

KPMG

Advisory | Financial Risk Management

NCG N°573 | CMF
Externalización de Servicios

Gap análisis, Plan Director e implementación para aseguradoras y reaseguradoras

KPMG. Make the Difference.

¿De qué se trata?

Hoy muchas aseguradoras confían a terceros parte de su operación: plataformas tecnológicas y nube, procesamiento de datos, centros de contacto, gestión documental o servicios de su casa matriz. Esa práctica aporta eficiencia, pero también expone a la compañía a riesgos operacionales, de cumplimiento y reputacionales.

La Norma de Carácter General N°573, emitida por la CMF el 11 de agosto de 2026, fija los principios y requisitos mínimos para identificar, evaluar, monitorear y controlar esos riesgos. Complementa las NCG N°309 (gobierno corporativo), N°325 (gestión de riesgos) y N°454 (riesgo operacional y ciberseguridad).

Externalizar un servicio no traslada la responsabilidad. La compañía sigue respondiendo ante la CMF por el servicio y sus resultados, y el Directorio pasa a tener un rol activo en su gestión.

¿A quién aplica?

- A **todas las aseguradoras y reaseguradoras** que encomienden a terceros actividades que podrían realizar con recursos propios.
- Se aplica con **proporcionalidad**: la CMF considerará el tamaño, la complejidad y el perfil de riesgo de cada compañía.
- Los **servicios no significativos** (aseo, vigilancia, remuneraciones, compras, marketing, arriendos) pueden exceptuarse de algunos requisitos si la política lo define.
- **No aplica** a servicios que la compañía no puede proveerse a sí misma, como los servicios básicos.

Línea de tiempo: ¿cuándo debo estar listo?

12 MESES	11 AGO 2026	AGO 2027	AGO 2028
es el plazo para tener política, catastro y contratos alineados.	**Emisión** La CMF publica la NCG N°573. Comienza el período de preparación.	**Entrada en vigencia** Todo contrato nuevo de externalización debe cumplir íntegramente la norma.	**Plazo máximo contratos vigentes** Los contratos actuales se adecúan en su primera renovación, prórroga o enmienda sustancial y, a más tardar, en esta fecha.

© 2026 KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada, y KPMG Servicios Chile SpA, una sociedad por acciones chilena, ambas firmas miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (*company limited by guaranty*). Todos los derechos reservados. Impreso en Chile.

¿Qué cambia en la práctica?

Ámbito	Qué exige la norma	Qué significa para su compañía
01 Gobierno y apetito al riesgo	El Directorio se pronuncia sobre el apetito y la tolerancia al riesgo de externalizar y recibe reportes periódicos. Para servicios en la nube, lo aprueba al menos una vez al año o ante cambios.	El tema entra en la agenda del Directorio: se requieren métricas, límites e informes de gestión.
02 Política y procedimientos	Política aprobada por el Directorio con contenidos mínimos: gobierno, herramientas de evaluación, umbrales de riesgo, criterios para proveedores relacionados, actividades significativas y cláusulas mínimas. Procedimientos formales de selección, contratación y monitoreo.	Revisar la política vigente (o crearla) y definir qué contrataciones requieren aprobación del Directorio.
03 Catastro y evaluación de riesgos	Catastro actualizado de todos los servicios contratados con terceros, identificando los estratégicos y de alto riesgo. Evaluación previa con la opinión del área de riesgo operacional, considerando concentración, barreras de salida y localización de los datos.	Saber con exactitud qué está externalizado, con quién y dónde; hoy esa información suele estar dispersa entre Compras, TI y áreas usuarias.
04 Debida diligencia	Evaluación operativa y financiera del proveedor al contratar, renovar o enmendar. En la nube, para actividades significativas, diligencia reforzada: prestigio, certificaciones internacionales, aislamiento de la infraestructura y encriptación de datos sensibles.	Un procedimiento formal y evidencia documentada por proveedor, disponible para la CMF.
05 Contratos y subcontratación	Cláusulas mínimas: niveles de servicio medibles, término anticipado, fijación de precios, continuidad, seguridad y propiedad de la información, eliminación segura de datos, ubicación de centros de datos y obligaciones de los subcontratistas.	Revisar y adecuar los contratos vigentes. En contratos de adhesión, documentar las excepciones y los resguardos adoptados.
06 Control permanente	Monitoreo del desempeño del proveedor y del cumplimiento contractual. Revisiones independientes de los servicios del proveedor y auditorías independientes del proceso de selección, contratación y seguimiento.	Pasar de “firmar y olvidar” a un seguimiento continuo con indicadores y responsables.
07 Continuidad y planes de salida	Proveedores críticos con planes de continuidad. Planes propios probados ante la falta del servicio y planes de salida que permitan retomar la operación con medios propios u otro proveedor.	Responder con evidencia a la pregunta: ¿qué pasa si mañana falla un proveedor crítico?

© 2026 KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada, y KPMG Servicios Chile SpA, una sociedad por acciones chilena, ambas firmas miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (*company limited by guaranty*). Todos los derechos reservados. Impreso en Chile.

Ámbito	Qué exige la norma	Qué significa para su compañía
08 Seguridad, extranjero y acceso CMF	Programa de seguridad de la información del proveedor. Solo jurisdicciones con grado de inversión, salvo excepción fundada del Directorio. Reporte de incidentes según la NCG N°454 y acceso permanente de la CMF a la información.	Revisar proveedores y datos alojados fuera de Chile y asegurar por contrato el acceso del supervisor.

Puntos de atención

1. **Lo que no se puede externalizar**
   Las funciones de gestión de riesgos y la auditoría interna realizada por entidades no relacionadas a la compañía.

2. **Contratos de adhesión (nube)**
   Si el proveedor no acepta negociar cláusulas, la política debe justificar las excepciones y documentar los resguardos adoptados.

3. **Proveedores en el extranjero**
   Solo países con grado de inversión, o excepción del Directorio si hay leyes adecuadas de protección de datos. Debe conocerse la ciudad del centro de datos.

4. **Servicios de la casa matriz**
   Las contrataciones con entidades relacionadas deben ajustarse a condiciones de mercado y a criterios de transparencia definidos en la política.

5. **Incidentes con proveedores**
   Los incidentes operacionales que afecten un servicio externalizado, en Chile o en el exterior, se comunican a la CMF según la NCG N°454.

6. **Documentos en otro idioma**
   Contratos y subcontratos en idioma extranjero deben traducirse al español si la CMF lo solicita; la compañía responde por la traducción.

Autodiagnóstico: 6 preguntas que su compañía debería poder responder hoy

1. ¿Tenemos un catastro completo y actualizado de todos los servicios externalizados?	**2.** ¿Sabemos cuáles de ellos soportan actividades significativas?
3. ¿El Directorio se ha pronunciado sobre el apetito por externalización y por servicios en la nube?	**4.** ¿Nuestros contratos incluyen las cláusulas mínimas y el acceso de la CMF?
5. ¿Sabemos en qué país y ciudad se procesan nuestros datos?	**6.** ¿Hemos probado qué ocurre si un proveedor crítico deja de operar?

Si alguna respuesta es “no” o “no lo sé”, es momento de actuar.

© 2026 KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada, y KPMG Servicios Chile SpA, una sociedad por acciones chilena, ambas firmas miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (*company limited by guaranty*). Todos los derechos reservados. Impreso en Chile.

¿Cómo puede ayudar KPMG?

1. Diagnóstico	2. Diseño	3. Implementación
Dónde estamos	*Qué debemos tener*	*Cómo llegamos*
✓ **Análisis de brechas:** por cada ámbito y requisito de la NCG N°573. ✓ **Catastro y criticidad:** levantamiento de servicios externalizados y criterios para identificar actividades significativas	✓ **Gobierno, apetito y política:** apoyo en el diseño o ajuste de la declaración de apetito y de la política, para aprobación del Directorio. ✓ **Metodología y debida diligencia:** evaluación previa de riesgos y modelo de debida diligencia, incluida la reforzada para la nube. ✓ **Revisión contractual:** checklist de cláusulas mínimas desde la perspectiva de riesgo, en coordinación con sus asesores legales. ✓ **Continuidad, salida y seguridad:** revisión de planes y su articulación con la NCG N°454.	✓ **Plan Director:** acciones priorizadas con responsables, plazos, recursos e indicadores, alineadas a los hitos 2027-2028. ✓ **Acompañamiento:** pilotos, capacitación, transferencia metodológica y apoyo en la preparación de información para la CMF.

Beneficios para la compañía

Confianza regulatoria
Facilita evidenciar el cumplimiento ante la CMF.

Visibilidad de terceros críticos
Un catastro único, con proveedores clasificados por criticidad y riesgo.

Gobierno fortalecido
Rol activo del Directorio en apetito, política y monitoreo.

Menor exposición
Contribuye a mitigar el riesgo de observaciones y requerimientos.

Resiliencia operacional
Continuidad y planes de salida ante fallas de proveedores.

Contratos robustos
Cláusulas que resguardan la información, la continuidad y el acceso de la CMF.

Coordinación entre áreas
Alinea Riesgo, Compras, Legal, Cumplimiento, TI y áreas usuarias.

Protección reputacional
Resguarda la confianza de asegurados, inversionistas y mercado.

¿Conversamos?

Le ayudamos a identificar sus brechas, priorizar el plan de cierre y llegar preparado a la entrada en vigencia.



Miguel Mena Paris
MD FRM, Advisory
miguelmena@kpmg.com



Christian Pinto Latorre
Director FRM, Advisory
copinto@kpmg.com

© 2026 KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada, y KPMG Servicios Chile SpA, una sociedad por acciones chilena, ambas firmas miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (*company limited by guaranty*). Todos los derechos reservados. Impreso en Chile.