SBIF para externalizar.
2017	Circular N° 3.629 (ajustes del 20-7)	Establece condiciones mínimas que deben cumplir las entidades financieras para la externalización de servicios en modalidad <i>Cloud Computing</i> .



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y **SGD:** 2026040238277

2019	Circular N° 2.244 de la CMF (origen en SBIF)	Define un modelo en el cual los Directorios podrán excepcionar la exigencia de disponer un centro de procesamiento de datos de contingencia en el país para las actividades consideradas significativas o estratégicas, siempre y cuando esas instancias se aseguren, mediante un informe, que las respectivas entidades han tomado las medidas necesarias para que la externalización de servicios cumpla con requisitos mínimos.
------	----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: CMF.

III.3. Riesgos asociados a la externalización

En general los contratos de externalización comprenden aspectos legales, operacionales y reputacionales (Fed de NY, 1999), por lo que sus riesgos radican en la continuidad y gestión de las operaciones, efectos directos en los usuarios, aspectos de la transición (incluyendo en la gestión de personas) y resguardo de la ciberseguridad. BIS (2005) y KPMG (2020b) presentan un total de riesgos levantados a razón de la externalización, que están listados en Tabla 4.

Tabla 4: Riesgos por externalización

Tipo de riesgo	Principales preocupaciones
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento con objetivos estratégicos. • No implementar la supervisión apropiada del proveedor. • Riesgos de propiedad intelectual • Alineamiento con la estrategia de externalización.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega deficiente del servicio por parte del proveedor. • Prácticas del proveedor que no se encuentren alineadas con los principios de la entidad regulada. • Interacción con clientes no es consistente con el estándar regular de la entidad regulada.
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la ley vigente respecto a privacidad. • Un cumplimiento no adecuado de las leyes del consumidor y prudencial. • Un inadecuado sistema de cumplimiento y control por parte del proveedor.
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas tecnológicas. • Fraude o error. • Puede ser dificultoso y/o costoso el realizar inspecciones.
País	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones políticas, sociales y legales pueden producir riesgos adicionales. • Mayor complejidad en la planificación de la continuidad del negocio.
Concentración	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control sobre el proveedor. • Supone un riesgo sistémico para la industria en su conjunto. • Concentración en servicios críticos. • Concentración de habilidades críticas.
Estrategia de salida	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de que no exista una estrategia de salida adecuada. • Habilidad limitada para internalizar el servicio, ya sea por falta de <i>staff</i> o pérdida de historial intelectual.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Contractual	<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para poder hacer que se respete el contrato. En caso de que el proveedor sea una empresa ubicada en el extranjero, es importante definir la jurisdicción legal bajo la cual funcionará el contrato.
Acceso	<ul style="list-style-type: none"> La externalización restringe la habilidad de la entidad regulada de brindar datos, y otra información, de forma puntual a los reguladores. Dificultad adicional para que el regulador comprenda las actividades del proveedor.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> Definición de la jurisdicción legal. Términos y condiciones del contrato.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la información. Ciber seguridad. Privacidad y protección de datos.
Viabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos de liquidez.

Fuente: CMF basado en BIS (2005) y KPMG (2020b).

III.4. Datos recientes sobre externalización en la banca local

La externalización de servicios se clasifica como un subconjunto del gasto operacional de la banca debido a su relación directa con las actividades diarias de una entidad financiera cualquiera. En este sentido, estos gastos tienden a ser recurrentes pues son destinados a proveedores donde mantienen un contrato y se asocian a una práctica que generalmente es continua (por ejemplo, uso de sitios de contingencia) o con un proveedor frecuente o proveedores frecuentes basados en la demanda interna (por ejemplo, servicios de tasación).

Contablemente, los gastos en subcontratación se definen como aquellos devengados en el periodo por la contratación de servicios externos brindados por empresas o personas sin relación de dependencia con la entidad. Sin embargo, se destaca que difiere a gastos generales de administración toda vez que determinados servicios son calificados en esa cuenta distinta (por ejemplo, gastos judiciales, honorarios por informes técnicos o reparaciones de activo fijo). En este sentido, los gastos referidos a servicios subcontratados pueden ser clasificados como:

- Procesamiento de datos;
- Servicios de desarrollo tecnológico, certificación y *testing* tecnológico;
- Servicios externos de administración de recursos humanos y de suministro de personal externo;
- Servicios de tasaciones;
- Servicios de *Call Center* para ventas, marketing, control de calidad de servicio al cliente;
- Servicios de cobranza externa;
- Servicios externos de administración y mantención de cajeros automáticos;



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

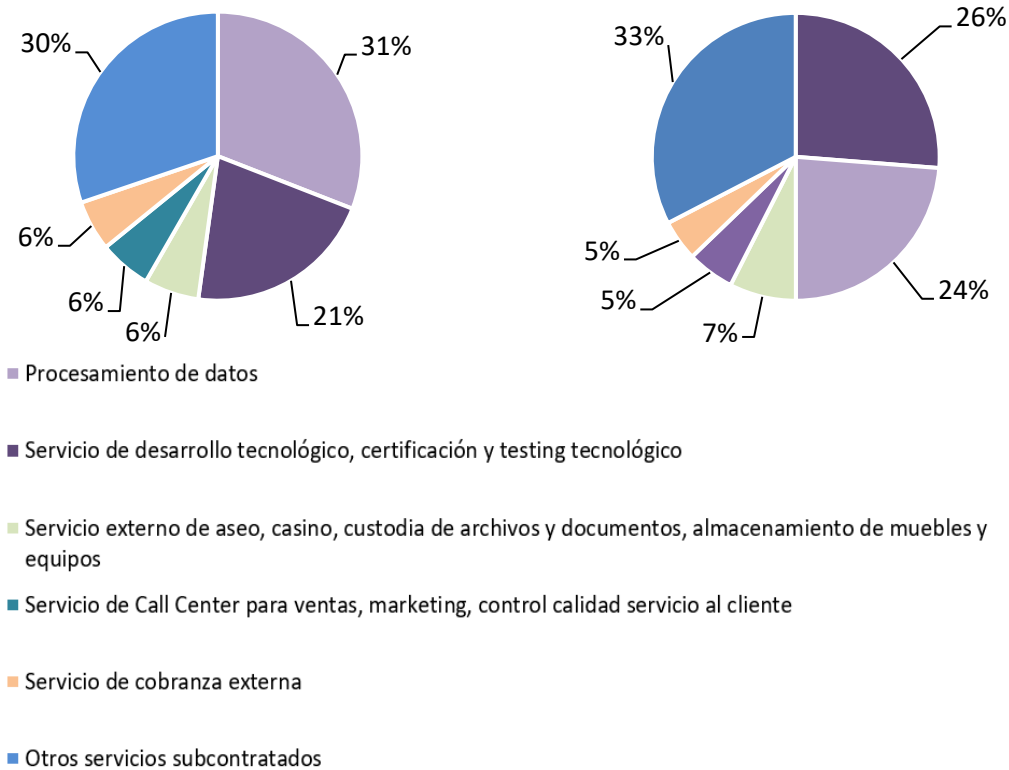
- Servicios externos de aseo, casino, custodia de archivos y documentos, almacenamiento de muebles y equipos;
- Servicio de ventas y distribución de productos;
- Servicios externos de evaluación de créditos; y
- Otros servicios subcontratados.

El Panel (a) de la Figura 2 muestra la distribución del gasto destinado a los distintos servicios subcontratados al nivel del sistema bancario para el año 2025, permitiendo observar que las actividades que, individualmente, suponen un mayor porcentaje del gasto por externalización son el procesamiento de datos y servicios de desarrollo tecnológico, certificación y *testing* tecnológico, los cuales agrupan el 52% del gasto por *outsourcing* del sistema bancario para el 2025. Cuando se pone la atención en los bancos considerados como de importancia sistémica, la distribución del gasto se mantiene bastante similar a la reportada por el total del sistema bancario, manteniéndose el procesamiento de datos y los servicios de desarrollo tecnológico, certificación y *testing* tecnológico como los servicios que acaparan la mayor proporción del gasto por subcontratación, con alrededor de un 50% del gasto asociado a externalización de los bancos de importancia sistémica (Panel (b), Figura 2).

Figura 2: Distribución del gasto por subcontratación (diciembre de 2025)

Panel (a): Sistema bancario

Panel (b): Bancos de importancia sistémica



Fuente: Archivo MR.1 de la CMF.



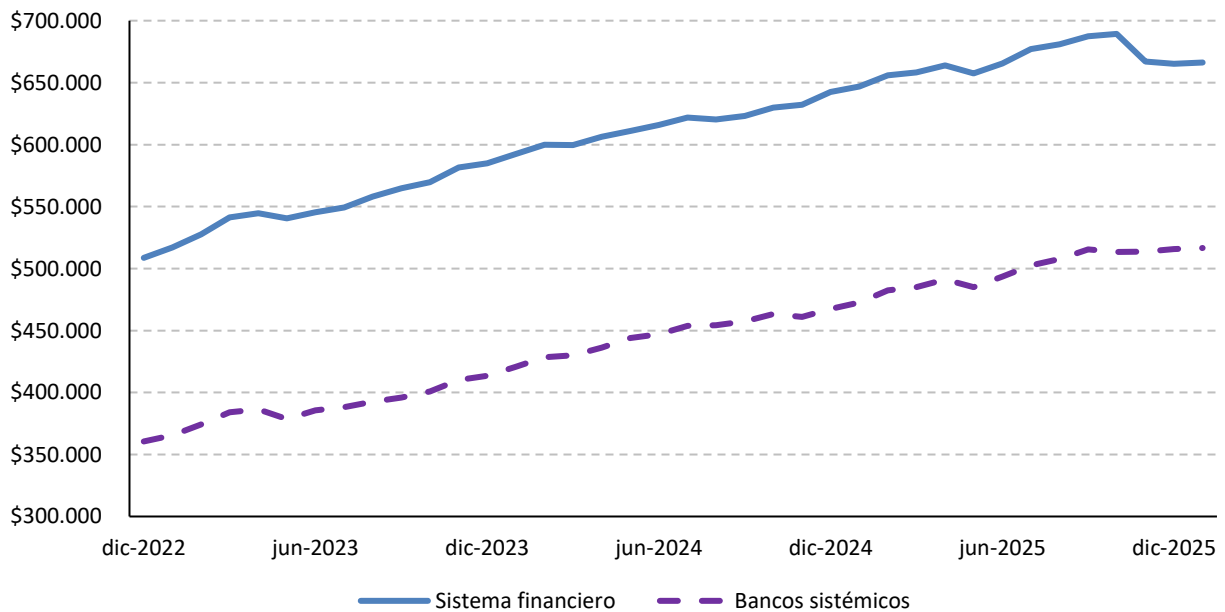
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

En términos agregados, el gasto anual en subcontratación de la banca ha aumentado un 23% en los últimos dos años (Figura 3). A lo largo del periodo donde existe información contable de la subcontratación, se observa que, en promedio, cerca del 73% del gasto total en subcontratación es realizado por los bancos catalogados como de importancia sistémica acorde a la última clasificación de la Comisión⁵.

Sin embargo, al analizar la participación del gasto en *outsourcing* en relación con el ratio de gasto sobre activos, se observa que, conforme aumenta la proporción representada por el gasto – ya sea de administración u operacionales – sobre activos, disminuye la proporción de los gastos en externalización en los gastos totales (ver Figura 4). Este resultado sugiere que hay una correlación positiva entre la eficiencia de las entidades bancarias –medida como un menor porcentaje de gasto operacional sobre activos– y la subcontratación de servicios, lo que se refleja en una mayor participación del gasto en externalización dentro de su gasto operacional.

Finalmente, en términos de incidentes de ciberseguridad reportados, solo 9 casos de los 83 reportados por el archivo “Incidentes de Ciberseguridad” (I12) dentro del año 2025 tienen causa relacionada a proveedores externos.

Figura 3: Gasto anual en subcontratación en la industria bancaria (millones de pesos)



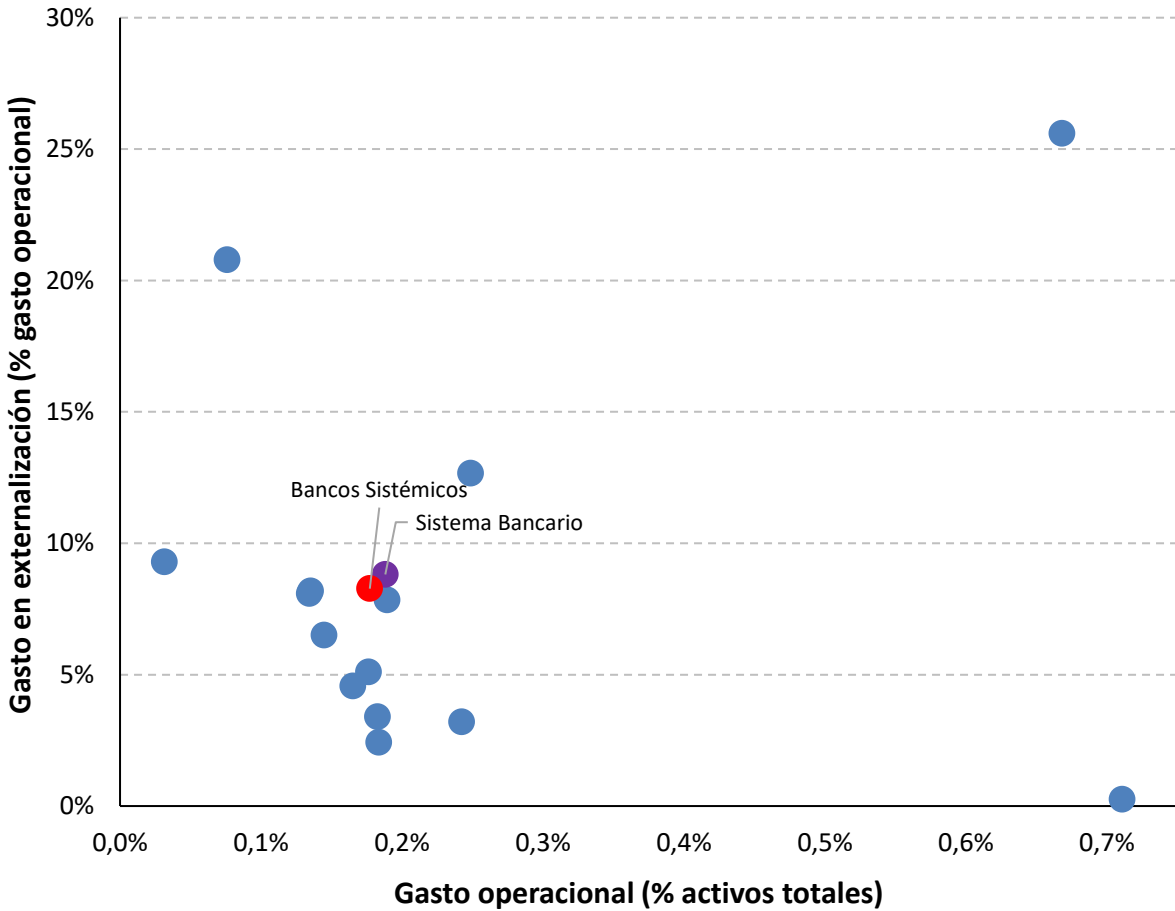
Fuente: Archivo MR1 de la CMF.

⁵ Véase “CMF informa sobre la calificación anual de bancos de importancia sistémica y fija exigencias” en: <https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/w3-article-92686.html>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD; 2026040238277

Figura 4: Gasto por subcontratación por entidad bancaria (diciembre, 2025)



Fuente: CMF.

III.5. Vínculo entre riesgo operacional, de externalización y de terceras partes

Lo descrito anteriormente desprende el vínculo prudencial entre riesgo operacional y la externalización de servicios. Cuando una empresa subcontrata una función, cualquiera sea esta, cierto grado de control es cedido a un proveedor externo mas no la responsabilidad de la entidad bancaria frente a sus partes interesadas (*stakeholders*) y frente a sus deberes regulatorios (BIS, 2025). Los efectos de la externalización se observan en la prestación de servicios, en el rendimiento de estos, en los equipos responsables de generar y administrar el contrato, en la comunicación o coordinación entre sistemas y/o procedimientos actuales y otros.

A nivel local, para la industria bancaria el riesgo operacional cuenta con dimensiones adicionales a la externalización (reguladas en el Capítulo 20-7), que son normadas en distintos capítulos de la RAN. Estas son la gestión de incidentes operacionales (en Capítulo 20-8), continuidad de negocio (Capítulo 20-9) y ciberseguridad (Capítulo 20-



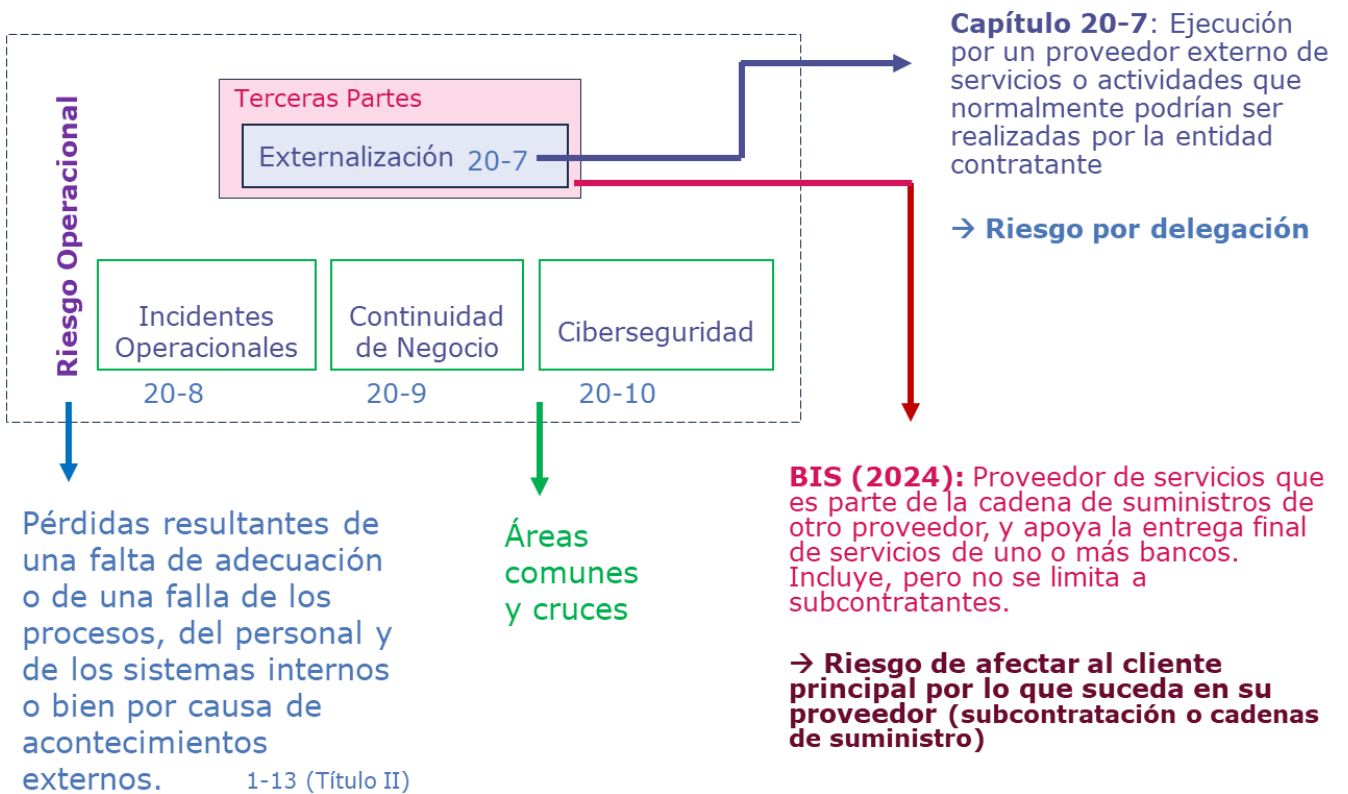
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

10). La administración del riesgo operacional, al ser transversal en estos aspectos específicos, es sujeta a evaluación en la gestión de los bancos (numeral 3.2 del Capítulo 1-13), comprometiéndose lineamientos estratégicos, líneas de responsabilidad, políticas, controles internos y divulgación de información.

El riesgo de terceras partes también tiene compromiso en aspectos operacionales por ser la extensión del riesgo de externalización acorde a las definiciones más recientes (FSB, 2023; BIS, 2025). Las terceras partes involucran a proveedores de los proveedores de servicios y otras partes que puedan condicionar al servicio o a la entidad proveedora, y con ello a la entidad financiera que los contrata (BIS, 2025). Por lo tanto, el Capítulo 20-7 naturalmente se relaciona a los tópicos de terceras partes, por ejemplo, mediante las cadenas de suministros.

La Figura 5 indica la relación de los conceptos planteados, mientras que la Figura 6 distingue el riesgo de externalización del de terceras partes, que aplica para los regulados con el fin de observar a terceras partes del proveedor en cuestión, teniendo en común el término de impacto en el banco.

Figura 5: Relación conceptos clave del riesgo de externalización

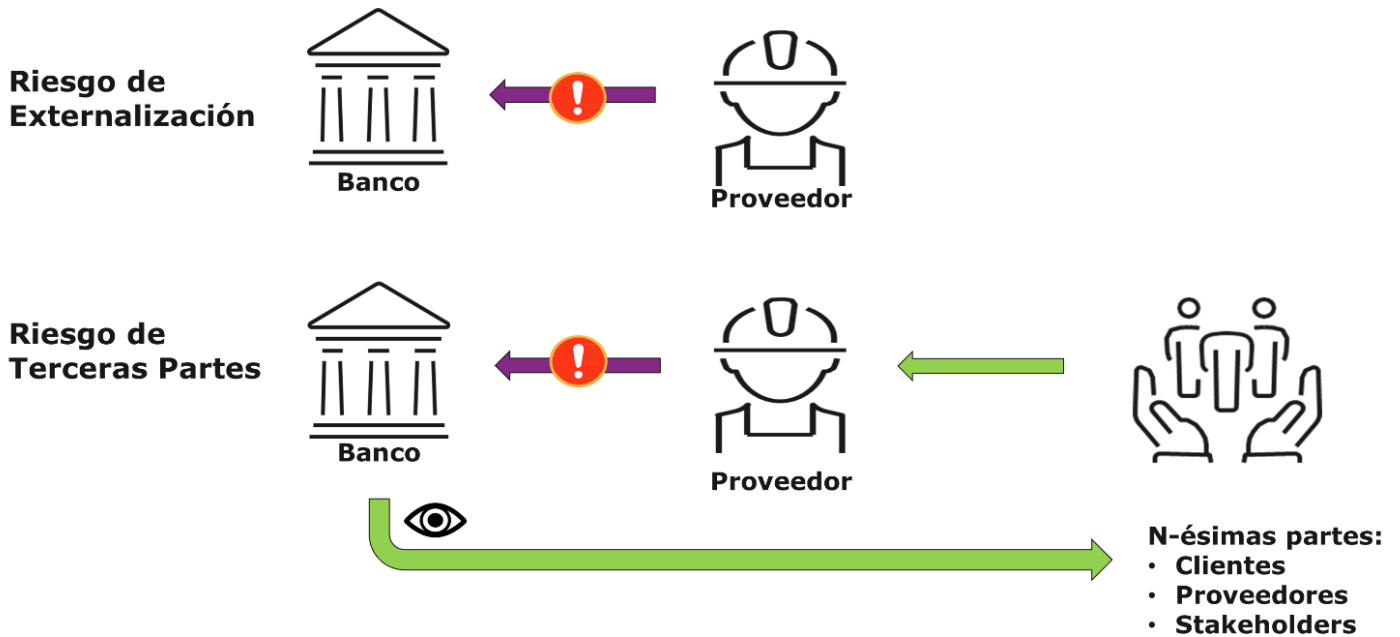


Fuente: CMF.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Figura 6: Diferencia entre riesgo de externalización y riesgo de terceras partes



Fuente: CMF.

III.6. Enfoques recientes de lineamientos internacionales

- **Definiciones más modernas de servicio crítico**

En una institución financiera algunos servicios externalizados son críticos en la medida que su provisión inadecuada tiene potencial para generar riesgo sistémico (Banco Central de Chile, 2017), o cuando su interrupción podría implicar pérdidas materiales, reputacionales y/o patrimoniales, comprometiendo su desempeño y estabilidad. Algunos de estos pueden ser provistos por un tercero, de forma que un proveedor externo es crítico cuando es esencial para el desarrollo normal de las operaciones de la entidad que lo contrata. En consecuencia, una perspectiva para la criticidad que prevalece es la resiliencia y continuidad operacional.

Por lo anterior, algunos factores de criticidad más modernos son explorados en términos de los potenciales efectos por su falla o interrupción. BoE (2023) reconoce que los servicios son críticos por su materialidad, de forma que puede afectar a la estabilidad o confianza del sistema; por su concentración, que si bien no es un problema inherente, se relaciona con el potencial para vulnerar otros servicios financieros; falta de sustitución del servicio con proveedores alternativos; dificultades (y riesgos) de migrar servicios al interior de la empresa; y, finalmente, por su impacto en términos del acceso con el que cuentan terceros a procesos, tecnologías, instalaciones, datos e información que son fundamentales para proveer el servicio. Con este propósito, propone seis reglas fundamentales para las terceras partes críticas, que también son monitoreadas por el BoE (Tabla 5).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

Tabla 5: Propuesta de reglas fundamentales para externalizar a terceras partes críticas

#	Regla
1	Deben llevar a cabo sus negocios con integridad.
2	Deben llevar a cabo sus negocios con la debida habilidad, cuidado y diligencia.
3	Deben actuar de manera prudente.
4	Deben contar con estrategias de riesgo y sistemas de gestión de riesgo eficaces.
5	Deben organizar y controlar sus asuntos de forma responsable y eficaz
6	Deben tener un trato abierto y cooperativo con los reguladores, y poner a disposición de los reguladores cualquier información relacionada con el acuerdo de terceras partes de la cual podrían, razonablemente, esperar notificación.

Fuente: CMF basado en BoE (2023).

FSB (2023) indica que la identificación de servicio crítico externo debe contar con algún marco o metodología, promoviendo que sea una práctica consistente, comparable y predecible. Para ello sugiere evaluar el impacto en términos financieros, operativos o estratégicos; el nivel de tolerancia a la disrupción del banco; naturaleza de la información que utilizará; y la sustituibilidad del servicio y/o proveedor.

A razón de la pandemia del Covid-19, el FSB (2020b) hizo referencia a los servicios críticos a ser provistos con personal esencial: provisión a clientes de efectivo, pagos electrónicos, servicios de préstamos bancarios, procesar requerimientos de apoyos gubernamentales, seguros, administración de riesgos y soporte a proveedores externos que brindan algún servicio crítico. Al nombrar a los terceros que brindan servicios críticos, se aduce que el banco debe encontrar un mecanismo de reconocimiento de su criticidad, y que la capacidad de gestionarlo internamente es una actividad, pero que a su turno es una delegación de función, pero no de responsabilidad.

- **Cuartas partes**

En el más reciente estándar del BIS (2025) se indica que la criticidad también puede atribuirse a una cuarta parte⁶ toda vez que puede haber múltiples proveedores que tengan dependencia de una misma contraparte clave, que sería una “cuarta parte” de la institución financiera. De esta forma se distingue lo que es el proveedor directo o “tercera parte proveedora” de los que inciden en el proveedor o cuarta parte en sí, siendo ambos “terceras partes”.

Luego, los bancos deben administrar su riesgo considerando que sus proveedores de servicios (o terceros proveedores) se relacionan con cuartas partes críticas. Por lo mismo, es necesario reconocerlas y evaluar las interdependencias e interconexiones sobre la base de los contratos o vínculos críticos que los proveedores de bancos mantengan con sus terceros - que son cuartas partes de los bancos. Por lo anterior, la

⁶ Incluyendo la definición de la enésima parte clave “Key nth party: An nth party that supports and is essential to the ultimate delivery of a critical service to a bank” (BIS, 2025 p.4)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

definición de cuarta parte no se limita a sub-proveedores, sino a cualquier entidad que pueda afectar el desempeño de un proveedor.

- **Especificaciones de la debida diligencia**

La debida diligencia para la selección del proveedor externo se realiza una vez razonada la decisión de externalizar el servicio, y es previa a la selección de este. De esta manera, la práctica promueve que el banco recabe información que contribuya a:

- i) Determinar si asociarse con un tercero determinado es operativamente compatible, y no afecta las oportunidades de alcanzar sus objetivos estratégicos y financieros.
- ii) Evaluar si el banco será capaz de identificar, monitorear y controlar los riesgos asociados a establecer una relación con un tercero específico, incluyendo en este caso, sus terceras partes críticas reconocibles.

La debida diligencia se realiza en función del riesgo y la complejidad que supondría establecer la relación con un proveedor externo cualquiera. Es importante que el banco evaluador pueda también identificar y documentar las limitaciones de la información obtenida en la debida diligencia, que comprenda los riesgos de tales limitaciones, y que elabore alternativas de mitigar esos riesgos de ser considerados materiales. En estos términos, el banco también puede utilizar terceros (por ejemplo, una empresa consultora) para complementar su debida diligencia, pero no lo exime de la responsabilidad de la gestión de los servicios, de forma que el proveedor a contratar sea seguro y consistente con su servicio y el marco regulatorio aplicable. BIS (2025) también sugiere que la debida diligencia contemple mecanismos para medir a priori costos y beneficios de externalizar con determinado proveedor, sus capacidades y potenciales riesgos.

Internacionalmente el énfasis a la debida diligencia permite proporcionar el nivel de riesgo y la criticidad del servicio a externalizar en consideración del proveedor candidato. El marco de externalización en cuanto a la debida diligencia de Fed, FDIC y OCC (2023) considera 14 factores que los bancos deben observar, que son listados en la Tabla 6. En el marco de OSFI de Canadá (2023) se establece el principio de debida diligencia, el cual se realiza antes de iniciar la externalización, para una renovación de contrato o e incluso de forma periódica para reevaluar el nivel de riesgo y criticidad ante cambios materiales en una tercera parte. Con este sentido provee ejemplos de consideración para la debida diligencia de factores recomendados, pero no exhaustivos, listados en la Tabla 7. Otras jurisdicciones también enfatizan la formalización del proceso de debida diligencia por su vínculo en el control interno (BoE, 2021; CBI, 2021; MAS, 2022).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Tabla 6: Factores a observar para la debida diligencia

Factor	Relevancia
Estrategias y objetivos	Determinar si el proveedor puede o no realizar la tarea de forma consistente con las políticas y prácticas de la entidad regulada.
Cumplimiento legal y regulatorio	Evaluar factibilidad de la entidad regulada para mitigar los riesgos asociados a la externalización.
Condición financiera	Evaluar si el proveedor tiene la capacidad y estabilidad financiera para realizar la tarea externalizada por la entidad regulada.
Experiencia de negocios	Informar si proveedor tiene habilidad para poder realizar la actividad de forma efectiva.
Cualificaciones y antecedentes de personal clave y otras consideraciones de recursos humanos	Conocer capacidades del proveedor para realizar la tarea de forma efectiva.
Administración del riesgo	Evaluar efectividad del proveedor en la administración general de riesgo.
Seguridad de la información	Evaluar programa de seguridad de la información del proveedor y su consistencia con el de la entidad regulada.
Administración de sistemas de información	Comprender los procesos de negocios y sistemas de información del proveedor que serán utilizados en apoyo a la actividad externalizada.
Resiliencia operacional	Evaluar habilidad del proveedor de operar y recuperarse de períodos de disrupción de incidentes.
Reporte de incidentes y administración de procesos	Determinar si el tercero cuenta con una clara documentación de procesos y cronogramas, y responsabilidad para identificar, reportar, investigar y escalar incidentes.
Seguridad física	Evaluar si el proveedor cuenta con controles suficientes para cuidar a las personas, sus instalaciones, sistemas tecnológicos y datos.
Confianza en subcontratados	Informar si subcontrataciones efectuadas por el proveedor suponen un riesgo adicional para la entidad regulada.
Cobertura de seguro	Determinar hasta que grado la entidad bancaria puede mitigar las potenciales pérdidas.
Arreglos contractuales con otras partes	Determinar si acuerdo legalmente vinculantes del proveedor pueden crear o transferir riesgo a la entidad regulada.

Fuente: CMF basado en Fed, FDIC y OCC (2023).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

Tabla 7: Ejemplos de factores a considerar en la debida diligencia.

Tipo de factor	Ejemplo
Geográfico y jurisdiccional	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica. • Cumplimiento con la legislación y normativa aplicable. • Riesgos políticos y legales que puedan presentarse en la jurisdicción del proveedor.
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad financiera de cumplir con el acuerdo exitosamente. • Cobertura de seguro del proveedor.
Resiliencia	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para proveer servicios críticos en momentos de disrupción.
Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de administra el riesgo tecnológico. • Robustez del sistema de seguridad de la información del proveedor. • Portabilidad de aplicaciones y/o servicios proporcionados por un tercero a otro tercero.
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Alineación con los principios y objetivos de negocios, código de conducta y cultura del proveedor.
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia, competencia técnica y capacidad del proveedor de apoyar las actividades encomendadas.
Subcontratación	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia del proveedor de otros subcontratistas. • Capacidad del proveedor de gestionar a sus subcontratistas.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo reputacional. • Robustez de los programas, procesos y controles internos relacionados con la gestión de riesgos del proveedor • Impacto sobre el riesgo de concentración de otros acuerdos que pueda tener el proveedor. • Sustituibilidad del proveedor.

Fuente: CMF basado en OSFI (2023).

• **Monitoreo de la transición y el ciclo de vida del servicio**

Tanto los riesgos que debe observar la entidad bancaria como los controles que debe establecer deben ser consistentes con la etapa del ciclo de vida del proveedor. Estas nos dicen el énfasis que se debe seguir al momento de evaluar al proveedor y se enmarcan en las decisiones de gobierno corporativo, de administración de riesgo y en la estrategia de la entidad.

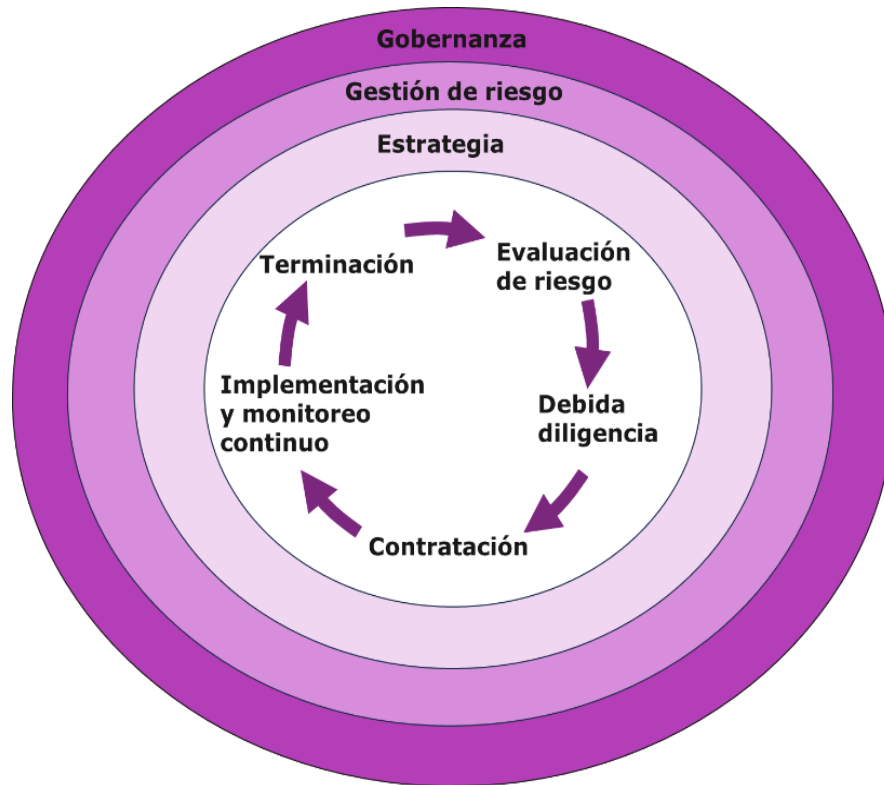
En este sentido, las cinco etapas del ciclo de vida con el proveedor son la evaluación de riesgo, debida diligencia, contratación, monitoreo de transición y de servicio en marcha, y finalmente la terminación. Las entidades deben reconocer la etapa del ciclo en que se encuentran en relación con el servicio a subcontratar o con el proveedor vigente, de forma que sea previsible el desarrollo el vínculo con el proveedor y los indicadores que se utilizarán para evaluar el desempeño interno y/o del proveedor. La Figura 7 muestra el ciclo de vida de la externalización de servicios de BIS (2025).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Asimismo, la revisión del ciclo de vida reconoce dos etapas de transición que no son recogidas totalmente en el Capítulo 20-7 de la RAN: la forma basal para la incorporación de un proveedor o la iniciación de su contrato, que revela un cambio interno y de adopción de un tercero a la operativa del modelo de negocios; y, la salida de este.

Figura 7: Ciclo de vida de la gestión con terceras partes



Fuente: Traducido de BIS (2025), p5.

- **Adopción de un tercero**

En el caso de adopción de un tercero, se considera una instancia de “onboarding” que se sustenta en la etapa de debida diligencia y permite contar con procedimientos formales para la incorporación o integración del servicio del proveedor externo. Lo anterior incluye aclarar situaciones pendientes por resolver antes del inicio de la provisión de servicios, los cuales deberán estipularse contractualmente. Con todo, esta etapa de transición facilitará la relación con el proveedor externo (por ejemplo, estableciendo un periodo de marcha blanca), permitirá familiarizarse con los procedimientos y herramientas de la entidad, permitirá a los equipos formar un vínculo y permitirá al banco definir un curso de acción ante desafíos del inicio de la externalización tales como distancias geográficas, de culturas organizacionales o de mecanismos de control mutuo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

- **Estrategias de salida**

La salida de un proveedor externo representa una etapa que responde a términos generalmente prestablecidos o consensuados, tales como la expiración del contrato, una falta de cumplimiento crítica para la empresa o determinación de internalizar el servicio. Por lo anterior, los bancos deben considerar planes de salida de sus proveedores externos con términos de cómo se deberá realizar la transferencia y/o retorno de bienes físicos y lógicos, así como también actividades externalizadas. Acorde a BIS (2025), este plan debe abordar la revisión de los derechos y obligaciones sujetas, prestablecer periodos de transición, presupuestos y partes coordinadoras del término del contrato. A lo anterior puede agregarse considerar escenarios de fuga de información, deterioro en la calidad de servicio o juicios de cuando una disrupción es inmanejable (FSB, 2023).

Fed, FDIC y OCC (2023) indican que la terminación del vínculo con un proveedor debe considerar los siguientes seis factores:

- i) Opciones para una correcta transición del servicio (i.e: potenciales terceros alternativos para realizar la actividad externalizada).
- ii) Capacidad, recursos y el tiempo necesario para hacer el traspaso de la actividad.
- iii) Costos y tarifas asociados con la terminación.
- iv) Gestionar el riesgo asociado con la retención y destrucción de datos, conexiones de sistemas de información y controles de acceso (u otros controles que pudiesen necesitar de gestión y monitoreo de riesgos adicional después de la terminación).
- v) Manejo de la propiedad intelectual compartida.
- vi) Gestionar los riesgos para el banco, incluyendo impacto en clientes, en caso de que la terminación sea producto de la falta de habilidad del tercero para cumplir con las expectativas.

Tanto esta transición de la salida como la transición de adopción (relacionado al *onboarding*) sugiere un cambio en la forma de externalizar, con el propósito de que exista una continuidad y se suavice la entrada o salida del proveedor externo: de tener a un proveedor que no tiene vínculo con la empresa, a uno que completamente ejecuta el servicio mediante un proceso de integración y luego vuelve a su etapa inicial mediante una ejecución de plan de salida (Figura 8). Esta forma que valore transiciones y restrinja las etapas binarias (de brindar o no el servicio) se incorpora en esta propuesta normativa.



Figura 8: Paralelo de participación del proveedor externo en el servicio subcontratado

Situación actual



Situación propuesta



Fuente: CMF.

IV. PROPUESTA NORMATIVA

En concordancia con lo expuesto en las secciones previas, se propone publicar para comentarios del público la modificación al Capítulo 20-7 de la RAN para bancos que se anexa a este informe, la cual contiene los siguientes ajustes:

IV.1. Ajustes a Capítulo 20-7 de la RAN de Bancos

1. Se homologa el concepto “proveedor de servicios” o “tercero” por “tercera parte proveedora de servicios (TPPS)” para alinearse con los estándares internacionales y especificando que refiere exclusivamente al proveedor de la entidad bancaria y no a otro tercero distinto de la entidad bancaria.
2. Se introduce el concepto de “Ciclo de vida con proveedor de servicios” y se modifica el Anexo N°1 para su aplicación en cuanto al vínculo entre la entidad bancaria y el proveedor del servicio externalizado atendiendo también las terceras partes. Se destaca que cuatro de estas partes son parte del procedimiento vigente, por lo que el énfasis está en brindarles una definición más completa e introducir la terminación del servicio y sus transiciones de *onboarding* y de término de servicio, que son los puntos 5 y 6 de esta propuesta.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

3. Se introduce el concepto de "Cuarta parte" en referencia a entidades distintas del banco y del proveedor que participan en la prestación del servicio y cuya gestión puede incidir en los riesgos u operaciones del banco. En este sentido, se extiende el alcance del concepto de la responsabilidad de la externalización más allá del vínculo o servicio inherente con el proveedor externo, entendiendo que la tercera parte o proveedor de servicios no sólo lo involucra directamente, sino que entidades que pueden afectar en el desempeño del servicio a proveer. Lo anterior con el propósito de regular aspectos de la contratación y accionar de los proveedores que los bancos elijan, atendiendo distintas circunstancias que pueden incidir en la calidad del proveedor o su servicio (Figura 9).
4. Se introduce el concepto de apetito por riesgo en concordancia con lo señalado al respecto en los Capítulos 1-13 y 21-13 de la RAN para bancos.
5. Se agrega el concepto de "onboarding" dentro de la evaluación de la gestión de los proveedores, refiriéndose al proceso de incorporación e integración de éstos a las operaciones de la entidad bancaria en los términos que establece el contrato.
6. Con el fin de resguardar una adecuada terminación del servicio externalizado, se incorpora como requisito de los contratos la existencia de planes de salida formales tanto para las situaciones previstas y contenidas en los respectivos contratos, como para cualquier otra instancia que obligue el término de la provisión del servicio externalizado. Se agrega, en tal término una exigencia de terminación transición a los aspectos a considerar para externalizar servicios.
7. Se incorpora a las condiciones del catastro de servicios contratados que el banco debe tener sobre sus proveedores y servicios, remita oportunamente a esta Comisión información de sus proveedores de servicios en un nuevo archivo normativo que se introduce en la Sección IV.2 y se extiende a otras entidades fiscalizadas como indica la Sección IV.3.
8. Se precisa la necesidad de que el Directorio se pronuncie, por medio de sus políticas, respecto de los controles para abordar los potenciales conflictos de interés y haya clara designación de responsabilidades cuando las terceras partes están relacionadas a la entidad que contrata.
9. Incorpora la necesidad de debida diligencia en la selección de los proveedores de los servicios a externalizar, indicando los aspectos a revisar y verificar previa contratación de manera de velar porque el seleccionado tenga la capacidad de ceñirse a las políticas internas y requerimientos que se indican en el Capítulo. En ese sentido se listan en el Anexo N° 1 componentes mínimos de la debida diligencia que deberán observar los bancos.
10. Se incorpora el requerimiento de que la política de contratación de proveedores defina mecanismos para cumplir con lo atinente al marco legal vigente que se refiera a la protección y el tratamiento de los datos personales.
11. Se incorpora el requerimiento de que el banco sea responsable de que el proveedor principal aplique un monitoreo continuo, documentado y con controles efectivos sobre el cumplimiento de los requisitos regulatorios por parte de sus subcontratistas y cuartas partes, usando procedimientos de supervisión alineados



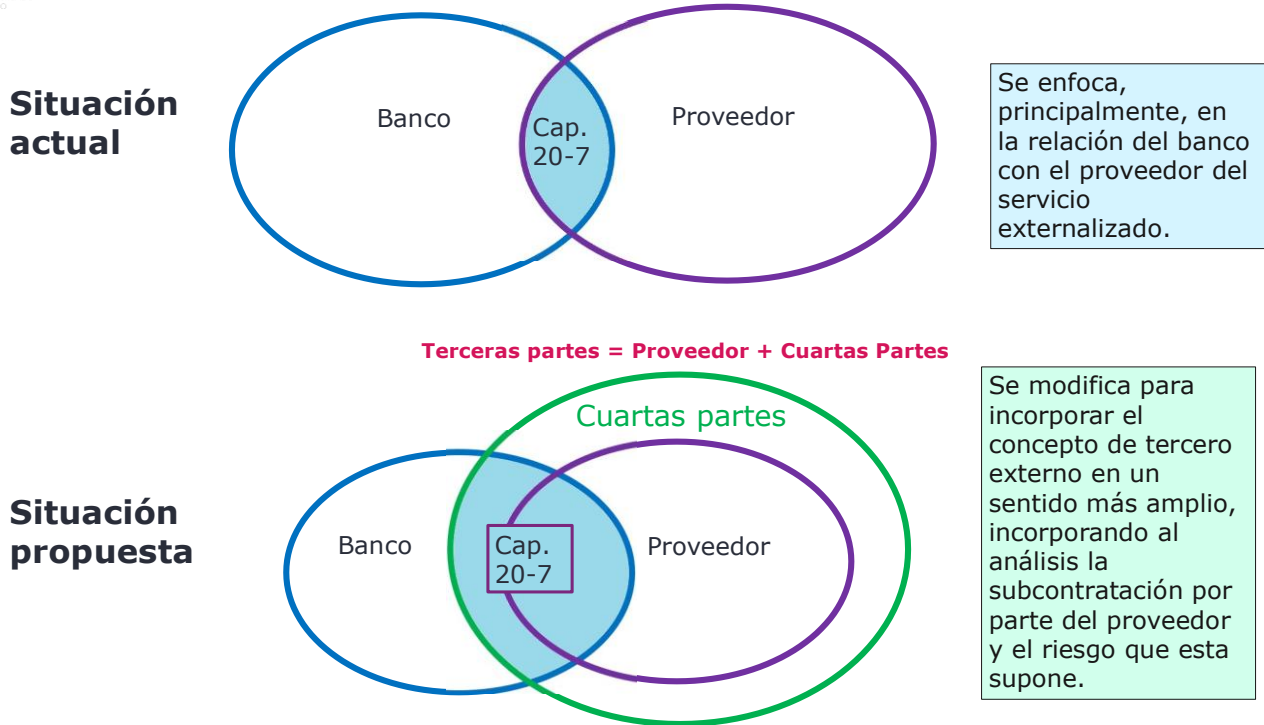
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

con los estándares técnicos y de seguridad definidos por la propia entidad financiera.

Figura 9: Enfoque de terceras partes para el Capítulo 20-7 de la RAN.



Fuente: CMF.

IV.2. Nuevo archivo normativo para reportar información de proveedores

En complemento a lo anterior, se presenta para consulta pública un nuevo archivo normativo que formará parte del Sistema de Instituciones del Manual de Sistema de Información de Bancos llamado "Servicios Externalizados" con código "I28" disponible en el anexo de la sección VII.3, el cual tendrá frecuencia trimestral de envío. Este cuenta con cuatro registros que permiten caracterizar la relación de la institución con sus proveedores, listar las actividades prestadas por los proveedores a las instituciones y las cuartas partes contratadas por el proveedor principal que forman parte de la cadena de externalización de servicios.

El primer registro del archivo normativo I28 se compone de información agregada para cada par institución financiera (IFI) - proveedor. En este sentido, el registro contiene información que permite identificar al proveedor (RUT, nombre o razón social y nacionalidad) y su relación con la IFI. Esto último se logra mediante la incorporación de campos que recopilan información sobre el total de contratos mantenidos entre la IFI y el proveedor y total de servicios, críticos y no críticos, que el proveedor presta a una



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

misma IFI. Por lo tanto, este registro permite visualizar la concentración de servicios, tanto críticos como no críticos, que tiene un banco con un mismo proveedor, así como la densidad de servicios, ya sean críticos o no, que es explicada por un único proveedor para la industria, facilitando la función supervisora.

Los registros segundo y tercero constituyen una mirada en detalle a la información brindada por el primer registro del archivo, pues se componen de información de servicios externalizados tomando como unidad observacional los contratos establecidos entre la IFI y el proveedor, teniendo por diferencia el tipo de servicios a los que alude. En particular, el segundo registro contiene información respecto de aquellos servicios no relacionados con datos, información y/o tecnología, mientras que el tercer registro aborda los servicios encapsulados en dichas dimensiones. De esta manera, estos registros permiten identificar específicamente los servicios que brinda cada proveedor. También cuentan con información más detallada respecto a la criticidad de los servicios prestados, locación geográfica, contingencias, fechas y plazos de los contratos e incidentes asociados a las actividades contratadas.

Por último, el cuarto registro contiene información respecto de las cuartas partes contratadas por el proveedor principal, permitiendo identificar las actividades (críticas y no críticas) en las que estos se ven involucrados y mediante cual proveedor pasan a ser un eslabón de la cadena de externalización de servicios.

La Tabla 8, a continuación, muestra los campos contenidos en registro, referidos como tipo de registro o "TR" en la tabla 8 siguiente, del archivo I28 en sus respectivos registros del 1 al 4. Cabe señalar que el archivo I28, con la finalidad de identificar los servicios externalizados por la entidad, introduce la Tabla 128: "Tipos de servicios externalizados" a las Tablas del MSI para bancos.

Tabla 8: Registros del archivo en consulta I28.

Nombre campo	TR1	TR2	TR3	TR4
Tipo de registro	X	X	X	X
Código de la institución contratante	X	X	X	X
RUT del proveedor	X	X	X	X
Nombre o razón social del proveedor	X			
Existencia de relación proveedor-institución ¹	X			
Tipo de relación con el proveedor	X			
Nacionalidad del proveedor	X			
Número de contratos totales con el proveedor	X			
Número de contratos vigentes con el proveedor	X			
Número de servicios totales prestados por el proveedor	X			
Número de servicios vigentes prestados por el proveedor	X			
Número de servicios críticos totales prestados por el proveedor	X			
Número de servicios críticos vigentes prestados por el proveedor	X			
Monto por gasto al proveedor	X			
Contrato marco ²		X	X	
Identificación del contrato		X	X	
Identificación del contrato marco		X	X	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

Actividad del proveedor ³		X	X	
País donde se ubica la sucursal proveedora		X		
Contingencia del servicio		X		
Criticidad de la actividad ⁴		X	X	
Tipo de actividad crítica		X	X	
Fecha del contrato original del proveedor		X	X	
Renovación del vínculo con el proveedor en la actividad		X	X	
Fecha de la última renovación contractual con el proveedor		X	X	
Modificación del contrato		X	X	
Fecha de la última modificación del contrato		X	X	
Plazo del contrato vigente del proveedor		X	X	
Estado de la relación con el proveedor		X	X	
Motivo de término de la relación con el proveedor		X	X	
Fecha de salida del proveedor		X	X	
Periodicidad de auditoría interna del proveedor		X	X	
Fecha de la última auditoría interna del proveedor		X	X	
Número total de incidentes del proveedor		X	X	
Número total de incidentes del proveedor en servicios críticos		X	X	
Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores		X	X	
Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores en servicios críticos		X	X	
País donde se ubica el servidor o la infraestructura tecnológica			X	
Forma de despliegue			X	
Tipo de servicio contratado en la nube			X	
Contingencia en Chile			X	
Región de la contingencia en Chile			X	
Comuna de la contingencia en Chile			X	
Certificaciones			X	
RUT del subproveedor				X
Nombre o razón social del subproveedor				X
Nacionalidad del subproveedor				X
Actividad del subproveedor				X
Número total de incidentes del subproveedor en servicios críticos				X

Notas: **1.** Corresponde a un indicador que permitirá identificar si el proveedor es o no una entidad relacionada, de acuerdo con las definiciones contenidas en el Capítulo 12-4 de la RAN para bancos. **2.** Los contratos marcos marco sientan las bases para futuras contrataciones con un mismo proveedor, por lo que es necesario identificar los contratos marco de los contratos que emanan de estos. **3.** Corresponde a un indicador de la actividad desempeñada por el proveedor, considerando la categorización contenida para "Servicios subcontratados" en la Tabla 128 que se propone y se construye a partir de lo contenido en el Compendio de Normas Contables de bancos. **4.** Corresponde a un indicador dicotómico para la criticidad de la actividad desempeñada por el proveedor, el cual deberá reportarse considerando lo dispuesto en el numeral dos del título I del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos.

Fuente: CMF.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

Con todo, se propone que el primer envío sea respecto de la información del segundo trimestre del 2027, al cierre de junio, en el plazo máximo de 10 días hábiles de acuerdo con lo establecido en el archivo. Es decir, se deberá enviar como máximo el día 14 de julio de 2027.

IV.3. Requerimientos de información a otros fiscalizados

Se propone adicionalmente que el archivo I28 descrito en la sección anterior sea incorporado dentro de los archivos normativos que deben ser remitidos por CACs, emisores de tarjetas de pago no bancarias y empresas operadoras de tarjetas de pago, aunque con una periodicidad semestral. Para ello la propuesta considera editar los cuerpos normativos respectivos de requerimientos de información en estas industrias como detalla la Tabla 9 añadiendo la información estandarizada del archivo I28 del MSI Bancos.

Finalmente, la circular propuesta que aborda los tres puntos anteriores de la propuesta normativa se encuentra en el anexo de la sección VII.2 de este informe normativo.

Tabla 9: Incorporación del archivo I28 a otros fiscalizados

Fiscalizado	Norma	Sección	Subsección
Cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la Comisión	Circular N° 108, que estará contenida en el MSI CAC.	Anexo N°1 Envío de información en archivos.	Archivos que deben enviar todas las cooperativas fiscalizadas.
Emisores de tarjetas no bancarias	Circular N° 1	Anexo N°5 Información que deben enviar los Emisores.	Información estandarizada común para todos los Emisores.
Empresas operadoras de tarjetas de pago	Circular N° 1	Anexo N°4 Información que deben enviar los Operadores.	Información estandarizada.
Sociedades de apoyo al giro	Circular N° 23	1) Anexo N°1 Información que deben enviar los Emisores. 2) Anexo N°2 Información que deben enviar los Operadores de Tarjetas de Pago.	1) No aplica. 2) Información descrita en la Circular N°1 para Operadores de Tarjetas de Pago:

Fuente: CMF.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

V. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

La modificación propuesta implica mayores requerimientos de gestión por parte de las entidades fiscalizadas que decidan externalizar servicios operativos que podrían realizar internamente. Los ajustes que se presentan elevan los estándares vigentes al apuntan a precisar conceptos clave en esta materia, evaluar de mejor manera aspectos relacionados con los riesgos de externalización de servicios y exigir etapas claras en la gestión subyacente de ese riesgo. Asimismo, se enfoca en que la realización fuera de la entidad genere eficiencias reales, bajo un marco de control de riesgos robusto, sobre todo aquellos factores de riesgos relacionados al riesgo operacional y que son sujetos de evaluación por parte de la Comisión.

En lo práctico, los ajustes detallados en el título anterior implican que para lograr una buena evaluación de gestión en la materia de riesgos operacional, las entidades destinen recursos profesionales para el perfeccionamiento de contratos con los proveedores, el establecimiento de protocolos de debida diligencia previa para los potenciales proveedores y la definición de un equipo a cargo de la gestión del *onboarding* de las nuevas terceras partes de manera de resguardar que la provisión del servicio se ajuste a las políticas internas y a la normativa vigente al efecto.

Adicional a lo anterior, los directorios y ejecutivos de bancos deberán contemplar las modernizaciones propuestas en materia de riesgos listados relativos a la externalización (numeral II), contemplar a priori situaciones que ameriten una salida o terminación de la relación entre la entidad y el proveedor externo (numeral III.1.n), revisar mecanismos de mitigación para conflictos de interés o confusión de responsabilidades en caso de que el proveedor externo sea una entidad relacionada (numeral III.2.d) y en generar observar los aspectos del ciclo de vida con cada uno de sus proveedores de servicios externos (Anexo N° 1). En consecuencia, puede ameritar un cambio de políticas, normativa interna, funciones y roles, además de documentar internamente los aspectos ya mencionados.

Cabe destacar que, como fue mencionado, y con el objetivo de fortalecer la supervisión de la Comisión y la medición de los riesgos asociados a las terceras partes, se propone un archivo normativo del Sistema de Instituciones del Manual de Sistema de Información de bancos (título IV.2) que también se extenderá, aunque con frecuencia menor, a cooperativas, emisores de tarjetas no bancarios y operadores de tarjetas. Considerando que esta información está disponible en las instituciones fiscalizadas, su sistematización debiese tener un costo incremental menor y solo asociada a la captura de la información en el formato del archivo propuesto. A su turno, permite brindar contexto para el proceso supervisor que realice la CMF, sin requerir solicitudes puntuales. Adicionalmente, el archivo normativo I28 se alinea con los principios 11 y 12 expuestos en BIS (2025), toda vez que permite acceso por parte de la entidad supervisora a información relacionada a proveedores y cadenas de externalización de servicios, tanto para los servicios que se encuentran externalizados en territorio nacional como en el extranjero.

Otro beneficio que contemplan estas modificaciones es que permiten homologar el lenguaje y hacer explícitos los vínculos con otros capítulos de la RAN de bancos que refieren a la externalización de servicios. Esta iniciativa se manifiesta en las citada los



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

Capítulos 1-13 (Título I.1, letra a), 20-9 (Título IV y Anexo N° 1) y 20-10 (Anexo N° 1) de la RAN, los cuales revelan el nexo del riesgo de externalización con el riesgo operacional (Figura 2).

Finalmente, los equipos de supervisión de riesgo operacional de la Comisión deberán incorporar los nuevos elementos para evaluar este riesgo por parte de los bancos. Estos costos se reflejarán en más horas de equipo para monitorear los actuales lineamientos del Capítulo, tanto atendiendo lo indicado en el Capítulo 1-13 y los atinentes al Capítulo 21-13 de Evaluación de la Suficiencia de patrimonio Efectivo de los Bancos⁷. Sin embargo, existe una mitigación a este costo puesto que los cambios propuestos apelan a la revisión de documentos preexistentes, pero que requieren actualización (i.e. contratos, políticas, planes de término, entre otros).

⁷ Por ejemplo, la consideración de aspectos de riesgos de terceras partes para el análisis de fortaleza patrimonial (Numeral II.5).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

VI. REFERENCIAS

- Adrian, T. (2021), *BigTech in Financial Services*. International Monetary Fund, June, 2021. <https://www.imf.org/en/News/Articles/2021/06/16/sp061721-bigtech-in-financial-services>
- Asensio, C., Bouveret, A., y Harris, A. (2022). *Financial stability risks from cloud outsourcing*. European Securities and Markets Authority (ESMA), Risk Analysis and Economics.
- BCCh (2017), "Recuadro V.1: Servicios mínimos y equipos de emergencia en bancos y otras empresas del sector financiero". Banco Central de Chile. https://www.bcentral.cl/documents/33528/3571120/Rec_servicios_minimos_ief_s1_2_017.pdf/e787ea99-deb1-bcfa-ca87-92ae4576e2d1?t=1654011862570
- BIS (2005), "Outsourcing in Financial Services". Basel Committee on Banking Supervision, February 2005. <https://www.bis.org/publ/joint12.pdf>
- BIS (2019), "III. Big tech in finance: opportunities and risks". Bank of International Settlements. <https://www.bis.org/publ/arpdf/ar2019e3.htm>
- BIS (2024), "Core Principles for effective banking supervision". Basel Committee on Banking Supervision, April, 2024. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d573.pdf>
- BIS (2024b), "Digitalisation of finance". Basel Committee on Banking Supervision, May 2024. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d575.pdf>
- BIS (2025), "Principles for the sound management of third party risk". Basel Committee on Banking Supervision, July 2024. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d605.pdf>
- BoE (2021), "SS2/21 Outsourcing and third party risk management". Bank of England, March 2021. <https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/prudential-regulation/supervisory-statement/2021/ss221-march-21.pdf>
- BoE (2023), "CP26/23 – Operational resilience: Critical third parties to the UK financial sector". Bank of England, December 2023. <https://www.bankofengland.co.uk/prudential-regulation/publication/2023/december/operational-resilience-critical-third-parties-to-the-uk-financial-sector>
- BoE (2024), "Financial Stability in Focus: The FPC's macroprudential approach to operational resilience". Bank of England, March 2024. <https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/financial-stability-in-focus/2024/financial-stability-in-focus-the-fpcs-macroprudential-approach-to-operational-resilience.pdf>
- Buia, C., Heyning, C., & Lander, F. (2017). "The risks and rewards of outsourcing". McKinsey & Company, August 2018.
- Carstens, A., Claessens, S., Restoy, F., y Shin, H. S. (2021). *Regulating big techs in finance* (August 2, 2021).
- CBI (2021), "Cross-Industry Guidance on Outsourcing". Central Bank of Ireland, December 2021. <https://www.centralbank.ie/docs/default->



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

[source/publications/consultation-papers/cp138/cross-industry-guidance-on-outsourcing.pdf](https://www.cmfchile.cl/source/publications/consultation-papers/cp138/cross-industry-guidance-on-outsourcing.pdf)

CMF (2019), "Recopilación Actualizada de Normas Capítulo 20-7. Externalización de servicios". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-28982_doc_pdf.pdf

CMF (2024), "Norma de Carácter General N° 502. Regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintec". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_502_2024.pdf

CMF (2024b), "Norma de Carácter General N° 507. Imparte instrucciones sobre gobierno corporativo y gestión integral de riesgos en las administradoras generales de fondos. Deroga Circular N° 1.869 de 2008". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_507_2024.pdf

CMF (2024c), "Norma de Carácter General N° 508. Imparte instrucciones sobre gobierno corporativo y gestión integral de riesgos para bolsas de valores y bolsas de productos. Modifica Norma de Carácter General N° 480". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_508_2024.pdf

CMF (2024d), "Norma de Carácter General N° 509. Imparte instrucciones sobre gobierno corporativo y gestión integral de riesgos para empresas de depósito y custodia de valores y sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_509_2024.pdf

CMF (2024e), "Norma de Carácter General N° 510. Imparte instrucciones sobre gestión de riesgo operacional. Deroga Circulares N° 1.939 y 2.020, y la Norma de Carácter General N° 256. Modifica la Norma de Carácter General N° 480". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_510_2024.pdf

CMF (2024f), "Norma de Carácter General N° 514. Norma que regula el sistema de finanzas abiertas". Comisión para el Mercado Financiero. https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_514_2024.pdf

Commission Delegated Regulation (EU) (2016), "Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565 of 25 of April 2016 supplementing Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council as regards organisational requirements and operating conditions for investment firms and defined terms for the purposes of that Directive (Text with EEA relevance)". Commission Delegated Regulation (EU). <https://www.legislation.gov.uk/eur/2017/565/data.pdf>

Deloitte (2022), "Governing and operationalising third party risk management". Deloitte, April 2022. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/in/Documents/Consulting/governing-and-operationalising-third-party-risk-management-noexp.pdf>

EBA (2024), "ESAs publish first set of rules under DORA for ICT and third-party risk management and incident classification". European Banking Authority, January 2024. <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/esas-publish-first-set-rules-under-dora-ict-and-third-party>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

ECB (2024), "Outsourcing register: Annual horizontal analysis". European Central Bank, February 2024. https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.outsourcing_horizontal_analysis_202402~2b85022be5.en.pdf

FCA (2020), "Outsourcing and operational resilience". Financial Conduct Authority. <https://www.fca.org.uk/firms/outsourcing-and-operational-resilience>

Fed de NY (1999), "Outsourcing Financial Services Activities: Industry Practices to Mitigate Risks". Federal Reserve Bank of New York, October 1999. <https://www.newyorkfed.org/medialibrary/media/banking/circulars/outsourc.pdf>

Fed, FDIC, OCC (2023), "Interagency Guidance on Third-Party Relationships: Risk Management". Federal Register, June 2023. <https://www.federalregister.gov/documents/2023/06/09/2023-12340/interagency-guidance-on-third-party-relationships-risk-management>

FSB (2019), "Third-party dependencies in cloud services: Considerations on financial stability implications". Financial Stability Board, December 2019. <https://www.fsb.org/2019/12/third-party-dependencies-in-cloud-services-considerations-on-financial-stability-implications/>

FSB (2020), "Regulatory and Supervisory Issues Relating to Outsourcing and Third-Party Relationships". Financial Stability Board, November 2020. <https://www.fsb.org/uploads/P091120.pdf>

FSB (2020b), "FSB members take action to ensure continuity of critical services functions". Financial Stability Board, April 2020. <https://www.fsb.org/uploads/R020420-1.pdf>

FSB (2023), "Enhancing Third-Party Risk Management and Oversight: A toolkit for financial institutions and financial authorities". Financial Stability Board, December 2023. <https://www.fsb.org/uploads/P041223-1.pdf>

Giertl, G., Potkany, M., & Gejdos, M. (2015). Evaluation of outsourcing efficiency through costs for its use. *Procedia Economics and Finance*, 26, 1080-1085.

KPMG (2020), "Business Process Outsourcing". KPMG. <https://kpmg.com/cl/es/home/insights/2020/01/2020-12-kpmg-chile-advisory-bpo-inventario.html>

KPMG (2020b), "Third Party Risk Management Outlook 2020". KPMG. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2020/08/third-party-risk-management-outlook-2020.pdf?Channel=ms-website-insights-overview&Channel=ms-website-insights-overview&Channel=ms-website-insights-overview&Channel=ms-website-insights-overview>

IOSCO (2021), "Principles on Outsourcing Final Report". International Organization of Securities Commissions, October 2021. <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD687.pdf>

MAS (2022), "Operational risk management – Management of third party arrangements: Observations and supervisory expectations from thematic inspections". Monetary Authority of Singapore. <https://www.mas.gov.sg/-/media/MAS-Media->



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

[Library/publications/monographs-or-information-paper/IMD/2022/Operational-Risk-Management---Management-of-Third-Party-Arrangements.pdf](#)

MAS (2024), "*Third-Party Risk Management*". Monetary Authority of Singapore. <https://www.mas.gov.sg/regulation/third-party-risk-management>

Prudential Regulation Authority (2015), "*PARA Rulebook*". Prudential Regulation Authority, October 2015. <https://www.prarulebook.co.uk/glossary?AZ=O>

OSFI de Canadá (2023), "*Guideline B-10 – Third-Party Risk Management*". Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada, April 2023. https://www.osfi-bsif.gc.ca/sites/default/files/import-media/guidance/guideline/2023-04/en/b10_2023.pdf



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

VII. ANEXOS

VII.1 Anexo sobre la externalización de servicios en la nube

Los servicios externos en la nube o *cloud* han tenido una adopción considerable en el sector público y privado, y no solo de la industria financiera. Los beneficios de esta tecnología se basan fundamentalmente en el manejo eficiente de datos y procesamiento de estos, aprovechando ventajas competitivas de los proveedores que tienen infraestructuras en distintas regiones del mundo, invierten considerablemente en seguridad, permiten automatización de procesos y son flexibles con respecto a la tecnología interna (FSB, 2019). Adicionalmente tienen efectos de economías de escala, lo que puede provocar menores costos para los clientes.

Ahora bien, existen distintos riesgos incrementales para las instituciones financieras cuando se trata de proveedores de servicios *cloud*, relacionadas a fallas operacionales y fuga de información. En las particularidades de servicios *cloud*, FSB (2019) reconoce dos dificultades adicionales:

- Concentración de los proveedores que brindan servicios en la nube (“*lock-in risk*”): La relevancia de la concentración en lo referente a estabilidad financiera recae en que el *lock-in* reduce la sustituibilidad del proveedor. Sin embargo, el que la concentración afecte la estabilidad del sistema financiero dependerá del tipo de actividad que se esté llevando a cabo en la nube. En particular, FSB (2019) destaca dos escenarios en los que la concentración podría tener relevancia: (i) cuando imposibilita la transferencia de la actividad hacia algún otro proveedor en la nube o hacia la entidad contratante, en caso de terminación del contrato; y (ii) cuando los acuerdos prácticos y contractuales mitigan la continuidad de los servicios de la entidad contratante en caso de una interrupción por parte del proveedor en la nube.
- Riesgos por la dimensión transfronteriza: En un contexto de externalización en el cual el proveedor en la nube opera en otra jurisdicción, pueden surgir complicaciones debido a la existencia de incertidumbre respecto a las obligaciones legales que aplicarían al proveedor, que opera de manera transfronteriza, en lo que respecta al acceso y uso de datos o a seguir prestando servicios cuando la viabilidad financiera del banco contratante se ve amenazada.

Considerando los avances de los proveedores *cloud*, distintas entidades financieras tienen marcos específicos para abordar el riesgo sistémico proveniente de esta externalización. Asensio et al (2022) indican que un fallo en proveedores en la nube tiene potencial de afectar a múltiples instituciones, causando un impacto significativo en el mercado en su conjunto, y por lo tanto la prioridad para el sistema está en reducir los tiempos de resolución de incidentes en vez de la frecuencia de estos, especialmente en proveedores que tienen impacto sistémico. Luego, ECB (2024) publicó lineamientos que contienen expectativas del supervisor de forma que la institución financiera que contrata estos servicios cuente con:

- Marcos específicos de gobernanza que contemplen que la responsabilidad final recae en la institución.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

- Un análisis de debida diligencia más completo con el fin de evaluar el desempeño del proveedor, que la información que reciba esté bien validada, que haya más certidumbre de que los proveedores tienen los chequeos normativos suficientes, y que cuenten con equipos aptos para implementar tal externalización.
- Consistencia entre una estrategia general para servicios *cloud* con otros servicios no necesariamente financieros – este sería un caso aplicable para proveedores externos de tecnologías de información y común por estar sujeto al marco DORA en la Unión Europea.

En servicios externalizados en la nube, la normativa vigente del Capítulo 20-7 aumenta sus exigencias sobre la base de la variedad de servicios y el aumento de riesgos asociados. Para ello, el Directorio debe pronunciarse anualmente sobre la tolerancia al riesgo, el cual debe considerar un análisis de los datos a almacenar o procesar y su ubicación. Para servicios críticos, se añade un requisito de diligencia reforzada del proveedor y del servicio, para lo cual debe cumplir con aspectos como:

- Externalizar con un proveedor de prestigio y experiencia en el servicio que brinda.
- Exigencias de certificaciones independientes internacionalmente reconocidas sobre gestión de la seguridad de la información, la continuidad del negocio y la calidad de servicios que recojan las mejores prácticas vigentes.
- El proveedor del servicio realiza informes de auditoría asociados a los servicios prestados y dichos informes se encuentran disponibles, para ser consultados en cualquier momento por la entidad contratante y la Comisión.
- Identificar los datos que por su naturaleza y sensibilidad deben contar con mecanismos fuertes de encriptación.

Cabe destacar que este cambio fue realizado en 2019 con el propósito de que las entidades puedan hacer uso de aquellas innovaciones tecnológicas que permiten hacer más eficientes y competitivos los mercados en que participan, favoreciendo el desarrollo global de la industria y generando mayores beneficios para los clientes, pero siempre compatibilizándolo con una sólida gestión de los riesgos operacionales que ello involucra.



VII.2 Anexo de la circular propuesta

REF: Modifica Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos sobre externalización de servicios.

CIRCULAR N°

**Bancos
Cooperativas
Emisores de tarjetas no bancarias
Operadores de tarjetas no bancarias
Sociedades de apoyo al giro bancario**

Esta Comisión, en uso de las facultades legales, en especial lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 5 y en el numeral 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, de 1980; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°XXX, de XX de XXXX de 2026, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones:

- I. En atención a nuevos lineamientos internacionales en la materia de externalización de servicios que proponen criterios más actuales, los que, a su turno, son abordados en recientes y distintas normas de carácter general de otras entidades fiscalizadas por esta Comisión, se introducen los siguientes ajustes al Capítulo 20-7 de "Externalización de servicios" de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN) en los siguientes términos:
 1. Se reemplaza la definición y término de "proveedor de servicios" por "tercera parte proveedora de servicios (TPPS)", de forma tal que toda referencia a un proveedor, tercero proveedor o equivalente refiera a una "TPPS" a lo largo del Capítulo.
 2. Se reemplaza el primer párrafo del numeral I.1 por el siguiente: "*El presente Capítulo trata de las contrataciones por parte de las instituciones bancarias, de proveedores de servicios externos o terceras partes proveedoras de servicios para que realicen una o más actividades operativas que podrían ser también efectuadas internamente por la entidad con sus propios recursos, tanto humanos como tecnológicos. En este contexto, la institución debe considerar tanto el ciclo de vida de la relación con la tercera parte proveedora de servicios como el de los servicios que éste proporciona, lo cual implica no solo la gestión del desempeño y la continuidad del proveedor a lo largo de toda la relación contractual, sino también el monitoreo de las diferentes fases de los servicios contratados, desde su diseño e implementación hasta su operación, mantenimiento y eventual desactivación. Además, es fundamental evaluar las partes involucradas que desempeñen un papel importante en la operativa de dichos servicios.*"
 3. Se reemplaza la referencia a la función de "control" por "gestión de riesgos" del último párrafo del numeral I.1.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

4. Se añaden las siguientes dos definiciones de ciclo de vida de la TPPS y cuarta parte al final del numeral I.2 como sigue:

“Ciclo de vida de la TPPS: Conjunto de etapas que abarca la relación entre la entidad contratante y su TPPS, desde el inicio del proceso de externalización hasta la conclusión del contrato. Este ciclo incluye la selección del proveedor, negociación y firma del contrato, ejecución del servicio, monitoreo del desempeño, gestión de riesgos, renovación o finalización del contrato, así como la evaluación periódica y permanente de los resultados obtenidos a lo largo de todo el proceso.

Cuarta parte: Entidad distinta del banco y de la TPPS que participa en la prestación soporte o continuidad del servicio externalizado y cuya gestión puede incidir en los riesgos u operaciones del banco. Lo anterior no se limita a proveedores subcontratados, sino que también entidades que incidan en la entrega de servicio.”

5. Se reemplaza la definición del término “cadena de servicios externalizados” del numeral I.2 por la siguiente:

“Cadenas de servicios externalizados: las formadas por proveedores subcontratados por el proveedor principal o la TPPS para realizar parte importante de las actividades contratadas con éste (subcontratación de otros proveedores).”

6. Se reemplaza el término “un tercero” por “una TPPS o cadena de servicios externalizados” en la definición de “nube pública” del numeral I.2.
7. Se añade el término “de terceras partes” en el listado de riesgos indicados en el primer párrafo del título II.
8. Se añade al finalizar el título III el término “Y SU DEBIDA GESTIÓN DE RIESGO”.
9. Se añade el término “y observando las etapas del ciclo de vida de la TPPS respectiva” inmediatamente después de “en particular” del primer párrafo del título III.
10. En las condiciones generales del numeral III.1 indicadas se agregan los términos siguientes:
 - a. En la letra a) “el apetito y” después del término “sobre”.
 - b. En la letra c) “y cuartas partes” después del término “otros clientes”.
 - c. En la letra d) “incorporación o integración (onboarding)” después del término “contratación,”.
 - d. En la letra e) “lo que se extiende a cuartas partes” después del término “servicios contratados”.
 - e. En la letra f) al finalizar el párrafo se añade: “Complementariamente, la entidad deberá remitir oportunamente a este Organismo el archivo I28 del Sistema de Instituciones del Manual de Sistema de Información para bancos, que contendrá información de las TPPSs, sus servicios provistos y otra atinente.”
11. Se reemplaza el literal k) del numeral III.1 por el siguiente:

“k) En el proceso de evaluación de las TPPSs, el banco debe considerar los riesgos derivados de las cadenas de servicios externalizados, lo que debe quedar reflejado en el contrato respectivo en forma previa, señalándose que, en caso de subcontratación, la empresa subcontratada debe cumplir también con las



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

condiciones pactadas entre la entidad y la TPPS inicial. A su vez, el banco es responsable de monitorear de forma continua y documentada el cumplimiento íntegro de dichas condiciones y tales contratos, estableciendo de forma clara y precisa las responsabilidades y obligaciones que deben cumplir las empresas subcontratadas respecto del servicio externalizado por la entidad.”.

12. Se agrega un literal nuevo n) al finalizar el numeral III.1 como sigue:

“n) La entidad debe considerar cláusulas de salida que permitan definir de forma clara e inequívoca las situaciones y escenarios que justifiquen el término de la relación con la TPPS. Asimismo, la entidad deberá contemplar un plan de salida aplicable en caso de finalización del contrato. Dicho plan de salida debe ser viable ante cualquier causal de terminación, independiente de si ésta se encuentra definida dentro de las cláusulas de salida o no.”

13. En la política de contratación y gestión de actividades relativas a la externalización de servicios del numeral III.2 indicadas se realizan las siguientes ediciones:

- a. Se reemplaza el literal c) por el siguiente: *“c) Criterios para definir los apetitos por riesgo y los límites de tolerancia al riesgo, así como los instrumentos y estrategias de mitigación y monitoreo”.*
- b. Se añade finalizando el literal d) lo siguiente: *“Dentro de ellos, debe existir una definición clara de la designación de responsabilidades en los procesos del servicio a proveer”.*
- c. Se reemplaza el literal j) por el siguiente: *“j) En el caso de servicios externalizados que no tengan el carácter de estratégicos de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo N°4, la política deberá individualizar aquellos elementos relacionados a la gestión de riesgo de que quedarán exentos”.*
- d. Se añade un literal nuevo k) como sigue: *“k) Las estrategias para el término de la prestación de servicios externalizados (planes de salida) donde se establezcan claramente los términos y condiciones mínimos, de manera que procuren el cumplimiento de las exigencias asociadas a continuidad del negocio indicados en el Capítulo 20-9 de esta Recopilación.”.*
- e. Se añade un literal nuevo l) como sigue: *“l) Definición de mecanismos para cumplir con lo atinente al marco legal vigente que se refiera a la protección y el tratamiento de los datos personales”.*

14. Reemplaza el último párrafo del numeral III.3 por el siguiente:

“Los sitios de procesamiento e infraestructura tecnológica que soporten los servicios externalizados deben considerar y cumplir los requerimientos señalados en el título II del Capítulo 20-9 de Gestión de la Continuidad del Negocio de esta Recopilación.”

15. Se agrega como un quinto párrafo del numeral III.4 lo siguiente:

“La entidad será responsable de que la TPPS principal monitoree de forma continua y documentada el cumplimiento de estos requisitos por cuenta de sus cuartas partes, manteniendo mecanismos de control y supervisión alineados con los estándares definidos por la entidad financiera. En ese sentido, la TPPS deberá contar con mecanismos de monitoreo continuo y documentados respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos por esta Comisión, por parte de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

- cualquier subcontratista al que delegue servicios. Dichos mecanismos deberán incluir controles y procedimientos de supervisión alineados con los estándares técnicos y de seguridad definidos por la entidad supervisada."*
16. Se añade el término "*y demás normativa aplicable*" al finalizar el segundo párrafo del numeral III.7.
 17. Se añade el término "*De igual manera, la entidad que externalice este tipo de servicios deberá ceñirse a lo indicado al efecto en el Título II del Capítulo 20-9 de la RAN, sobre Gestión de la Continuidad del Negocio*" en el primer párrafo del título IV de factores a considerar al externalizar servicios de procesamiento de datos.
 18. Se reemplaza el segundo párrafo del literal b) del título IV.1 por el siguiente:
"Adicionalmente, la entidad debe disponer de los antecedentes del proyecto, del contrato de servicios y, en el caso de existir subcontratos con cuartas partes, estos también deben ser contemplados".
 19. Se reemplaza el párrafo séptimo del literal b) del título IV.1 por lo siguiente:
"En el caso de entidades bancarias que mantengan servicios de procesamiento de datos externalizados en el exterior, bajo las condiciones señaladas en este literal, y que producto de una nueva evaluación sean calificados en la materia de riesgo operacional en una categoría de "Cumplimiento Insatisfactorio" o inferior, deberán informar a esta Comisión sobre las medidas específicas adicionales adoptadas para asegurar la adecuada operación de los servicios, así como los tiempos involucrados en ellas."
 20. Se añade al finalizar el primer párrafo del título V lo siguiente "*y la externalización de estos servicios*".
 21. Se reemplaza el segundo párrafo del título V por el siguiente:
"Para efectos de contratar cualquier tipo de servicio a través de la modalidad denominada nube, el Directorio de la entidad deberá pronunciarse anualmente sobre la exposición y/o tolerancia al riesgo que está dispuesto a asumir, en conformidad con su propio marco de apetito por riesgo, en este tipo de externalizaciones. Este pronunciamiento deberá considerar un análisis de los datos a almacenar o procesar bajo esta modalidad y su ubicación."
 22. Se reemplaza en el literal f) del título V el término "del proveedor" por "*la TPPS y las cuartas partes*".
 23. Se reemplaza el término "*En consideración a lo anterior, la entidad deberá mantener permanentemente actualizado un plan que posibilite cumplir con esos eventuales requerimientos*" del segundo párrafo del título IV por el siguiente:
"En consideración a lo anterior, la entidad deberá mantener permanentemente actualizado un plan formal de término o salida que le permita asegurar una transición ordenada, segura y oportuna frente a tales requerimientos. Dicho plan deberá contemplar mecanismos que aseguren la continuidad de los servicios, la protección de los activos de información y la mitigación de impactos operacionales, considerando tanto la interrupción del servicio como eventuales procesos de relocalización de infraestructura o internalización de funciones críticas".
 24. Se reemplaza el Anexo N°1 del Capítulo 20-7 por el siguiente:

"ANEXO N° 1



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

ASPECTOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONSIDERARSE PARA LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS Y CICLO DE VIDA CON TERCERAS PARTES PROVEEDORAS DE SERVICIOS

La gestión de los riesgos relacionados con la externalización de servicios debe ser consistente con cada etapa del ciclo de vida de las TPPSs de la entidad. Para efectos del control y monitoreo de los contratos y prácticas, esta observancia permite definir tareas al interior de la entidad acorde con la etapa del ciclo y también identificar el nivel de criticidad de los servicios externalizados.

Como consecuencia, las funciones relacionadas con la gestión de los riesgos de externalización y funciones de control deben observar las etapas, con el fin de incorporar la perspectiva de ciclo de vida en la administración de riesgos y de contratos con TPPSs abordados en este Capítulo, siendo aspectos mínimos para considerar los detallados a continuación.

1. Planeación y evaluación de los riesgos

Antes de decidir la externalización de una actividad, se debe efectuar una evaluación, que considere a todos los agentes involucrados respecto de los riesgos que esta decisión incorpora a la institución, así como el apetito por riesgo y la exposición comprometido en razón de los montos pagados a la empresa externa, volumen de transacciones que se procesará, criticidad del servicio contratado, concentración de servicios con la misma TPPS, concentración del sector financiero en una TPPS específica, entre otros. La evaluación también deberá contar con un componente de apreciación y estimación de costos y beneficios de la eventual externalización de una actividad.

En esta evaluación se debe considerar la opinión del área encargada de la gestión del riesgo operacional de la entidad fiscalizada, la que deberá encontrarse debidamente sustentada.

2. Debida diligencia y selección de la tercera parte proveedora de servicios

La institución debe evaluar las propuestas recibidas de acuerdo con sus requerimientos y llevar a cabo una debida diligencia (due diligence) que sustente la información recibida de las candidatas a TPPSs.

La entidad bancaria, como parte de la debida diligencia y con el fin de verificar si el candidato a TPPS a seleccionar puede ceñirse consistentemente a las políticas internas y requerimientos indicados en este Capítulo, deberá contar con una revisión previa y opinión suficiente la que puede considerar elementos como:

- *Propuesta de valor, y políticas corporativas principales.*
- *Estructura organizacional y procesos críticos de la TPPS.*
- *Experiencia con clientes del sector.*
- *Gestión de riesgo operacional y controles internos.*
- *Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, manejo de información privada, administración de sistemas de información, resiliencia operacional, gestión de incidentes y seguridad física.*
- *Cumplimiento normativo y legal.*
- *Solvencia financiera con el fin de verificar si la TPPS mantiene capacidad para el desempeño de la actividad a externalizar.*
- *Calificaciones del personal clave en la provisión de servicio y principales*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

prácticas de capacitación y evaluación de personal.

- *Certificaciones y estándares internacionales de la TPPS relacionadas al servicio a externalizar.*
- *Pólizas de seguros y principales coberturas vigentes, especialmente aquellas que cubren riesgos operacionales, cibernéticos y de responsabilidad civil, según el alcance del servicio.*
- *Estructura contractual con subcontrataciones y/o cuartas partes críticas a juicio del TPPS, en especial, la relacionada con la existencia de contratos vigente con subcontratistas, así como los mecanismos de supervisión y control aplicados sobre dicha cadena.*
- *Evaluación del país sede del TPPS, incluyendo estabilidad legal, normativa y restricciones de protección de datos.*
- *Acceso a auditorías o reportes aplicables al servicio a contratar.*

En el caso de que se contrate un servicio con una entidad relacionada, las condiciones económicas deben cumplir con principios de transparencia y equidad, aspectos que deben estar definidos en la política que regula la externalización de servicios.

3. Diseño y contenido del Contrato.

La entidad debe asegurarse que el contrato defina claramente los derechos y obligaciones de ambas partes, conteniendo acuerdos de niveles claros y medibles de los servicios contratados, cláusulas de término anticipado de la relación contractual, así como también un método de fijación de precios adecuado para el contrato específico. En caso de que se adquiera más de un servicio por un precio único, debe tenerse el detalle del cobro por cada uno de tales servicios.

También se deben incluir cláusulas de continuidad del negocio y de seguridad de la información, especialmente aquella que se refiere a la propiedad y confidencialidad de la información, tanto propia como de sus clientes; restricciones sobre el uso de software; eliminación segura de los datos del cliente, cuando corresponda; además de establecer una autorización permanente que permita tanto a esta Comisión como a la entidad fiscalizada examinar in situ, o en forma remota, según se disponga, en cualquier momento, todos los aspectos relacionados con el servicio contratado.

Adicionalmente, la institución deberá considerar cláusulas de veto en la selección de entidades subcontratadas por parte de la TPPS.

Contractualmente debe quedar claramente establecido todo lo relacionado con la idoneidad y responsabilidad del personal de la empresa TPPS, así como también todos los aspectos legales y laborales que imperen en el país o en el extranjero, aplicables a estas contrataciones, las cuales deben ser consistentes con lo revisado en la etapa previa de debida diligencia y selección.

Para efectos de terminación de la externalización de servicios, el contrato deberá contar con cláusulas de salida consistentes con un plan de salida acordado entre las partes, el cual deberá también encontrarse documentado en el cuerpo del contrato, que sea consistente con el cumplimiento de lo indicado los Capítulos 20-9 y 20-10 de esta Recopilación Actualizada de Normas de bancos. Este plan de salida debe diferenciar los casos de (i) volver a la provisión de servicios dentro de la entidad bancaria y (ii) el cambio de TPPS.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

El contrato debe estipular mecanismos de reclamación y resolución de disputas que no representen causales de términos del párrafo anterior.

Por último, todos los contratos, subcontratos y sus respectivos anexos, deberán estar en idioma español, o bien traducidos a este idioma, y con las correspondientes rúbricas de las partes.

4. Control permanente de la tercera parte proveedora de servicio y de su servicio.

4.1. De la TPPS Del proveedor

La institución debe controlar el desempeño del TPPS y los posibles cambios en los requerimientos de la institución durante la vigencia del contrato. El control debe comprender como mínimo: el conocimiento y análisis del último estado financiero del proveedor y aspectos tales como la observación del entorno de control general de la empresa externa.

4.2. Del servicio

La institución debe contar con procedimientos que le permitan controlar el cumplimiento de las cláusulas estipuladas en los contratos. El monitoreo debe comprender al menos: acuerdos de niveles de servicios (SLA, en inglés), disposiciones contractuales, gestión del riesgo operacional asociado al servicio contratado y posibles cambios a causa del entorno externo, modificación de costos y justificación de éstos, y riesgos incrementales por uso de información privada. Adicionalmente, se debe evaluar y probar, al menos anualmente, la existencia y suficiencia de los procedimientos de traspaso a producción y escalamiento de incidentes; así como definir y controlar los hitos relevantes de cada uno de estos servicios.

Adicionalmente, la institución debe evaluar la criticidad del servicio provisto en el desempeño del contrato, considerando como elementos de monitoreo los cambios corporativos u operacionales que modifiquen el perfil de riesgo o alguno de los elementos críticos, a juicio de la entidad bancaria, levantados en la etapa de debida diligencia y selección del proveedor.

5. Terminación y transición

El contrato puede finalizar por distintas razones, tales como la caducidad por plazo del contrato, falla crítica predefinida, un cambio en el modelo de negocios de la entidad bancaria o de la TPPS, o un cambio a otra TPPS, entre otras. Cuando esto ocurra, es importante que exista un plan de salida consensuado para que en la etapa de transición la entidad bancaria cumpla con preservar la seguridad de la información involucrada, la continuidad del negocio y se facilite la terminación del servicio externalizado. En este sentido, la entidad bancaria debe tener claridad de la alternativa que utilizará para suplir el servicio brindado por la TPPS, y junto con ello, lo siguiente:

- Los recursos, capacidades y plazos requeridos para hacer la transición a la(s) alternativa(s).*
- Los costos y tarifas asociados a la terminación del contrato, de haberlos.*
- Las prácticas que seguir para preservar aspectos de seguridad de la información, incluyendo la retención, interconexiones y controles relativos al proveedor externo.*
- Reconocer el impacto a clientes y otras partes relacionadas, y administrar tal riesgo de transición ante incumplimientos en la programación de la salida del*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

42

proveedor externo.”

Producto de las modificaciones indicadas en este numeral 1, se reemplazan distintas hojas del Capítulo 20-7 de la RAN de Bancos.

- II. Con el fin de contar con un reporte único y estandarizado de proveedores, actividades e incidentes, se crea el archivo normativo I28 “Servicios Externalizados”, que se incorpora al Sistema Instituciones del Manual de Sistema de Información de Bancos. Asimismo, se añade la referencia a tal archivo normativo en:
- a. El Anexo N°1 de la Circular N°108 de cooperativas.
 - b. El Anexo N°5 de la Circular N°1 de Emisores de tarjetas no bancarias.
 - c. El Anexo N°4 de la Circular N°1 de Empresas operadoras de tarjetas de pago.
 - d. Los Anexos N°1 y N°2 de la Circular N°23 de Sociedades de apoyo al giro.

La periodicidad de entrega de información de tal archivo para las industrias listadas en el los literales de este Título será semestral.

- III. Se modifica el Sistema Tablas del Manual de Sistema de Información de Bancos para añadir la “Tabla 128: Tipos de servicios externalizados” que codifica los servicios en la siguiente forma: 01, Transporte de valija y valores; 02, Data Center; 03, Arriendo de oficinas; 04, Mantención, soportes y uso de hardware y software; 05, Desarrollo de software; 06, Asesorías; 07, Tecnología y comunicaciones; 08, Procesamiento operativo o de datos; 09, Custodia de información; 10, Canje; 11, Corresponsalías; 12, Seguridad de la información (ciberseguridad); 13, Cloud Computing; y, 90, Otros.

Vigencia

El título I de esta Circular entrará en vigor a partir del 1° de enero de 2027. Por su parte, el primer reporte del archivo normativo indicado en el título II de esta Circular, deberá ser remitido en julio de 2027, con información del segundo trimestre de ese mismo año.

**Nombre
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

43

VII.3 Archivo I28 propuesto para consulta pública

CÓDIGO	:	I28
NOMBRE	:	SERVICIOS EXTERNALIZADOS
SISTEMA	:	INSTITUCIONES
PERIODICIDAD	:	Trimestral
PLAZO	:	10 días hábiles

A través de este archivo los bancos deberán reportar información de los proveedores (incluyendo los servicios provistos por el banco a sus filiales o viceversa) que les hayan prestado servicios directamente a la institución o a sus filiales durante el trimestre informado, se mantengan o no como proveedores a la fecha de envío de este archivo, y de los subproveedores que están involucrados en la cadena de servicios externalizados. Para ello, se deberán seguir los lineamientos y definiciones establecidas en el Capítulo 20-7 de la RAN para bancos.

Siguiendo las definiciones expuestas en el Capítulo 20-7 de la RAN, se entenderá por tercera parte proveedora de servicios a aquellas entidades, relacionadas o no con la institución contratante, que presten servicios o provean bienes e instalaciones a éste, las que para efectos de este archivo se denominarán "proveedores". En tanto, cuando se mencione a los "subcontratados" o "subproveedores" se referirá a proveedores de servicios que formen parte directa de la cadena de suministros de un proveedor externo.

Primer registro

1. Código de la institución	9(04)
2. Identificación del archivo	X(03)
3. Período	P(06)
4. Filler	X(144)
<hr/>	
Largo del registro	157 bytes

1. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN

Corresponde al código que identifica a la institución financiera según la codificación dada por esta Comisión.

2. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "I28".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

3. PERÍODO

Corresponde al mes (AAAAMM) al cual se refiere la información.

Registros siguientes

Los registros siguientes contendrán información sobre la caracterización del vínculo entre la institución y sus proveedores, la(s) actividad(es) realizada(s) por cada proveedor, y de los subproveedores asociados a cada proveedor. Estos registros se deberán identificar en el primer campo de cada uno de ellos con su respectivo código, según la siguiente codificación:

Código	Tipo de registro
1	Caracterización institución-proveedor
2	Actividades realizadas por el proveedor no relacionadas con datos, información, y/o tecnología.
3	Actividades realizadas por el proveedor relacionadas con datos, información, y/o tecnología.
4	Caracterización proveedor-subproveedor

Registro que contiene información respecto de la caracterización institución-proveedor

En este registro se deberá reportar información agregada respecto a la relación contractual que haya mantenido la institución con cada proveedor durante el período informado, independientemente de si la relación contractual se mantenía vigente para el término del período o no.

1.	Tipo de registro	9(01)
2.	Código de institución contratante	9(04)
3.	RUT del proveedor	R(09)VX(01)
4.	Nombre o razón social del proveedor	X(50)
5.	Existencia de relación proveedor-institución	9(01)
6.	Tipo de relación con el proveedor	9(02)
7.	Nacionalidad del proveedor	9(03)
8.	Número de contratos totales con el proveedor	9(02)
9.	Número de contratos vigentes con el proveedor	9(02)
10.	Número de servicios totales prestados por el proveedor	9(02)
11.	Número de servicios vigentes prestados por el proveedor	9(02)
12.	Número de servicios críticos totales prestados por el proveedor	9(02)
13.	Número de servicios críticos vigentes prestados por el proveedor	9(02)
14.	Monto por gasto al proveedor	9(14)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

15. Filler

	X(60)
Largo del registro	157 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "1".

2. CÓDIGO DE INSTITUCIÓN CONTRATANTE

Corresponde informar el código que identifica a la institución financiera contratante del servicio externalizado según la codificación dada por esta Comisión.

3. RUT DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar el RUT del proveedor contratado por la institución. En caso de que el proveedor no cuente con RUT, deberá asociársele el RUT "999999999K".

4. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR

En este campo debe informarse la razón social del proveedor indicada en el(los) contrato(s).

5. EXISTENCIA DE RELACIÓN PROVEEDOR-INSTITUCIÓN

En este campo se debe indicar si el proveedor informado es una entidad relacionada con el banco, siguiendo las definiciones contenidas en el Capítulo 12-4 de la RAN para bancos, según la siguiente codificación:

- 1 Proveedor es entidad relacionada.
- 2 Proveedor no es entidad relacionada.

Para efectos de este archivo se debe considerar únicamente la relación por propiedad y gestión. Por lo tanto, cuando el proveedor corresponda a una entidad relacionada por presunción, se debe informar con código "2".

6. TIPO DE RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Corresponde al tipo de relación que tiene el proveedor con el banco, considerando las definiciones de la sección I del Capítulo 12-4 de la RAN para bancos, que se identifican bajo las categorías descritas en la Tabla 103 "Tipos de personas relacionadas" del Manual del Sistema de Información para bancos. En el caso de que un proveedor tenga más de una categoría, prevalecerá la referida a la propiedad.

Si en el campo anterior, "EXISTENCIA DE RELACIÓN PROVEEDOR-INSTITUCIÓN", se reportó con "2", completar con "99".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

7. NACIONALIDAD DEL PROVEEDOR

Corresponde señalar la nacionalidad del proveedor indicada en el contrato, sea este persona natural o jurídica, utilizando los códigos de la Tabla 45 "Países y territorios" del Manual del Sistema de Información para bancos.

8. NÚMERO DE CONTRATOS TOTALES CON EL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar el número total de contratos asociados a externalización de servicios con el proveedor que hayan estado vigentes durante el período informado, independiente de si se canceló o caducó dentro del mismo plazo.

9. NÚMERO DE CONTRATOS VIGENTES CON EL PROVEEDOR

En este campo debe indicarse el número de contratos que mantuvo la institución con el proveedor que se encuentran vigentes al término del período informado. En caso de que el proveedor no mantenga un contrato vigente al término del período se deberá rellenar con "00".

10. NÚMERO DE SERVICIOS TOTALES PRESTADOS POR EL PROVEEDOR

Corresponde informar el número total de servicios que prestó el proveedor al banco durante el período, independiente de que el contrato del servicio haya caducado durante el período informado. Este dato debe referirse a la tabla 128 y ser consistente con la información contenida en los registros siguientes que detallan las actividades por contrato.

11. NÚMERO DE SERVICIOS VIGENTES PRESTADOS POR EL PROVEEDOR

Se debe informar el número de servicios vigentes prestados por el proveedor al término del período, independiente del número de contratos que mantengan. En caso de que el proveedor no mantenga una prestación de servicios vigente al término del período se deberá rellenar con "00". Este dato debe ser consistente con la información contenida en los registros siguientes que detallan las actividades por contrato.

12. NÚMERO DE SERVICIOS CRÍTICOS TOTALES PRESTADOS POR EL PROVEEDOR

En este campo debe indicar el número total de servicios críticos prestados por el proveedor durante el período, de acuerdo con los criterios establecidos en el Capítulo 20-7 de la RAN, independiente de que el contrato del servicio haya caducado durante el período informado. En caso de que el proveedor no externalice ningún servicio crítico con el proveedor, completar con "00". Este dato debe ser consistente con la información contenida en los registros siguientes que detallan las actividades por contrato.

13. NÚMERO DE SERVICIOS CRÍTICOS VIGENTES PRESTADOS POR EL PROVEEDOR



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Se debe informar el número de servicios críticos vigentes prestados por el proveedor al término del período informado, de acuerdo con los criterios establecidos en el Capítulo 20-7 de la RAN, independiente del número de contratos que mantengan. En caso de que el proveedor no mantenga una prestación de servicios críticos vigente se deberá rellenar con "00". Este dato debe ser consistente con la información contenida en los registros siguientes que detallan las actividades por contrato.

14. MONTO POR GASTO AL PROVEEDOR

Corresponde informar el gasto total devengado en el que ha incurrido la institución con el proveedor por su servicio durante el período informado. Debe ser expresado en pesos chilenos a la fecha de referencia del archivo.

Registro que contiene información respecto de las actividades o servicios realizados por los proveedores no relacionadas con datos, información, y/o tecnología.

En este registro se deberá reportar información específica de actividades o servicios de cada uno de los contratos que haya mantenido la institución con sus proveedores durante el período informado, independientemente de si este se extinguió para el término del período. No deben informarse en este registro aquellas actividades o servicios que tengan relación con datos, información y/o tecnología.

1. Tipo de registro	9(01)
2. Código de la institución contratante	9(04)
3. RUT del proveedor	R(09)VX(01)
4. Contrato marco	9(01)
5. Identificación del contrato	X(30)
6. Identificación del contrato marco	X(30)
7. Actividad del proveedor	9(02)
8. País donde se ubica la sucursal proveedora	9(03)
9. Contingencia del servicio	9(01)
10. Criticidad de la actividad	9(01)
11. Tipo de actividad crítica	9(04)
12. Fecha del contrato original del proveedor	F(08)
13. Renovación del vínculo con el proveedor en la actividad	9(01)
14. Fecha de la última renovación contractual con el proveedor	F(08)
15. Modificación del contrato	9(01)
16. Fecha de la última modificación del contrato	F(08)
17. Plazo del contrato vigente del proveedor	9(03)
18. Estado de la relación con el proveedor	9(01)
19. Motivo de término de la relación con el proveedor	9(01)
20. Fecha de salida del proveedor	F(08)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

21. Periodicidad de auditoría interna del proveedor	9(02)
22. Fecha de la última auditoría interna del proveedor	F(08)
23. Número total de incidentes del proveedor	9(02)
24. Número total de incidentes del proveedor en servicios críticos	9(02)
25. Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores	9(02)
26. Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores en servicios críticos	9(02)
27. Filler	X(13)
Largo del registro	
	157 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "2".

2. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

Corresponde informar el código que identifica a la institución financiera contratante del servicio externalizado según la codificación dada por esta Comisión.

3. RUT DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar el RUT del proveedor contratado por la institución. En caso de que el proveedor no cuente con RUT, deberá asociársele el RUT "999999999K".

4. CONTRATO MARCO

Corresponde indicar si la contratación del servicio emana de un contrato marco, siguiendo la siguiente codificación:

- 1 Proviene de un contrato marco.
- 2 No proviene de un contrato marco.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO

Corresponde informar el código único de identificación asignado al contrato por la institución financiera. Este código no podrá modificarse mientras el contrato no se haya extinguido completamente. En caso de que el contrato vigente corresponda a una renovación, deberá informarse el código del contrato original.

En caso de que el campo "CONTRATO MARCO" haya sido reportado con "1", deberá informarse el código específico asignado al contrato individual que emana del contrato marco. En caso de que el contrato vigente proveniente del contrato marco corresponda a una renovación, deberá informarse el código del contrato original.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO MARCO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Si se informó con "1" en el campo "CONTRATO MARCO", corresponderá informar el código específico asignado al contrato marco asociado al contrato indicado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO". Asimismo, si el contrato marco vigente corresponde a una renovación, deberá informarse el código asignado al contrato original.

Por el contrario, si el campo "CONTRATO MARCO" fue informado con valor "2", deberá completar con blancos acorde con el largo del campo.

7. ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar la actividad que, pudiendo ser desarrollada por la institución, es realizada por el proveedor en virtud del contrato de externalización, según la codificación expuesta en la Tabla 128 "Tipos de servicios externalizados" del Manual del Sistema de Información para bancos.

En caso de que un mismo proveedor se encuentre brindando más de un servicio a una misma institución bajo un mismo contrato, estas deben incorporarse en registros (filas) separados.

Por la información de la que trata este registro, el código informado no puede corresponder a los códigos 02, 04, 05, 07, 08, 09, 12 y 13 indicados en la Tabla 128 del Manual del Sistema de Información para bancos.

8. PAÍS DONDE SE UBICA LA SUCURSAL PROVEEDORA

Se debe informar el país en el cual se encuentra ubicada la matriz o sucursal del proveedor que lleva a cabo la prestación del servicio, de acuerdo con la codificación indicada en la Tabla 45 "Países y territorios" del Manual del Sistema de Información para bancos.

9. CONTINGENCIA DEL SERVICIO

Se debe indicar si el servicio externalizado cuenta con alguna contingencia, entendiendo esta como una interrupción o interrupción total o parcial del servicio, ya sea contratada con otro proveedor o interna, según la siguiente codificación:

- 1 Sin contingencia.
- 2 Contingencia interna.
- 3 Contingencia con otro proveedor.

10. CRITICIDAD DE LA ACTIVIDAD

En este campo debe informarse si el servicio prestado por el proveedor e informado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR", corresponde a una actividad crítica en



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

virtud de lo dispuesto en el numeral segundo de la sección I del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos, según la siguiente codificación:

- 1 La actividad es crítica.
- 2 La actividad no es crítica.

11. TIPO DE ACTIVIDAD CRÍTICA

Corresponde informar el motivo por el cual el servicio prestado por el proveedor informado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" es crítico, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 de la sección I del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos, según la siguiente codificación:

- 1000 Actividad de importancia en las que cualquier debilidad o falla en la provisión de ejecución del servicio tiene un efecto significativo sobre el cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la entidad contratante.
- 0200 Actividad que involucra el procesamiento de datos que se encuentren sujetos a reserva o secreto bancario de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Bancos.
- 0030 Actividad que tenga impacto significativo en la gestión de riesgos considerando los riesgos descritos en la sección II del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos.
- 0004 Actividad de alta interacción sistémica en el mercado o que incorporan riesgos significativos en la entidad contratante.

En caso de presentarse más de un tipo de actividad crítica, deberá informarse la suma de los códigos de los distintos tipos de criticidad que la entidad considere aplicables. Si la actividad no es crítica, es decir que el campo "CRITICIDAD DE LA ACTIVIDAD" se informó con "2", deberá completarse con "9999".

12. FECHA DEL CONTRATO ORIGINAL DEL PROVEEDOR

Corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) de inicio del contrato original entre la institución y el proveedor, asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR", señalada en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO".

Si el campo "CONTRATO MARCO" fue informado con "1", corresponderá informar la fecha (AAAAMMDD) de inicio del contrato original emanado del contrato marco, indicado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO", asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR".

13. RENOVACIÓN DEL VÍNCULO CON EL PROVEEDOR EN LA ACTIVIDAD

En este campo se debe indicar si el vínculo vigente con el proveedor en la actividad al término del período es producto de una renovación de contrato, sin importar si se



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

mantuvieron exactamente las mismas bases contractuales, según la siguiente codificación:

- 1 El vínculo ha sido renovado.
- 2 El vínculo no ha sido renovado.

En caso de que no haya vínculo vigente con el proveedor, completar con "9".

14.FECHA DE LA ÚLTIMA RENOVACIÓN CONTRACTUAL CON EL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar la fecha (AAAAMMDD) de inicio de la última renovación del contrato de externalización entre la institución y el proveedor asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En el caso de que el último contrato vigente no cuente con renovaciones, este campo deberá completarse con "19000101".

15.MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Se debe informar si el contrato ha sufrido modificaciones o se le han incorporado anexos durante el período, en la medida que estas no constituyan renovación contractual, de acuerdo con la siguiente codificación:

- 1 El contrato ha sido modificado o se le ha incorporado un anexo.
- 2 El contrato no ha sido modificado ni se le ha incorporado un anexo.

16.FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Si el campo "MODIFICACIÓN DEL CONTRATO" fue informado con "1", corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) de la última modificación realizada. En caso contrario, completar con "19000101".

17.PLAZO DEL CONTRATO VIGENTE DEL PROVEEDOR

Corresponde señalar el número de meses de vigencia consignado en el contrato informado, o de su última renovación. En caso de tratarse de un contrato indefinido, deberá registrarse como "999".

Cuando con el contrato cuente con una vigencia de meses y fracción, se debe redondear el plazo al entero más cercano.

18.ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar si la relación contractual entre la institución y el proveedor en la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" se encuentra vigente a la fecha del término del período informado, según la siguiente codificación:

- 1 Vigente.
- 2 No vigente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

19. MOTIVO DE TÉRMINO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Si el campo "ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR", se informó con "2", corresponde informar el motivo por el cual se dio término al contrato, según la siguiente codificación:

- 1 Se cumplió el plazo del contrato.
- 2 Se activó una cláusula de salida por incumplimiento del proveedor.
- 3 Acuerdo entre las partes.
- 4 Otro motivo.

En caso de que, en el campo "ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR", se haya informado con "1", completar con "9".

20. FECHA DE SALIDA DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar la fecha (AAAAMMDD) del término de la entrega de cualquier producto o servicio asociado al contrato extinto para la actividad informada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En caso de que el proveedor mantenga una relación contractual de externalización de servicios vigente con la institución, se debe completar con "19000101".

21. PERIODICIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DEL PROVEEDOR

Corresponde señalar la frecuencia, expresado en número de meses, con la cual el proveedor realiza auditorías internas atinentes al servicio prestado, indicado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR", acorde con el contrato.

22. FECHA DE LA ÚLTIMA AUDITORÍA INTERNA DEL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar la fecha (AAAAMMDD) de la última auditoría interna, o revisión independiente, realizada por el proveedor respecto al servicio prestado a la institución, indicado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En caso de que el proveedor no haya realizado auditorías relativas al servicio, la fecha deberá ser igual a "19000101".

23. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR

Se debe informar el total de incidentes operacionales presentados por el proveedor durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

corresponda, y que pudieren haber afectado la entrega del servicio externalizado por la institución contratante.

24. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR EN SERVICIOS CRÍTICOS

Se debe informar el total de incidentes operacionales presentados por el proveedor durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" y que se encuentren vinculadas al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, la entrega de algún servicio crítico externalizado por la institución contratante.

25. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR ASOCIADO A SUBPROVEEDORES

Corresponde informar la cantidad de incidentes operacionales experimentados por el proveedor durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, que puedan afectar la entrega del servicio externalizado y hayan sido originados por alguna falla en los subproveedores.

26. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEDOR ASOCIADO A SUBPROVEEDORES EN SERVICIOS CRÍTICOS

Corresponde informar la cantidad de incidentes operacionales experimentados por el proveedor durante el período informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, que puedan afectar la entrega de algún servicio crítico externalizado por la institución contratante y hayan sido originados por alguna falla en los subproveedores.

Registro que contine información respecto de las actividades contratadas con proveedores externos relacionadas con datos, información, y/o tecnología



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

En este registro se deberá reportar información específica de cada uno de los contratos que haya mantenido la institución con sus proveedores en actividades que tengan relación con datos, información, y/o tecnología durante el período informado, independientemente de si este se extinguió para el término del período.

1.	Tipo de registro	9(01)
2.	Código de la institución contratante	9(04)
3.	RUT del proveedor	R(09)VX(01)
4.	Contrato marco	9(01)
5.	Identificación del contrato	X(30)
6.	Identificación del contrato marco	X(30)
7.	Actividad del proveedor	9(02)
8.	País donde se ubica el servidor o la infraestructura tecnológica	9(03)
9.	Forma de despliegue	9(01)
10.	Tipo de servicio contratado en la nube	9(02)
11.	Criticidad de la actividad	9(01)
12.	Tipo de actividad crítica	9(04)
13.	Contingencia en Chile	9(01)
14.	Región de la contingencia en Chile	9(02)
15.	Comuna de la contingencia en Chile	9(06)
16.	Certificaciones	9(02)
17.	Fecha del contrato original del proveedor	F(08)
18.	Renovación del vínculo con el proveedor en la actividad	9(01)
19.	Fecha de la última renovación contractual con el proveedor	F(08)
20.	Modificación del contrato	9(01)
21.	Fecha de la última modificación del contrato	F(08)
22.	Plazo del contrato vigente del proveedor en la actividad	9(03)
23.	Estado de la relación con el proveedor	9(01)
24.	Motivo de término de la relación con el proveedor	9(01)
25.	Fecha de salida del proveedor	F(08)
26.	Periodicidad de auditoría interna del proveedor	9(02)
27.	Fecha de la última auditoría interna del proveedor	F(08)
28.	Número total de incidentes del proveedor	9(02)
29.	Número total de incidentes en servicios críticos	9(02)
30.	Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores	9(02)
31.	Número total de incidentes del proveedor asociado a subproveedores en servicios críticos	9(02)
<hr/>		
Largo del registro		157 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "3".

2. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

Corresponde informar el código que identifica a la institución financiera contratante del servicio externalizado según la codificación dada por esta Comisión.

3. RUT DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar el RUT del proveedor contratado por la institución. En caso de que el proveedor no cuento con RUT, deberá asociársele el RUT "999999999K".

4. CONTRATO MARCO

Corresponde indicar si la contratación del servicio emana de un contrato marco, siguiendo la siguiente codificación:

- 1 Proviene de un contrato marco.
- 2 No proviene de un contrato marco.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO

Corresponde informar el código de identificación asignado al contrato por la institución financiera. Este código no podrá modificarse mientras el contrato no se haya extinguido completamente. En caso de que el contrato vigente corresponda a una renovación deberá informarse el código del contrato original.

En caso de que el campo "CONTRATO MARCO" haya sido reportado con "1" deberá informarse el código específico asignado al contrato individual que emana del contrato marco. En caso de que el contrato vigente proveniente del contrato marco corresponda a una renovación, deberá informarse el código del contrato original.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO MARCO

Si se informó con "1" en el campo "CONTRATO MARCO", corresponderá informar el código específico asignado al contrato marco asociado al contrato indicado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO". Asimismo, si el contrato marco vigente corresponde a una renovación, deberá informarse el código asignado al contrato original.

Por el contrario, si el campo "CONTRATO MARCO" fue informado con valor "2", deberá completar con blancos acorde con el largo del campo.

7. ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar la actividad que, pudiendo ser desarrollada por la institución, es realizada por el proveedor en virtud del contrato de externalización, según la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

codificación expuesta en la Tabla 128 "Tipos de servicios externalizados" del Manual del Sistema de Información para bancos.

En caso de que un mismo proveedor se encuentre brindando más de un servicio a una misma institución bajo un mismo contrato, estas deben incorporarse en registros (filas) separados.

Por la información de la que trata este registro, el código informado solo puede corresponder a los códigos 02, 04, 05, 07, 08, 09, 12 y 13 indicados en la Tabla 128 del Manual del Sistema de Información para bancos.

8. PAÍS DONDE SE UBICA EL SERVIDOR O LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se debe informar el país en el cual se encuentra ubicada el servidor que soporta el servicio externalizado, de acuerdo con la codificación indicada en la Tabla 45 "Países y territorios" del Manual del Sistema de Información para bancos. En caso de haber más de uno y no estar definido en el contrato, deberá solo informar aquel país que tenga mayor uso durante el periodo en la provisión del servicio.

9. FORMA DE DESPLIEGUE

Si el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" fue informado con "13", entonces corresponde indicar el tipo de nube contratada para la externalización del servicio, siguiendo la siguiente codificación:

1. Nube pública.
2. Nube privada.
3. Nube híbrida.

En caso contrario, este campo debe completarse con "9".

10. TIPO DE SERVICIO CONTRATADO EN LA NUBE

Si el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" fue informado con "13", entonces se debe indicar el tipo de servicio contratado en la nube, de acuerdo con los siguientes códigos:

01. Infraestructura como servicio (IAAS).
02. Plataforma como servicio (PAAS).
03. *Software* como servicio (SAAS).
90. Otro.

En caso contrario, este campo debe completarse con "99".

11. CRITICIDAD DE LA ACTIVIDAD



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

En este campo debe informarse si el servicio prestado por el proveedor en la nube e informado en el campo "TIPO DE SERVICIO CONTRATADO EN LA NUBE" corresponde a una actividad crítica en virtud de lo dispuesto en el numeral segundo de la sección I del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos, según la siguiente codificación:

1. La actividad es crítica.
2. La actividad no es crítica.

12. TIPO DE ACTIVIDAD CRÍTICA

Corresponde informar el motivo por el cual el servicio prestado por el proveedor informado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" es crítico, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 de la sección I del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos, según la siguiente codificación:

- 1000 Actividad de importancia en las que cualquier debilidad o falla en la provisión de ejecución del servicio tiene un efecto significativo sobre el cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la entidad contratante.
- 0200 Actividad que involucra el procesamiento de datos que se encuentren sujetos a reserva o secreto bancario de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Bancos.
- 0030 Actividad que tenga impacto significativo en la gestión de riesgos considerando los riesgos descritos en la sección II del Capítulo 20-7 de la RAN para bancos.
- 0004 Actividad de alta interacción sistémica en el mercado o que incorporan riesgos significativos en la entidad contratante.

En caso de presentarse más de un tipo de actividad crítica, deberá informarse la suma de los códigos de los distintos tipos de criticidad que se la entidad considere aplicables. Si la actividad no es crítica, es decir que el campo "CRITICIDAD DE LA ACTIVIDAD" se informó con "2", deberá completarse con "9999".

13. CONTINGENCIA EN CHILE

Corresponde indicar si el servicio externalizado cuenta con contingencia en Chile, según la siguiente codificación:

1. Tiene contingencia en Chile.
2. No tiene contingencia en Chile.

14. REGIÓN DE LA CONTINGENCIA EN CHILE

Si el campo "CONTINGENCIA EN CHILE" fue informado con valor "1", corresponderá indicar la región en la cual se encuentra ubicada la contingencia en Chile, de acuerdo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y

SGD: 2026040238277

con los códigos indicados en la Tabla 2 "Regiones" del Manual del Sistema de Información para bancos.

En caso de que el campo "CONTINGENCIA EN CHILE" haya sido reportado con "2", se deberá completar este campo con "99".

15.COMUNA DE LA CONTINGENCIA EN CHILE

Si el campo "CONTINGENCIA EN CHILE" fue informado con valor "1", corresponderá indicar la comuna en la cual se encuentra ubicada la contingencia en Chile, de acuerdo con los códigos indicados en la Tabla 65 "Comunas" del Manual del Sistema de Información para bancos.

En caso de que el campo "CONTINGENCIA EN CHILE" haya sido reportado con "2", se deberá completar este campo con "999999".

16.CERTIFICACIONES

Se debe indicar el número total de certificaciones con las que cuenta el proveedor para el servicio contratado.

17.FECHA DEL CONTRATO ORIGINAL DEL PROVEEDOR EN LA ACTIVIDAD

Corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) de inicio del contrato original entre la institución y el proveedor asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR", señalada en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO".

Si el campo CONTRATO MARCO fue informado con "1", corresponderá informar la fecha (AAAAMMDD) de inicio del contrato original emanado del contrato marco, indicado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR".

18.RENOVACIÓN DEL VÍNCULO CON EL PROVEEDOR EN LA ACTIVIDAD

En este campo se debe indicar si el vínculo vigente con el proveedor en la actividad al término del período es producto de una renovación de contrato, sin importar si se mantuvieron exactamente las mismas bases contractuales, según la siguiente codificación:

- 1 El vínculo ha sido renovado.
- 2 El vínculo no ha sido renovado.

En caso de que no haya vínculo vigente con el proveedor, completar con "9".

19.FECHA DE LA ÚLTIMA RENOVACIÓN CONTRACTUAL CON EL PROVEEDOR



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

En este campo se debe indicar la fecha (AAAAMMDD) de inicio de la última renovación del contrato de externalización entre la institución y el proveedor asociado a la actividad indicada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En el caso de que el último contrato vigente no cuente con renovaciones, este campo deberá completarse con "19000101".

20. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Se debe informar si el contrato ha sufrido modificaciones o se le han incorporado anexos durante el período, en la medida que estas no constituyan renovación contractual, de acuerdo con la siguiente codificación:

1. El contrato ha sido modificado o se le ha incorporado un anexo.
2. El contrato no ha sido modificado ni se le ha incorporado un anexo.

21. FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Si el campo "MODIFICACIÓN DEL CONTRATO" fue informado con "1", corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) de la última modificación realizada. En caso contrario, completar con "19000101".

22. PLAZO DEL CONTRATO VIGENTE DEL PROVEEDOR EN LA ACTIVIDAD

Corresponde señalar el número de meses de vigencia consignado en el contrato informado, o de su última renovación. En caso de tratarse de un contrato indefinido, deberá registrarse como "999".

Cuando con el contrato cuente con una vigencia de meses y fracción, se debe redondear el plazo al entero más cercano.

23. ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar si la relación contractual entre la institución y el proveedor en la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" se encuentra vigente a la fecha del término del periodo informado, según la siguiente codificación:

- 1 Vigente.
- 2 No vigente.

24. MOTIVO DE TÉRMINO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Si el campo "ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR" se informó con "2", corresponde informar el motivo por el cual se dio término al contrato, según la siguiente codificación:

- 1 Se cumplió el plazo del contrato.
- 2 Se activó una cláusula de salida por incumplimiento del proveedor.
- 3 Acuerdo entre las partes.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

4 Otro motivo.

En caso de que, en el campo "ESTADO DE LA RELACIÓN CON EL PROVEEDOR", se haya informado con "1", completar con "9".

25.FECHA DE SALIDA DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar la fecha (AAAAMMDD) del término de la entrega de cualquier producto o servicio asociado al contrato extinto para la actividad informada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En caso de que el proveedor mantenga una relación contractual de externalización de servicios vigente con la institución se debe completar con "19000101".

26.PERIODICIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DEL PROVEEDOR

Corresponde señalar la frecuencia, expresado en número de meses, con la cual el proveedor realiza auditorías internas atinentes al servicio prestado, indicado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR", acorde con el contrato.

27.FECHA DE LA ÚLTIMA AUDITORÍA INTERNA DEL PROVEEDOR

En este campo se debe indicar la fecha (AAAAMMDD) de la última auditoría interna, o revisión independiente, realizada por el proveedor respecto al servicio prestado a la institución, indicado en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR". En caso de que el proveedor no haya realizado auditorías relativas al servicio, la fecha deberá ser igual a "19000101".

28.NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR

Se debe informar el total de incidentes operacionales presentados por el proveedor durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, y que pudieren haber afectado la entrega del servicio externalizado por la institución contratante.

29.NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR EN SERVICIOS CRÍTICOS

Se debe informar el total de incidentes operacionales presentados por el proveedor, durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" y que se encuentren vinculadas



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, la entrega de algún servicio crítico externalizado por la institución contratante.

30. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR ASOCIADO A SUBPROVEEDORES
Corresponde informar la cantidad de incidentes experimentados por el proveedor durante el periodo informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, que puedan afectar la entrega del servicio externalizado y hayan sido originados por alguna falla en los subproveedores.

31. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL PROVEEDOR ASOCIADO A SUBPROVEEDORES EN SERVICIOS CRÍTICOS
Corresponde informar la cantidad de incidentes operacionales experimentados por el proveedor durante el período informado, que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, y que se encuentren relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR" que se encuentren vinculados al contrato informado en el campo "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO" o "IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EMANADO DEL CONTRATO MARCO", según corresponda, que puedan afectar la entrega de algún servicio crítico externalizado por la institución contratante y hayan sido originados por alguna falla en los subproveedores.

Registro que contiene información respecto de la caracterización proveedor-subproveedor

En este registro se deberá reportar información referente a las actividades en las cuales se encuentren involucrados los subproveedores vigentes al término del período informado, que formen parte de la cadena de servicios externalizados y de los incidentes de estos que hayan podido afectar la entrega del servicio externalizado por la institución financiera.

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. Tipo de registro | 9(01) |
| 2. Código de institución contratante | 9(04) |
| 3. RUT del proveedor | R(09)VX(01) |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277
 62

4. RUT del subproveedor	R(09)VX(01)
5. Nombre o razón social del subproveedor	X(50)
6. Nacionalidad del subproveedor	9(03)
7. Actividad del subproveedor	9(02)
8. Número total de incidentes del subproveedor en servicios críticos	9(02)
9. Filler	X(75)
<hr/>	
Largo del registro	157 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "4".

2. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

Corresponde informar el código que identifica a la institución financiera contratante del servicio externalizado según la codificación dada por esta Comisión.

3. RUT DEL PROVEEDOR

Corresponde indicar el RUT del proveedor contratado por la institución. En caso de que el proveedor no cuente con RUT, deberá asociársele el RUT "999999999K".

4. RUT DEL SUBPROVEEDOR

Corresponde indicar el RUT del subproveedor contratado por el proveedor principal. En caso de que el subproveedor no cuente con RUT, deberá asociársele el RUT "999999999K".

5. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL SUBPROVEEDOR

En este campo debe informarse la razón social del subproveedor indicada en el(los) contrato(s).

6. NACIONALIDAD DEL SUBPROVEEDOR

Corresponde señalar la nacionalidad del subproveedor indicada en el contrato, sea este persona natural o jurídica, utilizando los códigos de la Tabla 45 "Países y territorios" del Manual del Sistema de Información para bancos.

7. ACTIVIDAD DEL SUBPROVEEDOR

Corresponde indicar la actividad en la que el subproveedor se ve involucrado producto del contrato de externalización de servicios entre la institución financiera y el proveedor, de acuerdo con la codificación expuesta en la Tabla 128 "Tipos de servicios externalizados" del Manual del Sistema de Información para bancos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277

En caso de que un mismo subproveedor se vea involucrado en más de una actividad bajo un mismo proveedor, estas deben incorporarse en registros (filas) separados.

8. **NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DEL SUBPROVEEDOR EN SERVICIOS CRÍTICOS**
 Se debe informar el total de incidentes que haya presentado el subproveedor, relacionados a la actividad señalada en el campo "ACTIVIDAD DEL SUBPROVEEDOR", en servicios críticos que puedan afectar la entrega de algún servicio crítico externalizado por la institución contratante.

Carátula de cuadratura

El archivo I28 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

MODELO

Institución: Código:
 Información correspondiente al trimestre de: Archivo: I28

Número de proveedores	
Número de proveedores críticos	
Número de proveedores no críticos	
Número de proveedores relacionados	
Número de proveedores extranjeros	
Número de subcontratados de proveedores	
Número de subcontratados críticos de proveedores	
Número de actividades con apoyo de subcontratados	
Número de incidentes de proveedores	
Número de incidentes relacionados con subproveedores	
Número de vínculos proveedor-institución terminados	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277
64

ANEXO 1: Tipos de servicios externalizados

Tabla 128: Tipos de servicios externalizados

Código	Servicio subcontratado
01	Transporte de valija y valores
02	<i>Data Center</i>
03	Arriendo de oficinas
04	Mantenimiento, soportes y uso de <i>hardware</i> y <i>software</i>
05	Desarrollo de <i>software</i>
06	Asesorías
07	Tecnología y comunicaciones
08	Procesamiento operativo o de datos
09	Custodia de información
10	Canje
11	Corresponsalías
12	Seguridad de la información (ciberseguridad)
13	<i>Cloud Computing</i>
90	Otros



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277



www.cmfchile.cl



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3755-26-56920-Y SGD: 2026040238277*