

Circular Nro. SB-IG-2024-0003-C**Quito D.M., 18 de enero de 2024**

Asunto: Comunicación al ente de control sobre ventanas de mantenimiento programadas e incidentes

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado; y del Sistema de Seguridad Social .

La Constitución de la República en su artículo 213 establece “*Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.*”

De conformidad con lo previsto en el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Superintendencia de Bancos efectúa, entre otras, el control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional, para que estas se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan el interés general.

Acorde a lo establecido en el numeral 7 del artículo 62 del Código Orgánico ibídem, entre las funciones de la Superintendencia de Bancos, le corresponde velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 63 del precitado Código, este organismo de control tiene la facultad de solicitar, en cualquier momento, a cualquier entidad sometida a su control, la información que considere pertinente, sin límite alguno, en el ámbito de su competencia.

Además, el numeral 7 del artículo 17, sección IV, capítulo V, título IX, libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros, público y privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, dispone:

ARTÍCULO 17.- Las entidades controladas deben desarrollar e implementar planes de respuesta y recuperación para gestionar los incidentes y problemas que puedan afectar el normal funcionamiento de sus servicios, especialmente, de sus servicios críticos en línea con el apetito y la tolerancia al riesgo definida por la entidad, de manera que contribuya a la resiliencia operativa de la entidad; para lo cual, las entidades controladas deben garantizar la disponibilidad de los servicios críticos que se ofrecen a los usuarios financieros en un 99.99% anual; y, mantener lo siguiente pero sin limitarse a:

7. Las entidades controladas deben comunicar a la Superintendencia de Bancos los incidentes que afecten a sus servicios críticos, al correo electrónico definido para el efecto conforme a las disposiciones y circulares emitidas por el organismo de control, y remitir un informe formal del incidente máximo en los 5 días plazo siguientes al incidente; y, en 20 días plazo el informe de causa raíz del problema. (...)

En igual tenor, la Ley de Seguridad Social en su artículo 306 dispone:

Art. 306.- Las instituciones públicas y privadas integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Social y del Sistema de Seguro Privado, estarán sujetas a la regulación, supervisión y vigilancia de los organismos de control creados por la Constitución Política de la República para ese fin.

(...)

La Superintendencia de Bancos, según el artículo 213 de la Constitución, controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, incluyendo los fondos complementarios previsionales, públicos o privados, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes.

Circular Nro. SB-IG-2024-0003-C**Quito D.M., 18 de enero de 2024**

Las disposiciones de la presente circular son aplicables a las entidades de los sectores financieros público y privado, así como seguridad social.

Entiéndase como sector financiero público a los bancos y corporaciones y como sector financiero privado a los bancos múltiples, bancos especializados, entidades de servicios financieros y entidades de servicios auxiliares del sistema financiero, conforme el Código Orgánico Monetario y Financiero.

En consideración a lo mencionado, la Superintendencia de Bancos dispone:

1. Remitir, mediante oficio hasta máximo el 31 de enero de cada año en curso, el “Plan anual de mantenimientos programados / Pruebas Centro de Datos Alterno”. El “Plan anual de mantenimientos programados” debe incluir al menos la siguiente información:

- a) Fecha y hora del inicio del mantenimiento / Pruebas Centro de Datos Alterno (dd/mm/aaaa:hh:mm:ss)
- b) Objetivo del mantenimiento / Prueba DCA
- c) Canales de atención al público afectados
- d) Infraestructura tecnológica que interviene
- e) Detalle de las actividades a desarrollarse que incluya la línea de tiempo
- f) Fecha final y hora del mantenimiento / Prueba DCA (dd/mm/aaaa:hh:mm:ss)

2. En caso de existir modificaciones al “Plan anual de mantenimientos programados/ Pruebas centro de datos alternativo” se deberá notificar a la Superintendencia de Bancos y al correo electrónico sb_monitoreo@superbancos.gob.ec, con al menos, 5 días de antelación, conforme señala el artículo Nro. 201 del COMF.

3. En caso de presentar incidentes en la ejecución de los mantenimientos programado o pruebas en el DCA, se debe aplicar lo dispuesto para el caso de incidentes.

4. En relación a los incidentes, notificar al correo electrónico sb_monitoreo@superbancos.gob.ec, correspondiente a la Dirección de Evaluación de Riesgos, lo siguiente:

- a) Los incidentes o eventos que ocasionen indisponibilidad o intermitencia mayor a 30 minutos en los canales de atención al público a través de los cuales se ofrece productos y servicios.
- b) Los incidentes o eventos que ocasionen indisponibilidad o intermitencia mayor a 30 minutos en los canales de atención al público a través de los cuales se ofrece productos y servicios que fueren ocasionados por un tercero.
- c) Las notificaciones deberán ser remitidas en el lapso máximo de 5 minutos posterior al tiempo límite de indisponibilidad o intermitencia de 30 minutos.
- d) La notificación deberá contener la siguiente información:
 - Fecha y hora del inicio del incidente (dd/mm/aaaa:hh:mm:ss)
 - Nivel de criticidad (1 al 4 siendo (1) el más crítico)
 - Canales de atención al público afectados (Tabla 107 tipo de canales, con código y descripción)
 - Descripción de la indisponibilidad o afectación
 - Componentes tecnológicos afectados
 - Acciones adoptadas por la entidad para recuperación del servicio, planes de contingencia implementados.

e) Reportes, cada 30 minutos, de los avances del incidente hasta que se restablezcan totalmente todos los canales de atención al público a través de los cuales se ofrece productos y servicios, especificando la fecha y hora de fin del incidente.

f) Durante o luego de ocurrido un incidente la entidad no deberá establecer como ventanas de mantenimiento programadas los tiempos de interrupción de los canales de atención al público a través de los cuales se ofrece productos y servicios.

Circular Nro. SB-IG-2024-0003-C**Quito D.M., 18 de enero de 2024**

5. Remitir mediante oficio el informe del incidente en los 5 días plazo una vez superado el incidente este deberá contener el ciclo de vida del incidente con al menos lo siguiente: Registro del incidente, priorización en función de la gravedad, análisis, escalamiento, solución, monitoreo, lecciones aprendidas, reporte a las partes interesadas tanto internas como externas y planes de contingencia implementados; y, en el plazo de 20 días el informe de causa raíz del problema una vez cerrado el incidente.

6. Remitir al ente de control un informe trimestral hasta 15 del mes posterior con el detalle de todos los incidentes o eventos que generaron indisponibilidad o intermitencias, menores o iguales a 30 minutos, en los canales de atención al público que considere los aspectos del numeral 4 literal d) y numeral 5.

7. En cualquiera de los casos en los que se presenten indisponibilidades en los canales de atención al público las entidades controladas deben comunicar de manera oportuna a los usuarios financieros.

8. Remitir al ente de control el nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de la persona responsable en la entidad de la gestión de incidentes que pueda proporcionar la información técnica del avance de la resolución de estos, en el plazo de 5 días a partir de la emisión de la presente, se deberá actualizar esta información en caso de que haya cambios del delegado en la entidad.

La información receptada por parte de las entidades controladas podrá ser verificada in situ, a fin de determinar la veracidad y oportunidad de esta

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgt. María Belén Mora Villón.

INTENDENTE GENERAL, SUBROGANTE

Copia:

Magister
Diana Fernanda Barrionuevo Balladares
Intendente Nacional de Riesgos y Estudios, Subrogante

Máster
José Xavier Pérez De la Puente
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado, Subrogante

Magister
Nelly Jeaneth Charco Pastuña
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Abogada
Carmen Gabriela Meythaler Muñoz
Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social

Magister
Liliana Elizabeth Roldán Molina
Director de Evaluación de Riesgos, Subrogante

Ingeniera
Jenny Andrea Rojas Ojeda
Asistente de Recursos Humanos