

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO PARA EL BANCO
FIE S.A. SOBRE LA BASE DE NORMATIVA VIGENTE DE
LA A.S.F.I.

PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA
ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS

MODULO ACTUALIZACIÓN NIVELACIÓN Y EVALUACIÓN

Trabajo Informe presentado para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: JHOVANA WENDY QUISPE NINA

LA PAZ – BOLIVIA

Noviembre, 2017

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo:

A Dios por, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en el camino.

A mis padres Rosendo y Martha que guiaron y apoyaron con gran sacrificio mis pasos hasta final de esta etapa.

A mi esposo Daniel por su comprensión, amor, paciencia y gran apoyo moral e intelectual para finalizar la etapa.

A mí amada hija Keyla Andrea por las horas de atención robadas y su comprensión.

AGRADECIMIENTOS

A la vida por ofrecerme esta oportunidad para mi superación y demostrar que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A Dios por guiarme y llenarme de razonamiento y sabiduría.

A los Docentes que implantaron de gran manera su sabiduría, paciencia y enseñanza para la actualización en esta etapa.

A mi familia por todo el apoyo moral que me dieron y la comprensión que necesitaba.

RESUMEN

La identificación, medición, control, mitigación y difusión de los riesgos se la efectuará a partir del registro de eventos de riesgo operativo, hallazgos de la unidad de Auditoría Interna, de Auditorías Externas o inspecciones de ASFI, informes de la Gerencia Nacional de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio (GNSICN), los análisis de casos a requerimiento de o a través de Directorio y Comité de Gestión Integral de Riesgos, la autoevaluación de procesos y las evaluaciones de productos nuevos.

La Gestión de Riesgos es parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones por parte de los Directivos y de la gerencia del Banco.

Es fundamental reconocer y determinar la importancia del presente trabajo tomando en cuenta que los riesgos vienen ha ser un tema tabú para las Entidades Financieras, el trabajo realizado aportará a la alta Gerencia con métodos y estrategias que permitan al Banco tomar decisiones adecuadas con relación a los riesgos que se enfrenta diariamente, permitirá fijar criterios de aceptación de riesgos, análisis y evaluación de los mismos.

Así también la gestión de riesgos debe ser la función principal de la Unidad de Riesgos del Banco basado en la Normativa de la ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiera y normativa interna, en torno al cual se debe estructurar el resto de las funciones o sea que todas las áreas deben estar involucradas directa o indirectamente en esta función de gestión de riesgos.

Producto de una adecuada gestión de riesgos, el Banco estará en condiciones de cumplir sus metas y objetivos optimizando de esta manera la visión de la institución que es el de ser líder en el Sector de Bancos del país, fortalecida financiera y administrativamente a través de la integración y satisfacción de las necesidades de nuestra sociedad, dentro del marco legal que rige el sistema financiero.

Una vez concluida la etapa de identificación de riesgos operativos y sus controles asociados, los Dueños de Procesos o la GN-RI miden la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su impacto en caso de materializarse. Esta medición puede ser cualitativa o cuantitativa, en función de la disponibilidad de datos históricos de pérdidas.

En el **proceso** de medición de los riesgos operativos, se desarrolla como mínimo, lo siguiente:

- Medición individual de los eventos de riesgo operativo considerando los parámetros establecidos en la Matriz de Determinación del Nivel de Riesgo, con base en su probabilidad de ocurrencia e impacto, determinando así su nivel de riesgo (criticidad), la cual debe ser registrada en el campo correspondiente de la Base General de Riesgo Operativo.
- Determinación del perfil de riesgo operativo de Banco FIE basado en el nivel de criticidad del conjunto de los riesgos existentes. El perfil de riesgo es dinámico en el tiempo por la actualización permanente de los eventos de riesgo operativo materializados (con y sin pérdida) y las evaluaciones de riesgos realizadas por la GN-R.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	2
2.1 Objetivo General.....	2
2.2 Objetivo Especifico.....	3
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
3.1 Justificación Teórica.....	3
3.2 Justificación Metodológica.....	5
3.3 Justificación Practica.....	5
3.4 Justificación Social.....	5
4. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	5
4.1 Ámbito Geográfico.....	5
4.2 Ámbito Político Social O Económico.....	5
4.3 Ámbito Industrial / Sectorial.....	6
4.4 Ámbito Financiero.....	6
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	6
5.1 Tipos De Investigación.....	7
5.1.1 Investigación Cualitativos Y Cualitativos.....	7
5.1.2 Descriptivos, Explicativo.....	7
5.2 Fuentes De Información.....	8
5.3 Instrumento Aplicado.....	8
5.3.1 Encuesta.....	9
5.3.2 Cuestionario Y Respuestas.....	10
5.4 Resultados Del Instrumento Aplicado.....	14
6. MARCO PRACTICO	20
6.1 Riesgos.....	20
6.2 Tipos De Riesgos.....	20
6.2.1 Fraude interno.....	21
6.2.2 Fraude externo.....	21
6.2.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.....	21

6.2.4	Clientes, productos y prácticas Empresariales.....	21
6.2.5	Daños a Activos Materiales.....	21
6.2.6	Incidencias en el Negocio y Fallos en los Sistemas.....	22
6.2.7	Ejecución, entrega y gestión de procesos.....	22
6.2.8	Operativo.....	22
6.3	Riesgo Operativo Concepto según Normativa ASFI.....	22
6.3.1	Alta Gerencia.....	22
6.3.2	Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO).....	22
6.3.3	Comité de Riesgos.....	23
6.3.4	Directorio u Órgano equivalente.....	23
6.3.5	Eventos de pérdida.....	23
6.3.6	Evento de riesgo operativo.....	23
6.3.7	Factores de riesgo operativo.....	24
6.3.8	Gestión del riesgo operativo.....	24
6.3.9	Línea de negocio.....	24
6.3.10	Perfil de riesgo.....	24
6.3.11	Pérdida por riesgo operativo.....	24
6.3.12	Plan de contingencia.....	25
6.3.13	Plan de continuidad del negocio.....	25
6.3.14	Proceso.....	25
6.3.15	Procesos críticos.....	25
6.3.16	Riesgo.....	25
6.3.17	Riesgo legal.....	26
6.3.18	Riesgo operativo.....	26
6.3.19	Riesgo tecnológico.....	26
6.3.20	Tipos de evento de pérdida.....	26
6.3.21	Tipo de evento de pérdida por clientes, productos y prácticas empresariales.....	27
6.3.22	Tipo de evento de pérdida por daños a activos materiales.....	27
6.3.23	Tipo de evento de pérdida por ejecución, entrega y gestión de procesos.....	27

6.3.24	Tipo de evento de pérdida por fraude externo.....	27
6.3.25	Tipo de evento de pérdida por fraude interno.....	27
6.3.26	Tipo de evento de pérdida por incidencias en el negocio y fallos en los sistemas.....	28
6.3.27	Tipo de evento de pérdida por relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.....	28
6.3.28	Unidad de Gestión de Riesgos.....	28
6.4	Organización Administrativa.....	28
6.4.1	Organigrama.....	29
6.4.2	Política Administrativa.....	29
6.4.3	Manual Administrativo.....	29
6.4.4	Misión.....	29
6.4.5	Evaluación de los riesgos.....	29
6.4.6	Sistema Financiero.....	30
6.4.7	Banco.....	30
6.4.8	Entidad de Crédito (Financiera).....	30
6.5	Intermediación Financiera.....	30
6.5.1	Entidad de Intermediación Financiera Bancaria (Bancos).....	30
6.5.2	Operaciones Financieras.....	31
6.6	Crédito.....	31
6.6.1	Créditos Directos.....	31
6.6.2	Cartera de Créditos.....	31
6.6.3	Reprogramación.....	32
6.6.4	Refinanciamiento.....	32
6.7	Banco Central de Bolivia (Ley 1670 del 31 de Octubre de 1995).....	32
6.8	Metodología para la Gestión del Riesgo Operativo.....	33
6.8.1	Identificación Del Riesgo Operativo.....	33
6.8.2	Lineamientos Para La Autoevaluación De Riesgo Operativo.....	35
6.8.3	Registro de Eventos de Riesgo Operativo ocurridos.....	39
6.8.4	Control/ Mitigación.....	41
6.8.5	Ejecución de los Planes de Acción.....	42

6.8.6	Aplicación de Planes de Contingencia y de Continuidad del Negocio	43
6.8.7	Medición Del Riesgo Operativo	43
6.8.8	Simulación de Escenarios para Procesos Críticos	47
6.8.9	Monitoreo	47
6.8.10	Divulgación	49
6.9	Historia Banco Fie	51
7.	CONCLUSIONES	57
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1

Cuestionario de Gestión de Riesgos Operativo Adecuada para el Banco Fie en
Base a las Normativas de la Autoridad de Control de Supervisión

Del Sistema Financiero (ASFI).....9

CUADRO 2

¿Qué es riesgo? 14

CUADRO 3

¿Tipos de riesgos según la ASFI? 14

CUADRO 4

¿Según la ASFI Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO)? 15

CUADRO 5

¿Qué es el Fraude Interno? 15

CUADRO 6

Que relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo debe haber 16

CUADRO 7

¿Qué es el comité de riesgo? 16

CUADRO 8

¿Qué es el riesgo tecnológico?..... 17

CUADRO 9

¿Qué es la o de que se encarga Unidad de Gestión de Riesgos?..... 17

CUADRO 10	
¿Qué es un Banco?.....	18
CUADRO 11	
¿Qué son las Operaciones Activas?.....	18
CUADRO 12	
La diferencia entre un evento de Riesgo Operativo y uno de pérdida es el impacto negativo reflejado en las cuentas de resultados o patrimonio.....	19
CUADRO 13	
El correo electrónico institucional para la información de algún riesgo en la entidad se encuentra vigente.....	19
CUADRO 14	
Tipología de Riesgo.....	32
CUADRO 15	
Lineamientos Para La Autoevaluación De Riesgo Operativo.....	36
CUADRO 16	
Categoría Control ASFI.....	37
CUADRO 17	
Registro de Eventos de Riesgo Operativo ocurridos.....	40
CUADRO 18	
Matriz de Determinación de Nivel de Riesgo.....	44

CUADRO 19

Definición de Probabilidad..... 45

CUADRO 20

Matriz de Cricidad..... 46

CUADRO 21

Proceso de Gestión de Riesgos..... 49

CUADRO 22

Causa Evento y Consecuencia de Riesgos..... 50

GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO ADECUADA PARA EL BANCO FIE S.A. SOBRE LA BASE DE NORMATIVA VIGENTE DE LA A.S.F.I.

1. INTRODUCCION

El Riesgo Operativo no es un hecho reciente, sin embargo, la gestión de este riesgo ha cobrado importancia en el último tiempo en las instituciones financieras a nivel mundial, esto debido principalmente a los casos de pérdidas financieras que han afectado el patrimonio y reputación de algunas instituciones financieras causadas por factores de Riesgo Operativo.

Consecuentemente, los organismos reguladores a nivel mundial han incluido criterios para la revisión de la administración de riesgos, tomando como base, entre otros, los Lineamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, tal es el caso de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que ha emitido la norma relacionada a la gestión de Riesgo Operativo con fecha de adecuación a diciembre 2014.

En Banco FIE S.A. los lineamientos para la gestión de Riesgo Operativo se encuentran establecidos en el Manual de Políticas y Normas de Gestión de Riesgo Operativo que se encuentra publicado en el Portal Interno dentro del Marco Formal de la entidad.

El proceso de gestión del riesgo operativo, debe considerar la exposición de la entidad supervisada a los riesgos legal y tecnológico. En este último caso se deben considerar en lo que corresponda las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La mayoría de las instituciones de micro finanzas son pequeñas y funcionan sin sistemas para reducir adecuadamente los riesgos. Si bien la literatura de micro finanzas está centrada en las experiencias exitosas como Banco Sol en Bolivia o las unidades de micro finanzas de BRI en Indonesia, estas organizaciones son excepcionales. Para los programas de Micro finanzas que están empeñados a cumplir con su doble misión de sostenibilidad y de cobertura a los necesitados, CARE sugiere la ejecución del marco de evaluación de riesgos que se ocupa de dos áreas.

- Salud Financiera
- Desarrollo institucional

Una típica evaluación estándar de riesgos de una institución financiera aborda únicamente entre el primer tema, cuando se evalúa la salud financiera de un banco u otra institución financiera, se considera el manejo de los activos y pasivos de la organización, incluyendo el riesgo de crédito, así como los riesgos operativos como el fraude y la ineficacia. (Craig Churchill y Dan Coster.1989)

La evaluación de los riesgos del microfinanzas necesita también adoptar una perspectiva de desarrollo institucional. A medida que las Instituciones microfinacieras maduran y dejan de depender de sus donantes y se acercan a la autonomía comercial, una visión clara, sistemas confiables, una gobernabilidad efectiva y la capacidad de su personal para poder manejar los riesgos se vuelven cada vez más críticos.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.1 Objetivo General

Proponer una Gestión de Riesgo Operativo Adecuada Para El Banco Fie S.A. Sobre La base De Normativa Vigente de la (ASFI) considerando los riesgos que asume logrando el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

2.2 Objetivos Específicos

- Recopilar y exponer los aspectos teóricos relacionados con la gestión de riesgos, normativas de la Autoridad de Control de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y otros relacionados al tema.
- Identificar, analizar y evaluar los riesgos a los que está expuesta el Banco Fie y la forma como hace frente a los mismos.
- Proponer guías de gestión de riesgos que permita alcanzar las metas y objetivos propuestos el Banco Fie.

3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación Teórica

Para el funcionamiento y llegar a la Misión trazada se utiliza una serie de recursos técnicos, humanos, económicos y logísticos que necesariamente asume un conjunto de riesgos que vienen a formar parte de éstos recursos, gestionarlos eficientemente y eficazmente obteniendo así, un beneficio es lo fundamental para el funcionamiento y solvencia del Banco.

De lo anteriormente indicado la Gestión de Riesgos es parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones por parte de los Directivos y de la gerencia del Banco.

Así también la gestión de riesgos debe ser la función principal de la Unidad de Riesgos del Banco basado en la Normativa de la ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiera y normativa interna, en torno al cual se debe estructurar el resto de las funciones o sea que todas las áreas deben estar involucradas directa o indirectamente en esta función de gestión de riesgos.

Producto de la aplicación de una Gestión de riesgos adecuada permitirá a la Unidad de riesgos realizar un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que enfrenta en la Cooperativa, el cual está asociado a un resultado favorable o un resultado adverso.

Desde la óptica financiera debemos tratar de identificar probabilidades de resultados adversos que le puedan afectar adversamente el alcance de las metas y objetivos deben ser reconocidos y continuamente evaluados, principalmente se trata de identificar su naturaleza y magnitud y si lo acepta o lo rechaza y no así se trata de evitar el mismo.

“Producto de una adecuada gestión de riesgos, el Banco estará en condiciones de cumplir sus metas y objetivos optimizando de esta manera la visión de la institución que es el de ser líder en el Sector de Bancos del país, fortalecida financiera y administrativamente a través de la integración y satisfacción de las necesidades de nuestra sociedad, dentro del marco legal que rige el sistema financiero”. (Aramayo M., 2006, .Pag. 56)

El proceso que se sigue mediante este van en los siguientes palabras:

- RIESGO
- TIPO DE RIESGOS
- OPERATIVO
- TIPOS DE EVENTO DE PÉRDIDA
- ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA BANCARIA (BANCOS)
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
- CRÉDITO
- Banco Central de Bolivia (Ley 1670 del 31 de Octubre de 1995)
- Historia Banco Fie
- HISTORIA BANCO FIE
- Políticas y normas de banco fie

3.2 Justificación Metodológica

La metodología a ser aplicada para el presente trabajo, de acuerdo a sus características es el método de análisis de tipo descriptivo, procesamiento de datos recolectados e inductivos, puesto que se profundiza el conocimiento de la realidad actual de los riesgos que se atraviesa y que son relevantes para el funcionamiento de la entidad.(1)

3.3 Justificación Práctica

Para mejorar el manejo y proceso del banco bajo las pérdidas económicas, afectación a la imagen del banco, amonestaciones por parte del regulador, reproceso, entre las más comunes.

3.4 Justificación Social

Sirve para la entidad Financiera a aquellas personas tanto trabajadores de la entidad en ambiente social, nuestros clientes tanto urbanas y rurales por el manejo de bienestar de ambos y la satisfacción y promoción de la entidad.

4. ALCANCES DE LA INVESTIGACION

4.1 Ámbito Geográfico

Se considera en todas las agencias de Bolivia en plenos departamentos en la parte rural y urbana.

Gestión de Riesgos Operativo se aplica a todas las unidades organizacionales de Banco FIE por ser normativo y de estricto cumplimiento para todos los/as trabajadores/as que realicen y/o participen de su operativa.

4.2 Ámbito Político Social O Económico

Se encuentra regulada por la ASFI (Autoridad de Control de Supervisión del Sistema Financiero) dentro de la Recopilación de Normas para Servicio Financieros, Título V Gestión De Riesgo Operativo, Capítulo II.

Se refleja en el Sector Tercereario, brindando un servicio como una entidad privada para todos los usuarios.

4.3 Ámbito Industria Sectorial

Reconocida franquicia dentro de la industria de Micro finanzas en Bolivia.

Proceso de asignación de préstamos eficiente, sostenido en un marco conservador de gestión de riesgos.

Buenos márgenes financieros.

4.4 Ámbito Financiero

Banco Fie es una institución Financiera Privada con fines de lucro, en la otorgación del microcrédito individual aplicando una tecnología propia y es una referente a nivel nacional e internacional en la atención a las demandas financieras de sectores de la población con mayores carencias.

5. ASPECTOS METODOLOGICOS

INDUCTIVO: De hechos particulares sacamos una conclusión general.

El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llevar una generalización ; y la contrastación. (Pérez, Merino, 2012, Pág. 5)

DEDUCTIVO: De normas preestablecidas se sacaran conclusiones

El razonamiento inductivo puede ser completo (en este caso se acerca a un razonamiento deductivo debido a que sus conclusiones no brindan más datos que aportadas por las premisas) o incompleto (la conclusión trasciende a los datos aportados por la premisa ; a medida que hay más datos , habrá una mayor probabilidad de verdad. La verdad de las premisas, de todos modos, no asegura que la conclusión sea verdadera). (Pérez, Merino, 2012, Pág. 6)

5.1 Tipos De Investigación

5.1.1 Investigación Cualitativos Y Cuantitativos.

Analizada en detalle los factores cualitativos y cuantitativos de la entidad, dentro de la metodología de fortaleza financiera (BFSR) y del análisis de cumplimiento conjunto (JDA), el riesgo operativo se aplican conceptos básicos para la Gestión de Riesgo Operativo, con el propósito de desarrollar en el mediano plazo, una solida y enraizada cultura de riesgo operativo en Banco FIE .

5.1.2 Descriptivos, Explicativo

Considerando personas que puedan ser trabajadores de planta, eventuales, pasantes o personas que no puedan brindar un servicio como limpieza, seguridad. Las acciones realizadas por las personas son posibles generadoras de un riesgo Operativo a causa de mala ejecución de un trabajo, fraude, desconocimiento de normas y procedimientos entre otros.

El conjunto de actividades (coordinadas u organizadas) que se realizan bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo, los eventos relacionados a este tipo de factor principalmente pueden ser de inexistencia o mal diseño de proceso.

Se considera como eventos externos aquellos que son asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros y que los mismos se encuentran fuera del control de la entidad.

Los eventos que pueden derivarse de este factor están relacionados a inundaciones, terremotos, incendios, mal servicio proporcionado por el proveedor, marchas, etc.

El conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la institución , las cuales incluyen Hardware, Software y Telecomunicaciones..A aquellos eventos que se pueden derivar de este factor están relacionados principalmente a las interrupciones de sistemas y la falta de soporte adecuado para las operaciones.

Tal y este se da en elementos de apoyo para el funcionamiento de la institución, diferentes aquellos de carácter tecnológico que entre otros pueden incluir edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte. Bajo los eventos relacionados a este factor principalmente son deficiencias en el resguardo de valores y efectivo, perdidas por no contar con el ambiente adecuado para ejecutar las operaciones así como la deficiencias en la atención al público que podrían generar sanciones de regulador.

5.2 Fuentes de Información

Según el nivel de información que proporcionan las fuentes de información pueden ser primarias y secundarias:

Las Fuentes Primarias. El contenido de información es nueva y original , resultado de la investigación.

Son documentos primarios: los cuales se utilizo como libros, internet, información de la entidad tal y como de los trabajadores, normas técnicas y de sustento y regulación.

Las Fuentes Secundarias. La información es Organizada, elaborada, producto del análisis, la extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

5.3 Instrumento Aplicado

El instrumento aplicado para la elaboración del tema y el análisis se basa en la encuesta.

Las preguntas consecuentes que se utilizo para esta es:

5.3.1 Encuesta

Cuadro 1

CUESTIONARIO GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVO ADECUADA
PARA EL BANCO FIE EN BASE A LAS NORMATIVAS DE LA
AUTORIDAD DE CONTROL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA
FINANCIERO (ASFI)

1. ¿Qué es riesgo?
2. ¿Tipos de riesgos según la ASFI?
3. ¿Según la ASFI Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO)?
4. ¿Qué es el Fraude Interno?
5. Que relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo debe haber
6. ¿Qué es el comité de riesgo?
7. ¿Qué es el riesgo tecnológico?
8. ¿Qué es la o de que se encarga Unidad de Gestión de Riesgos?
9. ¿Qué es un Banco?
10. ¿Qué son las Operaciones Activas?
11. La diferencia entre un evento de Riesgo Operativo y uno de pérdida es el impacto negativo reflejado en las cuentas de resultados o patrimonio
FALSO VERDADERO
12. El correo electrónico institucional para la información de algún riesgo en la entidad se encuentra vigente
FALSO VERDADERO

5.3.2 Cuestionario Y Respuestas a Gestión De Riesgos Operativo Adecuada Para El Banco Fie En Base A Las Normativas De La Autoridad De Control De Supervisión Del Sistema Financiero (ASFI)

1. ¿Qué es riesgo?

- RESPUESTA.- El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos forman parte importante de un sistema de control efectivo. Para ello la organización debe establecer un proceso suficiente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de estas con el exterior. Desde luego los riesgos a nivel global incluyen no sólo factores externos sino también internos (por ejemplo, interrupción de un sistema de procedimiento de información, calidad del personal, etc.).

2. ¿Tipos de riesgos según la ASFI?

- RESPUESTA.- De acuerdo a lo establecido por ASFI, administraremos tipos grupos de eventos de Riesgo Operativo, los cuales son:

Fraude interno: Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes del Banco o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero.

Fraude externo: Son eventos de pérdida que se derivan de actos realizados por terceros con el fin de defraudar o apropiarse indebidamente de bienes del Banco o incumplir disposiciones legales y reglamentarias.

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Corresponde a eventos derivados de actos incompatibles con la legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo. Asimismo, bajo este tipo de eventos se encuentran los relacionados a acoso laboral y discriminación.

Cientes, productos y prácticas Empresariales: Corresponde a fallas negligentes o involuntarias en las obligaciones que el Banco tiene frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto. Bajo este tipo de eventos se encuentran los temas relacionados a lavado de dinero, divulgación/abuso de información confidencial, productos defectuosos y errores en modelos.

Daños a Activos Materiales: Son eventos derivados de daños o perjuicios a activos físicos del Banco. Bajo este tipo de eventos se encuentran los conflictos armados y desastres naturales.

3. ¿Según la ASFI que es la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO)?

- RESPUESTA.- Sistema de información administrado por ASFI, que consolida los datos proporcionados por las entidades supervisadas, con relación a los eventos de riesgo operativo y pérdidas.

4. ¿Qué es el Fraude Interno?

- RESPUESTA.- Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes del Banco o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero.

5. ¿Qué relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo debe haber?

- RESPUESTA.- Corresponde a eventos derivados de actos incompatibles con la legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo. Asimismo, bajo este tipo de eventos se encuentran los relacionados a acoso laboral y discriminación.

6. ¿Qué es el comité de riesgo?

- RESPUESTA.- El comité de Riesgos es el órgano en el cual el comité ejecutivo delega la responsabilidad de definir las políticas y procedimientos y de controlar que las áreas de negocio están ejecutando correctamente la estrategia de gestión de riesgos aprobada por el comité ejecutivo.

7. ¿Qué es el riesgo tecnológico?

- RESPUESTA.- Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación u otros, siendo éste un componente del riesgo operativo.

8. ¿Qué es la o de que se encarga Unidad de Gestión de Riesgos?

- RESPUESTA.- Es un órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos que enfrenta la entidad supervisada. Esta unidad debe ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades;

Su tamaño y ámbito deberán estar en relación con el tamaño y la estructura de la entidad y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra.

9. ¿Qué es un Banco?

- RESPUESTA.- Establecimiento de origen privado o público, que debidamente autorizado por la Ley, admite dinero en forma de depósito para, en unión de recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y en general todo tipo de operaciones bancarias. (Aramayo M., 2006, Pag. 17)

10. ¿Qué son las Operaciones Activas?

- RESPUESTAS.- Son las inversiones productivas que realiza la cooperativa mediante la colocación de créditos, depósitos en cuentas de caja de ahorro de la Entidad Financiera, Depósitos a plazo fijo y en títulos y valores a través del Banco Central de Bolivia.

11. La diferencia entre un evento de Riesgo Operativo y uno de pérdida es el impacto negativo reflejado en las cuentas de resultados o patrimonio.

FALSO VERDADERO

12. El correo electrónico institucional para la información de algún riesgo en la entidad se encuentra vigente.

FALSO VERDADERO

Las persona que fueron encuestadas fueron 90% de la entidad Bancaria y otros 10% fueron los clientes parte del conocimiento que tuvieron nos dieron a conocer mediante esta encuesta. Por lo cual podemos nombrar algunas y otras personas fueron anónimas:

- Lina Villegas Cargo de Oficial de Plataforma agencia Ceja
- Katerine Mamani Cargo de Cajera Agencia Ballivian
- Carlos Pérez Cargo de Oficial de Negocios Agencia Huayna Potosi
- Sonia Quiros Cargo de Analista de Créditos
- S/N entre otros Parte de la institución.

5.4 Resultados del Instrumento Aplicado

Cuadro 2



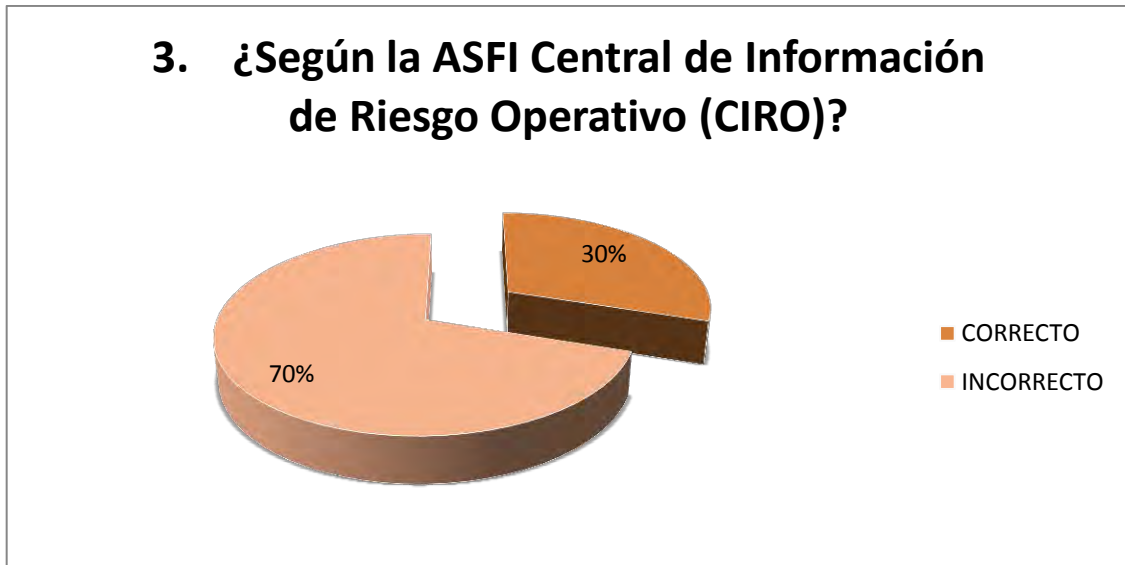
Es oportuno demostrar que un 70% contestó correctamente y un 30% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 3



Es oportuno demostrar que un 60% contestó correctamente y un 40% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 4



Es oportuno demostrar que un 30% contestó correctamente y un 70% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 5



Es oportuno demostrar que un 80% contestó correctamente y un 20% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 6



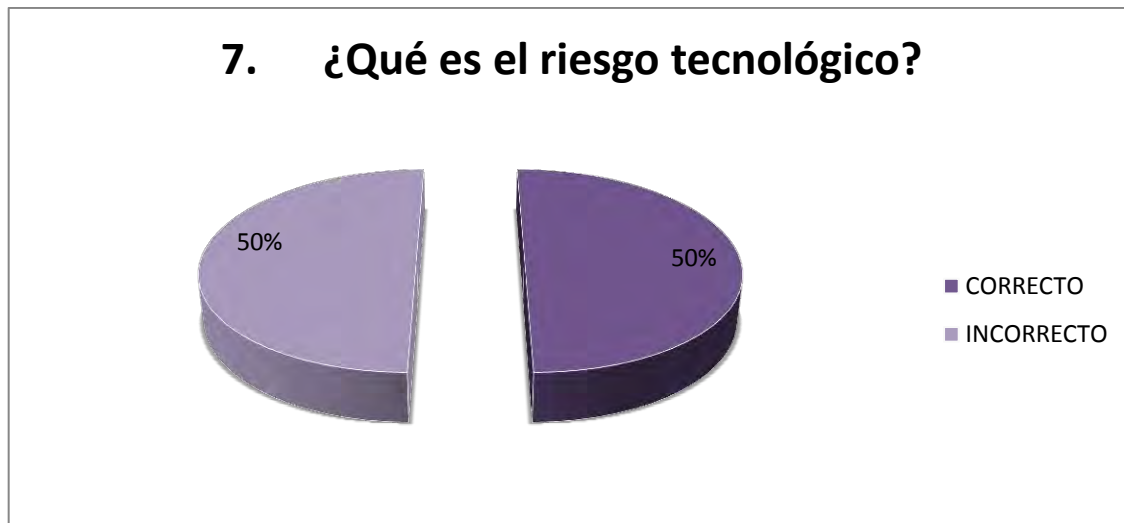
Es oportuno demostrar que un 65% contesto correctamente y un 35% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 7



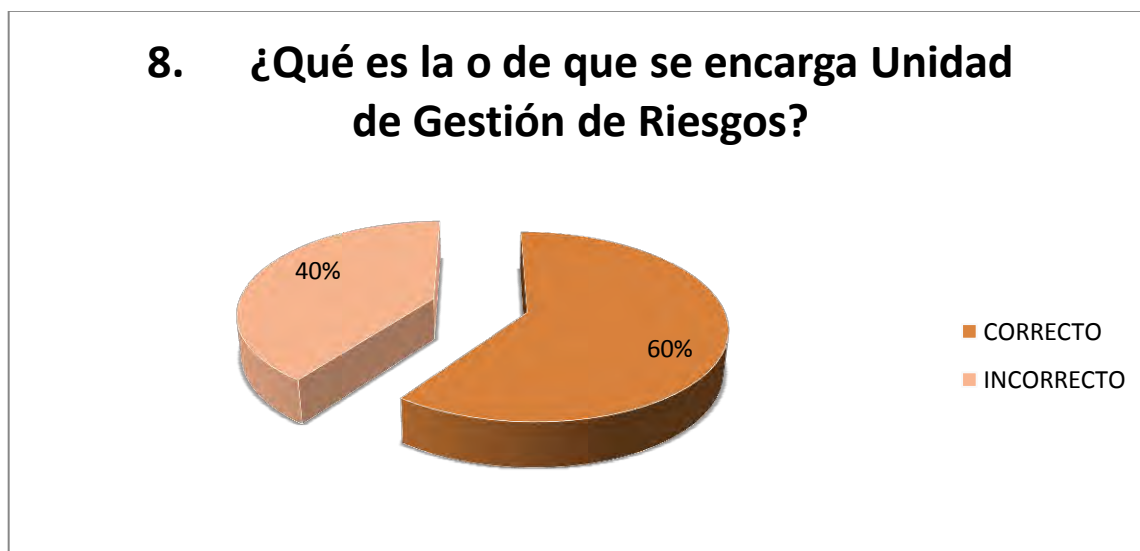
Es oportuno demostrar que un 60% contesto correctamente y un 40% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 8



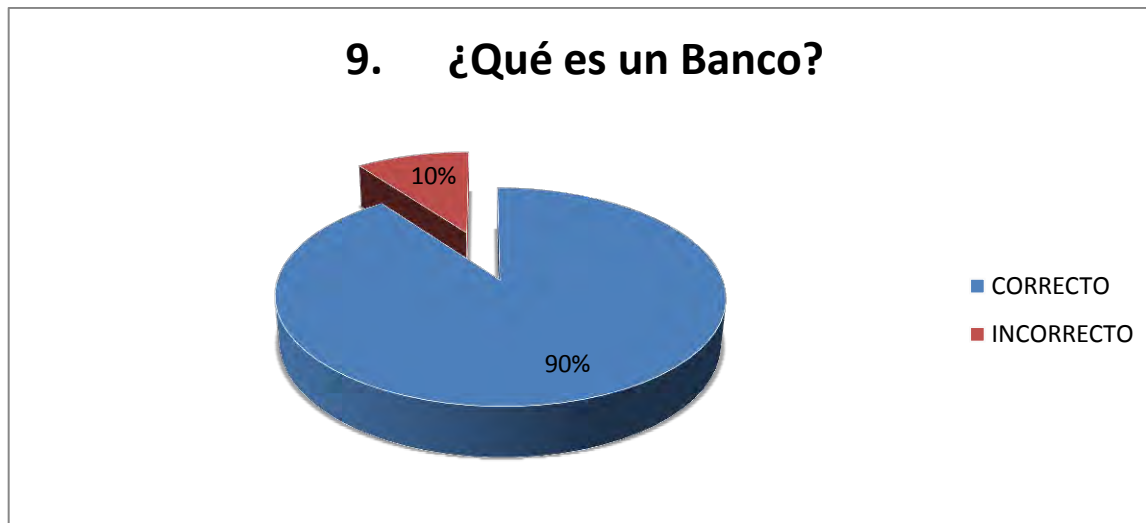
Es oportuno demostrar que un 50% contestó correctamente y un 50% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 9



Es oportuno demostrar que un 60% contestó correctamente y un 40% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 10



Es oportuno demostrar que un 90% contestó correctamente y un 10% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 11



Es oportuno demostrar que un 60% contestó correctamente y un 40% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 12

11. La diferencia entre un evento de Riesgo Operativo y uno de pérdida es el impacto negativo reflejado en las cuentas de resultados o patrimonio



Es oportuno demostrar que un 72% contestó correctamente y un 28% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

Cuadro 13

12. El correo electrónico institucional para la información de algún riesgo en la entidad se encuentra vigente



Es oportuno demostrar que un 10% contestó correctamente y un 90% no se pudo evidenciar lo mismo ya que no conocían el concepto adecuado.

6. MARCO PRÁCTICO

6.1 Riesgos

El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos forman parte importante de un sistema de control efectivo. Para ello la organización debe establecer un proceso suficiente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de estas con el exterior. Desde luego los riesgos a nivel global incluyen no sólo factores externos sino también internos (por ejemplo, interrupción de un sistema de procedimiento de información, calidad del personal, etc.).

Los riesgos a nivel de actividades también deber ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes. Desde luego las causas de riesgo en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

El banco para el Fomento a las Iniciativas Económicas S.A., la Gestión de Riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera; “La Gestión de Riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”.

6.2 Tipos De Riesgos

De acuerdo a lo establecido por ASFI, administraremos tipos grupos de eventos de Riesgo Operativo, los cuales son:

6.2.1 Fraude interno:

Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes del Banco o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero.

6.2.2 Fraude externo

Son eventos de pérdida que se derivan de actos realizados por terceros con el fin de defraudar o apropiarse indebidamente de bienes del Banco o incumplir disposiciones legales y reglamentarias.

6.2.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Corresponde a eventos derivados de actos incompatibles con la legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo. Asimismo, bajo este tipo de eventos se encuentran los relacionados a acoso laboral y discriminación.

6.2.4 Clientes, productos y prácticas Empresariales:

Corresponde a fallas negligentes o involuntarias en las obligaciones que el Banco tiene frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto. Bajo este tipo de eventos se encuentran los temas relacionados a lavado de dinero, divulgación/abuso de información confidencial, productos defectuosos y errores en modelos.

6.2.5 Daños a Activos Materiales:

Son eventos derivados de daños o perjuicios a activos físicos del Banco. Bajo este tipo de eventos se encuentran los conflictos armados y desastres naturales.

6.2.6 Incidencias en el Negocio y Fallos en los Sistemas:

Son eventos derivados de interrupciones en el negocio e incidentes que se originan por fallos en hardware, software y las telecomunicaciones del Banco.

6.2.7 Ejecución, entrega y gestión de procesos:

De deriva de errores en la ejecución de operaciones, entrega o en la gestión de procesos en el Banco. En esta categoría se encuentran los errores en la operativa diaria, tanto en la introducción, mantenimiento o descarga de datos, incumplimiento de plazos o responsabilidades, ejecución errónea de modelos, errores contables, documentación jurídica inexistente o incompleta, daño a activos por negligencia, registro incorrecto de clientes.

6.2.8 Operativo

Es un término que puede utilizarse como sustantivo o como adjetivo. En el primer caso, se trata de un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo.

6.3 Riesgo Operativo Concepto según Normativa ASFI

6.3.1 Alta Gerencia

Gerente general y gerentes de área o instancias equivalentes que conforman el plantel ejecutivo de la entidad supervisada;

6.3.2 Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO)

Sistema de información administrado por ASFI, que consolida los datos proporcionados por las entidades supervisadas, con relación a los eventos de riesgo operativo y pérdidas.

6.3.3 Comité de Riesgos

Es el Órgano creado por la entidad supervisada, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del riesgo operativo.

Este Comité está integrado al menos por: un miembro del Directorio u Órgano equivalente, que será quien lo presida, el Gerente General y el responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos. Para el caso del riesgo operativo, a dicho Comité se integrará necesariamente el Gerente de Operaciones o su instancia equivalente, con derecho a voz.

En el caso que la entidad supervisada se constituya como Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), ésta debe establecer una instancia equivalente que cumpla con las responsabilidades y funciones determinadas para este Comité;

6.3.4 Directorio u Órgano equivalente

Órgano principal de dirección y administración de las entidades supervisadas, designado por la Junta General de Accionistas o Asamblea General de Socios o Asociados, según corresponda a su naturaleza jurídica;

6.3.5 Eventos de pérdida

Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades supervisadas;

6.3.6 Evento de riesgo operativo

Es un incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas;

6.3.7 Factores de riesgo operativo

Son la fuente, causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo, que pueden o no ocasionar pérdidas a la entidad supervisada, que incluyen a los procesos internos, personas, tecnología de información, eventos externos e infraestructura;

6.3.8 Gestión del riesgo operativo:

Es el proceso estructurado, consistente y continuo para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar el riesgo operativo al cual la entidad supervisada se encuentra expuesta, en el marco del conjunto de estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y acciones, establecidas por la entidad para este propósito;

6.3.9 Línea de negocio

Es una especialización del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad supervisada;

6.3.10 Perfil de riesgo

Es la cantidad de riesgo que una entidad supervisada está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y solvencia;

6.3.11 Pérdida por riesgo operativo

Es la cuantificación económica del impacto negativo registrado en las cuentas de resultados o en la situación patrimonial de la entidad supervisada que haya sido provocado a consecuencia de cualquier evento de riesgo operativo;

6.3.12 Plan de contingencia

Es el documento que contempla procedimientos y acciones que deben entrar en funcionamiento al ocurrir un evento de riesgo operativo;

6.3.13 Plan de continuidad del negocio

Es el documento que contempla la logística que debe seguir la entidad supervisada a objeto de restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una paralización o desastre, a causa de un evento de riesgo operativo;

6.3.14 Proceso

Es un conjunto de actividades planificadas y estructuradas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, que permite desarrollar con regularidad las operaciones propias de la entidad supervisada;

6.3.15 Procesos críticos

Proceso o sistema de información que al dejar de funcionar, afecta la continuidad operativa de la entidad supervisada;

6.3.16 Riesgo

Es la contingencia, probabilidad o posibilidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y/o patrimonio de la entidad supervisada;

6.3.17 Riesgo legal

Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa vigentes o de relaciones contractuales inadecuadamente instrumentadas, siendo este un componente del riesgo operativo;

6.3.18 Riesgo operativo

Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos;

6.3.19 Riesgo tecnológico

Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación u otros, siendo éste un componente del riesgo operativo;

6.3.20 Tipos de evento de pérdida

Se refiere a los diferentes tipos de eventos de pérdida por riesgo operativo a los cuales se enfrenta la entidad supervisada, que con carácter enunciativo y no limitativo pueden corresponder a: fraudes interno o externo, relaciones labores y seguridad en el puesto de trabajo, clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, incidencias en el negocio y fallos en los sistemas y ejecución, entrega y gestión de procesos;

6.3.21 Tipo de evento de pérdida por clientes, productos y prácticas empresariales

Corresponde a fallas negligentes o involuntarias en las obligaciones que la entidad Supervisada tiene frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto;

6.3.22 Tipo de evento de pérdida por daños a activos materiales

Son eventos de pérdida derivados de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad supervisada;

6.3.23 Tipo de evento de pérdida por ejecución, entrega y gestión de procesos

Es aquel que se deriva de errores en la ejecución de operaciones, entrega o en la gestión de procesos en la entidad supervisada;

6.3.24 Tipo de evento de pérdida por fraude externo

Son eventos de pérdida que se derivan de actos realizados por terceros con el fin de defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias;

6.3.25 Tipo de evento de pérdida por fraude interno

Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero;

6.3.26 Tipo de evento de pérdida por incidencias en el negocio y fallos en los sistemas

Son eventos de pérdida derivados de interrupciones en el negocio e incidentes que se originan por fallos en hardware, software y las telecomunicaciones de la entidad supervisada;

6.3.27 Tipo de evento de pérdida por relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Corresponde a eventos de pérdida derivados de actos incompatibles con la legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo;

6.3.28 Unidad de Gestión de Riesgos

Es un órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos que enfrenta la entidad supervisada. Esta unidad debe ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades;

Su tamaño y ámbito deberán estar en relación con el tamaño y la estructura de la entidad y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra.

6.4 Organización Administrativa

Estructura administrativa global consistente en departamentos o secciones de distinta categoría a través de los cuales se llevan a cabo las distintas operaciones de control y de personal.

6.4.1 Organigrama

Presentación gráfica de las relaciones y de las interrelaciones dentro de una organización, identificando líneas de autoridad y responsabilidad.

6.4.2 Política Administrativa

Definición de normas, sistemas de valoración o de decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar y regular los métodos y las políticas de organización.

6.4.3 Manual Administrativo

Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. Se ha realizado por y para los empleados de la empresa.

6.4.4 Misión

Consiste en ofrecer a la sociedad un producto o servicio, para lo cual ha de utilizar una serie de recursos y asumir un conjunto de riesgos, gestionar estos eficazmente y obtener así un beneficio.

6.4.5 Evaluación de los riesgos

Involucra la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados.

6.4.6 Sistema Financiero

Conjunto de Entidades Financieras autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

6.4.7 Banco

Establecimiento de origen privado o público, que debidamente autorizado por la Ley, admite dinero en forma de depósito para, en unión de recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y en general todo tipo de operaciones bancarias.

6.4.8 Entidad de Crédito (Financiera)

Financiera, banco, entidad crediticia o similar que presta dinero y lo gana adelantando fondos a personas o instituciones, Compañía de Préstamos personales.

6.5 Intermediación Financiera

Proceso mediante el cual los ahorristas colocan sus fondos en una institución financiera, permitiendo a esta en calidad de intermediaria, colocar dichos fondos en forma de préstamo u otro tipo de inversiones.

6.5.1 Entidad de Intermediación Financiera Bancaria (Bancos)

Entidad autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada a realizar operaciones de intermediación financiera y, a prestar servicios financieros al público en el marco de esta Ley, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

6.5.2 Operaciones Financieras

Un acto o un método de actuar de acuerdo con ciertas reglas, organización a que se dedican a operaciones de préstamos a través de garantías prendarias o hipotecas.

6.6 Crédito

Es todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la Entidad de Intermediación Financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantías frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes.

6.6.1 Créditos Directos

Incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente, contratos de arrendamiento financiero y en general las obligaciones del prestatario de pagar a la entidad financiera determinadas sumas de dinero, los compromisos del prestatario de compras a futuro de moneda extranjera y las aceptaciones de títulos por cuenta del prestatario.

6.6.2 Cartera de Créditos

Es el activo más importante de las Entidades de Intermediación Financiera, debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos, por lo que las operaciones de crédito deberán sustentarse adecuadamente en análisis objetivos de riesgo y realizarse de acuerdo a estrategias, políticas y procedimientos establecidos por cada Entidad de Intermediación Financiera, debidamente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente y ajustarse a lo dispuesto en la Ley de Bancos y Entidades Financieras (L.B.E.F.).

6.6.3 Reprogramación

Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud al cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito. La reprogramación debe estar instrumentada mediante un nuevo contrato o un adendum al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito.

6.6.4 Refinanciamiento

Refinanciar es volver a tramitar sobre el saldo anterior del préstamo siempre y cuando hayan cancelado el 40% de su crédito que haya amortizado en cuota sistemática minimizando en 12 cuotas.(Camacho E. ,2016, Pág., 12)

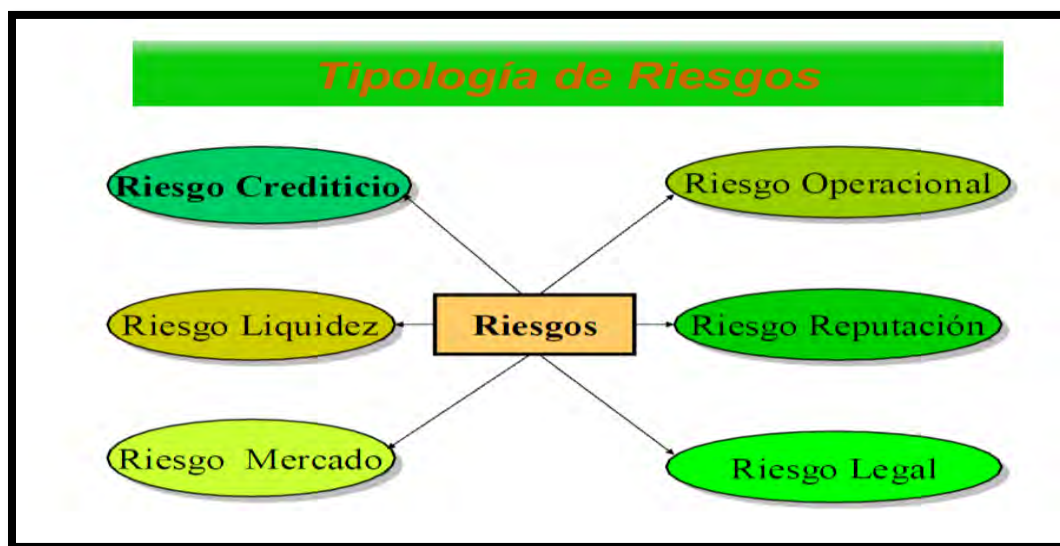
Para autorizar el refinanciamiento se deberá tomar en cuenta las causas y estados sujeta a un nuevo análisis de su capacidad de pago debiendo cumplir con todo el proceso de la política para la otorgación del nuevo crédito.

6.7 Banco Central de Bolivia (Ley 1670 del 31 de Octubre de 1995)

Es una institución de Estado, de Derecho público, de carácter autárquico, de duración definida, con personería jurídica y patrimonio propio. Es la única autoridad monetaria y cambiaria del país y por ello es el órgano rector del sistema de intermediación financiera nacional. El objetivo del Banco Central de Bolivia es procurar estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda nacional.

Su función general del Banco Central de Bolivia, es formular políticas de aplicación general en materia monetaria cambiaria y de intermediación financiera, que comprende la crediticia y bancaria.

Cuadro 14



6.8 Metodología para la Gestión del Riesgo Operativo

La metodología para la Gestión de Riesgo Operativo de Banco FIE comprende las siguientes etapas:

Identificación del riesgo.

- Medición
- Monitoreo
- Control
- Mitigación
- Divulgación

6.8.1 Identificación Del Riesgo Operativo

En el desarrollo del Sistema de Gestión del Riesgo Operativo, Banco FIE identifica los riesgos Operativos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los “dueños” de proceso, en sus labores cotidianas, identifican eventos de riesgo y establecen mecanismos de control para subsanarlos. Dichos eventos y sus controles son comunicados a la GN-RI para el análisis y registro correspondiente.

- La GNTP efectúa un inventario de los principales procesos de Banco FIE, basándose en el mapeo de CMF’s para la identificación de macro procesos.

- Documentar mediante una ficha técnica, el inventario de procesos y clasificarlos de acuerdo a la criticidad de las operaciones y el impacto en los estados financieros. Dicho inventario tiene que contener mínimamente la siguiente información.
 - Denominación del proceso.
 - La periodicidad de su ejecución.
 - Nivel de automatización.
 - Grado de descentralización.
 - Responsables de su ejecución, revisión y aprobación.
 - Documentación de entrada y de salida del proceso.
 - Productos y servicios que genera el proceso.
 - Su clasificación como proceso crítico o no.
 - Formalizado con un Componente de Marco Formal o no.
 - Canales de Información y difusión: reportes y su utilidad

La GN-RI toma como insumo de información base el inventario realizado, sobre el cual efectúa la evaluación de los procesos determinados (autoevaluación, análisis de eventos y relevamiento), a efectos de establecer la posible existencia de debilidades en los mismos y adoptar las medidas oportunas, tendientes a reducir el riesgo operativo al que se encuentran expuestos.

Los riesgos operativos identificados se registran en una base de datos según los lineamientos para la Autoevaluación de Riesgo Operativo”. Esta labor se efectúa con las áreas que participan en el proceso.

Los riesgos operativos potenciales y los eventos de riesgo operativo identificados en cada uno de los procesos se los clasifica por *Tipo de Riesgo* (Fraude Interno y Externo, Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, clientes, productos y prácticas empresariales, Daños a activos materiales, Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas y Ejecución, entrega y gestión de procesos) y *Factores de Riesgo* (personas, procesos internos, tecnología de la información, eventos externos e infraestructura). (Camacho E., 2016, Pág., 23)

En el caso de nuevos emprendimientos, la GN-RI identifica potenciales riesgos operativos.

La frecuencia de revisión de los procesos por parte de la GN-RI es aprobada cada año en el plan anual operativo.

6.8.2 Lineamientos Para La Autoevaluación De Riesgo Operativo

En el proceso de autoevaluación de procesos por parte de los dueños y expertos del proceso con el acompañamiento de la GN-RI se obtiene un conocimiento general y detallado de los procesos significativos y sus actividades, durante el mismo se identifican los riesgos inherentes a las actividades diarias de los/as trabajadores/as y se pueden determinar los elementos de control interno existentes.

El relevamiento se documenta principalmente en una Matriz de Riesgos basada en los campos de la Base General de Riesgos:

Cuadro 15

CAMPO	DESCRIPCIÓN DE LLENADO
Línea de Negocio	Detalla la Línea de Negocio a la cual está relacionado el Riesgo.
Proceso	Detalla el proceso relacionado al riesgo identificado.
Actividad	En caso de que el riesgo identificado no esté relacionado a un proceso en este campo se detalla la actividad de soporte relacionada al riesgo identificado.
Nro. de Riesgo	Detalla un número único alfanumérico correlativo para la identificación del riesgo. RXX
Descripción del Riesgo	Detalla en extenso la fuente, los involucrados y las consecuencias del riesgo
Factor de RO	Se registra los factores o fuentes de Riesgo de donde se puede originar los eventos : Personas - Procesos internos - Eventos externos - Tecnología de Información
Evento de Riesgo Operativo	Está dado por la clasificación del evento dentro de las 7 posibles categorías de riesgo: Daños en Activos Materiales- Fraude Interno -Fraude Externo -Incidencias en el Negocio y fallos en los Sistemas -Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo -Ejecución, gestión y entrega de Procesos, clientes, productos y prácticas empresariales.
Nro. de Control	Hace referencia al código de control que está dado por un número alfanumérico correlativo. CXX
Descripción del Control	Describe en extenso los controles existentes relacionados a los procesos donde se identifica el Riesgo.

Cuadro 16

Categoría de control - ASFI	Hace mención a las categorías de Riesgo establecidas por ASFI que puede ser: Aprobación, Control de Acceso Lógico, Control Cruzado, Control de Personal, Control
Tipo de Control	Hace mención al tipo de Control que puede ser: Detectivo Manual, Preventivo Manual, Preventivo Automático o Detectivo.
Frecuencia de Control	Hace mención a la frecuencia con la cual se ejecuta el control (Por operación, diaria, semanal, mensual, quincenal)
Evidencia de Control	Hace mención a los respaldos que existe de la ejecución del control.
Responsable de ejecutar el control	Hace mención al cargo del funcionario responsable de ejecutar el control
Nivel de Control Existente	Detalla el nivel de control existente que puede ser Bajo- Medio - Alto o Inexistente.
Impacto	Dado por la cuantificación del impacto alcanzado por el evento, que puede ir en la escala del 1 al 5 donde 1 es
Probabilidad	Dado por la probabilidad de ocurrencia que puede ir en la escala del 1 al 5, donde 1 es raro y 5 casi certeza.
Criticidad	Dado por el producto de la probabilidad y el impacto. Tiene 4 niveles.
Nivel de criticidad	De acuerdo a su cuantificación puede ser Bajo, Moderado, Alto o Extremo.
Tipos de Impacto (s)	Detalla los tipos de impacto que están relacionados al riesgo identificado: Atención al cliente, Imagen pública, Impacto financiero, Privacidad de información, Requerimiento

Impacto Principal	Detalla únicamente el principal impacto relacionado al riesgo identificado.
Dueño del Riesgo	Menciona la gerencia dueña del proceso a la cual está relacionado el Riesgo.
Tratamiento del Riesgo	Hace mención al tratamiento que se puede dar al riesgo identificado que puede ser Aceptar, Reducir, Compartir o
Plan de Acción	Hace mención al plan de acción para mitigar el riesgo identificado y está a cargo de la gerencia responsable.
Responsable	Hace mención a la persona que está a cargo de los planes de acción para mitigar el Riesgo identificado.
Gerencia Responsable	Hace mención a la Gerencia o Gerencias relacionadas al Riesgo identificado.
Fecha de Implementación	Hace mención a la fecha propuesta de implementación del plan de acción.

Como principales aspectos a analizar se encuentran: la segregación de funciones el resguardo de la documentación, la formalización de procedimientos, la existencia de herramientas de cuadro y similares, identificación y análisis de riesgos y controles teniendo en cuenta los activos de información críticos del proceso que no se encuentran en un aplicativo de sistemas, y en los casos relevantes se plantean medidas para la mejor gestión de los riesgos identificados, definiéndose los plazos para su aplicación y los responsables de los mismos. (Camacho E., 2016, Pág., 33)

Independientemente del acompañamiento de la GN-RI, la autoevaluación de procesos puede ser ejecutada por los expertos de los procesos tanto a momento de actualización de CMF's como al momento de identificar eventos de riesgo operativo, conlleven o no una pérdida.

Para la medición de los riesgos se aplicarán los criterios definidos en el presente documento.

6.8.3 Registro de Eventos de Riesgo Operativo ocurridos

Es responsabilidad de la GN-RI la administración de la Base de eventos de riesgo operativo, donde se registran los eventos reportados por las diferentes áreas así como los identificados por la GN-RI.

Es obligación de todos los trabajadores del Banco realizar el reporte de eventos de riesgo operativo, sean de pérdida o no, en el momento que los identifiquen a través del canal establecido para este fin.

Asimismo, las diferentes áreas que consoliden información relacionada a eventos de riesgo operativo deben realizar reportes mensuales (hasta el décimo día del mes siguiente al corte de información) a la Jefatura de Riesgo Operativo, con la finalidad de que la Base de datos de Eventos de Riesgo Operativo contenga información histórica de pérdidas o eventos de riesgo operativo por siniestros, fraudes, hechos delictivos, multas, interrupciones en sistemas, pérdida de información, fallas personales y otros que se originan por factores de riesgo operativo.

El reporte de eventos se puede realizar al correo reporte.riesgos@bancofie.com.bo.

Idealmente, la información reportada debe contener:

Cuadro 17

TEMAS POR LA BASE		DESCRIPCIÓN
1	Resumen del evento	Resumen del suceso y cliente y/o área/sucursal afectada.
2	Descripción amplia del Evento	<p>Detallar ampliamente el evento suscitado procurando la mayor cantidad de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qué sucedió (ampliar el resumen dando detalles como documentos/recursos involucrados) - Cómo se originó el evento (componente/control que falló, cómo, dónde, por qué) - Unidades involucradas en el evento - Consecuencia del evento (efecto en la operativa y/o negocio, impacto en áreas, recursos afectados)
3	Información de importes asociados al evento	Detallar si existen importes involucrados de pérdida por el evento, cuenta, fecha y de ser posible glosa para el registro contable; también se debe detallar si existió algún monto recuperado, así como gastos en que se haya incurrido por causa del evento.
4	Acciones tomadas	Descripción de las acciones tomadas ante el evento, en caso de importes recuperados, detallar cómo se ha podido recuperar la pérdida y el monto recuperado.
5	Fecha y hora de inicio del	Registrar el día, mes, año y hora en que inicia u ocurre el evento de riesgo operacional.

(Camacho E., 2016, Pag 16)

Estos eventos se pueden clasificar de acuerdo a su categorización ASFI en:

- * Generan pérdida y afectan el estado de resultados.
- * Generan pérdida y no afectan el estado de resultados.
- * No generan pérdida y no afectan el estado de resultados.

La base de eventos será debidamente respaldada y documentada, debiendo adjuntarse informes específicos por importes de pérdida mayores a Bs210,000.-², para su posterior verificación por auditoría interna, externa y/o los entes de supervisión.

Banco FIE, con base en el registro de eventos de riesgo operativo, adoptará las acciones de control y/o mitigación, según corresponda, a través de planes de acción propuestos por la Administración tendientes a asegurar una rápida, efectiva y ordenada respuesta a los riesgos identificados a partir de estos eventos, para lo cual se relacionará cada evento a un riesgo operativo. Los riesgos identificados en la Base de datos de Eventos de Riesgo Operativo se registran en la Base General de Riesgo Operativo, misma que mantiene la información consolidada de riesgos identificados por diferentes fuentes con la respectiva medición de criticidad y respuesta a los riesgos. (Camacho E. Septiembre 2016, Pag.11).

6.8.4 Control/ Mitigación

Banco FIE toma medidas para controlar y/o mitigar los riesgos inherentes de riesgo operativo con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o minimizar el impacto en caso de que se materialicen, para lo cual:

Se identifican los controles existentes y se los clasifica en función al tipo de control (preventivo/detectivo manual o automático), funcionario responsable, frecuencia de control, clasificación de control interno ASFI y se determina un nivel de control (alto, regular, bajo o inexistente). (Camacho E., 2016, Pág., 33)

Se determina el perfil de riesgo residual considerando los controles que se aplican sobre el riesgo inherente, lo cual se refleja en la calificación de criticidad del riesgo.

Por otro lado, ante la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, Banco FIE toma medidas para controlar y/o mitigar el impacto inmediato a través de los dueños de los procesos en base a los planes de acción y/o de contingencia.

6.8.5 Ejecución de los Planes de Acción

Los Dueños de Proceso y Gerencias de línea, elaboran planes de acción para controlar y/o mitigar los riesgos operativos identificados, se hayan materializado en eventos o no, priorizando los riesgos críticos y/o de mediana criticidad (originados en fallas tecnológicas, de procesos, errores humanos u otros).

La GN-RI realiza el seguimiento a la implementación de los planes de acción propuestos por la Administración en los plazos definidos por los mismos, con la finalidad de verificar la disminución a la exposición al riesgo operativo por parte de Banco FIE.

Sin perjuicio de lo anterior, Banco FIE puede decidir si comparte, acepta, evita o reduce el riesgo, de acuerdo al nivel de criticidad del mismo y las posibilidades de mitigación.

La utilización de ciertas medidas, como la contratación de un seguro o tercerización (outsourcing), puede ser fuente generadora de otros riesgos operativos, los cuales deben ser administrados.

El importe corresponde al peor escenario del nivel de impacto medio de la matriz de críticas. El incumplimiento a los planes de acción definidos dará lugar a la aplicación del reglamento interno de Banco FIE.

6.8.6 Aplicación de Planes de Contingencia y de Continuidad del Negocio

Los planes de contingencia y de continuidad del negocio, son aprobados y aplicados por las Gerencias de línea cuando se materializa un evento de riesgo operativo en un proceso crítico, incluidos aquellos que se encuentran tercerizados. Estos planes establecen mecanismos necesarios que permitan asegurar una rápida, efectiva y ordenada respuesta a los eventos de riesgo operativo.

En el caso de los eventos de riesgo operativo asociados a factores tecnológicos, Banco FIE considera las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La gestión de los riesgos tecnológicos es realizada a través de la GNSICN, quien comunica a la GN-RI los riesgos identificados para su correspondiente registro.

La GN-RI verifica que los planes de contingencias y de continuidad del negocio son efectivos mediante la observación de la ejecución de pruebas que programa la GNO durante la gestión, de las cuales se realiza un informe donde se establecen los resultados de las pruebas y se obtiene una conclusión sobre la efectividad del plan, el mencionado informe es presentado al Comité de Gestión Integral de Riesgos, Directorio y a Gerencia General.

6.8.7 Medición Del Riesgo Operativo

Una vez concluida la etapa de identificación de riesgos operativos y sus controles asociados, los Dueños de Procesos o la GN-RI miden la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su impacto en caso de materializarse. Esta medición puede ser cualitativa o cuantitativa, en función de la disponibilidad de datos históricos de pérdidas.

En el proceso de medición de los riesgos operativos, se desarrolla como mínimo, lo siguiente:

Medición individual de los eventos de riesgo operativo considerando los parámetros establecidos en la Matriz de Determinación del Nivel de Riesgo, con base en su probabilidad de ocurrencia e impacto, determinando así su nivel de riesgo (criticidad), la cual debe ser registrada en el campo correspondiente de la Base General de Riesgo Operativo.

Determinación del perfil de riesgo operativo de Banco FIE basado en el nivel de criticidad del conjunto de los riesgos existentes. El perfil de riesgo es dinámico en el tiempo por la actualización permanente de los eventos de riesgo operativo materializados (con y sin pérdida) y las evaluaciones de riesgos realizadas por la GN-RI.

Cuadro 18

Matriz de Determinación de Nivel de Riesgo

Nivel	Rango	Descripción
1	Insignificante	Baja pérdida financiera, hasta Bs 3,500.-. Sin perjuicios reputacionales ni de servicio al cliente. Errores que se corrigen fácilmente sin generar contingencias.
		Pérdida financiera media, de Bs 3,501 hasta Bs 35,000.- Se pueden producir pérdidas o daños menores en activos (criterio experto). El error requiere de pocos recursos adicionales para su corrección. Puede afectar la continuidad de servicio por el tiempo previsto en el plan de continuidad.
		Pérdida financiera alta, de Bs 35,001 hasta Bs 210,000.- Se pueden producir pérdidas significativas en activos (criterio experto). El error requiere de varios recursos para su corrección. Puede implicar daños a personas que requieran cómo máximo primeros auxilios. Puede afectar la continuidad de servicio por periodo hasta de un día. Existen requerimientos inusuales de información o de justificación por parte de ASFI y/o multas y sanciones.

Para la calificación de impacto se considerará la consecuencia de mayor impacto.

Cuadro 19

DEFINICIÓN DE PROBABILIDAD		
Nivel	Rango	Descripción
1	Raro	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales. Eventos similares ocurren o pueden ocurrir 1 vez cada 2 años. No existe registro del evento.
2	Improbable	Puede ocurrir en algún momento. Eventos similares ocurren o pueden ocurrir 1 vez cada año. Eventos similares afectan a la Banca en otros países.
3	Posible	Podría ocurrir en algún momento. Eventos similares ocurren o pueden ocurrir 1 vez cada 6 meses. Eventos similares están ocurriendo en el sistema financiero.
4	Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias. Eventos similares ocurren o pueden ocurrir cada mes. Eventos similares ocurren en el Banco. Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

Para la calificación se considerará la mayor probabilidad de ocurrencia.

(Camacho E., 2016, Pág. 40)

Cuadro 20

		MATRIZ DE CRITICIDAD					
PROBABILIDAD	Casi certeza	5					
	Probable	4					
	Posible	3					
	Improbable	2					
	Raro	1					
			1	2	3	4	5
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			IMPACTO				

Nivel de Riesgo	Principales Respuestas al Riesgo
Riesgo Menor	Aceptar, Reducir
Riesgo Bajo	Aceptar, Reducir
Riesgo Medio	Reducir, Compartir Prioridad Media
Riesgo Alto	Reducir, Compartir, Evitar Prioridad Alta
Riesgo Extremo	Reducir, Compartir, Evitar Atención inmediata

(Camacho E., 2016, Pag. 43)

6.8.8 Simulación de Escenarios para Procesos Críticos

La GN-RI realiza el análisis de escenarios alternativos sobre el comportamiento de eventos para los procesos críticos, así como el establecimiento de márgenes con relación a los niveles de exposición definidos para el riesgo, mismos que le permitan a Banco FIE adoptar acciones oportunas, tendientes a evitar incumplimientos y/o le garanticen la continuidad de sus operaciones.

En cuanto al comportamiento de eventos se considera tanto el histórico interno del Banco, como los eventos que ocurren en el sistema financiero nacional e internacional, de tal forma que se identifiquen casos que podrían materializarse en un corto o mediano plazo y que podrían impactar a Banco FIE.

Los estudios documentados que respalden la construcción de los diferentes escenarios, deben reflejar las variables y supuestos utilizados por la GN-RI en su construcción y éstos a su vez deben ser el insumo para la elaboración de los planes de contingencia de acuerdo al tipo de riesgo que se analice.

Estos tipos de análisis se empiezan a realizar una vez se tengan datos cuantitativos que puedan ser analizados bajo distintos escenarios.

Dichos estudios deben permanecer a disposición de la ASFI.

6.8.9 Monitoreo

Como parte de una adecuada gestión del riesgo operativo, la GN-RI debe desarrollar mecanismos para el continuo monitoreo de riesgos operativos relevados, es decir, el establecimiento de herramientas que ayuden a detectar y corregir rápidamente deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos para gestionar el riesgo operativo.

La GN-RI realiza un monitoreo periódico del perfil de riesgo operativo de Banco FIE, de la exposición a pérdidas y de los procesos críticos observados.

Para el efecto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

Realizar un seguimiento de los eventos de Riesgo Operativo que se encuentren en proceso de recuperación (seguro o cobro a un tercero) u otra acción de acuerdo a lo reportado por la Administración. Dicho seguimiento se realizará de acuerdo a la periodicidad reportada por las áreas, solicitando la información actualizada del evento y realizando el seguimiento con las áreas relacionadas o con los dueños del proceso.

Realizar el seguimiento a los planes de acción presentados por los dueños del proceso responsables de los procesos, verificando:

- a. Que los riesgos operativos observados sean corregidos según lo planificado, para ello la GN- RI remitirá el seguimiento con cortes trimestrales en caso de riesgos bajos y moderados, mensuales en caso de riesgos altos y extremos. Toda la información reportada se actualizará mediante cortes en la Base General de Riesgo Operativo.
- b. Que los controles y/o mitigadores estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente, para lo cual se requerirán respaldos a los involucrados.

En el caso de identificar incumplimientos a las Políticas de Gestión del Riesgo Operativo, la GN- RI evalúa los riesgos residuales incurridos como resultado de dicho incumplimiento y emite un reporte de exposición al riesgo operativo.

La GN-RI recibe, verifica y evalúa los planes de contingencia y de continuidad del negocio elaborados por los dueños de procesos, que aseguren su capacidad de operar y limiten sus pérdidas ante la ocurrencia de eventos de riesgo operativo.

6.8.10 Divulgación

Es responsabilidad de la GN-RI informar al Comité de Gestión Integral de Riesgos y Directorio sobre la gestión del riesgo operativo y sus resultados de manera periódica.

Todos los documentos elaborados relacionados al Sistema de Gestión del Riesgo Operativo (SGRO) son difundidos a través del correo electrónico, red intranet o mediante exposiciones incluidos en el plan de capacitación, según las funciones y responsabilidades de cada trabajador/a de Banco FIE.

La GN-RI realiza la divulgación correspondiente de los riesgos identificados y los eventos que hayan podido originar los mismos, a todos los responsables y trabajadores/as relacionados/as a los procesos fuente de los riesgos operativos, mediante los procesos de relevamiento in situ y autoevaluación.

La difusión del perfil de riesgo operativo de Banco FIE y los niveles de exposición a este riesgo deben ser de conocimiento de las instancias que corresponda, a fin de asegurar la toma de decisiones oportunas.

Cuadro 21



CUADRO 22

Causa Evento y Consecuencia de Riesgos

Causa	Evento	Consecuencia
Inadecuada segregación de funciones	Fraude interno	Obligación legal
Insuficiente entrenamiento	Fraude externo	Incumplimiento ante el regulador – penalidades
Falta supervisión gerencial	Clientes, productos y prácticas comerciales	Pérdida o daño de activos
Inadecuado procedimiento de Auditoría	Prácticas de empleo y seguridad laboral	Restitución
Inadecuada medidas de seguridad	Daños a activos fijos	Pérdida del recurso
Pobre diseño de sistemas	Interrupción de operaciones o fallos de sistemas	Tomar nota
Pobre políticas de Recursos Humanos	Ejecución, entrega y gestión de procesos.	Interrupción de un negocio
		Reputación

(Directrices Básicas para la gestión de Riesgo Operativo 2011, a1)

6.9 Historia Banco Fie

“FIE, 30 años contribuyendo al logro de las aspiraciones de miles bolivianos y bolivianas que con su trabajo y compromiso aportan al desarrollo del país”

“Pequeños emprendimientos, grandes logros”, es una frase que encierra toda una historia de más de 30 años de trabajo, compromiso, valentía, convicción y fortaleza de mujeres y hombres, que apostaron por cambiar las reglas en la otorgación de financiamiento en crédito para beneficiar a los vastos sectores sociales sin acceso al sistema financiero comercial.

Es un camino de más de dos décadas, en el que paso a paso se construye el presente y futuro de FIE, junto a su clientela, a sus trabajadores y trabajadoras, y a su comunidad.

“Nuestra historia, nuestra esencia”

A fines del año 1985, miles de trabajadores en Bolivia se vieron sin sus fuentes de empleo tras la aplicación de las medidas de ajuste estructural emprendidas por el gobierno de entonces. Fue un escenario lacerante, que golpeó la realidad de miles de bolivianos y bolivianas. FIE ONG nació en este contexto de profunda crisis social, con el compromiso de cinco mujeres bolivianas, quienes propusieron mecanismos de atención a clientes en situaciones económicas muy difíciles por falta de empleo, que requerían recursos para mejorar la situación de sus “micro” emprendimientos económicos iniciados para asegurar el sustento de sus familias.

Ante esta problemática, se preguntaron, ¿por qué hombres y mujeres, con pequeñas actividades por cuenta propia, no tienen acceso a un crédito para llevar adelante su negocio?

Así, ellas empezaron una serie de consultas a instituciones bolivianas, a organismos internacionales y a varios expertos; encontraron que hablar del microcrédito en Bolivia era un tema desconocido e incluso considerado como inviable.

Aún así siguieron en su empeño, con la convicción de que para llegar a sectores de menores ingresos con recursos financieros, era fundamental cultivar el respeto y la confianza mutua. Estaban seguras de que estos lazos integrados lograrían el éxito de su misión.

“Hechos y no sólo palabras”

El ímpetu y la fuerza de estas mujeres, no se detuvo. Con los conocimientos y experiencias de microcrédito en otros países, el año 1986 hicieron su primera operación crediticia con un primer financiamiento donado, se otorgó un préstamo a la Subcentral Campesina de Ayo Ayo, en la provincia Aroma del departamento de La Paz, para financiar un taller de producción de prendas de vestir, el que brindó ingresos adicionales a campesinos jóvenes, hombres y mujeres de la zona, y se constituyó en un proyecto factible, sostenible y demostrable.

Ese mismo año, FIE accedió a la División de Pequeños Proyectos del Banco Interamericano de Desarrollo-BID, donde expresó las ideas que tenía para iniciar un proyecto de microcrédito en Bolivia.

Con algunas experiencias desarrolladas en nuestro país sobre pequeñas iniciativas económicas, FIE presentó su primera solicitud de 500 mil dólares para tener un fondo destinado al financiamiento de microcréditos dirigidos a pequeñas unidades productivas. En ese entonces, se iniciaron otros proyectos similares en Bolivia; es el caso de PRODEM, la Fundación de Promoción de la Microempresa en 1986, y seis años más tarde la ONG Procrédito.

“Luz verde, tecnología eficaz”

Fue en esos años, que en base a la experiencia, se desarrolló el programa de crédito, probando la metodología que se planteó en base al microcrédito individual, algo inédito en el país.

Una tecnología desarrollada en base al conocimiento de la clientela, e impulsada por un real compromiso para brindar servicios orientados a mejorar las condiciones de sus actividades económicas, dio sus frutos. Aún hoy se recuerda con nombres y apellidos a aquellos 200 clientes – mujeres y hombres - con quienes se inició el programa de microcrédito. Eran excelentes clientes, pagaban puntualmente, se les conocía de cerca al igual que las actividades que realizaban, lo que permitió perfeccionar la metodología de crédito y así brindarles una mejor atención.

La primera agencia que se abrió fue en La Paz, luego en El Alto, y así sucesivamente se abrieron 12 oficinas más. Inicialmente se prestaba sólo al sector productivo, creyendo que el pequeño comercio fomentaba el contrabando.

La principal y más visible diferencia con la competencia fue la tecnología aplicada: el crédito individual. FIE optó por los créditos individuales para demostrar que nuestra clientela era como la de cualquier entidad financiera, y que no necesitaba modalidades de crédito “especiales para personas que no pueden presentar garantías reales”, como es el caso de la metodología de créditos en grupo o solidarios. Es más, la tasa de interés establecida era la tercera parte de lo que cobraba la competencia que operaba con esas modalidades grupales.

Fueron épocas de total austeridad, se llevaban registros y controles manuales, porque no se contaba con grandes recursos tecnológicos. Fue así que se inició el desarrollo de un sistema informático propio, el que se fue modificando y mejorando de acuerdo a la evolución y crecimiento de la institución, y es el sistema que se utiliza actualmente.

En esos años, el crédito iba acompañado de un programa de capacitación que fue especialmente desarrollado para la clientela de FIE. Antes de desembolsar un crédito, los y las clientes debían pasar un curso corto de contabilidad, costos y marketing.

La capacitación acompañando al crédito fue la tendencia mundial en programas de microcrédito. Con ello se esperaba fidelizar mejor a la clientela y lograr el repago de los créditos.

Los años siguientes se caracterizaron por un trabajo firme y sostenido, encarando el largo camino de fortalecimiento y consolidación de las microfinanzas en Bolivia. Hubo muchas lecciones aprendidas, las que permitieron ir, día a día, trabajando en mejores condiciones y con mayor claridad en las acciones.

Las operaciones microcrediticias en FIE estaban primordialmente orientadas al apoyo a actividades productivas ejecutadas por microempresas familiares. El crédito, por lo tanto, se otorgaba a la pareja. Un esfuerzo importante de FIE en sus primeros años, fue facilitar créditos a las mujeres que no tenían su cédula de identidad, así se apoyaba a la pareja para que en la otorgación de un segundo crédito la esposa ya tenga este documento.

En 1989, analizando la situación de muchas mujeres bolivianas, quienes por su situación de pobreza sólo tenían pequeños negocios de venta de comestibles y/o ropa, se determinó abrir una línea de crédito dirigida a actividades comerciales, preferentemente para mujeres.

En enero de 1993, se estrenaron las oficinas en el primer edificio propio en la zona de San Pedro, en La Paz, motivo de alegría para los trabajadores y trabajadoras, y la clientela.

El excelente desempeño de FIE y otras instituciones de microcrédito en Bolivia, fue apreciado tanto por las autoridades de gobierno como por los países que habían apoyado su trabajo con donaciones. Esto dio lugar a cambios fundamentales en la regulación financiera, permitiendo que programas de microcrédito iniciados por organizaciones sin fines de lucro (ONGs) puedan ser parte de sociedades anónimas para la otorgación de créditos y la captación de ahorros. La figura legal que permite esta modalidad de trabajo es la de Fondo Financiero Privado, una sociedad anónima en base a accionistas, en la cual la ONG iniciadora es uno de los accionistas de la nueva sociedad anónima.

En 1995, FIE inició los trámites para la constitución de un Fondo Financiero Privado que le permita tener la autorización respectiva para captar ahorros del público y ofrecer este servicio adicional a la clientela. Esta labor de intermediación financiera permitiría que FIE pueda ofrecer los créditos a tasas de interés menores, logrando captar más clientela tanto de crédito como de ahorros. En agosto de 1997 se recibió el permiso de constitución de Fondo Financiero Privado y el 16 de marzo de 1998 FFP FIE abrió sus puertas bajo esta figura legal.

“Hechos que contar y destacar”

Con esta transformación, se inicia un proceso de diversificación de productos y servicios, produciéndose también una acelerada expansión geográfica unida a un crecimiento sostenido en operaciones y número de clientes.

Al convertirse en fondo financiero, FIE logró también acceso a nuevas fuentes de financiamiento; movilización de ahorros del público; mayor credibilidad y prestigio institucional; amplia variedad de servicios financieros ofertados; mayor nivel de competitividad en el sector y la mejora constante de tasas de interés para los créditos.

En 2002, el Fondo Financiero Privado FIE consolida su nueva imagen corporativa, incluyendo los colores azul y magenta que representan los lados masculino y femenino de toda sociedad, en adhesión al trabajo y esfuerzo de hombres y mujeres de Bolivia por alcanzar sus sueños.

“Una trayectoria que trasciende las fronteras”

Trascender, adquiere además otro sentido cuando la trayectoria y experiencia institucional cruzan las fronteras.

Dos nuevos desafíos son iniciados por la ONG FIE: FIE Gran Poder en Argentina y la Corporación para el Fomento a Iniciativas Económicas, CONFIE Holding.

El año 2001, la ONG FIE, accionista mayoritario en FFP FIE, llevó su tecnología crediticia a la Argentina creando FIE Gran Poder S.A, que actualmente es la entidad número uno de microfinanzas en ese país vecino.

En 2008 se conforma CONFIE Holding, con el objetivo de promover el desarrollo de las microfinanzas a través de la inversión. Este trabajo permite replicar la exitosa experiencia boliviana en otros países de nuestra región, donde las microfinanzas son un instrumento democratizador de servicios financieros para las poblaciones que los requieran, compartiendo el ejemplo en Bolivia, que cuenta con una eficaz herramienta de alivio a la pobreza y la exclusión.

“Ya somos Banco, con una filosofía de trabajo que se mantiene y consolida”

El 3 de mayo de 2010, tras un año de gestiones y una intensa labor desarrollada internamente y asegurando la trascendencia de la visión económica y social de la entidad, nace Banco FIE, un hito que refleja haber alcanzado una más de las metas importantes de su trayectoria, la que fue celebrada por la clientela, los trabajadores, trabajadoras y la comunidad, con alegría y esperanza como el resultado natural e innegable de un esfuerzo conjunto.

Hoy somos Banco Múltiple, pero mantenemos y preservamos nuestra filosofía y esencia de trabajo con las que nacimos hace 30 años, buscando no solo el beneficio económico sino también social, brindando acceso a servicios financieros inclusivos con equidad, calidad y transparencia y sobre todo apoyando los emprendimientos económicos de todos/as los bolivianos/as.

Banco FIE se fortalece y diversifica sus servicios sin dejar de lado su compromiso con el desarrollo socialmente responsable, que busca impactos en la comunidad más allá de sólo lo económico. Esta firme visión de servicio, que genera una relación de fidelidad y cumplimiento mutuo con su clientela, permitió a FIE situarse hoy en una posición de liderazgo, promoviendo respeto, confianza y credibilidad entre la clientela y entre quienes son parte de esta familia.

La entidad sigue avanzando hacia el logro de nuevos desafíos, siempre encaminada para ser parte de la reducción de la pobreza y la marginalidad en Bolivia, manteniendo inalterable el equilibrio de sus acciones entre el desempeño económico y el desempeño social.

7. CONCLUSION

La elección de un determinado modelo para medir el riesgo, sea de mercado o de crédito, es una elección subjetiva, apoyada en un juicio.

- No existe un criterio único ya que hasta el día de hoy la experiencia acumulada no es suficiente para bascular la balanza hacia un modelo único.
- Además del modelo está el problema de la estimación de los parámetros necesarios, cuestión también sujeta a preferencias subjetivas.

La validación de los modelos es una tarea imprescindible dentro de la gestión de los Riesgos operacionales.

- Las pruebas de validación son complejas y exigen una disponibilidad de datos adecuada además de la garantía de que los datos no estén contaminados.

- Reclamaciones de clientes
- Sanciones administrativas
- Abundancia de litigios
- Fraudes detectados
- Errores y fallos internos detectados
- Interrupciones
- Retrasos
- Procesos inacabados
- Ausencia de manuales
- Opiniones de empleados
- Opiniones de auditores externos y consultores
- Sistemas automáticos con mucha intervención Manual

La investigación de los eventos de riesgo operacional genera cambios organizativos, en los sistemas, en las personas, en los procesos.

- Generalmente de la investigación del riesgo operativo surgen planes de mejora, edición de manuales de productos, manuales de Funciones.

Estas regularidades pueden tener carácter estocástico pero en cualquier caso permite la predicción de la distribución futura de los eventos y por lo tanto el cálculo de importes de pérdidas asociadas a niveles de probabilidad

Hasta que no se alcanza un cierto estado de estabilidad no es posible tener muestras de eventos cuyas funciones de distribución se mantengan en el tiempo.

- La medición del riesgo, como es sabido, consiste en obtener la distribución de probabilidad de las pérdidas en un horizonte determinado.

Los datos (su cantidad y calidad) y el régimen en el que se han generado son los límites esenciales a la modelización y a la medición.

- “Sobran” modelos y “faltan” datos

- Solamente en procesos que ya están muy estandarizados es posible plantearse la Creación de una tipología de eventos, que se espera se mantienen en el tiempo, y la Recolección de los datos correspondientes a efectos de la estimación de modelos
Ventaja inducida: Mejora del conocimiento de los mercados, negocios, sistemas, personas, y otros riesgos.

- Reducción de pérdidas

- Reducción de riesgo reputacional que en parte se alimenta de los eventos adversos del riesgo operativo.

- Reducción de los riesgos estratégicos dado que algunos eventos operacionales son consecuencia de decisiones estratégicas erróneas.

Mejora de la reputación ante reguladores, supervisores, inversores, clientes, auditores externos, al comunicar los avances realizados en la gestión del riesgo.

- Mejora en la gestión de los riesgos de mercado, crédito y liquidez ya que todos soportan una gran carga operacional generadora de eventos de riesgo operativo.
- Mejora en la capacidad para estimar el capital económico.

El Consejo de Administración deberá garantizar que el organismo de gestión del riesgo operacional está sometido a una auditoría interna y completa, efectuada por personas funcionalmente independientes, dotadas de la formación apropiada. La auditoría interna no debe ser directamente responsable de la gestión del riesgo operacional

La dirección general deberá tener como objetivo poner en práctica la gestión del riesgo operacional aprobada por el Consejo de Administración. La dirección general deberá encargarse de elaborar las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operacional para todos los productos, actividades, procesos y sistemas importantes.

- Los bancos deben identificar y evaluar el riesgo operacional inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas importantes.
- Antes de lanzar o explotar nuevos productos, actividades, procesos o sistemas nuevos deben someterlos a un proceso de evaluación del riesgo operacional.

Los procedimientos nuevos y actualizados contarán con una autoevaluación por parte de los dueños de procesos, donde se identifiquen los riesgos operativos a los que se expone Banco FIE, de tal forma que se tengan claras las actividades de control interno que mitigan dicha exposición (según se detalla en las Políticas y Normas para la Gestión Componentes Marco Formal).

Cuando se trate de procesos críticos, este análisis debe ser puesto en conocimiento de la GN-RI para su complementación, considerando el conocimiento generado a través de las bases de datos de eventos y de riesgos registrados, que guarden relación con el mismo Componente de Marco Formal (CMF).

Los Dueños del proceso deben proponer y aplicar controles a los riesgos identificados, con el fin de mitigar los mismos oportunamente. La GN-RI no participa en la elaboración de estos CMF's.

Para los procesos no críticos, la GN-RI complementará el análisis de identificación de riesgos en las evaluaciones periódicas de acuerdo a su Plan de Trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Riesgo Operativo (Craig Churchill Y Dan Coster año1989 <http://Riesgosoperativo.com.bo/>)
- Gestión de Riesgos (Lic. Magda M. Aramayo 2006 pdf.)
- Ley 1488 De Bancos Y Entidades Financieras Y Modificaciones año 1993.
- Ley 1670 Banco Central De Bolivia 31 de Octubre 1995.
- Directrices Básicas para la gestión de Riesgo Operativo 2011 Libro 3 Titulo V Capitulo II Sección 1 Pagina 1/3.
- Informe De Calificación Inventors Service Service (30 De Junio De 2017).
- Revistas de Análisis del Banco Central de Bolivia, Folletos Económicos
- Políticas Y Normas De Gestión De Riesgo Operativo Reglamento Interno (Cosulich Quevedo 25 de Julio 2015)
- Julián Pérez Porto Y María Merino. Publicado 2008 .Actualizado:2012 Definiciones De: Definición de Método Inductivo // ([https://Definicion.De/Método Inductivo/](https://Definicion.De/MétodoInductivo/)).
- Políticas y Normas de Gestión de Riesgo Operativo (Evelyn Camacho 19 Septiembre 2016).

ANEXOS

Observaciones

Los eventos de Riesgo Operativo bajo el incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a los procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas. (Recopilación de Normas de Servicios Financieros) hacen que los funcionarios no tengan muy bien estipulado lo que se encuentra como riesgo operativo, ya que se denomina por parte de los funcionarios una inadecuado manejo de ello. Para ser más concisos los funcionarios en una parte no tiene muy claro lo de riesgo operativo ya que ellos son los más probables de ser afectados y su medio de trabajo.

Los incidentes de Riesgo Operativo que generan un impacto negativo reflejado en las cuentas resultados o patrimonio se denomina eventos de perdida, por lo cual es fundamental que los eventos de riesgo operativo como eventos de perdida sean identificados y reportados a la GNRI para su registro en la base de datos: Base de Evento de Riesgos . Esta base se debe alimentar tanto de eventos de riesgo como de perdida, sin embargo son los segundos los que se utilizan en el análisis cuantitativo de Riesgo Operativo.

TÍTULO V

GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I:	Reglamento sobre Manuales de Procedimientos
Capítulo II:	Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo
Sección 1:	Aspectos generales
Sección 2:	Lineamientos para la gestión del riesgo operativo
Sección 3:	Políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operativo
Sección 4:	Estructura organizativa, funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo operativo
Sección 5:	Registro de eventos de riesgo operativo
Sección 6:	Sistemas de información para la gestión del riesgo operativo
Sección 7:	Rol de la Unidad de Auditoría Interna
Sección 8:	Otras disposiciones
Sección 9:	Disposiciones transitorias

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I: REGLAMENTO SOBRE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

REGLAMENTO ABROGADO

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Capítulo tiene por objeto establecer directrices básicas que minimamente las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios deben cumplir respecto a la gestión del riesgo operativo.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo son de aplicación obligatoria para las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios, con excepción de las casas de cambio, que cuenten con licencia de funcionamiento emitida por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), en adelante denominadas entidad supervisada.

Artículo 3º - (Definiciones) Para efectos del presente Capítulo, de manera enunciativa y no limitativa, se considerarán las siguientes definiciones:

- a. **Alta Gerencia:** Gerente general y gerentes de área o instancias equivalentes que conforman el plantel ejecutivo de la entidad supervisada;
- b. **Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO):** Sistema de información administrado por [ASFI](#) que consolida los datos proporcionados por las entidades supervisadas, con relación a los eventos de riesgo operativo y pérdidas;
- c. **Comité de Riesgos:** Es el Órgano creado por la entidad supervisada, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del riesgo operativo.

Este Comité está integrado al menos por: un miembro del Directorio u Órgano equivalente, que será quien lo presida, el Gerente General y el responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos. Para el caso del riesgo operativo, a dicho Comité se integrará necesariamente el Gerente de Operaciones o su instancia equivalente, con derecho a voz.

En el caso que la entidad supervisada se constituya como Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), ésta debe establecer una instancia equivalente que cumpla con las responsabilidades y funciones determinadas para este Comité;

- d. **Directorio u Órgano equivalente:** Órgano principal de dirección y administración de las entidades supervisadas, designado por la Junta General de Accionistas o Asamblea General de Socios o Asociados, según corresponda a su naturaleza jurídica;
- e. **Eventos de pérdida:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades supervisadas;
- f. **Evento de riesgo operativo:** Es un incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas;

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. **Factores de riesgo operativo:** Son la fuente, causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo, que pueden o no ocasionar pérdidas a la entidad supervisada, que incluyen a los procesos internos, personas, tecnología de información, eventos externos e infraestructura;
- h. **Gestión del riesgo operativo:** Es el proceso estructurado, consistente y continuo para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar el riesgo operativo al cual la entidad supervisada se encuentra expuesta, en el marco del conjunto de estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y acciones, establecidas por la entidad para este propósito;
- i. **Línea de negocio:** Es una especialización del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad supervisada;
- j. **Perfil de riesgo:** Es la cantidad de riesgo que una entidad supervisada está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y solvencia;
- k. **Pérdida por riesgo operativo:** Es la cuantificación económica del impacto negativo registrado en las cuentas de resultados o en la situación patrimonial de la entidad supervisada que haya sido provocado a consecuencia de cualquier evento de riesgo operativo;
- l. **Plan de contingencia:** Es el documento que contempla procedimientos y acciones que deben entrar en funcionamiento al ocurrir un evento de riesgo operativo;
- m. **Plan de continuidad del negocio:** Es el documento que contempla la logística que debe seguir la entidad supervisada a objeto de restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una paralización o desastre, a causa de un evento de riesgo operativo;
- n. **Proceso:** Es un conjunto de actividades planificadas y estructuradas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, que permite desarrollar con regularidad las operaciones propias de la entidad supervisada;
- o. **Procesos críticos:** Proceso o sistema de información que al dejar de funcionar, afecta la continuidad operativa de la entidad supervisada;
- p. **Riesgo:** Es la contingencia, probabilidad o posibilidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y/o patrimonio de la entidad supervisada;
- q. **Riesgo legal:** Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa vigentes o de relaciones contractuales inadecuadamente instrumentadas, siendo este un componente del riesgo operativo;
- r. **Riesgo operativo:** Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos;
- s. **Riesgo tecnológico:** Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación u otros, siendo éste un componente del riesgo operativo;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- t. **Tipos de evento de pérdida:** Se refiere a los diferentes tipos de eventos de pérdida por riesgo operativo a los cuales se enfrenta la entidad supervisada, que con carácter enunciativo y no limitativo pueden corresponder a: fraudes interno o externo, relaciones labores y seguridad en el puesto de trabajo, clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, incidencias en el negocio y fallos en los sistemas y ejecución, entrega y gestión de procesos;
- u. **Tipo de evento de pérdida por clientes, productos y prácticas empresariales:** Corresponde a fallas negligentes o involuntarias en las obligaciones que la entidad supervisada tiene frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto;
- v. **Tipo de evento de pérdida por daños a activos materiales:** Son eventos de pérdida derivados de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad supervisada;
- w. **Tipo de evento de pérdida por ejecución, entrega y gestión de procesos:** Es aquel que se deriva de errores en la ejecución de operaciones, entrega o en la gestión de procesos en la entidad supervisada;
- x. **Tipo de evento de pérdida por fraude externo:** Son eventos de pérdida que se derivan de actos realizados por terceros con el fin de defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias;
- y. **Tipo de evento de pérdida por fraude interno:** Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero;
- z. **Tipo de evento de pérdida por incidencias en el negocio y fallos en los sistemas:** Son eventos de pérdida derivados de interrupciones en el negocio e incidentes que se originan por fallos en hardware, software y las telecomunicaciones de la entidad supervisada;
- aa. **Tipo de evento de pérdida por relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** Corresponde a eventos de pérdida derivados de actos incompatibles con la legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo;
- bb. **Unidad de Gestión de Riesgos:** Es un órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos que enfrenta la entidad supervisada. Esta unidad debe ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades;

Su tamaño y ámbito deberán estar en relación con el tamaño y la estructura de la entidad y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Implementación de la gestión del riesgo operativo) La entidad supervisada es responsable de administrar su riesgo operativo, a cuyo efecto debe contar con procesos formales para su gestión que le permitan identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar las exposiciones de riesgo que está asumiendo.

El proceso de gestión del riesgo operativo, debe considerar la exposición de la entidad supervisada a los riesgos legal y tecnológico. En este último caso se deben considerar en lo que corresponda las disposiciones establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información](#) contenido en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

La administración del riesgo operativo, implica que la entidad supervisada debe definir su perfil de riesgo, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones.

El conjunto de políticas, procedimientos y acciones que constituyen un sistema para la gestión del riesgo operativo, deben ser revisados y actualizados permanentemente. Este sistema debe formar parte de la estrategia institucional de la entidad supervisada.

Artículo 2º - (Principios para la gestión del riesgo operativo) La entidad supervisada, en la implementación de la gestión del riesgo operativo, debe observar mínimamente los siguientes principios:

- a. Contar con una estrategia formal para la gestión del riesgo operativo, desarrollada a partir de la estrategia general de la entidad supervisada que responda a su modelo de negocios;
- b. Establecer una estructura organizativa con una clara segregación de funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad supervisada, que facilite la gestión del riesgo operativo y evite posibles conflictos de interés;
- c. Desarrollar políticas, procedimientos y herramientas adecuadas a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad supervisada, que apoyen la gestión de riesgo operativo;
- d. Actualizar oportunamente el proceso de gestión del riesgo operativo en respuesta a los cambios en el entorno, modelo de negocios y/o el perfil de riesgo de la entidad supervisada;
- e. Promover una cultura de gestión del riesgo operativo al interior de la entidad supervisada;
- f. Implementar sistemas de información que permitan la divulgación del riesgo operativo al cual se encuentra expuesta la entidad supervisada, a las instancias que correspondan;
- g. Priorizar la implementación de acciones preventivas, antes que correctivas;
- h. Identificar y evaluar el riesgo operativo inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas;
- i. Instaurar un proceso para el seguimiento regular de los perfiles de riesgo operativo y de su exposición a pérdidas;

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- j. Implementar planes de contingencia y de continuidad del negocio a fin de garantizar su capacidad de operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de interrupción del negocio;

Artículo 3° - (Etapas del proceso de gestión del riesgo operativo) La entidad supervisada para la gestión del riesgo operativo, debe observar las seis etapas comprendidas en el [Artículo 3°](#), [Sección 2 de las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos](#) contenidas en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

Artículo 4° - (Factores de riesgo operativo) La entidad supervisada, en la ejecución de sus operaciones y prestación de servicios tiene que considerar la existencia de fuentes de riesgo operativo, sobre las cuales debe:

- a. Gestionar apropiadamente el riesgo de incurrir en pérdidas financieras que se asocian a la implementación de procesos internos, como consecuencia del diseño inapropiado de los procesos o por políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes, que puedan derivar en la ejecución deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos;
- b. Evaluar la posibilidad de sufrir pérdidas financieras relacionadas con el personal, derivadas de un ambiente laboral desfavorable, la falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, inadecuada capacitación de funcionarios o actitudes y comportamientos inapropiados de éstos (negligencia, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros);
- c. Administrar los riesgos vinculados a la tecnología de información, que se relacionan entre otros con, fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas, compatibilidad e integración de los mismos, los problemas de calidad de la información, la inadecuada inversión en tecnología y las fallas en la adecuación a los objetivos del negocio.

A tal efecto la entidad supervisada debe considerar en lo correspondiente las disposiciones establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información](#) contenidas en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#);

- d. Gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la entidad supervisada, que puedan alterar el desarrollo de sus actividades (fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros factores);
- e. Administrar los elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización diferentes a aquellos de carácter tecnológico, que entre otros pueden incluir edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

Artículo 5° - (Inventario de procesos) La entidad supervisada en la gestión del riesgo operativo que lleva adelante, debe realizar un inventario de procesos, determinando aquellos considerados como críticos. Dicho inventario tiene que contener mínimamente la siguiente información:

- a. Denominación del proceso;
- b. La periodicidad de su ejecución;
- c. Nivel de automatización;
- d. Grado de descentralización;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- e. Responsables de su ejecución, revisión y aprobación;
- f. Documentación de entrada y de salida del proceso;
- g. Productos y servicios que genera el proceso;
- h. Su clasificación como proceso crítico o no.

La entidad supervisada con base en el inventario realizado, debe efectuar un análisis y evaluación de los procesos determinados, a efectos de establecer la posible existencia de debilidades en los mismos y adoptar las medidas oportunas, tendientes a reducir el riesgo operativo al que se encuentran expuestos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Establecimiento de políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente que sean concordantes con su Plan Estratégico y que respondan en todo momento a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que caracterizan su modelo de negocios y el perfil de riesgo que está asumiendo, logrando un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

Estas políticas deben contemplar mínimamente, los objetivos y lineamientos para las diferentes etapas del proceso de gestión del riesgo operativo, la clasificación y tratamiento de los eventos de riesgo operativo, la identificación de procesos críticos, la definición de líneas de negocios y el establecimiento del nivel de riesgo que la entidad supervisada está dispuesta a asumir, que puede expresarse a través de límites internos, u otros.

Artículo 2º - (Determinación del perfil de riesgo) Los criterios, metodologías y técnicas para la cuantificación del riesgo operativo, que consideren la complejidad de las operaciones y los niveles de riesgo asumidos, que le permita a la entidad supervisada establecer su perfil de riesgo, deben ser formalmente establecidos en un documento específico y enmarcarse en sus políticas.

Artículo 3º - (Simulación de escenarios) Las políticas deben reflejar un manejo prudente por lo cual deben incorporar el análisis de distintos escenarios alternativos, así como el establecimiento de márgenes con relación a los niveles de exposición definidos para el riesgo, mismos que le permitan a la entidad supervisada adoptar acciones oportunas, tendientes a evitar incumplimientos y/o le garanticen la continuidad de sus operaciones.

Los estudios documentados que respalden la construcción de los diferentes escenarios, deben reflejar las variables y supuestos utilizados por la entidad supervisada en su construcción y éstos a su vez deben ser el insumo para la elaboración de los planes de contingencia de acuerdo al tipo de riesgo que se analice. Dichos estudios deben permanecer a disposición de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#).

Artículo 4º - (Tratamiento de excepciones) La entidad supervisada, que producto de un análisis decida establecer un tratamiento de excepciones a sus políticas internas, debe especificar en el respectivo documento, mínimamente las condiciones, situaciones o factores que pueden ser considerados, para dar curso a las mismas, estableciendo un tiempo razonable para subsanar las desviaciones temporales acontecidas, mismas que no deben tener un carácter recurrente. Dichas excepciones no pueden estar relacionadas con el cumplimiento del marco normativo y legal vigente.

Artículo 5º - (Procesamiento de la información) Las políticas deben establecer la utilización de los sistemas informáticos que propicien un adecuado procesamiento de la información para la gestión del riesgo operativo, contemplando medidas de seguridad y planes de contingencia que protejan la información de acuerdo con las disposiciones establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información](#) contenidas en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#) según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 6° - (Planes de contingencia y de continuidad del negocio) La entidad supervisada, en concordancia con sus estrategias y políticas debe desarrollar planes de contingencia y de continuidad del negocio que aseguren su capacidad de operar y limiten sus pérdidas ante la ocurrencia de eventos de riesgo operativo.

Los planes de contingencia y de continuidad del negocio, deben detallar mínimamente los procesos críticos que fueron identificados por la entidad supervisada, incluidos aquellos que se encuentran tercerizados. Asimismo, deben establecer los mecanismos necesarios que permitan asegurar una rápida, efectiva y ordenada respuesta a los eventos de riesgo operativo.

En el caso de los eventos de riesgo operativo asociados a factores tecnológicos, la entidad supervisada debe considerar, según corresponda, las disposiciones establecidas en la [Sección 10 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información](#) contenido en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

La entidad supervisada debe asegurarse permanentemente que el plan de contingencias y de continuidad del negocio son efectivos, para lo cual la Unidad de Gestión de Riesgos debe realizar las pruebas necesarias y remitir informes al Comité de Riesgos, Directorio u Órgano equivalente y a la Alta Gerencia sobre los resultados de dichas pruebas.

Artículo 7° - (Desarrollo de procedimientos) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar procedimientos formales para la gestión del riesgo operativo, que estén en concordancia con las estrategias, principios y políticas, establecidos para este fin. Estos procesos deben guardar estrecha relación con la estructura organizacional, funciones y responsabilidades de las áreas involucradas en la gestión del riesgo operativo.

Los procedimientos desarrollados deben servir de soporte funcional para la gestión del riesgo operativo y ser periódicamente verificados en cuanto a su eficiencia, a fin de justificar actualizaciones o mejoras según demanden sus necesidades y/o se generen cambios en las estrategias y/o políticas de la entidad supervisada.

Las metodologías y herramientas establecidas por la entidad supervisada, deben formar parte de los procedimientos que desarrolla para gestionar su exposición al riesgo operativo.

Artículo 8° - (Nuevos productos y servicios financieros) La entidad supervisada, en el marco de lo establecido en el [Artículo 453 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#), para la creación de nuevos productos y servicios financieros, debe considerar los riesgos operativos que se encuentran asociados a la sofisticación de los servicios financieros, modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, así como la incursión en nuevos mercados e innovaciones financieras.

En el desarrollo y aprobación de nuevos productos y servicios financieros, la entidad supervisada debe establecer las estrategias de cobertura de riesgos necesarias, el proceso de registro y dinámica contable, valorización y aprobación en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos para tal fin.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Estructura organizacional) Para la gestión del riesgo operativo, las entidades supervisadas deben establecer una adecuada estructura organizacional que delimite claramente las obligaciones, funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación entre las áreas involucradas en la gestión del riesgo operativo y las áreas de monitoreo y control del riesgo, las cuales deben estar adecuadamente segregadas.

A fin de evitar posibles conflictos de interés que puedan afectar el desempeño de las funciones de la gestión del riesgo operativo, debe existir independencia, entre las unidades de negocios y operativas, con las que administran el riesgo. Asimismo, el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones dentro del proceso de la gestión del riesgo operativo.

Todos estos aspectos deben estar contemplados en un manual de organización y funciones.

Artículo 2º - (Responsabilidades y funciones del Directorio u Órgano Equivalente) El Directorio u Órgano equivalente, de la entidad supervisada, es responsable de la gestión del riesgo operativo, debiendo en consecuencia cumplir, al menos las siguientes tareas:

- a. Aprobar, revisar, actualizar y realizar seguimiento a las estrategias, políticas y procedimientos para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar la gestión del riesgo operativo;
- b. Asegurar que se establezcan y revisen los procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de la gestión del riesgo operativo;
- c. Conocer los principales riesgos operativos, establecer niveles aceptables de exposición y asegurarse que la gerencia general los cumpla;
- d. Aprobar la estructura organizacional para la gestión del riesgo operativo. Así como sus manuales de organización y funciones y de procedimientos, debiendo asegurar que exista una clara delimitación de líneas de responsabilidad y de funciones de todas las áreas involucradas en la asunción, registro y control del riesgo operativo;
- e. Asegurar que permanentemente se revise la actualización de los manuales de organización y funciones y de procedimientos relacionados con la gestión del riesgo operativo;
- f. Designar a los miembros del Comité de Riesgos;
- g. Conformar dentro de la estructura de la entidad supervisada una Unidad de Gestión de Riesgos y designar al responsable de esta Unidad;
- h. Asegurar que la Unidad de Gestión de Riesgos desarrolle sus funciones con absoluta independencia, para lo cual deberá otorgarle un nivel jerárquico cuando menos equivalente al inmediato nivel ejecutivo después de la gerencia general o asignarle dependencia directa del Directorio u Órgano equivalente;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. Asegurar que el Comité de Riesgos y la Unidad de Gestión de Riesgos implementen y ejecuten, según corresponda, las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operativo;
- j. Asumir una actitud proactiva y preventiva frente a la gestión del riesgo operativo y garantizar la efectividad de los mecanismos de difusión de la cultura orientada a la gestión de los riesgos hacia todos los niveles de la estructura organizacional, para lo cual deberá aprobar planes de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad;
- k. Aprobar la incursión en productos nuevos, operaciones, servicios financieros y actividades, de acuerdo con la estrategia del negocio, las normas legales, estatutarias y las políticas internas;
- l. Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio para la gestión del riesgo operativo, que permitan a la entidad supervisada una reacción eficaz frente a situaciones adversas;
- m. Aprobar el tratamiento de excepciones temporales a sus políticas cuando corresponda;
- n. Asegurar que la entidad supervisada cuente con sistemas de información que permitan una apropiada gestión del riesgo operativo y que los informes periódicos presentados al Directorio u Órgano equivalente y/o alta gerencia reflejen el perfil de riesgo de la entidad;
- o. Aprobar las metodologías de medición de niveles de exposición para el riesgo operativo;
- p. Evaluar el riesgo operativo asumido por la entidad supervisada, la evolución y el perfil del mismo y las necesidades de cobertura que presenten.

Artículo 3º - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General) La Gerencia General de la entidad supervisada es responsable de implementar y velar por el cumplimiento de la gestión del riesgo operativo y de establecer las acciones preventivas o correctivas que correspondan, para lo cual debe realizar mínimamente las siguientes funciones:

- a. Implementar el sistema de gestión del riesgo operativo, aprobado por el Directorio u Órgano equivalente, que debe ser aplicado a todos los productos nuevos y existentes, procesos y sistemas de la entidad supervisada, optimizando la relación riesgo-retorno;
- b. Asegurar la correcta exposición de la información en los registros contables, en el marco de los lineamientos expuestos en el presente Capítulo;
- c. Implementar y velar por el cumplimiento de los manuales de procedimientos, organización y funciones y otros relacionados con la gestión del riesgo operativo y disponer su permanente revisión y actualización;
- d. Establecer programas de capacitación y actualización sobre gestión del riesgo operativo para el personal de la Unidad de Gestión de Riesgos y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen a dicho riesgo;
- e. Asegurar el cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente Capítulo.

Artículo 4º - (Responsabilidades y funciones del Comité de Riesgos) El Comité de Riesgos es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del riesgo operativo y de los límites de exposición a este riesgo.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Este Comité al menos debe cumplir con las siguientes funciones:

- a. Diseñar y proponer para la aprobación del Directorio u Órgano equivalente las estrategias, políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operativo, considerando las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de riesgos;
- b. Analizar y proponer para la aprobación del Directorio u Órgano equivalente los niveles de exposición al riesgo operativo;
- c. Establecer canales de comunicación efectivos entre las áreas involucradas en la asunción, registro y gestión del riesgo operativo;
- d. Informar periódicamente al Directorio u Órgano equivalente y cuando lo considere conveniente, sobre la exposición al riesgo operativo asumido por la entidad supervisada y los efectos negativos que se podrían producir, así como el cumplimiento de las políticas de este riesgo;
- e. Conocer, evaluar y efectuar seguimiento de las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formule la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- f. Informar al Directorio u Órgano equivalente sobre las medidas correctivas implementadas, como efecto de los resultados de las revisiones efectuadas por la Unidad de Auditoría Interna acerca de la gestión del riesgo operativo y/o producto de las observaciones formuladas por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- g. Evaluar y proponer al Directorio u Órgano equivalente, cuando así se analice y determine el tratamiento de excepciones temporales a sus políticas internas, relacionadas con la gestión del riesgo operativo, las que deben contemplar mecanismos de control;
- h. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, mecanismos que aseguren la correcta ejecución de las estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la gestión del riesgo operativo por parte de la gerencia general y las áreas involucradas;
- i. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, sistemas de información gerencial relacionados con la gestión del riesgo operativo, los que deben contemplar reportes de exposición a este riesgo, así como recomendaciones de acciones correctivas si corresponde;
- j. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, planes de contingencia y de continuidad del negocio para hacer frente al riesgo operativo en situaciones atípicas.

El Comité debe contar con un Manual de organización y funciones, debiendo las determinaciones adoptadas en las reuniones de este Comité constar en un Libro de Actas, el cual deberá permanecer a disposición de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#).

La existencia de este Comité no exime de las responsabilidades que, en el proceso de medición, evaluación y control de los riesgos, tienen el Directorio u Órgano equivalente, la Gerencia General y demás personeros de la entidad supervisada.

Artículo 5º - (Responsabilidades y funciones de la Unidad de Gestión de Riesgos) Esta Unidad es responsable de identificar, medir, monitorear, mitigar, controlar y divulgar el riesgo operativo que enfrenta la entidad supervisada.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Esta Unidad mínimamente debe cumplir las siguientes funciones:

- a. Informar al Comité de Riesgos y a las áreas de decisión correspondientes sobre el grado de exposición al riesgo operativo, así como de su administración, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos;
- b. Desarrollar manuales de procedimientos que contemplen las seis etapas de la gestión del riesgo operativo;
- c. Elaborar con eficiencia y oportunidad los requerimientos de información de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- d. Coordinar con las áreas operativas y administrativas en lo referente a la correcta identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación del riesgo operativo asumido por la entidad supervisada;
- e. Difundir la cultura de gestión del riesgo operativo en toda la estructura organizacional de la entidad supervisada, estableciendo un lenguaje común basado en las definiciones del presente Capítulo;
- f. Apoyar al Comité de Riesgos en el diseño y desarrollo de políticas para la gestión del riesgo operativo, de acuerdo con los lineamientos que fije el Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada;
- g. Elaborar y someter a consideración del Comité de Riesgos las metodologías a ser utilizadas en las diferentes etapas del proceso de gestión del riesgo operativo;
- h. Realizar las pruebas necesarias a los planes de contingencias y de continuidad del negocio y remitir al Directorio u Órgano equivalente a través del Comité de Riesgos un informe que contenga el resultado de dichas pruebas;
- i. Investigar, documentar y evaluar las causas que originan desviaciones a las políticas internas, e identificar si éstas se presentan en forma recurrente, debiendo informar de manera oportuna sus resultados al Comité de Riesgos;
- j. Diseñar y someter a consideración del Comité de Riesgos un sistema de información gerencial para uso interno de la entidad supervisada, que refleje su perfil de riesgo;
- k. Proporcionar al Comité de Riesgos, Gerente General, gerentes de las áreas de negocios y demás instancias pertinentes, la evolución histórica de los niveles de exposición al riesgo operativo asumidos por la entidad supervisada;
- l. Establecer un Plan de Trabajo para revisiones anuales y evaluaciones más frecuentes de las políticas y procedimientos a fin de que las mismas respondan a su evolución y modelo de negocios;
- m. Verificar que el inventario de procesos se encuentre actualizado y señalar la existencia de procesos críticos en los cuales se hubiesen identificado debilidades.

Artículo 6° - (Requisitos de los integrantes del Comité de Riesgos y de la Unidad de Gestión de Riesgos) Los integrantes del Comité de Riesgos, así como los funcionarios de la Unidad de Gestión de Riesgos, deben contar con formación profesional, conocimientos y experiencia que les permitan el apropiado cumplimiento de sus funciones.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

No podrán ser integrantes de estos órganos quienes estén incluidos en alguna situación que generen conflicto de interés o que limite su independencia.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Categorización de eventos de riesgo operativo) La entidad supervisada como parte de la gestión del riesgo operativo que realiza, debe efectuar la clasificación de los eventos sujetos a este riesgo, considerando a tal efecto los siguientes criterios:

- a. Eventos de riesgo operativo que generan pérdidas y afectan el Estado de Ganancias y Pérdidas;
- b. Eventos de riesgo operativo que generan pérdidas y no afectan el Estado de Ganancias y Pérdidas;
- c. Eventos de riesgo operativo que no generan pérdidas y no afectan el Estado de Ganancias y Pérdidas.

Artículo 2º - (Eventos de pérdida) La entidad supervisada a efectos de establecer el origen de la pérdida generada por eventos de riesgo operativo debe agrupar los mismos de acuerdo a los siguientes tipos:

- a. Clientes, productos y prácticas empresariales;
- b. Daños a activos materiales;
- c. Ejecución, entrega y gestión de procesos;
- d. Fraude externo;
- e. Fraude interno;
- f. Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas;
- g. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

El historial de eventos de pérdidas por riesgo operativo debe estar debidamente documentado, por la entidad supervisada.

Artículo 3º - (Líneas de negocios) La entidad supervisada debe contar con un detalle de los procesos que se encuentran agrupados en cada línea de negocio determinada, de acuerdo a sus políticas, a efectos de realizar el registro de eventos de riesgo operativo. La asignación de los procesos debe considerar mínimamente lo siguiente:

- a. Todos los procesos deben estar asignados entre las líneas de negocios definidas por la entidad supervisada;
- b. Cada proceso debe estar asociado a una sola línea de negocio;
- c. Cuando un proceso apoye a más de una línea de negocio la entidad supervisada debe establecer criterios formales de asignación.

Artículo 4º - (Clasificación de eventos en líneas de negocio) Para el registro de eventos de riesgo operativo y de pérdida en relación a una línea de negocio la entidad supervisada debe considerar los siguientes criterios:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Los eventos de riesgo operativo se registran en la línea de negocio que corresponde a la actividad principal, a la cual se asocian;
- b. Los eventos de pérdida que involucren a más de una línea de negocio, deben ser reportados en aquella línea que se vea más afectada con la pérdida producida;
- c. Cuando un evento de pérdida afecte a más de una línea de negocio en la misma proporción, se debe asignar el valor de la pérdida que corresponde a cada línea de negocio involucrada.

Artículo 5º - (Base de datos de eventos y pérdidas) La entidad supervisada debe mantener una base de datos histórica de eventos de riesgo operativo, que considere los criterios establecidos en el [Artículo 4º, Sección 2](#) del presente Capítulo y en los [Artículos 1º, 2º, 3º y 4º](#) precedentes.

Para la construcción del registro de eventos de riesgo operativo, la entidad supervisada debe utilizar los campos descritos en el [Anexo 1](#), sin embargo, podrá adicionar otros que considere relevantes.

La citada base de datos debe ser reportada a la “Central de Información de Riesgo Operativo”, de esta [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#), en el marco de lo dispuesto en el [Artículo 480 de la Ley 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#).

Artículo 6º - (Seguimiento de eventos de riesgo operativo) La entidad supervisada, con base en el registro de eventos de riesgo operativo debe adoptar medidas correctivas oportunas tendientes a asegurar una rápida, efectiva y ordenada respuesta a los mismos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Sistemas de información) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de divulgación que le permitan una adecuada gestión del riesgo operativo.

Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias y de acuerdo con sus políticas para el tratamiento de la información, deben hacer seguimiento sistemático de las exposiciones del riesgo operativo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información.

Estos sistemas mantendrán información suficiente para apoyar los procesos de toma de decisiones, que permita la generación de informes permanentes, oportunos, objetivos, relevantes, consistentes y dirigidos a los correspondientes niveles de la administración.

Los sistemas de información deben contar con información histórica que asegure una revisión periódica, continua y objetiva de su perfil de riesgo, así como de la existencia de eventuales excepciones si corresponde.

Artículo 2º - (Reportes de información) La entidad supervisada a través de su sistema de información debe desarrollar e implementar informes y reportes efectivos, comprensivos y oportunos que le permitan una eficiente gestión del riesgo operativo, los cuales deben considerar las diferentes instancias y áreas involucradas en la administración del mismo, así como la frecuencia que deben tener los reportes diseñados.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: ROL DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

Artículo Único - (Control Interno) La Unidad de Auditoría Interna es un elemento clave en la gestión del riesgo operativo, debiendo, minimamente, cumplir con las siguientes funciones:

- a. Verificar que tanto las áreas comerciales, operativas y financieras como la Unidad de Gestión de Riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, para la gestión del riesgo operativo;
- b. Verificar que el personal involucrado en la administración del riesgo operativo entienda completamente las políticas y que tenga la experiencia requerida para tomar decisiones efectivas y consistentes con dichas políticas;
- c. Verificar el correcto registro de la información utilizada para monitorear y controlar este riesgo, así como el registro de la base de datos de eventos de riesgo operativo;
- d. Realizar una revisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades encomendadas a la Unidad de Gestión de Riesgos;
- e. Elevar informes al Directorio u Órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia según corresponda, acerca de los resultados obtenidos y las recomendaciones sugeridas, derivadas de sus revisiones;
- f. Efectuar seguimiento de las observaciones y/o recomendaciones emitidas a las diferentes áreas y comunicar los resultados obtenidos al Directorio u Órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia según corresponda.

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 8: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1º - (Responsabilidad) Es responsabilidad del Gerente General de la entidad supervisada, el cumplimiento y difusión interna del presente Capítulo.

Artículo 2º - (Sanciones) El incumplimiento o inobservancia a la presente norma dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º- (Plazo de adecuación) La entidad supervisada, debe adecuar, hasta el 31 de diciembre de 2014, sus estrategias, políticas, procedimientos, manuales, estructura organizativa y sistemas de información, de acuerdo a lo dispuesto en el presente Capítulo.

Artículo 2º- (Reporte de líneas de negocios) A efectos de iniciar la fase de reporte de información a la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#), la entidad supervisada debe remitir hasta el 30 de enero de 2015, el detalle de líneas de negocios y procesos asociadas a las mismas, que fueron identificados en el marco de lo establecido en el [Artículo 3º, Sección 5](#) de la presente norma.

Artículo 3º- (Central de información de riesgo operativo) Una vez cumplidas las disposiciones transitorias señaladas en los artículos precedentes, la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) comunicará a las entidades supervisadas los lineamientos y la fecha a partir de la cual, deben iniciar el reporte de la información de la base de datos de eventos y pérdidas a la CIRO, señalada en el [Artículo 5º, Sección 5](#), del presente Capítulo.