



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	4
1.1 INTRODUCCIÓN	4
1.2 OBJETIVO	4
1.3 BASE LEGAL	4
1.4 ALCANCE.....	5
1.5 DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO 2 LINEAMIENTOS DE LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	6
2.1 PRINCIPIOS BÁSICOS	6
2.2. POLITICAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	7
2.3. LINEAMIENTOS OPERATIVOS DEL DOCUMENTO	7
2.4 RESPONSABILIDADES.....	8
2.4.1 DIRECTORIO.....	8
2.4.2 GERENCIA GENERAL	8
2.4.3 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	8
2.4.4 GERENCIA LEGAL	9
2.4.5 AUDITORIA INTERNA.....	10
2.4.6 VICEPRESIDENCIAS Y GERENCIAS	10
2.4.7 GESTORES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	10
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA.....	12
3.1 ACTIVIDADES A SER REALIZADAS POR EL ÁREA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	12
3.1.1. PROCEDIMIENTOS	13
3.1.2 ORIENTACIÓN Y CAPACITACIONES.....	14
3.1.3. AUTOEVALUACIONES/REPORTE Y COMUNICACIÓN	14
3.1.4. CANALES DE COMUNICACIÓN Y CONSULTAS	15
CAPÍTULO 4 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO	16
4.1 IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS NORMAS (EXTERNAS).....	16
4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE NORMAS	16
4.1.2 IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA.....	18
4.1.3 VALIDACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	19
4.2 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS (INTERNAS)	22
4.2.1 IDENTIFICACIÓN DE NORMAS	22
4.2.2 IMPLEMENTACION DE NORMA INTERNA Y VALIDACIÓN	22
4.3 MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS VIGENTES.....	24

4.3.1	PLANIFICACIÓN.....	24
4.3.2	IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS	24
4.3.3	TRATAMIENTO DE BRECHAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS.....	27
	ANEXOS.....	28
	CUADRO DE CAMBIOS	40

CAPÍTULO 1

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

1.1 INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución S.B.S. N° 272-2017 de fecha 23 de enero de 2017 aprobó el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos (en adelante El Reglamento) que derogó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 37-2008 y modificatorias.

El Reglamento contempla, criterios relacionados al gobierno corporativo, como aquellos requeridos al director independiente, Directorio, comités del directorio. También regula sobre el sistema de remuneraciones, conducta de mercado y la gestión de conflicto de intereses. Así como aspectos relacionados a la gestión integral de riesgos, la función de cumplimiento normativo. Dicha normativa está orientada básicamente a impartir lineamientos al Directorio, Gerencia y personal de la Compañía para que diseñe procesos en base a evaluación de riesgos que permitan identificar, gestionar, minimizar y monitorear posibles eventos que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos.

El Reglamento tiene como finalidad fortalecer el desempeño y responsabilidad de las empresas mediante la inclusión de un marco regulatorio adecuado para gestionar la función de cumplimiento normativo.

1.2 OBJETIVO

El objetivo es establecer las políticas, principios, lineamientos generales, responsabilidades y procedimientos, para la adecuada gestión de la función de cumplimiento normativo, llevando un registro y documentando las actividades necesarias que permiten velar por el adecuado cumplimiento de la normativa interna y externa que le sea aplicable a la empresa, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 272-2017.

1.3 BASE LEGAL

- Ley N° 26702, que aprueba la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- Resolución SBS. N° 272-2017, que aprueba el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos.
- Circular S.B.S. G-140-2009, que dispone normas sobre “Seguridad de la Información” y sus modificatorias.
- Resolución S.B.S. N° 816-2005, que aprueba el “Reglamento de sanciones para entidades supervisadas” y sus modificatorias.
- Normas internas de la empresa
- Código de Conducta y de Ética.
- Reglamento Interno de Trabajo.

1.4 ALCANCE

El presente documento incluye políticas, procesos, procedimientos y controles internos, los cuales involucran directamente al Directorio, Gerencia General, Vicepresidencias, Gerencias de División, Gerencias y colaboradores de la compañía en general, siendo su cumplimiento de carácter obligatorio.

1.5 DEFINICIONES

a) **Gestión Integral De Riesgos**

La Gestión Integral de Riesgos es un proceso, efectuado por el Directorio, la Gerencia y los colaboradores, aplicado en toda la compañía y en la definición de su estrategia; diseñado para identificar potenciales eventos que puedan afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y a la complejidad de sus operaciones y servicios; asimismo proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

b) **Función de Cumplimiento Normativo**

La función de cumplimiento normativo tiene como objetivo identificar y poner en conocimiento oportuno de las áreas responsables de la empresa aquellas normas externas que tienen un impacto directo en las funciones que estas realizan, así como las normas internas vinculadas, a fin de que se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a dichas disposiciones.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los temas relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, al sistema de atención al usuario y a la gestión de Auditoría Interna, que se regula por su propia normativa, salvo autorización en contrario de la Superintendencia.

c) **Oficial de Cumplimiento Normativo**

El Oficial de Cumplimiento Normativo es el encargado de llevar a cabo la función de cumplimiento normativo, debiendo ser independiente respecto de las actividades de las unidades de riesgos y de negocios y contar con conocimientos sólidos de la normativa aplicable a la compañía, así como de su impacto en las operaciones que esta realiza.

d) **Cuestionario de Autoevaluación**

Elaborado por el área de cumplimiento normativo, mediante el cual se solicita información a las áreas de la compañía sobre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en determinadas normas. Este cuestionario puede variar en su contenido, ya que se realiza en base a disposiciones normativas específicas.

e) **Disposición Normativa**

También llamada «norma», es toda regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. de los colaboradores de la compañía. Pueden tener diferentes orígenes: Congreso de la República, Entes Supervisores y Gubernamentales, Normativa emitida internamente por la organización, etc.

f) **Implementación Normativa**

Proceso mediante el cual se adecúan todos los elementos necesarios para cumplir de manera eficaz con las disposiciones normativas, cuyo responsable de la ejecución es el denominado Gestor de Cumplimiento Normativo.

CAPÍTULO 2

LINEAMIENTOS DE LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Los lineamientos del presente documento, son el conjunto de directrices, responsabilidades, objetivos y alcances que debe asumir el área de cumplimiento normativo y la compañía respecto a su importancia.

2.1 PRINCIPIOS BÁSICOS

Los principios básicos presentados a continuación están alineados al objetivo de la Resolución SBS N° 272-2017, que identifica y pone en conocimiento oportuno de las áreas responsables aquellas normas externas que tienen un impacto directo en las funciones que estas realizan, así como las normas internas vinculadas, a fin de que se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a dichas disposiciones.

- El Directorio es responsable de la aprobación de las Políticas y Procedimientos de Cumplimiento Normativo en la empresa. Asimismo, debe designar al Oficial de Cumplimiento Normativo y dotarle de los recursos e infraestructura necesaria para su adecuado desempeño.
- La función de cumplimiento normativo es independiente respecto de las actividades de las unidades de riesgos y de negocios de la compañía, así como el Oficial de Cumplimiento Normativo cuentan con un status gerencial dentro de la empresa, con roles y responsabilidades asignadas.
- La empresa cumple con las leyes y regulación aplicable en todas las jurisdicciones en donde realiza negocios, motivo por el cual la estructura y organización de la Función de Cumplimiento Normativo y sus responsabilidades son descentralizadas y consistentes con los requisitos legales y normativos locales.
- Las Vicepresidencias y Gerencias de la compañía son responsables de identificar, implementar y ejecutar las disposiciones normativas que son aplicables a su ámbito de acción conjuntamente con el/los Gestor(es) de Cumplimiento Normativo designado(s) para sus áreas.
- La compañía, a lo largo de toda su estructura, debe identificar aquellas brechas de incumplimiento normativo.
- Todos los colaboradores deberán cumplir con las leyes, normas y disposiciones – emitidas por los entes supervisores, gubernamentales, por la compañía, o por cualquier otra entidad pertinente– que sean aplicables a sus funciones.
- Los colaboradores de la compañía deben estar entrenados en el uso de las herramientas metodológicas, y comprometidos en la ejecución de los planes de acción elaborados para la mitigación de las brechas de incumplimiento normativo.

- La compañía debe tener pleno conocimiento de su estado de cumplimiento normativo de manera periódica, por medio de la comunicación que se da entre la Oficial de Cumplimiento Normativo, el Directorio y la Gerencia General.
- La Gerencia General garantizará los recursos apropiados para la adecuada gestión de la función de cumplimiento normativo. Para ello deberá tomar en cuenta las necesidades, complejidad y tamaño de la compañía, como también las características de su entorno.
- Tanto el Oficial de Cumplimiento Normativo, como los colaboradores que lo asistan en sus funciones, deberán contar con conocimientos sólidos de la normativa aplicable, así como de su impacto.
- El Oficial de Cumplimiento Normativo no será responsable de la implementación de una normativa externa o interna aplicable a la compañía, ni ejecutará los procesos u actividades operativas a excepción de las relacionadas a la función de cumplimiento normativo.

2.2. POLITICAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Las políticas relacionadas a la función de cumplimiento normativo son las siguientes:

- El Directorio es el responsable de la gestión de riesgos inherentes al cumplimiento normativo.
- El deber de todas las instancias de la empresa de cumplir con ejecutar los lineamientos definidos a través del marco normativo aplicable.
- El compromiso de capacitar periódicamente al personal en el cumplimiento de su marco normativo, de acuerdo con las funciones y tareas asignadas según instancia y cargo.
- El compromiso de establecer los niveles de control interno y comunicación necesarios para asegurar su cumplimiento normativo.
- La obligación de todo colaborador de conocer, interiorizar, aplicar y ejecutar los lineamientos normativos vigentes, establecidos para su cargo.
- El deber ético de comunicar al Oficial de Cumplimiento Normativo cualquier incumplimiento de la normativa para su evaluación, análisis y adopción de medidas de control interno y/o correctivas necesarias.

2.3. LINEAMIENTOS OPERATIVOS DEL DOCUMENTO

- Los procedimientos descritos en este documento están sujetos a futuras modificaciones, en la medida en que la gestión del cumplimiento normativo de la compañía evolucione hacia nuevos niveles de madurez.
- Los procedimientos de este documento se llevarán a cabo de modo articulado con las actividades y plazos debidamente detallados, así como las áreas y responsables de su

ejecución, todo ello reflejado en el Programa Anual de Cumplimiento Normativo aprobado por el Directorio.

2.4 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades presentadas a continuación siguen los lineamientos de la Resolución SBS N° 272-2017. Tales responsabilidades recaen en los siguientes niveles o áreas de la compañía:

2.4.1 DIRECTORIO

La responsabilidad del Directorio está orientada a asegurar el adecuado desempeño de la función de cumplimiento normativo.

De conformidad al Reglamento, el Directorio tiene las siguientes funciones específicas:

- Aprobar Políticas y Procedimientos de Cumplimiento Normativo de la compañía y establecer los mecanismos de información periódica de dicha función, revisando semestralmente el progreso de la implementación de las medidas de adecuación normativa a través de los informes semestrales presentados a su despacho.
- Aprobar antes del 31 de diciembre de cada año, un Programa Anual de cumplimiento normativo que exponga las actividades programadas y la implementación de éstas; dicho programa deberá estar a disposición de la Superintendencia.
- Designar al Oficial de Cumplimiento Normativo.
- En caso se presente un incumplimiento normativo dentro de la Compañía y/o una falla en la aplicación de la función de cumplimiento normativo, aprobar las medidas correctivas propuestas por el Oficial de Cumplimiento Normativo y las disposiciones necesarias para que las áreas involucradas las ejecuten conforme corresponde.

2.4.2 GERENCIA GENERAL

La Gerencia General tiene la responsabilidad de implementar la función de cumplimiento normativo, ello no implica necesariamente la conformación de una unidad organizativa pero sí el nombramiento de un encargado de dicha labor denominado Oficial de Cumplimiento Normativo, el cual deberá contar con nivel gerencial que será designado por el Directorio de la compañía, de quien dependerá, y le reportará de manera directa.

2.4.3 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La responsabilidad del Oficial de Cumplimiento Normativo está orientada al desarrollo de metodologías y herramientas para el uso de todas las unidades de la organización que les permita identificar las brechas de incumplimiento, para su posterior tratamiento.

El Oficial de Cumplimiento Normativo informará sobre el estado del cumplimiento normativo de la organización al Directorio y a la Gerencia General.

Las funciones del Oficial de Cumplimiento Normativo son:

- i. Informar de manera continua y oportuna al Directorio y a la Gerencia General respecto a las acciones necesarias para el adecuado cumplimiento de la normativa, y las posibles brechas existentes, así como los principales cambios en el ambiente normativo que puedan producir un impacto en las operaciones de la compañía.
- ii. Informar semestralmente al Directorio y a la Gerencia General sobre el progreso de la implementación de las medidas de adecuación normativa, así como la ocurrencia o no de incumplimientos normativos dentro de la Compañía y las medidas correctivas propuestas.
- iii. Orientar y capacitar al personal de la compañía respecto a la importancia del cumplimiento normativo, y de las responsabilidades que se derivan en caso de incumplimiento.
- iv. Proponer al Directorio las políticas, procedimientos y metodologías apropiadas para el cumplimiento de los requerimientos regulatorios de la empresa.
- v. Brindar seguridad razonable al Directorio y a la Gerencia General de que las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento normativo logran que la compañía cumpla con los requerimientos regulatorios.
- vi. Proponer para aprobación del Directorio antes del 31 de diciembre de cada año, un Programa Anual de Cumplimiento Normativo que exponga las actividades programadas y la implementación de éstas; dicho programa deberá estar a disposición de la Superintendencia.
- vii. Proponer al Directorio medidas correctivas en caso de presentarse fallas en la aplicación de la función de cumplimiento normativo.

2.4.4 GERENCIA LEGAL

Identifica aquellas comunicaciones dirigidas a la compañía que tengan impacto en su ámbito normativo (por ejemplo los oficios, Circulares u otros documentos de los entes reguladores que hacen precisiones normativas).

Difunde y registra los requisitos legales aplicables a la compañía, establecidos en la normativa.

El mencionado proceso es descrito en el Manual de Procedimientos Legales.

2.4.5 AUDITORIA INTERNA

Las actividades realizadas en el marco de la función de cumplimiento normativo deberán estar sujetas a revisión periódica por parte de la Unidad de Auditoría Interna, no encontrándose ésta sujeta al monitoreo y evaluación de los encargados de la función de cumplimiento normativo.

2.4.6 VICEPRESIDENCIAS Y GERENCIAS

Los Vicepresidentes y Gerentes serán los responsables del cumplimiento normativo de la compañía, para tal fin deberán designar a un colaborador de su área para la implementación de las normas que apliquen a Interseguro, este colaborador será llamado Gestor de Cumplimiento Normativo de un proceso (en adelante, el “Gestor de CN”) y será responsable conjuntamente con su Vicepresidencia de la implementación normativa que se le haya encargado o esté relacionada a sus procesos.

2.4.7 GESTORES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Los Gestores de Cumplimiento Normativo (Vicepresidentes, Gerentes, Jefes u otros cargos equivalentes) son designados por el Vicepresidente y/o Gerente del área correspondiente. Toda designación, modificación y/o dada de baja de los Gestores de Cumplimiento Normativo es realizada mediante correo electrónico, el cual es archivado en formato PDF en la carpeta compartida de Cumplimiento Normativo.

Los Gestores de Cumplimiento Normativo tienen como responsabilidades las siguientes actividades:

- Asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa que aplique a sus procesos y sustentarlo cuando se le requiera.
- Cerciorarse de la debida implementación y actualización de las normas externas en su normativa interna (Manuales, Procesos, Procedimientos, etc.), debiendo remitir evidencia correspondiente al área de Cumplimiento Normativo.
- Buscar la participación y el compromiso de los colaboradores bajo su cargo, asegurando la asistencia de éstos en las capacitaciones que brinde el área de cumplimiento normativo.
- Garantizar el control y la mejora continua de sus procesos internos en coordinación con el área de Desarrollo Organizacional.
- Solicitar al área de cumplimiento normativo soporte para las capacitaciones a los colaboradores bajo su cargo o para el resto de los colaboradores de la compañía, en aquellos temas que consideren necesarios y puedan ser abarcados por el área de

cumplimiento normativo o de ser el caso, solicitar que sea el enlace para gestionar la realización de una capacitación con un externo.

- Incluir al área de cumplimiento normativo en las reuniones que se refieran a la revisión de nuevos productos o desarrollo de proyectos.
- Capacitar a los nuevos colaboradores a su cargo, acerca de la normativa aplicable a los procesos de su área (inducción normativa). Para el cumplimiento de dichas responsabilidades, la Vicepresidencia de Gestión y Desarrollo Humano se encargará de lo siguiente:
 - Agendar al Gestor de Cumplimiento Normativo la fecha de ingreso del nuevo colaborador de su área.
 - Agendar una reunión posterior para la revisión de la normativa aplicable a sus procesos, la cual se encuentra en el Repositorio de Normas de Cumplimiento Normativo, ubicado en la intranet de la compañía. En esta reunión, el Gestor de Cumplimiento Normativo deberá indicar al nuevo colaborador el impacto de cada normativa en los procesos de su área.

Los Gestores de Cumplimiento Normativo son capacitados por lo menos una (1) vez al año, con la finalidad de informarles sobre sus funciones y su rol cooperativo con la Oficialía de Cumplimiento Normativo. Asimismo, esta capacitación anual será realizada en dos (2) fechas, con la finalidad de facilitar la asistencia de todos los Gestores de Cumplimiento Normativo.

En caso un Gestor de Cumplimiento Normativo no pudiese asistir a ninguna de las dos (2) fechas indicadas, deberá enviar de manera obligatoria la justificación de inasistencia al Oficial de Cumplimiento Normativo, con copia a su Jefe Directo y al correo de la Oficialía de Cumplimiento Normativo (cumplimiento.normativo@interseguro.com.pe). Asimismo, se le remitirá vía correo electrónico la presentación realizada en la capacitación al Gestor de Cumplimiento Normativo que no hubiese podido asistir.

En la capacitación anual se generará un acta de constancia de asistencia, la cual será guardada en la carpeta de Cumplimiento Normativo. También se guardarán en dicha carpeta los correos con las justificaciones de las inasistencias, de ser el caso.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1 ACTIVIDADES A SER REALIZADAS POR EL ÁREA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El área de cumplimiento Normativo realiza como actividades principales dentro de la Compañía las siguientes:

- i. Consulta de los canales (Diario Oficial El Peruano, páginas web de entes gubernamentales y reguladores, otras publicaciones legislativas especializadas, etc.) identificando aquellas normas promulgadas –o que se estén por promulgar– que son aplicables a la compañía.
- ii. Comunicación de las normas identificadas a las áreas afectadas por la norma, solicitando al Gestor de CN responsable completar el check list con su plan de adecuación (cuando corresponde) y determinar el valor de criticidad de acuerdo al formato de “Criterios de Probabilidad e Impacto” establecidos para determinar el nivel de riesgo de las normas.
- iii. Ingresar en el Repositorio de Normas Legales las normas identificadas que generen impacto en los procesos internos de la compañía, indicando su fecha de publicación y entrada en vigencia, nivel de riesgo que implican, responsable de la implementación y las normas internas asociadas.
- iv. Monitoreo y seguimiento a través del sistema de Gestión de Calidad u otro medio al Gestor de CN de la implementación de la normativa externa aplicable en los procesos internos de la compañía.
- v. Elaboración del “Informe de Cumplimiento”, que contiene el diagnóstico de la situación actual del cumplimiento de la normativa vigente en base a los resultados de las “Autoevaluaciones para las Normas Críticas Vigentes”.
- vi. Identificación de las deficiencias (cuando corresponda), formulación de propuestas y recomendaciones para superar las brechas identificadas.
- vii. Revisión de los distintos proyectos de la compañía, verificando que se cumpla con la inclusión de las normas pertinentes, previo a su desarrollo en los sistemas, por lo que las áreas correspondientes deberán cumplir con incluir al área de cumplimiento normativo en las reuniones del proyecto.

- viii. Supervisión en la orientación al personal de la empresa respecto a la importancia del cumplimiento normativo, y de las responsabilidades que se derivan en caso de incumplimiento a través de capacitaciones y evaluaciones de conocimiento.
- ix. Establecer criterios y elaborar formatos o sistemas que brinden soporte para el seguimiento y monitoreo en la implementación y cumplimiento de las normas.
- x. Reporte al Directorio y a la Gerencia General respecto al nivel de implementación de las normas externas a través de los Informes Semestrales, Informes de Cumplimiento y el Programa Anual de Cumplimiento Normativo.
- xi. Reporte a las Vicepresidencias o Gerencia General, sobre el resultado de las autoevaluaciones y compromisos del Gestor de Cumplimiento Normativo, para dar cumplimiento a la normativa, mediante Informes Trimestrales (cuando la situación lo amerite).

3.1.1. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos establecidos del área de cumplimiento normativo han sido formulados sobre la base de las disposiciones legales vigentes, encontrándose reflejados en el presente documento y en el Programa Anual de Cumplimiento Normativo, con la finalidad de dar debido cumplimiento a la función, siendo estos los siguientes:

- **Identificación de las normas externas:** identificar de forma continua las normas aplicables a la compañía (promulgadas o por promulgarse) y difundirlas vía correo electrónico a los Vicepresidentes, Gerentes y Gestor de CN involucrado.
- **Medición y evaluación del riesgo de cumplimiento:** solicitar a los Gestores de CN, vía correo electrónico o a través del sistema de gestión de calidad, la confirmación de aquellas normas que tengan un impacto en los procesos de la Compañía, a través del “Check List de Implementación Normativa”, en caso la respuesta sea afirmativa, debiendo adjuntar el Plan de Acción que llevará a cabo, incluyendo fechas de ejecución. Asimismo, deberá cuantificar el nivel de riesgo por incumplimiento, de acuerdo a los criterios establecidos.
- **Monitorear, evaluar e informar el cumplimiento de la normativa al interior de la compañía:** utilizando para ello los “Check List de Implementación Normativa” enviado por correo electrónico o a través del sistema de gestión de calidad) y las “Autoevaluaciones para las Normas Críticas Vigentes” a los Gestores de Cumplimiento Normativo, debiendo informar estos los resultados de las pruebas al área de Cumplimiento Normativo, ello nos permitirá verificar el grado de implementación de las normas en los diferentes procesos de la compañía. Los resultados de las evaluaciones realizadas durante cada semestre serán presentadas mediante Informe Semestral al Directorio y a la Gerencia General.

- **Monitoreo del cumplimiento de las normas vigentes:** deber de determinar el nivel de cumplimiento de las normas vigentes externas debiendo estas encontrarse plasmadas en las normas internas de la compañía, comprendiendo los Manuales, Políticas, Instructivos de cada proceso, etc. Para determinar el grado de cumplimiento de las normas, se enviará el formato de "Autoevaluación de Normas Vigentes" por correo o a través del sistema de gestión de calidad a los Gestores de CN quienes indicarán el nivel de cumplimiento (total, parcial y no cumple) enviando los sustentos suficientes para verificar lo mencionado. Se elaborará un informe con la información brindada, conteniendo las observaciones u oportunidades de mejora identificadas, las mismas que serán coordinadas con el Gestor de CN, con conocimiento del Vicepresidente o Gerente General, en caso corresponda, para su adecuación. Asimismo, de ser necesario se elaborarán de manera opcional un Informe Trimestral por cada trimestre del año, cuya finalidad será informar sobre los resultados de las autoevaluaciones y las actividades que el Gestor de Cumplimiento Normativo se comprometió realizar a fin de superar los incumplimientos y/o cumplimientos parciales de la normativa, durante dicho periodo.

3.1.2 ORIENTACIÓN Y CAPACITACIONES

Se capacitará de manera presencial o virtual a todos los colaboradores de la compañía dándoles a conocer la importancia de la función de cumplimiento normativo y las actividades que serán realizadas a lo largo del año, con la finalidad de buscar la participación y compromiso de todas las personas que intervienen para su correcto desarrollo. Asimismo, se orientará sobre la implementación apropiada de las normas a través de recomendaciones, capacitaciones presenciales y virtuales. Luego de cada capacitación, se enviarán evaluaciones a los colaboradores asistentes a fin de evaluar el conocimiento de las funciones e importancia de Cumplimiento Normativo.

3.1.3. AUTOEVALUACIONES/REPORTE Y COMUNICACIÓN

A lo largo del ejercicio se realizan evaluaciones de las normas externas vigentes a través del formato de autoevaluaciones, ya sea a solicitud del Gestor de CN o de acuerdo a lo establecido en el Cronograma del Programa Anual de Cumplimiento Normativo, en base a la criticidad de la norma.

A su vez, se presentará un Informe Semestral al Directorio y a la Gerencia General relacionado a las actividades realizadas durante ese período.

Por otro lado, de ser necesario se presentará un Informe Trimestral a la Vicepresidencia correspondiente o Gerencia General, en relación al estado de las Autoevaluaciones y compromisos que el Gestor de Cumplimiento Normativo se comprometió en realizar a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable a sus procesos. Los referidos informes trimestrales se realizarán de manera opcional quedando a criterio del Oficial de Cumplimiento Normativo su emisión o no, ello independientemente de las comunicaciones

sobre el estado del cumplimiento de la normativa en los diferentes procesos de la compañía, los cuales deberán basarse en las autoevaluaciones realizadas.

3.1.4. CANALES DE COMUNICACIÓN Y CONSULTAS

El área de cumplimiento normativo tiene como función el brindar soporte a las diferentes unidades de la compañía, a través de capacitaciones sobre la importancia de cumplimiento normativo, consultas normativas y requerimientos los cuales se podrán realizar a través de los distintos canales de comunicación:

- Correo electrónico.
- Canal presencial.



CAPÍTULO 4 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

4.1 IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS NORMAS (EXTERNAS)

4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE NORMAS

El área de cumplimiento normativo identifica de forma continua las normas que impactan a la compañía (promulgadas o por promulgarse), consultando los distintos canales (Diario Oficial El Peruano, páginas web de entes gubernamentales y reguladores, otras publicaciones legislativas especializadas, etc.), las difunde y comunica vía correo electrónico a los Vicepresidentes o Gerentes y Gestor(es) de CN involucrado(s).

En paralelo, se envía un correo electrónico al Gestor de CN (Anexo I) o se crea una acción en el sistema de gestión de calidad, solicitando nos confirme si la norma identificada implicaría un impacto en los procesos internos de la Compañía y la probabilidad de ocurrencia por incumplimiento de los dispositivos normativos adjuntando en el correo electrónico el “Check List de Implementación Normativa” (Anexo II).

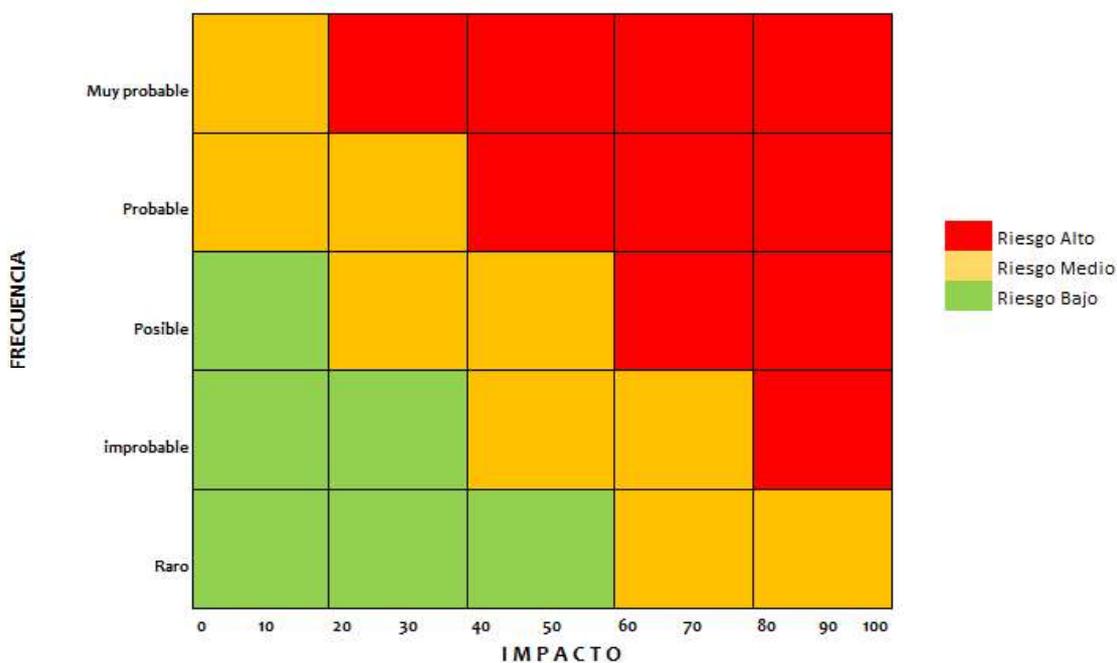
El Gestor de CN deberá revisar la norma e identificar si existe un impacto en alguno de los procesos de la compañía. En caso exista, deberá llenar el formato “Check List de Implementación Normativa”, indicando en el mismo el “Plan de Acción” a ser realizado, que deberá incluir las respectivas fechas de ejecución, y reenviar el formato debidamente llenado al área de cumplimiento normativo, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario.

Si no existiera impacto alguno en los procesos, deberán responder el correo electrónico o la acción de calidad indicando el sustento de por qué no requiere implementación.

Asimismo, en los casos de que si exista impacto el Gestor de CN deberá indicar adicionalmente el nivel de criticidad de la norma en base al formato de “Criterios de probabilidad e impacto” (Anexo III) de acuerdo al siguiente procedimiento:

- i. En el campo «Nombre de la norma» indica la denominación de ésta (número y título completo de la norma).
- ii. En el campo “Probabilidad de Ocurrencia” deberá marcar solo una opción con un aspa (“x”), según la cantidad de veces que pueda darse el incumplimiento de sus dispositivos normativos en un año.
- iii. En el campo “Impacto de la Reputación de Interseguro” deberá marcar con un aspa (“x”) si la norma identificada genera uno o más impactos en la reputación de la compañía.

- iv. En el campo “Impacto directo en Interseguro” deberá marcar con un aspa (“x”) si la norma identificada genera una de las situaciones identificadas en el formato, sólo se marca una opción.
- v. En el campo “Impacto en el desarrollo de los procesos según el alcance o importancia” deberá marcar con un aspa (“x”) si el incumplimiento de la norma identificada afecta a uno o más procesos internos de la compañía
- vi. De acuerdo a lo marcado, en el campo “Impacto” se podrá visualizar el resultado de criticidad que la norma implica para la compañía.
- vii. Los niveles de criticidad son los siguientes:
 - Alta: se evalúa inmediatamente, otorgándosele preferencia entre otras normas (Nivel de criticidad de 60% a 100%).
 - Media: se evalúa en un tiempo razonable, teniendo en cuenta las fechas de implementación y/o vencimiento de las disposiciones normativas (Nivel de criticidad de 41% a 59%).
 - Baja: no se evalúa en un periodo de tiempo corto o medio, salvo que el Oficial de Cumplimiento Normativo decida hacerlo, atendiendo a los posibles riesgos que derivarían de su incumplimiento o a solicitud de alguna área interesada (Nivel de criticidad de 5% a 40%).



Asimismo, el nivel de criticidad de la norma se formula en base a los resultados del porcentaje de impacto y la frecuencia de probabilidad que la norma sea incumplida en el año.

Con las normas identificadas y la información recibida por el Gestor de CN, el área de Cumplimiento Normativo actualizará el Repositorio de Normas Legales.

4.1.2 IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA

Con la finalidad de brindar soporte al Gestor de CN, el área de cumplimiento normativo de considerarlo necesario, elaborará las recomendaciones a seguir o presentaciones con las principales disposiciones contenidas en la norma identificada y generará una reunión de trabajo con el Gestor de CN en caso corresponda.

Luego de ello, el Gestor de CN coordinará una reunión con los responsables directos de cada proceso interno involucrado, para poder darles a conocer la norma, así como los impactos identificados en la misma y las acciones a realizar.

Asimismo, solicitará a cada responsable directo el Plan de Acción que llevará a cabo, el cual deberá contener los plazos y actividades para adecuar sus procesos en base a las disposiciones contenidas en la normativa, la duración de implementación del plan será de un plazo máximo de quince (15) días calendario dependiendo de la complejidad de la norma. Asimismo, el Gestor de CN tendrá el **plazo de cinco (05) días hábiles** para que ingrese el plan de acción al Sistema de Calidad.

. Los ingresos de los planes de acción al Sistema de Calidad¹ serán evaluados por el área de Cumplimiento Normativo, quienes determinarán la aprobación o el rechazo del plan de acción.

El Gestor de Cumplimiento Normativo deberá ejecutar el plan de acción y cerrar las actividades en el Sistema de Calidad, debiendo remitir los sustentos o evidencias correspondientes al área de cumplimiento normativo.

Los Gestores de CN deberán realizar todas las actividades programadas en el plazo establecido en el Plan de Acción y cerrar las actividades en el Sistema de Calidad. Asimismo, podrán solicitar la asesoría y soporte que consideren necesaria al área de cumplimiento normativo.

¹ El ingreso de los planes de acción al sistema de calidad es una actividad opcional, quedando a criterio del Oficial de Cumplimiento Normativo la decisión de su ingreso, ello como consecuencia que no todas las normas ameritan un seguimiento complejo.

Como parte del monitoreo el área de cumplimiento normativo solicitará evidencias en diferentes etapas del cronograma para evaluar el cumplimiento del plan y el grado de avance de la implementación.

Es importante indicar que el plazo de adecuación con el que cuente cada Gestor de CN es variable y dependerá de la complejidad de las disposiciones contenidas en las normas o el plazo de adecuación que las mismas otorguen para su cumplimiento.

4.1.3 VALIDACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Cumplido el plazo programado de implementación con el que cuenta el Gestor de CN, el área de cumplimiento normativo podrá solicitar cuando lo considere necesario una reunión de coordinación para la validación final de la implementación de la norma. El área de cumplimiento normativo validará la implementación de la norma a través de revisiones del proceso y demás acciones que demuestren el debido cumplimiento.

Luego de la validación por parte del área de Cumplimiento Normativo, si la norma se da por implementada se coordinará con DO para que realice el cierre del plan de acción en el sistema de calidad.

De ser necesario, el área de Cumplimiento Normativo elaborará el informe de los resultados y lo enviará al Vicepresidente del área o Gerente General según corresponda.

De no haber cumplido con la implementación de la norma el área de Cumplimiento Normativo solicitará la reprogramación de la implementación al Gestor de CN, a través del formato de “Seguimiento al Plan de Acción de Nuevas Normas” (Anexo IV), para el envío de esta información el Gestor de CN tendrá un **plazo máximo de tres (03) días hábiles** o coordinará con el área de Desarrollo Organizacional la prórroga de ser posible a través del sistema de gestión de calidad.

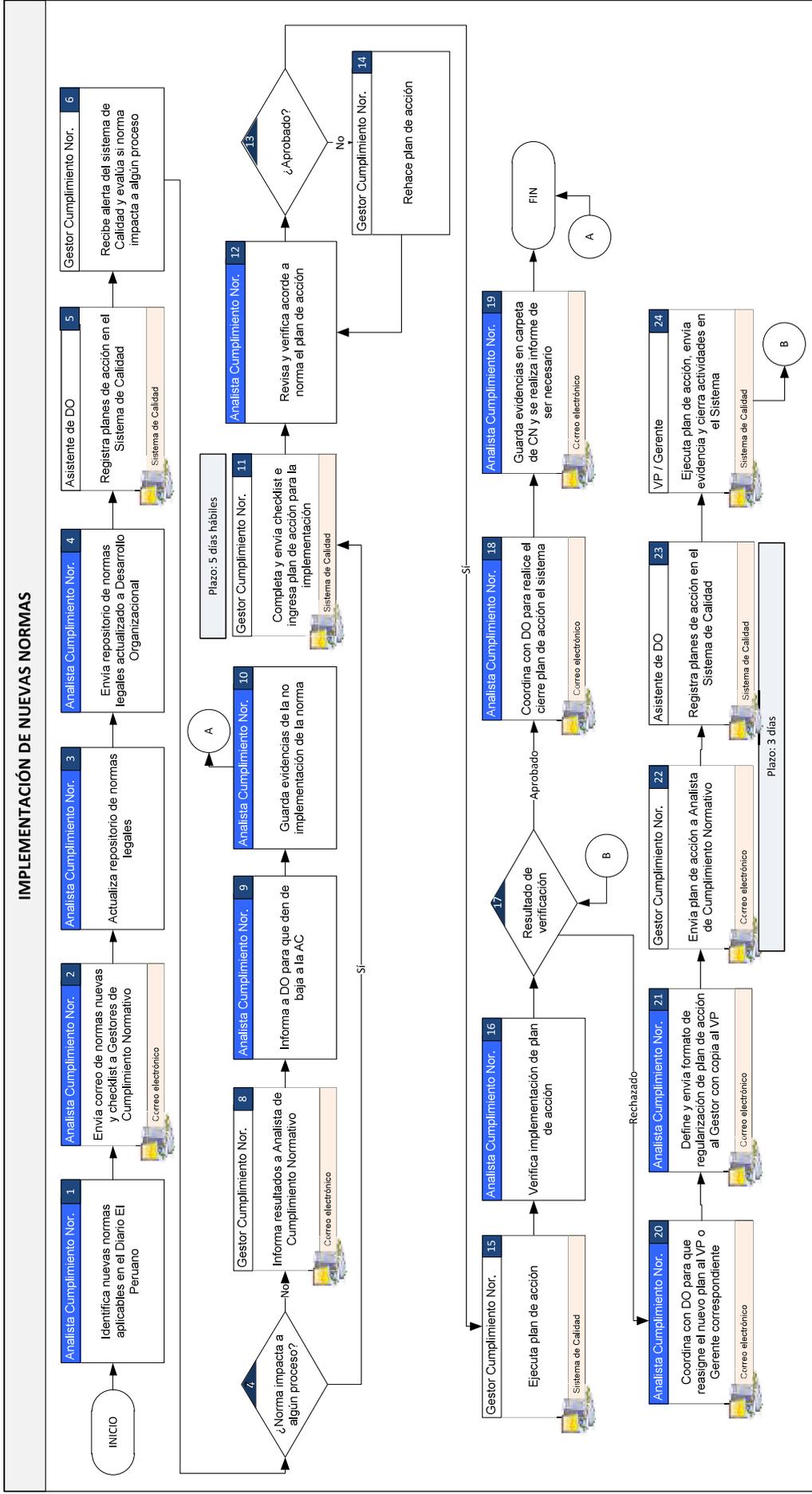
Luego de ello el área de Cumplimiento Normativo, coordinará con DO para que reasigne el nuevo plan al Vicepresidente O Gerente correspondiente y a su vez define y envía el formato de regularización del plan de acción al Gestor con copia a su Vicepresidente.

Los Gestores de Cumplimiento Normativo vuelven a enviar el plan de acción al área de Cumplimiento Normativo y registra los planes de acción en el Sistema de Calidad.

Luego de ello el Gerente o Vicepresidente cierra actividades en el sistema de calidad. Cumplimiento Normativo realizará el seguimiento hasta validar el cumplimiento de la norma a través de la ejecución del plan de acción, para así solicitar a Desarrollo Organizacional el cierre de la acción de calidad.

Finalmente, el área de Cumplimiento Normativo, de ser el caso, elaborará un informe de resultados y lo enviara al Vicepresidente o Gerente General, según corresponda.

El detalle de la implementación de nuevas normas se describe a continuación:



N°	ACTIVIDAD	DETALLE	TIPO	RESPONSABLE
1	Guarda evidencias en carpeta de CN y realiza informe de ser necesario	El informe al que hace referencia este proceso se realizará de ser necesario y dependiendo la criticidad de la norma.	Detalle del proceso	Analista de CN

4.2 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS (INTERNAS)

4.2.1 IDENTIFICACIÓN DE NORMAS

El área de cumplimiento normativo en el transcurso de sus funciones identifica procesos internos que requieren estar plasmados en un dispositivo interno (Manuales, Políticas, Instructivos, etc.) a fin de mitigar los riesgos que pueden derivar en una sanción futura, para ello comunica vía correo electrónico a los Vicepresidentes o Gerentes y Gestor(es) de CN, sobre la necesidad de implementar una norma interna.

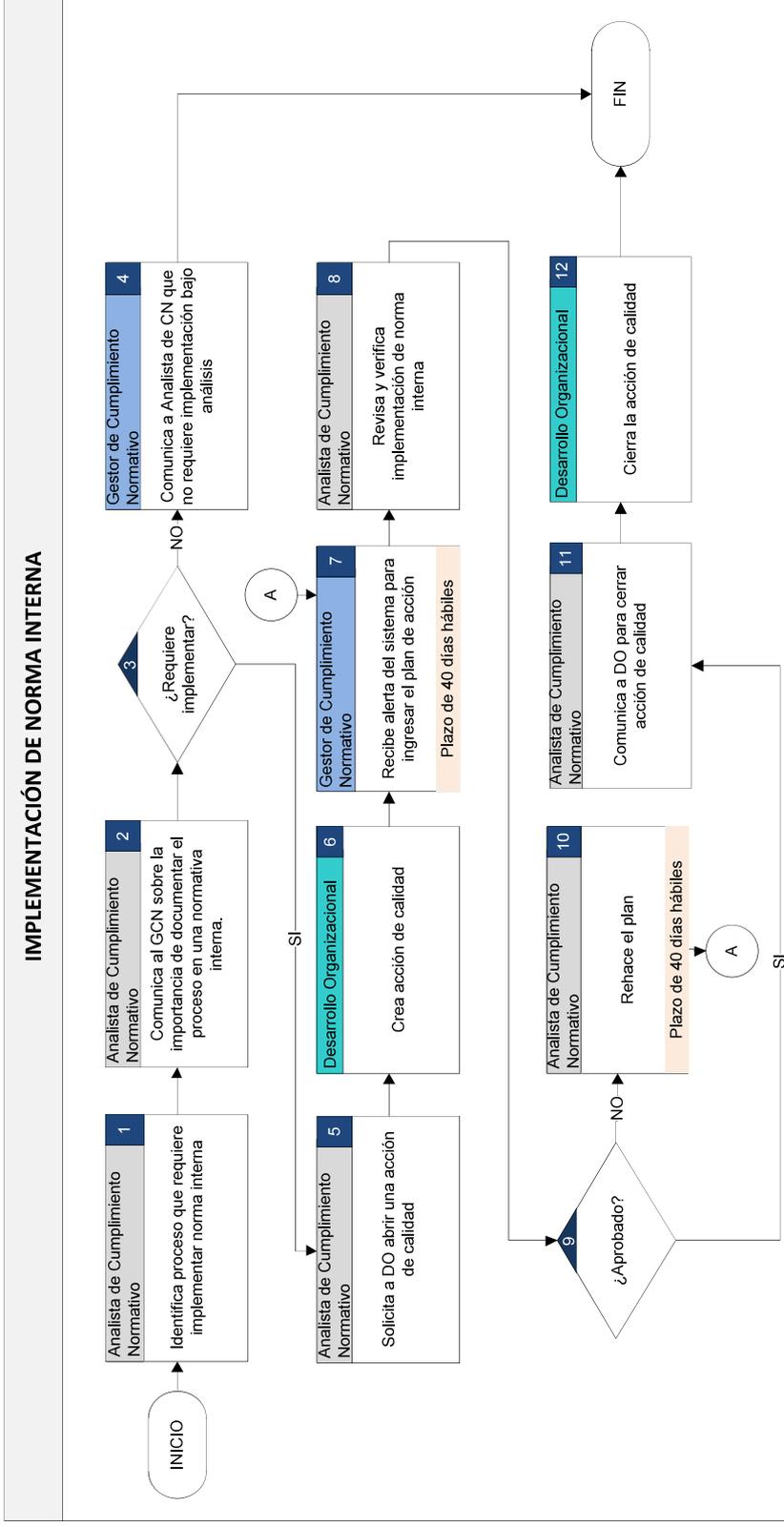
Paralelo a ello, Cumplimiento Normativo solicita a Desarrollo Organizacional la creación de una acción en el sistema de gestión de calidad para que el Gestor de CN pueda ingresar su plan de acción a realizar.

4.2.2 IMPLEMENTACION DE NORMA INTERNA Y VALIDACIÓN

El Gestor de CN tendrá el plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles para la creación del documento interno ejecutando su plan de acción y cerrar la actividad en el Sistema de Gestión de Calidad, pudiendo desarrollar su plan en un menor plazo. Asimismo, deberá enviar las evidencias a Cumplimiento Normativo.

Por su lado, Cumplimiento Normativo validará el documento aprobándolo y solicitando a Desarrollo Organizacional el cierre de la acción en el sistema de gestión de calidad. Sin perjuicio de lo señalado, en el caso la norma interna no se encuentre implementada de forma adecuada, el Gestor de CN actualizará su plan de acción no pudiendo este exceder los veinte (20) días hábiles.

Finalmente, el detalle de la implementación de normas internas se detalla a continuación:



4.3 MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS VIGENTES

4.3.1 PLANIFICACIÓN

El área de cumplimiento normativo presentará un Programa Anual al Directorio, en el mes de Diciembre de cada año. Este programa incluirá los objetivos, alcances y cronograma con las actividades (incluyendo la duración de la actividades fecha de inicio y fin , áreas involucradas y entregables) detalles que realizará el área durante el siguiente ejercicio, entre las cuales se encuentra la validación del cumplimiento de las normas vigentes en Interseguro, elaboración de informes de autoevaluación de cumplimiento de normas externas así como de las normas internas vinculadas aquellas que tienen un impacto directo en la empresa, de acuerdo a la metodología establecida en el presente documento.

4.3.2 IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

Una de las funciones que tiene el área es la verificación del debido cumplimiento de las normas vigentes externas que impactan a la compañía, las cuales se encuentran asociadas a los procesos internos. En ese sentido, el área de cumplimiento normativo deberá determinar cuál es el nivel de cumplimiento de la norma externa, debiendo esta encontrarse plasmada en las normas internas de la compañía, las cuales comprenden los Manuales, Políticas, instructivos de cada proceso, etc., siendo el responsable de la adecuación de las normas internas a la normativa externa el Gestor de Cumplimiento Normativo o Jefe del área.

Lo mencionado anteriormente tiene como fin evidenciar las posibles brechas de incumplimiento normativo.

El área de Cumplimiento Normativo elaborará anualmente un Plan de Autoevaluaciones, en las que incluirá las normativas externas a ser evaluadas durante el año. El referido Plan puede ser modificado en cualquier momento quedando a criterio del Oficial de Cumplimiento Normativo dicha determinación.

Para poder determinar el nivel de cumplimiento de la norma, el formato de “Autoevaluación de Normas Vigentes” (Anexo V) será enviado por el área de Cumplimiento Normativo a los Gestores de CN a través de correo electrónico. Asimismo, se generará una acción de calidad denominada “Autoevaluación de (Nombre de la norma a evaluar)” cuya plazo máximo es de cuarenta (40) días hábiles para su evaluación y respuesta, las evidencias del cumplimiento serán enviadas al área de Cumplimiento Normativo.

El formato es enviado para las normas vigentes que tienen como consecuencia un impacto crítico en los procesos de la Compañía, constando de los siguientes elementos:

- Identificación y desagregación de cada una de las disposiciones mandatorias (es decir que impliquen una “obligación de hacer”), contenidas una norma.
- Nivel de cumplimiento: se podrá optar por algunos de los niveles definidos a continuación:
 - Cumple Totalmente: si el Gestor de CN considera que las medidas o requerimientos normativos se encuentran completamente desarrollados en la normativa interna de la compañía, así como la elaboración de procedimientos asociados a éstos y la asignación de los recursos para ciertas actividades se encuentra disponible.
 - Cumple Parcialmente: si el Gestor de CN considera las medidas o requerimientos normativos y sus procedimientos asociados o recursos destinados están en proceso de elaboración, desarrollo o asignación.
 - No Cumple: si el Gestor de CN considera que la gran mayoría de los procedimientos o medidas, basados en el cumplimiento de las normas aplicables, no han sido desarrollados.
 - No aplica: si el Gestor de CN considera que el dispositivo normativo contenido en una norma de impacto, no aplica en los procesos de la compañía.
- Detalle de actividades: el Gestor de CN deberá indicar qué actividades se realizan para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la normativa.
- Evidencia: en caso de haber definido un nivel de cumplimiento total o parcial del punto de la norma, se deberá mencionar qué documento (Política, Manual, Instructivo, Reporte, etc.) da fundamento al nivel de cumplimiento seleccionado. Si se definió que no se cumple con la norma o no aplica, se indicará lo mencionado.

Después de haber sido llenado, el Gestor de CN deberá remitir el formato al Oficial de Cumplimiento Normativo para su revisión.

Luego de recibido el formato de autoevaluación completo, el área de Cumplimiento Normativo verificará el grado de cumplimiento. Si la norma se encuentra implementada en su totalidad (100%) deberá comunicarse el status de la implementación al Vicepresidente o Gerente General según corresponda.

Si la norma no se encuentra totalmente implementada encontrándose en la misma observación, el área de Cumplimiento Normativo informará por correo electrónico y/o Informe al Gestor de CN el grado de cumplimiento identificado, debiendo reunirse con este para otorgarle mayores detalles del grado de cumplimiento. De la reunión se elaborará un Acta de Compromiso, la cual deberá ser enviada por el Gestor de Cumplimiento Normativo.

Cumplimiento Normativo solicitará a Desarrollo Organizacional la apertura de una acción de calidad que se denominará “Observación de Autoevaluación”, donde el Gestor de Cumplimiento Normativo ingresará su plan de acción para subsanar lo observado, cuyo plazo máximo es de cinco (05) días hábiles, el mismo que dependerán de la magnitud de la observación.

Luego de ello el área de Cumplimiento Normativo verificará el plan de acción para subsanar la observación de Autoevaluación.

Si la implementación de la norma ha sido dada de manera correcta, se coordinará con DO para que realice el cierre del plan de acción del sistema de Calidad.

Si la implementación de la norma no ha sido dada de manera correcta, el área de Cumplimiento Normativo deberá coordinar con DO para que reasigne el nuevo plan al Vicepresidencia o Gerente correspondiente.

El área de Cumplimiento Normativo define y envía el formato de regularización del plan de acción al Gestor con copia al Vicepresidente del área.

El Gestor de Cumplimiento Normativo envía el plan de acción al área de Cumplimiento Normativo quien lo valida, asimismo, el Gestor de CN registra los planes de acción en el Sistema de Calidad para el seguimiento respectivo hasta validar el cumplimiento de la norma a través de la ejecución del plan de acción. Luego de ello el Gerente o Vicepresidente cierra actividades en el sistema de calidad.

Finalmente, el área de Cumplimiento Normativo, de ser el caso, elaborará un informe de resultados y lo envía al Vicepresidente o Gerente General, según corresponda.

4.2.2.1. BRECHAS CRÍTICAS DE INCUMPLIMIENTO NORMATIVO

Se considera como brecha crítica de incumplimiento normativo a los casos de incumplimiento total o parcial de la norma, para lo cual se elaborará un “Informe Cumplimiento” (Anexo VI) con las observaciones u oportunidades de mejora encontradas en la Autoevaluación, en base a los siguientes aspectos:

- Cumple Totalmente: no aplica.
- Cumple Parcialmente: en caso de existir un cumplimiento parcial, el área de cumplimiento normativo elaborará recomendaciones a seguir e informará al Gestor de CN sobre dichas recomendaciones u oportunidades de mejora, con la finalidad de que regularice la mencionada observación.

- No Cumple: en caso efectivamente no exista cumplimiento alguno, el área de cumplimiento normativo elaborará una observación al respecto, señalando los aspectos que no se encuentran implementados.

4.3.3 TRATAMIENTO DE BRECHAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS

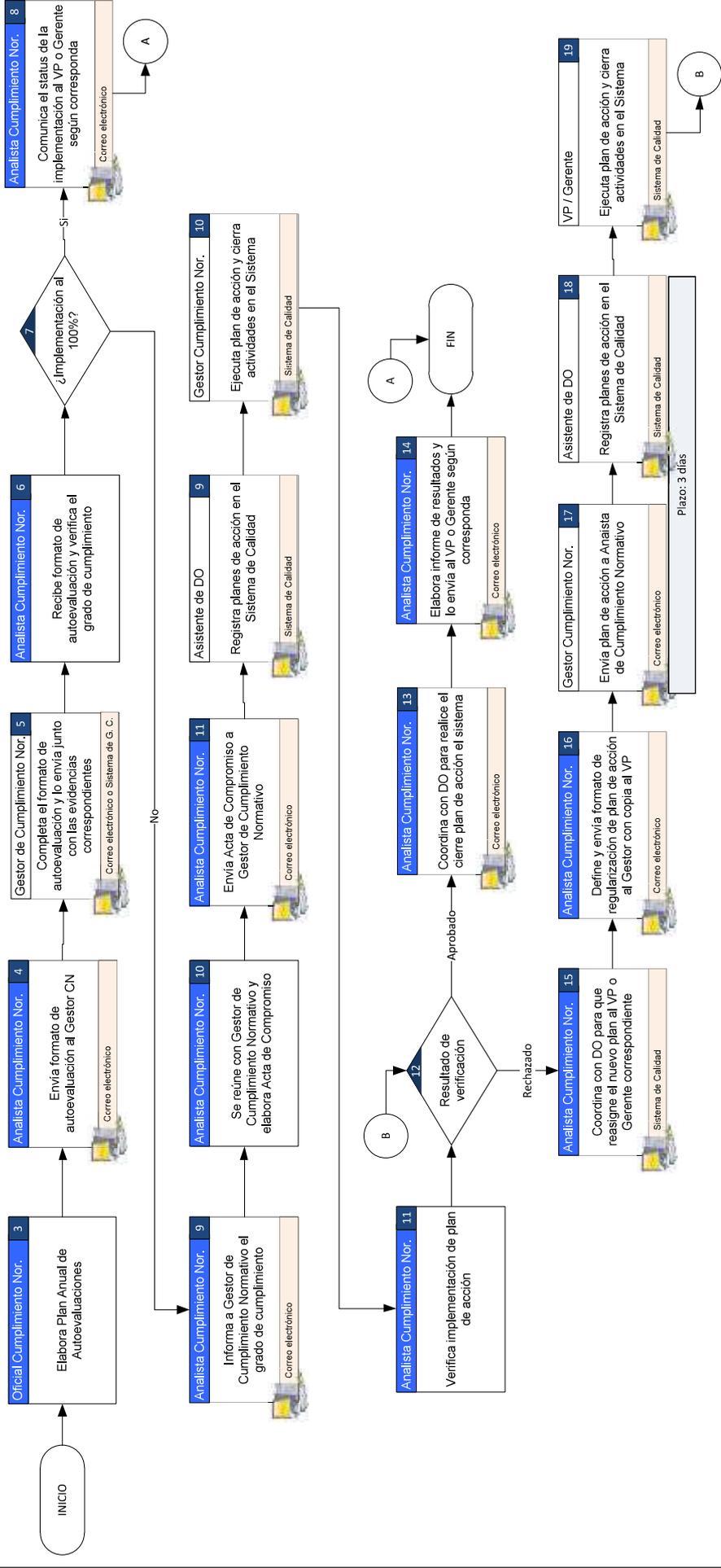
Posterior a la elaboración del Informe de Cumplimiento, el área de cumplimiento normativo se reunirá con el Gestor de CN para presentarle y revisar las oportunidades de mejora y observaciones identificadas en base a las respuestas brindadas en la Autoevaluación.

Asimismo, el Gestor de CN deberá indicar las medidas correctivas que deberán ser realizadas, así como el plazo que tendrá para poder dar por superadas las oportunidades de mejora y observaciones.

Los acuerdos que sean adoptados en la reunión serán reflejados en un “Acta de Revisión” (Anexo VII), teniendo el área de cumplimiento normativo como función el monitoreo del cumplimiento de los plazos indicados.

El procedimiento para el monitoreo del cumplimiento de normas vigentes se detalla a continuación:

MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS VIGENTES



ANEXOS

ANEXO I

CORREO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Dando cumplimiento a la función de cumplimiento normativo, y debido a que se le designó como Gestor de Cumplimiento Normativo, cumplimos con adjuntar el Check List de Implementación Normativa, con la finalidad de que puedas determinar si la norma publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el día de hoy implica un impacto a los procesos de la compañía.

En caso la presente norma efectivamente implique un impacto, agradeceremos devolvernos el presente Check List llenado, debiendo incluir en el mismo el Plan de acción a ser realizado, con la finalidad de proceder con la implementación de las disposiciones contenidas en la norma en los procesos internos de la compañía que correspondan.

Agradeceremos que nos puedas brindar una respuesta a más tardar en un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del envío de la presente comunicación, lo cual dependerá de la complejidad de la presente norma.

Atentamente,

Nancy Mejía

Oficial de Cumplimiento Normativo

ANEXO II**CHECK LIST DE IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA**

(El presente análisis aplica sólo para normativa externa que se promulgó recientemente o se está por promulgar)

Fecha:

Complejidad de implementación o ejecución:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario cambiar alguna metodología? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario crear o cambiar algún proceso? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario crear o cambiar alguna unidad organizacional? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario desarrollar algún tipo de solución tecnológica? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario desarrollar algún tipo de solución de infraestructura edilicia? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario contratar algún tipo de servicio externo (proveedor)? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesaria capacitación específica para los responsables? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario crear o cambiar alguna norma interna? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

Para implementar o ejecutar la norma ¿es necesario realizar algo más que no esté contemplado en los puntos anteriores (detallar)?

Si No

Plan de Acción a realizar

Nota: En caso la norma no requiera ser implementada, sustentar las razones.

Gestor de Cumplimiento Normativo

Oficial de Cumplimiento Normativo
Nancy Mejía

Check List de Implementación Normativa v1

ANEXO III

CENTRO DE PROBABILIDAD DE IMPACTO

Norma: xxxx	Marcar con una X	Peso x riesgo	Marcar con una X	Peso x riesgo	Marcar con una X	Peso x riesgo (de 0 a 100)
1. Probabilidad de Ocurrencia						
La probabilidad de que las disposiciones normativas sean incumplidas en un año: *Marcar sólo una alternativa						
<ul style="list-style-type: none"> - Muy probable: más de 65 veces - Probable: de 50 a 64 veces - Posible: de 33 a 49 veces - Improbable: de 1 a 32 veces - Bajo: menor a 3 veces 						
2. Impacto en la Reputación del Interseguro						
Si se incumple la norma ¿A qué grupo se le da mayor medida - se declara la reputación de Interseguro?						
<ul style="list-style-type: none"> - Ante la OPIÓN PÚBLICA NACIONAL / INTERNACIONAL - Ante LOS CLIENTES - Ante LOS ACCIONISTAS - Ante ENTES GUBERNAMENTALES (Reguladores y no Reguladores) 						
3. Impacto directo en Interseguro						
El incumplimiento de la norma ¿genera alguna de las siguientes situaciones? *Marcar sólo una alternativa						
<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de dinero por FURTO / FROGOSORES - Pérdida de dinero por ALICIOS / CHEQUES - Fugada de dinero por otros tipos de amisiones. 						
4. Continuidad del Negocio						
El incumplimiento de la norma ¿genera alguna de las siguientes situaciones? *Marcar sólo una alternativa						
<ul style="list-style-type: none"> - INTERVENCIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INTERSEGURO. - PARALIZACIÓN GENERAL DE INTERSEGURO POR CANCELACIÓN TEMPORAL DE LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO - PARALIZACIÓN GENERAL DE INTERSEGURO POR PÉRDIDA DE LICUJDEZ - PARALIZACIÓN OPERATIVA GENERAL DE INTERSEGURO POR INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS 						
5. Impacto Penal / Administrativo						
El incumplimiento de la norma ¿genera alguna sanción penal contra alguna de las siguientes personas?						
<ul style="list-style-type: none"> - DIRECTORES - Miembros de la ALTA GERENCIA - COLABORADORES - SOCIOS / PROVEEDORES ESTRATÉGICOS 						
6. Impacto en el desarrollo de los procesos según el alcance e importancia						
El incumplimiento de la norma ¿A qué procesos de la compañía afecta?						
<ul style="list-style-type: none"> - AFECTA A TODOS LOS PROCESOS DE INTERSEGURO - AFECTA SÓLO A LOS PROCESOS DE LOS ÁREAS DE CONTROL (Riesgos, Cumplimiento Normativo, PLART y Seguridad de la Información) - AFECTA SÓLO A LOS PROCESOS DE NEGOCIOS - CORE BUSINESS (Operaciones y Comercial) - AFECTA SÓLO A LOS PROCESOS DE SOPORTE (IT, Contá, Administración, Marketing, BI&H, etc) 						

100% IMPACTO → 0.0

ANEXO V

Resolución SBS N° XXXXXXXXX Reglamento.... Cuestionario de Autoevaluación de Cumplimiento Normativo								
Autoevaluación								
N°	Art.	Actividades / Funcionalidades	Área responsable	Cumple	No Cumple	Cumple parcialmente	Detalle cuál es el control que se sigue para verificar su cumplimiento	Indique qué evidencia se tiene de su cumplimiento
1								
2								
3	Art. XXXXXX							
4								
5	Art. XXXXXX							
6								
7	Art. XXXXXX							
8								
NIVEL DE CUMPLIMIENTO								

ANEXO VI

Cumplimiento Normativo Informe de Cumplimiento de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
A:	Gerencia General	
DE:	Sra. Nancy Mejía Julca, Oficial de Cumplimiento Normativo	
FECHA:	XXXXX 2014	
1. Introducción		
<p>Dentro del programa de trabajo anual de cumplimiento normativo de 2014, se propuso clasificar las normas externas según su criticidad para determinar cuáles serían evaluadas en el presente periodo. Las normas fueron seleccionadas a través de la identificación de aquellas consideradas como más críticas, de acuerdo a la metodología desarrollada para las normas vigentes externas (normas asociadas a los procesos críticos según criterio de riesgo operacional).</p> <p>Como resultado de dicho análisis, se determinó evaluar la norma relacionada con XXXXXXXXXXXXXXXX de la compañía. En virtud de ello se presenta el siguiente informe.</p>		
2. Objetivo		
<p>El objetivo del presente documento es detallar el proceso y resultado de la evaluación del nivel de cumplimiento de XXXXXXXXXXXXXXXX en la compañía.</p>		
3. Alcance		
<p>La evaluación realizada abarca todas las estipulaciones de la norma, aplicables a los procesos involucrados en la gestión de seguridad de la información de la compañía.</p>		
3.1. Norma externa revisada		
<ul style="list-style-type: none">XX		
3.2. Gestor de Cumplimiento Normativo		
<ul style="list-style-type: none">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
3.3. Normas internas revisadas		
<ul style="list-style-type: none">XXXXXXXXXXXX		
<p>Por otra parte, las áreas que formaron parte de esta evaluación fueron las siguientes:</p>		
<ul style="list-style-type: none">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		



4. Metodología aplicada

La metodología aplicada fue la desarrollada en el «Manual de Gestión de Cumplimiento Normativo»; teniendo en cuenta además los ajustes metodológicos considerados a partir de oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo de las actividades.

Dicha metodología se detalla en los siguientes pasos:

4.1. Autoevaluación

Se desarrolló un cuestionario de autoevaluación de la norma externa determinada, referida a sus disposiciones. Este cuestionario fue respondido por el responsable que el área participante designó (ver Anexo 1).

4.2. Revisión de normativa interna

Se realizó un comparativo entre la norma externa revisada y las normas internas relacionadas; con la finalidad de determinar si las disposiciones de la norma¹ externa son respaldadas con las disposiciones expuestas en la normativa interna.

4.3. Test de uso

Una vez obtenida la información del cuestionario de autoevaluación, se analizaron las respuestas enviadas y se solicitaron las evidencias que sustenten dichas respuestas. De manera aleatoria y teniendo en cuenta para ello la calidad de las evidencias obtenidas, se hicieron pruebas en campo para determinar la veracidad y eficacia de lo respondido en el cuestionario. También se solicitó, en donde se consideró necesario, evidencia adicional a la ya proporcionada.

4.4. Reuniones con usuarios

Con el área participante, se realizó reuniones para validar la información conseguida a través del cuestionario de autoevaluación.

4.5. Identificación de observaciones

Finalmente, se identificaron algunas brechas existentes entre lo dispuesto por las normas y el proceso interno observado.

Las brechas u observaciones identificadas fueron clasificadas de acuerdo a la siguiente escala de criticidad:

- **Alta:** Si su incumplimiento podría afectar la continuidad de las operaciones y/o podría generar un deterioro serio para la compañía.
- **Media:** Si su incumplimiento podría afectar el funcionamiento de varios procesos internos; o si tuviera alguna implicancia legal (demandas, sanciones, etc.) o una pérdida patrimonial severa para la compañía.
- **Baja:** Si su incumplimiento podría generar una pérdida patrimonial moderada o baja para la compañía.

5. Resultados

Una vez realizadas las actividades mencionadas en el punto anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:



Item	Norma	# Disp.	Nivel de cumplimiento			N° de obs.	Nivel de Criticidad		
			CF	CP	YC		alta	media	baja
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX	XX	XX	XX	XX	X	X	X

Dónde:
 Nivel de cumplimiento:

¹ Disposiciones normativas: prescripciones **mandatorias** contenidas en las normas internas y externas.

Cumplimiento Normativo
Informe de Cumplimiento de XXXXXXXXXXXXXXXXX



7. Observaciones

Norma Relacionada	Disposición	Verificación de Cumplimiento	Nivel de cumplimiento	Nivel de criticidad	Análisis u Oportunidad de Mejora

ANEXO VII



ACTA DE REUNIÓN

DATOS DE LA REUNIÓN

1. TEMA

XXXXXXX

2. FECHA Y HORA

(Día, mes y hora)

3. ORGANIZADOR

XXXXXXX

PARTICIPANTES



Nombres y Apellidos	Abreviatura	Asistió
XXXXXX	xx	Sí
XXXXXX	xx	Sí

PENDIENTES



Informe de Cumplimiento	Tema	Medidas Correctivas	Responsable	Fecha Compromiso
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	(Día/mes/año)
	XXXX	XXXX	XXXX	(Día/mes/año)
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	(Día/mes/año)

ANEXO IX

RESPONSABLES POR ETAPA DE METODOLOGÍA - NUEVAS NORMAS

CUMPLIMIENTO NORMATIVO	1. Identificación y difusión norma
GESTOR CN	2. Elaboración Plan de Acción
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3. Registro de Plan Acción Sistema
GESTOR CN	4. Implementación de Planes de Acción
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	5. Informe de cierre / Reasignación de Plan
VICEPRESIDENTE	6. Implementación de plan reasignado

ANEXO X

RESPONSABLES POR ETAPA DE METODOLOGÍA – NORMAS VIGENTES



CUADRO DE CAMBIOS

Ítem	Página	Descripción
2.4.7	10,11	Se modificó el ítem 'Gestores de Cumplimiento Normativo'.