

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERA**  
**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACION PARA ANTIGUOS**  
**ESTUDIANTES NO GRADUADOS**  
**MODALIDAD ACTUALIZACION**

**Trabajo Informe presentado para la obtención del grado de**  
**Licenciatura**

**POR: ANDREA AVELINA MENDOZA CARVAJAL**

**LA PAZ- BOLIVIA**

**Noviembre de 2016**

# INDICE

CAPITULO I .....	1
<b>RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERAS .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 ASPECTOS METODOLOGICOS DE ANALISIS .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.6 CONCLUSIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.7 NIVEL DE INVESTIGACION .....</b>	<b>5</b>
CAPITULO II .....	6
MARCO PRÁCTICO .....	6
<b>EL RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERAS.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 CONCEPTOS DE RIESGOS FINANCIERO SEGÚN ASFI.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1 RIESGO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.2 RIESGO DE CRÉDITO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3 RIESGO DE LIQUIDEZ.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.4 RIESGO DE MERCADO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.5 RIESGO DE TASA DE INTERÉS .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.6 RIESGO DE TIPO DE CAMBIO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.7 RIESGO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.8 RIESGO LEGAL .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.9 RIESGO OPERATIVO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.10 RIESGO REPUTACIONAL.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 ESTANDARES NACIONALES .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3.1 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3.2 CIRCULAR ASFI/207/2013 .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 ESTANDARES INTERNACIONALES .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.1 COMITÉ DE SUPERVISION BANCARIA DE BASILEA.....</b>	<b>13</b>

<b>2.4.2 ESTRUCTURA BÁSICA DEL NUEVO ACUERDO</b> .....	18
<b>2.4.2.1 Pilar I: Requerimientos de Capital</b> .....	19
<b>2.4.2.2 Pilar II: Proceso de Supervisión</b> .....	20
<b>2.4.2.3 Pilar III: Divulgación de la Información</b> .....	23
<b>2.5 COSO Y LOS NUEVOS ENFOQUES DE LA EVALUACION DE RIESGO</b> .....	24
<b>2.6 LA NORMA AS / NZS 4360</b> .....	32
<b>2.7 ISO 31000 GESTION DE RIESGO</b> .....	35
<b>2.8 GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO</b> .....	37
<b>2.8.1 LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS</b> .....	37
<b>CAPITULO III</b> .....	48
<b>CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	49
<b>ANEXOS</b>	

# **RESUMEN**

## **RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERAS**

Este trabajo tiene como objetivo recopilar los contenidos principales señalados en los acuerdos de Basilea II sobre el riesgo operativo en entidades financieras, COSO I y II los nuevos enfoques de la evaluación de riesgo, AS/NZS 4360 pautas generales a las organizaciones que desean gestionar el riesgo , ISO 31600 gestión de riesgo.

Intentando de esa manera realizar un aporte sobre los tipos de riesgo en entidades financieras y en específico el riesgo operativo.

En primer lugar el tema se aborda de manera general, desde una perspectiva amplia, para luego introducirnos al caso Boliviano mediante la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, que determina: “Las entidades financiera estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras .Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano” reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El trabajo contiene información descriptiva del acuerdo, estructura y contenidos principales dentro de la banca mundial respecto a las normativas de Basilea II, COSO I y II, los estándares ISO 31000, AS/NZS 4360.

Las entidades financieras deben implementar un marco para gestionar el riesgo operacional como una disciplina integral y separada de los restantes riesgos, el cual debe ser proporcional a las dimensiones de la entidad y a la complejidad de sus operatorias y adecuado a su perfil de riesgo.

En nuestro país la Ley de Servicios Financieros 393 y Circular ASFI/207/2013 Directrices Básicas para la Gestión de Riesgo Operativo, estable que a partir del 31 de diciembre 2014 las entidades de intermediación financiera se adecuen a estas directrices.

## CAPITULO I

### **RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERAS**

#### **1.1 INTRODUCCION**

Se debe reconocer que el riesgo operacional no es un hecho reciente .Lo que si puede considerarse reciente es la adaptación de la gestión de este riesgo por una gran cantidad de instituciones financieras a nivel mundial por lo que se preguntaría:

*¿Qué ha sucedido en los últimos años para que la gestión de riesgo operacional haya cobrado tanto interés?*

Una de las respuestas a esta interrogante podría ser debido a las grandes pérdidas financieras que han impactado negativamente el patrimonio y la reputación de algunas instituciones financieras consideradas de primera línea en el mundo, en su momento. Algunos de los casos más difundidos son:

- 1995 Banco Barings (Londres), con pérdidas operativas cercanas a los USD 80 millones, fundado en 1762.
- 1995 Daiwa Bank (Japón), con pérdidas operativas de USD 1.000 millones.
- 1996 Sumitomo Bank (Japón), con pérdidas por riesgo operacional de USD 2.600 millones
- 2002 Allied Irish Bank (Alianza Bancaria Irlandesa), cuyos problemas por riesgo operacional ocasionaron pérdidas por aproximadamente SD 700 millones.
- 2003 Baninter (Banco Intercontinental), el mayor banco de la República Dominicana que sufrió severos efectos por fallas operacionales hasta su

caída, produciendo una crisis financiera de alto impacto en la economía del país.

Ante esta realidad, los organismos reguladores de las instituciones financieras, a nivel mundial, incorporaron en sus criterios de vigilancia una revisión de la administración del riesgo que realizan las instituciones financieras. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea promueve la implantación de toda una infraestructura en las instituciones financieras para gestionar los riesgos, basados en herramientas y modelos avanzados para la cuantificación de las pérdidas operacionales y la asignación del capital según el riesgo asumido.

En el caso Boliviano, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, determina qué; “Las entidades financiera estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras .Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano” reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La Ley de Servicios Financieros 393 señala que las entidades de intermediación financiera deberán implementar sistemas, metodologías y herramientas de gestión integral de riesgos.

La Resolución ASFI No. 798/2013 señala que el Principio 15 “Riesgo Operacional” contenido en el documento “Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz”, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, señala que los supervisores deben tener constancia de que los bancos cuentan con políticas y procesos de gestión de riesgos para identificar, evaluar, vigilar y controlar/mitigar el riesgo operacional.

Dicha Resolución, resuelve establecer que las entidades comprendidas dentro el ámbito de aplicación de las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo (Circular ASFI207/2013), se adecuen a estas hasta el 31 de diciembre de 2014.

El presente ensayo contiene una compilación de conceptos, normas, da énfasis al marco conceptual, teórico y legal, se realiza una revisión de la reseña histórica de los estándares internacionales.

## **1.2 ASPECTOS METODOLOGICOS DE ANALISIS**

La base de la metodología es la recopilación de normas nacionales e internacionales, base con la que implementan la gestión integral de riesgo las entidades financieras.

- Postulados y lineamientos expuestos en el texto de Basilea II
- Marco de control interno Basado en riesgo (informe COSO II ERM).
- Estándar australiano para administración de riesgos AS/NZS 4360:1999
- Ley de Servicios Financieros 393
- Normas la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Definir el riesgo operativo en entidades financieras para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conceptualizar los tipos de riesgos en una entidad financiera, para describir la importancia en ellas.

- Recopilar y exponer los aspectos teóricos relacionados con la gestión de riesgos operacional de acuerdo a estándares internacionales y normas nacionales.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La recolección de datos en este ensayo busca el conocimiento de la teoría de la gestión de riesgo, los lineamientos emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Basilea II), el modelo ERM-COSO (Marco de Control Interno Organizacional basado en el riesgo y otros modelos de gestión de riesgo como la Norma ISO 31000

“Gestión de Riesgo”; la Norma NS/NZS 4360:2004 Estándar Australiano de Administración de Riesgo y la Normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero donde señala las directrices para el riesgo operacional.

#### **1.5 ALCANCE**

El presente trabajo da a conocer conceptualmente acerca de la teoría de la gestión de riesgo operativo en entidades financieras de nuestro país, tomando en cuenta para ello a los lineamientos de Basilea, COSO, la Norma ISO 31000, estándares australianos y las normativas del sistema financiero boliviano.

#### **1.6 CONCLUSIÓN**

En los últimos años hemos visto cómo la preocupación por el riesgo operacional, que hasta hace poco tiempo era considerado un riesgo secundario en la banca, ha ido creciendo progresivamente. Por una parte, las entidades y los supervisores perciben que la exposición a este riesgo se ha intensificado a medida que el sector financiero ha ido evolucionando. Factores decisivos en esta tendencia han sido la mejora de las tecnologías, el desarrollo de nuevas técnicas de mitigación de riesgos y la creciente globalización y complejidad del sistema financiero. Por otra parte, la industria



bancaria se ha visto cada vez más interesada en la medición de este riesgo, motivada por la necesidad de mejorar sus ratios de eficiencia y racionalizar la asignación de capital entre las diferentes unidades de negocio.

La Ley de Servicios Financieros (393), establece Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo que deben aplicar las entidades de intermediación financiera, a partir del 2015.

## **1.7 NIVEL DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación aplicado en este trabajo se basa en el estudio de tipo explicativo y los instrumentos que permitirá realizar es:

### **Estudio explicativo**

Los estudios explicativos van más allá de conceptos o fenómenos, están dirigidos a responder a las causas de los efectos físicos o sociales. En este ensayo se enfocará como estudio explicativo para responder las causas de los modelos de gestión de riesgo de las entidades financieras en nuestro medio.

Esto permitirá la aplicación de la forma, metodología y proceso de implementación de la gestión de riesgo operativo en entidades financieras

### **Bibliográfico**

Se sustentó la base teórica de la investigación, mediante consultas a textos revistas, apuntes, documentos varios, así como también fuentes informáticas e internet.

## **CAPITULO II**

### **MARCO PRÁCTICO**

#### **EL RIESGO OPERATIVO EN ENTIDADES FINANCIERAS**

##### **2.1 ANTECEDENTES**

La globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de los servicios financieros, la continua modernización de la tecnología y las comunicaciones, están haciendo cada vez más diversas y complejas las actividades de intermediación financieras y por lo tanto sus perfiles de riesgo. El desarrollo de las prácticas bancarias sugiere que, aparte del riesgo de crédito, riesgo de tasa de interés y riesgo de mercado, debe considerarse el riesgo operativo. Al respecto y sobre el particular, existe un número creciente de organizaciones que ha llegado a la conclusión de que un programa de gestión de los Riesgos de Operación facilita la seguridad y solidez bancaria, y por lo tanto, se realizaron avances para tratar el riesgo operativo como una categoría de riesgo distinta, similar al caso del riesgo de crédito y riesgo de mercado de acuerdo a los lineamientos de Basilea que son adoptados por el sistema financiero mundial. En el pasado, los bancos dependían para gestionar los riesgos de operación casi exclusivamente de mecanismos de control interno al interior de las líneas de negocio, complementadas por la función de auditoría interna y /o externa, que si bien siguen siendo importantes; sin embargo, últimamente se ha generado la aparición de estructuras y procesos específicos con la finalidad de gestionar el riesgo operativo.

Debido a que la actividad financiera, por su naturaleza, está expuesta a fraudes o fallas y errores en el procesamiento operativo de las transacciones, este riesgo se ha convertido en una función estratégica clave de las Entidades de Intermediación Financiera, que debería tener un enfoque preventivo.

Las mejores prácticas internacionales establecen que la gestión del riesgo operativo debe guardar la misma rigurosidad que la gestión de los otros riesgos. Su contenido toma en cuenta algunos de los planteamientos propuestos por el Comité de Basilea, en dos importantes documentos: “Nuevo Acuerdo de Capital” y “Sanas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo”. En ambos, el Comité de Basilea establece los parámetros que deben considerar las Entidades de Intermediación Financiera para el diseño e implementación de un sistema de gestión del riesgo operativo.

En Bolivia la administración del Riesgo Operativo dentro del sector financiero es todavía nuevo, pero a partir de diciembre del 2013 la ASFI a través de la Circular ASFI/207/2013 emite Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo y en la Resolución ASFI No. 798/2013 establece que las entidades se adecuen a las mismas hasta el 31 de diciembre del 2014.

## **2.2 CONCEPTOS DE RIESGOS FINANCIERO SEGÚN ASFI**

### **2.2.1 RIESGO**

Es la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y el Patrimonio de una entidad de intermediación financiera.

### **2.2.2 RIESGO DE CRÉDITO**

Es la posibilidad de que una entidad de intermediación financiera incurra en pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte, en operaciones directas, indirectas o de derivados, que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. Esta posibilidad de pérdida puede provenir directamente de un evento de incumplimiento, en cuyo caso la pérdida puede afectar al estado de pérdidas y ganancias de la entidad de intermediación financiera, o del deterioro en la calidad crediticia del prestatario, emisor o contraparte, ocasionando, en este caso, la disminución del valor presente del contrato.

### **2.2.3 RIESGO DE LIQUIDEZ**

Es la contingencia de que una entidad incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.

### **2.2.4 RIESGO DE MERCADO**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de movimientos adversos en los factores de mercado como la tasa de interés, el tipo de cambio y otros precios de instrumentos en los que la entidad ha tomado posiciones dentro o fuera del balance.

### **2.2.5 RIESGO DE TASA DE INTERÉS**

Se entiende por riesgo de tasa de interés la posibilidad de que la EIF incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos de las tasas de interés, sean éstas fijas o variables.

### **2.2.6 RIESGO DE TIPO DE CAMBIO**

Es el posible impacto negativo sobre las utilidades y el patrimonio de la EIF, que podrían ocasionar las variaciones en el tipo de cambio de las monedas con las que opera la entidad. Este impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la EIF en cada una de dichas monedas.

### **2.2.7 RIESGO ESTRATÉGICO**

Posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas, como consecuencia de la incursión de la EIF en negocios o actividades que no son de su competencia. Este riesgo también se presenta cuando las entidades deciden incursionar en nuevos segmentos o líneas de negocios, sin disponer de los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, logísticos, tecnología crediticia, etc.) para gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a esos segmentos o líneas.

### **2.2.8 RIESGO LEGAL**

Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas para la entidad, como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento regular de la EIF, derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones. Constituyen también una fuente de riesgo legal, el incumplimiento de leyes o normativa correspondiente.

### **2.2.9 RIESGO OPERATIVO**

Es el riesgo de sufrir pérdidas como resultado de inadecuados procesos, y/o fallas en las personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición engloba el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo reputacional.

### **2.2.10 RIESGO REPUTACIONAL**

Es la posibilidad de afectación del prestigio de una EIF por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada la EIF en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la misma.

## **2.3 ESTANDARES NACIONALES**

### **2.3.1 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

#### ***TITULO I***

#### ***SECCION III***

#### ***SUPERVICION BASADA EN RIESGOS***

**Artículo 35** (Supervisión Basada en Riesgo) La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI aplicara la supervisión basada en riesgos, para verificar la existencia y funcionamiento de sistemas formalizados de gestión integral de riesgos en las entidades financieras. Para dicho efecto de manera enunciativa no limitativa, deberá:

- a) Evaluar la efectividad de los sistemas de las entidades financieras para gestionar oportunamente los riesgos.
- b) Controlar la eficiencia y efectividad del control oportuno de riesgos inherentes a las actividades financieras que desarrollan las entidades.

#### ***TITULO VI***

#### ***GOBERNABILIDAD Y GESTION DE RIESGOS***

#### ***CAPITULO II***

#### ***GESTION DEL RIESGO OPERATIVO***

**Artículo 453** (Gestión de Riesgo Operativo).

I. Las entidades de intermediación financiera tienen la obligación de implementar mecanismos efectivos de control operativo para evitar situaciones de fraude interno y externo .En el marco de una prudente administración del riesgo operativo, el directorio u órgano equivalente de la entidad aprobara políticas y procedimientos para identificar y controlar los factores que podrían provocar fallas en los procesos operativos, cuyos impactos afectarían negativamente a los objetivos institucionales causándole a la entidad daños y pérdidas económicas.

II. Especial atención merecerán los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, la incursión en nuevos mercados y la innovación financiera, que dan lugar a la creación de nuevos productos y servicios financieros.

### **2.3.2 CIRCULAR ASFI/207/2013**

#### **DIRECTRICES BASICAS PARA LA GESTION DEL RIEGSO OPERATIVO**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero señala el estricto cumplimiento a la Resolución que aprueba y pone en vigencia las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo que consta de 9 secciones cuyo contenido establece principalmente lo siguiente:

1. Aspecto Generales en los que se determinen el objetivo de la norma, el ámbito de la aplicación el cual está dirigido a las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios, con excepción de las casas de cambio, que cuenten con licencia de funcionamiento por ASFI, se detallan definiciones utilizadas en la Directriz.
2. Lineamientos que deben considerar las entidades supervisadas, para la implementación de la Gestión de Riesgo Operativo, en base a principios y etapas establecidas para este proceso. Asimismo se introducen disposiciones referidas a los factores de riesgo operativo a los cuales se encuentran expuestas las entidades supervisadas y la realización de inventario de procesos.
3. Políticas y procedimientos que las entidades supervisadas deben desarrollar, las cuales contemplen aspectos tales como: el perfil de riesgos, simulación de escenarios, tratamientos de excepciones cuando corresponda,

procedimiento de la información, planes de contingencias y de continuidad del negocio.

4. Adicionalmente se incorporan aspectos referidos a la creación de nuevos productos.
5. La estructura organizativa, las funciones y responsabilidades del Directorio u Órgano equivalente, Gerente General, Comité de Riesgos y Unidad de Gestión de Riesgos, así como los requisitos que los integrantes de estas dos últimas instancias deben cumplir respecto a formación profesional y experiencia.
6. El registro de eventos de riesgo operativo, que considere la categorización de los mismos, el establecimiento de eventos de pérdida, líneas de negocio y la clasificación de dichos eventos en las referidas líneas.
7. Los aspectos que deben considerar las entidades supervisadas en cuanto al desarrollo e implementación de sistemas de información y reportes que le permitan una gestión eficiente del riesgo operativo.
8. El rol que la auditoría interna debe cumplir en cuanto a la gestión del riesgo operativo, a través del establecimiento de funciones.
9. Otras disposiciones relacionadas con la responsabilidad en cuanto al cumplimiento y difusión de las Directrices, así como las sanciones derivadas de su incumplimiento e inobservancia.
10. Disposiciones transitorias que establecen el plazo de adecuación para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directriz.



## **2.4 ESTANDARES INTERNACIONALES**

### **2.4.1 COMITÉ DE SUPERVISION BANCARIA DE BASILEA**

#### **EL ACUERDO DE BASILEA II; ESTRUCTURA BASICA DEL NUEVO ACUERDO.**

El acuerdo tiene sus orígenes en el acuerdo de Basilea I, firmado en 1988 aunque entró en vigor en 1992, el cual tuvo una modificación de relevancia en 1996, con el objetivo de incorporar el riesgo de mercado. Se puede indicar que éste fue el cambio que dio origen a la revisión del Acuerdo de Basilea I, que venía siendo aplicado en los bancos de más de 100 países, y por tanto al nacimiento del Acuerdo de Basilea II.

La responsabilidad del desarrollo del acuerdo está en manos de uno de los cuatro más importantes comités establecidos por el Banco de Pagos Internacionales, a lo largo de su historia. Este comité se denomina: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y fue creado en 1974.

La cronología de este acuerdo fija la elaboración de tres documentos consultivos de acuerdo en 1999, 2001 y 2003 respectivamente, antes de llevar a cabo la publicación del documento “Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital” también conocido como “Nuevo acuerdo de Capital” a finales de junio del año 2004. Entrará en vigor para 2007, reemplazando al acuerdo conocido como Basilea I.

Este acuerdo trata de mejorar la gestión de riesgos, fomentar la estabilidad del sistema financiero internacional mediante la determinación de un nivel de recursos propios que esté en función del riesgo asumido y mejorar la transparencia y supervisión interna relativa la gestión de riesgos.

Basilea II define el riesgo operacional como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas internos, o

bien como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo reputacional.

## **Razones por las cuales surge el acuerdo de Basilea II**

Después de una década desde que, el Acuerdo de Capital de Basilea de 1988, estableciera la estructura básica de los requerimientos mínimos de capital, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea trabajó insistentemente en su revisión. Durante este tiempo el conocido coeficiente de solvencia del 8%, que se aplica al riesgo de crédito ponderado, se ha generalizado como criterio de ponderación básico, habiéndose difundido a más de 100 países. Entre sus principales logros se pueden citar el reforzamiento de los niveles de solvencia en el ámbito internacional y la reducción de las desigualdades competitivas, al haber contribuido a “nivelar el campo de juego”, como señalan la mayoría de tratadistas defensores de una regulación de este calibre.

Sin embargo, la creciente complejidad del negocio bancario, junto con la no discriminación de las operaciones generadoras de riesgos distintos, así como los progresos en los sistemas de medición de riesgos de los últimos años, han puesto de manifiesto las debilidades e insuficiencias del modelo Basilea I. El modelo inicial no discriminaba suficientemente los distintos niveles de riesgo de crédito, no incentivaba la utilización de técnicas de reducción del riesgo, posibilitaba el arbitraje regulatorio, debido a la diferencia entre el capital económico y regulatorio y generaba incentivos para invertir en aquellas posiciones que a igualdad de requerimientos de capital, tuviesen un mayor riesgo.

Las modificaciones se iniciaron en el año 1996, con la introducción del riesgo de mercado. Se permitió que los bancos emplearan sus modelos internos de valoración de riesgo, para el cálculo de los requerimientos de capital por el riesgo de mercado de su cartera de negociación y del riesgo de tipo de cambio del balance en su conjunto.

Con el Acuerdo de Basilea II, el Comité de Supervisión Bancaria abandona el Acuerdo de Capitales de 1988 y con ello el método tradicional de calcular los requisitos mínimos de capital, e introduce un concepto de tres pilares que intentan alinear los requisitos regulatorios, con los principios económicos de la administración de riesgo.

Toda empresa se encuentra afecta a una serie de riesgos, como son: riesgo de negocio, riesgo operacional y riesgo financiero. El riesgo de negocio se define como la variabilidad que afecta a los flujos operacionales de la empresa, principalmente basados en las ventas de dicha empresa. El riesgo operacional se relaciona, en cambio, con la estructura de costos y el riesgo financiero se encuentra asociado a la estructura de financiamiento de la empresa.

Una entidad financiera, no se encuentra ajena a ninguno de los riesgos señalados anteriormente y además se ve afectada por una serie de riesgos propios de la actividad financiera, como son: riesgo de crédito o de insolvencia, riesgo de interés, riesgo de liquidez, riesgo de mercado.

De todos los riesgos indicados, como propios de una entidad financiera, uno de los riesgos de mayor relevancia es el riesgo de crédito, vinculado a las líneas de crédito, avales, etc., que asume una entidad y por tanto se deriva de la probabilidad de impago de dichos créditos y por tanto del incumplimiento de la contraparte (clientes de la entidad financiera).

Los beneficios que se esperan obtener de la aplicación de Basilea II repercutirán en un mejor cálculo de riesgos, una convergencia clara entre el capital económico y capital regulatorio de las entidades financieras y una mayor estabilidad en los sistemas financieros internacionales. Este cúmulo de ventajas tropezará, sin embargo, con la aparición de unos costes nuevos derivados del conocimiento e implementación del acuerdo. La aplicación de este acuerdo no estará exenta de un esfuerzo importante por

conocer y adaptarse a sus principios, implicando grandes inversiones en su puesta en marcha y continuidad. Todo ello sobre la base de que será necesario no solo una formación específica del personal involucrado directamente en su aplicación, sino contar con bases de datos históricas, cálculo de riesgos con mucha mayor complejidad y renovación importante en los sistemas de información. No obstante las entidades financieras verán contrarrestado el alto coste a soportar con algunos incentivos previstos.

A pesar de los grandes avances que introduce Basilea II respecto a su antecesor, todavía quedarían cuestiones pendientes de resolver para futuras adaptaciones.

Basilea II ha venido a aportar, en este sentido, un punto de partida básico para el sector y un marco de referencia a la hora de tratar este riesgo.

La interpretación del término riesgo operacional era muy dispar en el sector financiero. Para algunas entidades era un concepto muy amplio, básicamente todo aquello que quedaba fuera del riesgo de crédito o mercado, mientras que para otras era una acepción restringida a fallos operativos o de procesos.

### **Definición Basilea II sobre riesgo operacional**

Una definición consensuada es:

*“Riesgo operacional es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos en los procesos, personal y sistemas internos o bien por causa de eventos externos. Lo que incluye el riesgo legal pero excluye a los riesgos reputacional, estratégico sistemático”*

El Nuevo Acuerdo complementa esta definición con una clasificación más detallada del tipo de eventos de pérdida, que sirve además como guía para delimitar una definición que es en sí muy amplia. Dicha clasificación consta de tres niveles. El primer nivel enumera siete tipos de eventos que tienen la consideración de pérdida por

riesgo operacional y proporciona una definición de los mismos. Las entidades deberán asignar sus datos de pérdidas a cada una de las siguientes categorías:

- **Fraude interno:** Errores intencionados en la información sobre posiciones, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial en beneficio de la cuenta del empleado, y otros.
- **Fraude externo:** atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos, y otros.
- **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** solicitud de indemnizaciones por parte de los empleados, infracción de las normas laborales de seguridad e higiene, organización de actividades laborales, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales, y otros
- **Prácticas con los clientes, productos y negocios:** abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas del banco, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados, etc.
- **Daños a activos materiales:** terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, y otros.
- **Alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas:** fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, y otros.
- **Ejecución, entrega y procesamiento:** errores en la introducción de datos, fallos en la administración del colateral, documentación jurídica incompleta,

concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, litigios con distribuidores, y otros.

El Comité espera sentar las bases para que las entidades comiencen a categorizar sus pérdidas por riesgo operacional de una forma homogénea y poder obtener información comparable en el sector.

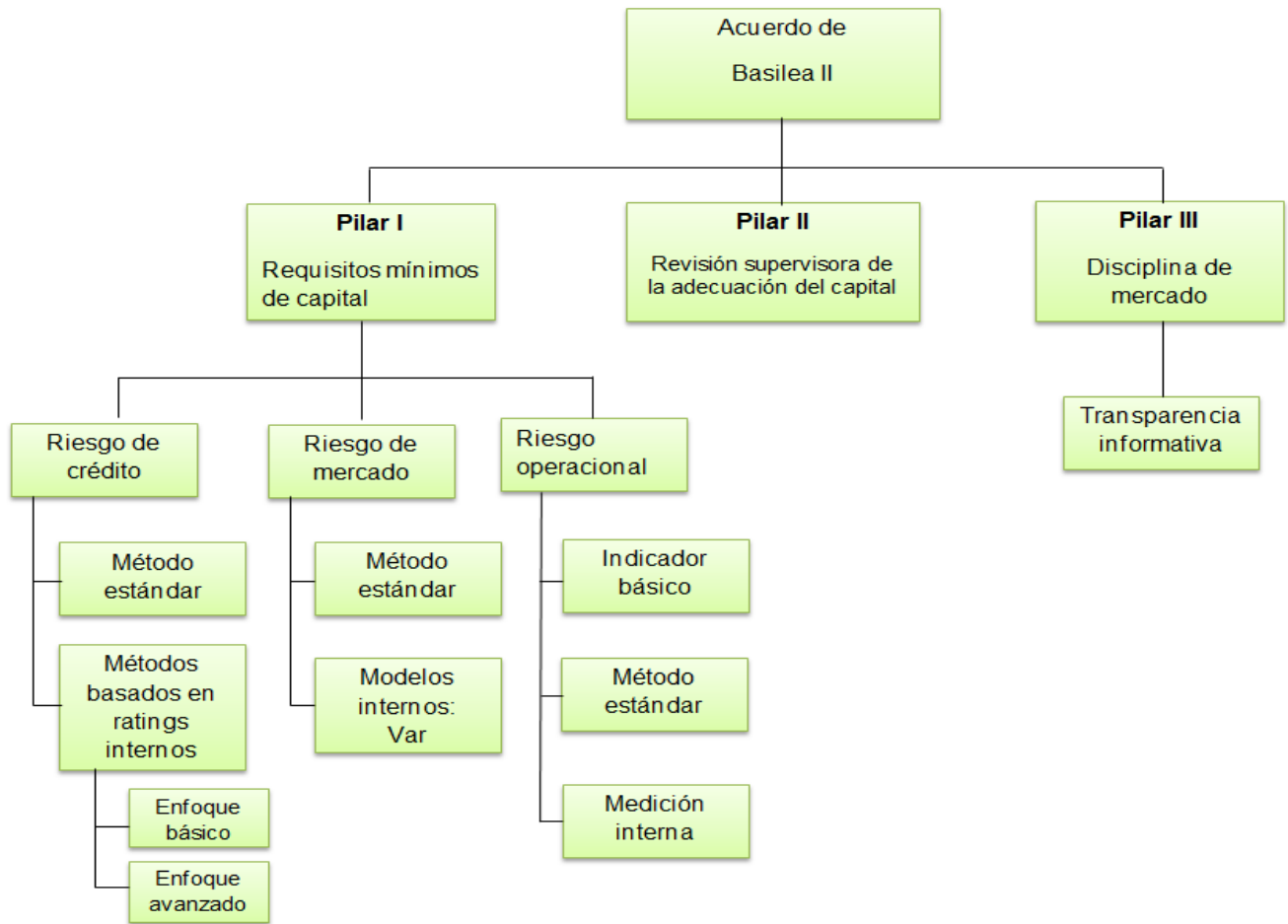
#### **2.4.2 ESTRUCTURA BÁSICA DEL NUEVO ACUERDO.**

La estructura del acuerdo se establece en base a tres pilares fundamentales, como pueden verse representados en el cuadro 1, donde, a su vez, hemos incluido los diferentes métodos de medición de riesgos:

- Pilar I: Establece requisitos mínimos de capital
- Pilar II: Fomenta la labor supervisora tendente al reforzamiento de la evaluación del riesgo y utilización de las herramientas y procedimientos adecuados para la gestión del riesgo.
- Pilar III: Disciplina de mercado. Referida principalmente a la transparencia informativa sobre el riesgo y capital de cada entidad.

Hubo intención de incluir un cuarto pilar, referido a provisiones, pero se descartó debido a las diferentes prácticas contables en cada zona de inserción bancaria

CUADRO 1.-Estructura operativa del acuerdo de Basilea II



#### 2.4.2.1 Pilar I: Requerimientos de Capital

**Riesgo operacional** Se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a falencias en los procesos, el personal y los sistemas internos o a causa de eventos externos. Se incluye en este concepto el riesgo legal, pero no el riesgo estratégico y el de reputación.

Métodos para determinar los requerimientos de capital por riesgo operativo, para su medición, la metodología propone tres diferentes enfoques:

**Método Básico**, Se utiliza un solo indicador para la actividad total del banco. Se realiza con base en el promedio de los últimos tres años del resultado de operación por un ponderador fijo.

**Método Estándar** .Especifica indicadores de acuerdo con la línea de negocio. Se toma en cuenta el promedio de los últimos tres años del resultado de operación por línea de negocio por un ponderador fijo.

**Método de Medición Avanzada**, Requiere de una base de datos histórica para la estimación del requisito de capital. Sistema de medición interna del banco.

#### **2.4.2.2 Pilar II: Proceso de Supervisión**

Define el proceso para la revisión del supervisor de una institución con un marco de administración de riesgo. El objetivo del acuerdo no sólo es garantizar que los bancos posean el capital necesario para cubrir los riesgos de sus actividades, sino que también incentivar a dichas instituciones para que desarrollen y utilicen mejores técnicas de gestión de riesgos en el seguimiento y control de los mismos.

El proceso de examen supervisor reconoce la responsabilidad que recae en la dirección del banco para el desarrollo de un proceso interno de evaluación del capital y para el establecimiento de objetivos de capital que guarden relación con el perfil de riesgo y el entorno de control del banco. El acuerdo señala explícitamente, que la alta dirección de la institución bancaria continúa siendo la responsable de garantizar que la entidad cuenta con un nivel de capital suficiente para cubrir sus riesgos por encima de los requerimientos mínimos básicos.

El Comité de Basilea ha definido cuatro principios básicos del examen supervisor:

**Principio 1:** Los bancos evaluarán, mediante un proceso integral la cuantía de su capital total en función de su perfil de riesgo y con una estrategia para el mantenimiento de sus niveles de capital. El banco tendrá que demostrar que sus



objetivos internos de capital están bien fundamentados y resultan acordes con su perfil general de riesgo y con su actual entorno operativo.

Las cinco características más importantes de un proceso riguroso de supervisión son:

- Vigilancia por parte del consejo de administración y de la alta dirección.
- Evaluación rigurosa del capital
- Evaluación integral de los riesgos
- Seguimiento e información y
- Examen de los controles internos

**Principio 2:** Las autoridades supervisoras deberán evaluar periódicamente los procesos utilizados por los bancos para determinar la suficiencia de capital, la posición de riesgo de la entidad, los niveles de capital resultantes y la calidad del capital mantenido. Los supervisores deberán también examinar los procesos internos de evaluación de la suficiencia de capital. El examen deberá centrarse en:

- Calidad de la gestión
- Control del riesgo

El banco no podrá suponer que los supervisores acaban realizando las funciones correspondientes a la dirección de la entidad.

El examen podrá incluir lo siguiente:

Exámenes o inspecciones in situ en el banco  
Exámenes fuera del banco  
Reuniones con la dirección del banco  
Revisión del trabajo realizado por los auditores externos  
Presentación de informes periódicos.

**Principio 3:** Se espera que los bancos sitúen sus cifras de capital por encima de mínimos establecidos, debido a que deben tratar de cubrir también riesgos por pérdidas inesperadas que no han sido tenidas en cuenta dentro del capital mínimo.

Los requerimientos del Pilar I, incluirán un margen que permita tener en cuenta las incertidumbres relacionadas con este Pilar y que afecten al conjunto del sistema bancario. Las incertidumbres relacionadas con el Pilar II, serán consideradas en el segundo Pilar.

La necesidad de mantener un nivel de capital superior al nivel mínimo, se sustenta en los siguientes razonamientos:

Se prevé que los mínimos del Primer Pilar se establezcan al objeto de alcanzar un nivel de solvencia bancaria en el mercado, que será inferior al nivel de solvencia deseado voluntariamente por muchos bancos.

En el curso habitual de la actividad bancaria, el tiempo y volumen de las actividades comerciales irán cambiando, al igual que los diferentes tipos de exposición al riesgo, lo que provocará fluctuaciones del coeficiente total del banco.

La obtención de capital adicional puede ser bastante costosa para los bancos, especialmente si ha de hacerse con rapidez o en un momento en que las condiciones del mercado sean favorables. Si el nivel de capital cae por debajo de los requerimientos mínimos, el banco puede verse en apuros, ya que podría suponerse que está incumpliendo la legislación vigente y podría desencadenar una actuación correctora no discrecional por parte de los supervisores.

Es posible que algunos riesgos, ya sean específicos a determinados bancos o relativos al conjunto de la economía, no estén contemplados en el Pilar I.

**Principio 4:** La autoridad monetaria del país tratará de impedir que los niveles de capital de cada entidad se sitúen por debajo de los mínimos, lo que haría peligrar la estabilidad no del propio banco sino además la del sistema financiero.

El supervisor podrá adoptar diferentes medidas, siempre que exista la sospecha que un banco puede infringir los principios rectores, antes mencionados. Entre estas medidas se pueden mencionar:

- Intensificar la supervisión del banco.
- Restringir el pago de dividendos.
- Obligar al banco a preparar y aplicar un plan satisfactorio para restablecer la suficiencia de capital.
- Exigir al banco la obtención inmediata de capital adicional.

#### **2.4.2.3 Pilar III: Divulgación de la Información**

Este pilar se considera un aspecto complementario a los 2 pilares anteriores. A través del tercer pilar el Comité de Basilea establece los requerimientos referidos a la disciplina de mercado, mediante el desarrollo de una serie de requisitos de divulgación de la información que permita a los agentes del mercado evaluar la información esencial referida al ámbito de aplicación, el capital, las exposiciones al riesgo y los procesos de evaluación del riesgo. En definitiva se trata de impulsar que los usuarios de la información de las entidades financieras dispongan de información suficiente para valorar adecuadamente las primas de riesgos correspondientes a cada entidad.

### **Requisitos de divulgación:**

- a) Principio general de divulgación: Los bancos deberán contar con una política formal de divulgación sobre sus objetivos y políticas de gestión de riesgo, detallados por cada ámbito de riesgo: de crédito, de mercado, operativo, de tipos de interés, accionarial, etc., incluyendo:

Sus estrategias y procesos. La estructura y organización de la unidad encargada de la gestión de riesgos. El alcance y la naturaleza de los sistemas de transferencia de información y/o medición del riesgo. Las políticas de cobertura y/o protección frente al riesgo y las estrategias y procesos para vigilar la eficacia continua de dichas coberturas.

- b) Ámbito de aplicación: Será aplicado al nivel consolidado superior del grupo bancario al que se aplica el marco regulatorio.
- c) Capital: El banco debe informar respecto a la estructura de capital (términos y condiciones de las principales características de todos los instrumentos de capital) y a la suficiencia de capital (breve resumen de la metodología que utiliza el banco al evaluar si su capital resulta suficiente para cubrir sus operaciones presentes y futuras).
- d) Exposición al riesgo y su evaluación: Se debe exponer respecto a los riesgos y las técnicas utilizadas con objetivo de identificar, medir, vigilar y controlar dichos riesgos.

## **2.5 COSO Y LOS NUEVOS ENFOQUES DE LA EVALUACION DE RIESGO**

### **a) COSO I**

COSO Report o COSO I fue un informe sobre control interno elaborado en

1992 por el comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision de los Estados Unidos, con el objetivo fundamental de especificar un marco conceptual de control interno dentro de las organizaciones, capaz de integrar las diferentes políticas y lineamientos que la integran, permitiendo a la alta dirección mejorar sus sistemas de control interno.

Esto no quiere decir, que para lograr un adecuado control interno, sea suficiente cumplir al pie de la letra las diferentes directrices en el COSO Report; sino que más bien, establecen un marco de control sobre las cuales se fundamentan y se definen los lineamientos de control interno dependiendo del giro del negocio de cada organización.

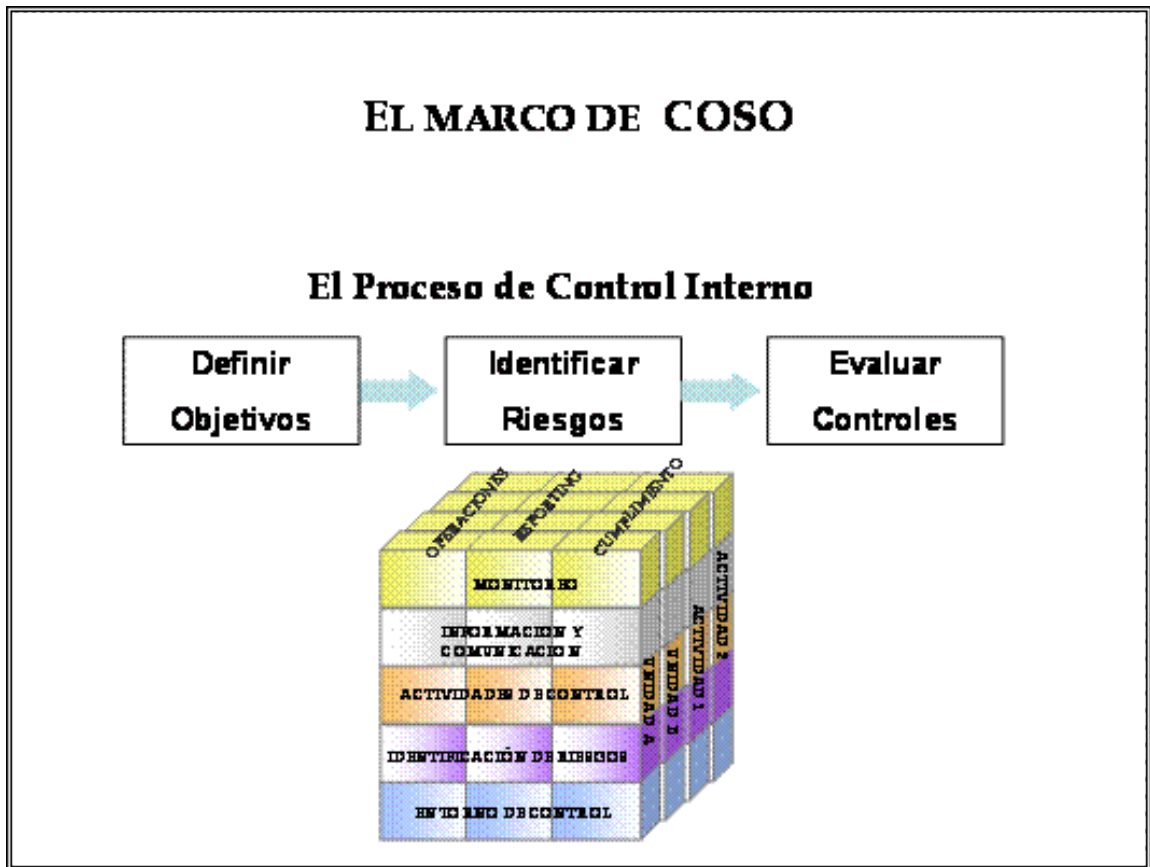
Las organizaciones sobre todo financieras deben tener claro la importancia del Control Interno dentro de ellas como un conjunto de procesos, políticas y directrices establecidas por la alta dirección, aplicadas por todos los miembros de la organización, para obtener una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos establecidos bajo las siguientes premisas:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados –IACPA que emite el documento denominado “Marco Integrado del Control Interno” (Internal Control – Integrated Framework), El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común y/o estándar para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y su economía, prevenir perdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones

tanto en entidades privadas, como en públicas. COSO convierte los antiguos elementos de Control Interno en 5 componentes interrelacionados, como se muestra en la figura 1, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente económico, y están integrados a los procesos administrativos:

Figura 1: Marco de COSO



## b) Componentes del COSO I

### i. Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los

principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

**ii. Evaluación de Riesgo**

Con ella se establecen los objetivos institucionales y los riesgos asociados al logro de dichos objetivos, determinándose si los riesgos son gestionados adecuadamente, es decir identificación, medición, monitoreo y control de los mismos.

**iii. Actividades de Control**

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

**iv. Información y comunicación**

Así como es necesario que todos los funcionarios conozcan el papel que les corresponde desempeñar en las organizaciones (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en concordancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente de tal modo que llegue oportunamente todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

**v. Supervisión**

Incumbre a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado ,Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues

toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

### c) COSO II

#### **Marco de Control Interno Basado en Riesgo COSO ERM (COSO II)**

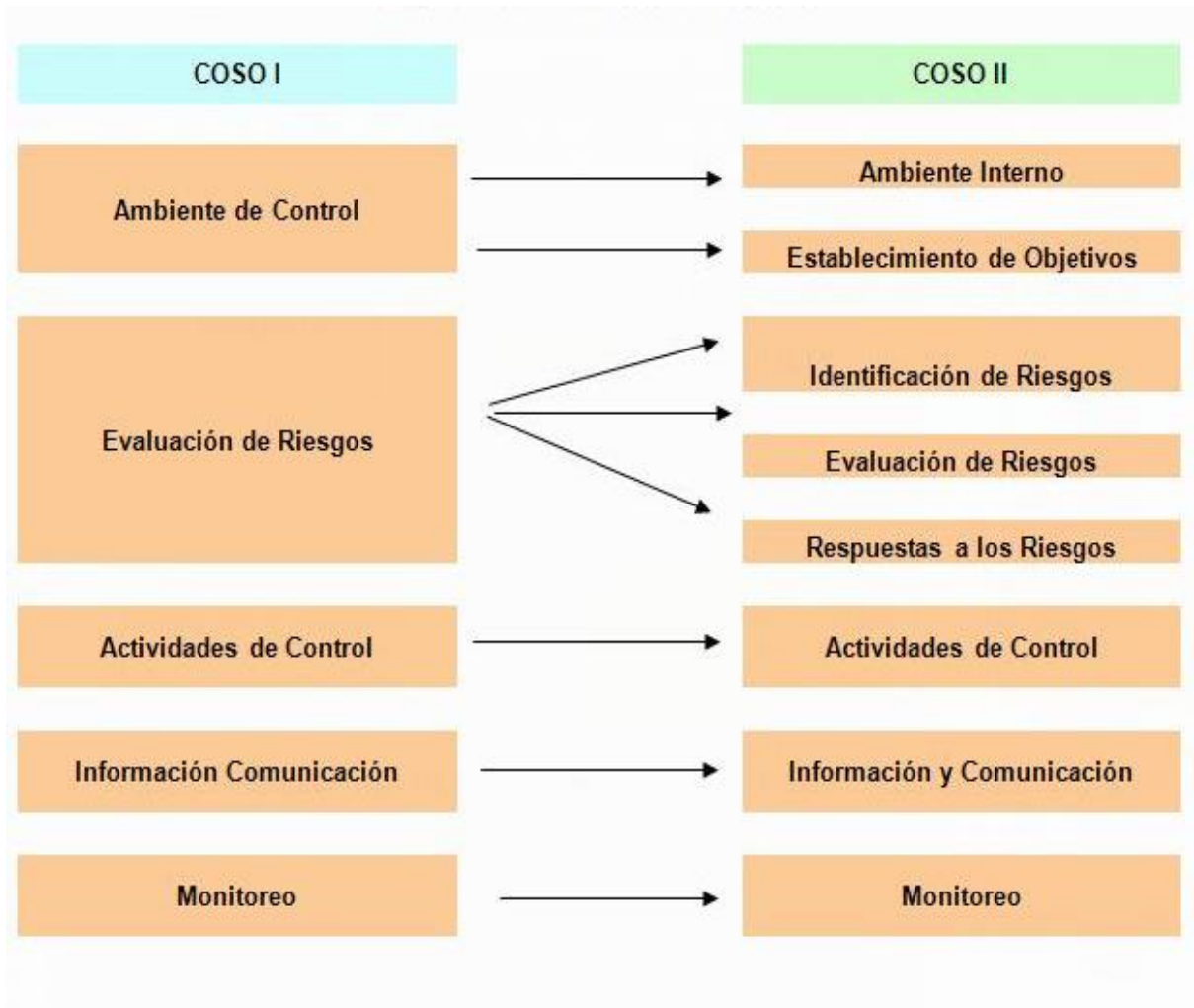
Es la continuación del COSO I, fue emitido en 2004 es denominado por muchos COSOII, el cual provee un esquema más robusto y amplio de control al considerar en el vasto campo del denominado “Risk Management” (Riesgo de Administración - Dirección) en las organizaciones.

Este modelo ha continuado trabajando en el esquema de control propuestos; con el propósito público de apoyar a las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos, y los ha clasificado en cuatro categorías:

- Estrategia, por la importancia de su alineación con la misión.
- Operacional, en cuanto al uso eficaz y eficiente de recursos.
- De reporte, respecto a la confiabilidad de los reportes que se emitan.
- De cumplimiento, en cuanto al acatamiento de leyes y normatividad aplicable.
- Según COSOII, los componentes del “control interno” se elevan a 8, en tanto que ya pasan a ser “componentes de la gestión de riesgos corporativos”
- La comparación entre el modelo COSO I y COSO II se muestra en la figura 2, donde se advierte la relación entre los componentes de un modelo a otro.



Figura 2: Relación entre COSO I y COSO II



De ese modo, un desarrollado “control interno” debe considerarse incluido en la actualidad en un nuevo marco suficiente amplio para que, dentro de él y como uno de sus concretos componentes de la función gerencial, los directivos también practiquen eficazmente el “control de gestión” de las organizaciones que dirigen, en tanto que se enfatiza como cómo asegurar el cumplimiento de objetivos, a través fundamentalmente de esa nueva conceptualización y desarrollo del marco integrado de la gestión de riesgos corporativos.

## **Definición de Gestión de Riesgos Corporativos COSO II ERM**

Se define la “gestión de riesgo corporativos “como “un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseño para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporcionado una seguridad razonable sobre el logro de objetivos “

Las finalidades de la gestión de Riesgo son:

- Garantizar cumplimiento objetivos institucionales
- Fortalecer sistema de control interno
- Integrar riesgo en los procedimientos
- Asegurar cumplimientos de la Norma
- Hacer partícipes a los funcionarios en la prevención de los riesgos
- Evaluar los riesgos, reducirlos a través de controles efectivos para mantener la calidad de la gestión.

## **Componentes del COSO II**

Los 8 componentes del E.R.M. están interrelacionados .Estos ,se derivan de la manera como la administración opera un riesgo empresarial y están integrados dentro del proceso administrativo véase la figura 4. Estos Componentes son :

Ambiente interno

El ambiente interno comprende el tono de la organización y establecer las bases sobre cómo el riesgo es percibido y direccionado por la gente de una entidad, incluyendo la filosofía de la administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan.

## **Establecimientos de objetivos**

Este es uno de los nuevos componentes que COSO – ERM incorpora, y se refiere a que los objetivos tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. El E.R.M. asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso para establecer objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.

## **Identificación de eventos**

Este es otro componente nuevo y establece que la Alta Dirección debe identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.

## **Evaluación de riesgos**

Este es uno de los componentes nuevos más importantes dentro de la gestión de riesgo porque establece que los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.

El riesgo inherente se refiere a aquel riesgo relacionado con la naturaleza del negocio y el riesgo residual se refiere a aquel tipo de riesgo que existe a pesar de haberse implementado los controles de prevención.

## **Respuesta a los riesgos.**

Este es otro nuevo componente, que establece que la administración selecciona las respuestas al riesgo, es decir, evitar, aceptar, reducir ,o compartir el riesgo,

desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad .

### **Actividades de control**

Este componente desde el punto de vista del riesgo establece que la administración debe determinar e implementar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.

### **Información y comunicación**

Bajo este componente se resalta la necesidad de que exista información oportuna para una adecuada administración del riesgo, que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades, La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo desde abajo ,a través y hacia arriba de la entidad.

Se monitorea la totalidad de la administración de riesgo del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias.

## **2.6 LA NORMA AS / NZS 4360**

El estándar australiano AS/ NZ 4360:1999. Su finalidad es ofrecer pautas generales a las organizaciones que desean gestionar el riesgo, para que se puedan establecer procesos de esta gestión.

Puede aplicarse a una gran variedad de actividades, decisiones u operaciones de cualquier entidad pública, privada o comunitaria, grupos o individuos. Se trata de una instrucción amplia pero que permite la definición de objetivos específicos de acuerdo con las necesidades de cada implementación. La aplicación de la norma AS/NZS 4360 le garantiza a la organización una base sólida para la

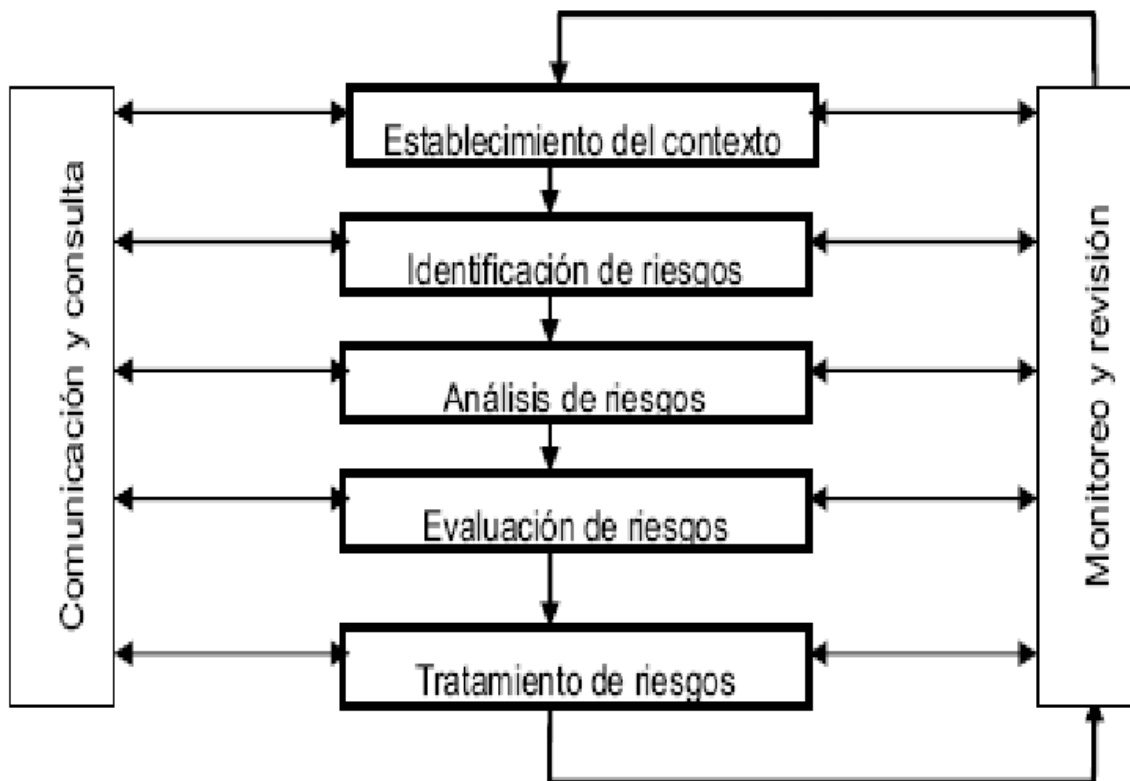
aplicación de cualquier otra norma o metodología de gestión de riesgos específica para un determinado segmento.

La norma AS / NZS 4360 no se enfoca tanto en la seguridad sino que se preocupa más por la comprensión de los riesgos en los procesos administrativos en general; sin embargo es un estándar que permite fijar una base sólida para que se puedan adoptar otras normas

### Elementos principales del proceso de administración de riesgo AS/NZS 4360:2004

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos, como se muestra en la figura 3 son los siguientes:

Figura 3: Elementos del proceso de administración de riesgos



**a) Establecer el contexto**

Establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso. Deberían establecerse criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis.

**b) Identificar riesgos**

Identificar qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para análisis posterior.

**c) Analizar riesgos**

Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo.

**d) Evaluar riesgos**

Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si los niveles de riesgo establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y no se requeriría un tratamiento.

**e) Tratar riesgos**

Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondeo.

**f) Monitorear y revisar**

Monitorear y revisar el desempeño del sistema de administración de riesgos y los cambios que podrían afectarlo.

**g) Comunicar y consultar**

Comunicar y consultar con interesados internos y externos según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo. La administración de riesgos se puede aplicar en una organización a muchos niveles. Se lo puede aplicar a nivel estratégico y a niveles operativos. Se lo puede aplicar a proyectos específicos, para asistir con decisiones específicas o para administrar áreas específicas reconocidas de riesgo.

La administración de riesgos es un proceso iterativo que puede contribuir a la mejora organizacional. Con cada ciclo, los criterios de riesgos se pueden fortalecer para alcanzar progresivamente mejores niveles de administración de riesgos. Para cada etapa del proceso deberían llevarse registros adecuados, suficientes como para satisfacer a una auditoría independiente.

**2.7 ISO 31000 GESTION DE RIESGO**

- Modelo: Norma AS/NZS 4360:2004
- Norma Australiana / Neozelandesa publicada en 1995, 2ed en1999 y 3ed 2004
- Suministra una guía genérica para la gestión de riesgos en general, “Enterprise Risk Management (ERM)”.

- Administración de riesgos es el término aplicado a un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

## **ISO 31000 GESTION DE RIESGOS**

### **Principios y directrices para la gestión de riesgos**

Las amenazas, incertidumbres y los riesgos a los que están sometidas todas las actividades de cualquier organización sin importar su diligencia o tamaño, son conocidas en la actualidad como “Gestión de Riesgo”, un término utilizado para referirse específicamente a accidentes operacionales, enfermedades, incendios u catástrofes naturales, entre otros, que pueden afectar la consecución de los objetivos de cualquier empresa y alterar los sistemas de gestión. Una de las estrategias de reacción y soluciones puntuales para protocolizar y gestionar el riesgo, es la norma técnica ISO 31000, que espera implementarse pronto y que se encuentra en estudio por la Organización Internacional de Normalización.

La ISO 31000 tiene como objetivo “ayudar a generar un enfoque para mejorar la gestión del riesgo, de manera sistemática” y brindar diversidad de posibilidades para que de manera integral haya una gestión que permita lograr a cabalidad los objetivos de las compañías. El documento normativo establece procesos y principios para la gestión de riesgo, en la que recomienda a las organizaciones el desarrollo, la implementación y el mejoramiento continuo, como un importante componente de los Sistemas de Gestión.

La ISO 31000 permite a las organizaciones:

- Fomentar una gestión proactiva libre de riesgo.
- Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas.



- Cumplir con las exigencias legales y reglamentarias, además de las normas internacionales.
- Aumentar la seguridad y confianza y mejorar la prevención de pérdidas y manejo de incidentes.
- Mejorar el aprendizaje organizacional.
- Mejorar la eficiencia y eficacia operacional.

## **2.8 GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

### **2.8.1 LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS.**

Las entidades financieras deben implementar un marco para gestionar el riesgo operacional como una disciplina integral y separada de los restantes riesgos, el cual debe ser proporcional a las dimensiones de la entidad y a la complejidad de sus operatorias y adecuado a su perfil de riesgo.

#### **Conceptos**

##### **Riesgo operacional.**

- Se entiende por riesgo operacional -concepto que incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y de reputación-, al riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos.
- El riesgo legal, que puede verificarse en forma endógena o exógena a la entidad financiera, comprende, entre otros aspectos, la exposición a sanciones,

penalidades u otras consecuencias económicas y de otra índole por incumplimiento de normas y obligaciones contractuales.

- Se entiende por riesgo estratégico al procedente de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia.
- Cada entidad podrá adoptar a su criterio una definición de riesgo operacional más amplia, adecuándola a su realidad y necesidades, siempre que, como mínimo, se incluyan los conceptos contemplados precedentemente.

### **Gestión del riesgo operacional.**

- Se entiende por gestión del riesgo operacional a la identificación, evaluación,
- Seguimiento, control y mitigación de este riesgo.
- Las entidades financieras deben evaluar su vulnerabilidad ante los eventos, para así comprender mejor su perfil de riesgo operacional y, en su caso, adoptar las medidas correctivas de las políticas que sean pertinentes.
- El marco para la gestión del riesgo operacional comprende las políticas, prácticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la entidad financiera para su adecuada gestión, debiendo además permitirle evaluar la suficiencia del capital. El marco debe cubrir la propensión y la tolerancia al riesgo operacional de la entidad lo cual debe estar establecido en las políticas de gestión de este riesgo-, incluyendo el grado y el modo en que este riesgo se transfiere fuera de la entidad.

### **Eventos de pérdida.**

- Se indica a continuación la lista taxativa de las categorías -a los fines de las presentes disposiciones- para la clasificación de los eventos de pérdida derivados del riesgo operacional, incluyendo algunos ejemplos de los conceptos que integrarían cada una de ellas:
- **Fraude interno:** información falsa sobre posiciones -propias o de clientes-, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial de la entidad financiera en beneficio del empleado, etc.
- **Fraude externo:** robo, falsificación, daños por intromisión en los sistemas informáticos, etc.
- **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** reclamos de indemnizaciones por parte de los empleados, infracciones a las normas laborales de seguridad e higiene, de discriminación, responsabilidades generales, etc.
- **Prácticas con los clientes, productos y negocios:** abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas de la entidad financiera, lavado de dinero, venta de productos no autorizados, etc.
- **Daños a activos físicos derivados de:** actos de terrorismo y vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, etc.
- **Alteraciones en la actividad y fallas tecnológicas:** fallas del “hardware” o del “software”, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, etc.
- **Ejecución, gestión y cumplimiento del plazo de los procesos:** errores en la introducción de datos, fallas en la administración de garantías, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, litigios con proveedores, etc.

- Un mismo evento de pérdida no podrá registrarse en más de una de las categorías mencionadas precedentemente.

### **Responsabilidades.**

- Corresponderá a cada entidad implementar una administración eficiente del riesgo operacional, considerando los lineamientos que se exponen a continuación y teniendo en cuenta las dimensiones de la entidad y la complejidad de sus operatorias.
- **El Directorio, la Alta Gerencia y la unidad encargada de la gestión del riesgo** operacional o persona responsable, deben evidenciar alto grado de compromiso tendiente a mantener una sólida cultura de la gestión del riesgo operacional en la cual las actividades relacionadas con ese riesgo formen parte de los procesos diarios de la entidad financiera.

### **Directorio.**

- El Directorio será responsable de que la entidad cuente con una estrategia adecuada para la gestión del riesgo operacional, del riesgo operacional asumido por la entidad y de la forma en que se gestiona. Para ello debe:
- Aprobar el marco que se utilizará para la gestión del riesgo operacional cuya periodicidad mínima de revisión será anual o cada vez que se produzcan, a juicio de la entidad, hechos o situaciones de relevancia vinculadas con este riesgo, los cuales deberán ser puestos en conocimiento de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias;
- Tener un claro conocimiento de los procedimientos desarrollados a efectos de gestionar el riesgo operacional y su grado de cumplimiento. Para ello deberá recibir, como mínimo semestralmente, información suficiente que permita analizar el perfil de riesgo operacional general de la entidad financiera y verificar las implicancias estratégicas y sustanciales para su actividad;

- Asegurar que el marco para la gestión del riesgo operacional esté sujeto a un proceso de auditoría interna -área que no será responsable de su gestión- que contemple una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas;
- Aprobar políticas de difusión del marco de gestión del riesgo operacional y de capacitación, dirigidas a todas las áreas y funcionarios de la entidad financiera;
- Establecer políticas para la gestión de los riesgos operacionales derivados de las actividades subcontratadas y de los servicios prestados por los proveedores;
- Aprobar una política para la difusión a terceros de la información que corresponda sobre el marco de gestión del riesgo operacional. El contenido de dicha información y sus características serán proporcionales al volumen, complejidad y perfil de riesgo de las operaciones de la entidad financiera;
- Garantizar que la entidad cuente con personal técnicamente calificado, así como también con los recursos necesarios para la gestión del riesgo operacional; y
- Verificar que los encargados de esa gestión -Unidad de Riesgo Operacional o persona responsable, conforme al punto
- No desarrollen otras tareas en áreas que puedan generar conflictos de intereses con su función.

### **Alta Gerencia.**

- Será la responsable de la implementación, reporte y control de los procesos y procedimientos para la puesta en práctica y funcionamiento del marco de

gestión aprobado por el Directorio de la entidad. Ese marco será aplicado en forma consistente en toda la entidad financiera, debiendo todos los niveles de la organización comprender sus responsabilidades con respecto a la administración de este riesgo.

- Será la encargada de que existan procesos y procedimientos aplicables a cada unidad de negocio, destinados a la gestión del riesgo operacional de los productos, actividades, procesos y sistemas de la entidad financiera.
- Deberá establecer líneas claras de autoridad, responsabilidad y comunicación con las distintas gerencias para fomentar y mantener la asunción de responsabilidades.
- Asegurará la existencia de recursos suficientes para la realización de una gestión eficaz del riesgo operacional.
- Deberá evaluar si el proceso de vigilancia gerencial se adapta a los riesgos inherentes a las políticas de cada unidad de negocio.
- Recibirá informes de la Unidad de Riesgo Operacional o persona responsable y, en su caso, del nivel funcional con capacidad decisoria en materia de gestión de riesgos del cual dependa esa unidad o persona, relacionados con los resultados de la ejecución de los procesos y procedimientos, la detección de las posibles deficiencias que se produzcan en las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operacional y las pertinentes propuestas para su corrección.
- La entidad financiera establecerá la periodicidad de los citados informes de acuerdo con su dimensión, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y con la magnitud de sus operaciones.

- Informará al Directorio, como mínimo semestralmente, sobre los principales aspectos relacionados con la gestión del riesgo operacional.

### **Gerencias.**

- Las gerencias serán responsables de aplicar, en las distintas unidades de negocios -según su ámbito de competencia los procesos y procedimientos concretos conforme al marco definido para la gestión del riesgo operacional, debiéndose asegurar que tanto los procedimientos como los controles sean adecuados y eficaces en el ámbito que se apliquen.
- Asimismo, informarán a la Unidad de Riesgo Operacional o persona responsable acerca de los resultados de la ejecución de los procesos y procedimientos, con la periodicidad que la entidad financiera establezca de acuerdo con su dimensión, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y con la magnitud de sus operaciones.

### **Unidad de Riesgo Operacional o persona responsable.**

- La estructura de la unidad encargada de la gestión del riesgo operacional contemplará las siguientes características:
- Se adecuará a la dimensión de la entidad, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y a la magnitud de sus operaciones.
- Deberá depender funcionalmente de la Gerencia General o autoridad equivalente- o de un nivel funcional con capacidad decisoria en materia de gestión de riesgos que reporte a esa Gerencia.

- No podrá estar a cargo de la auditoría interna, área que no obstante ello podrá aportar sus conocimientos para el desarrollo del marco de gestión de riesgo operacional y para la constante mejora de su administración.
- Podrá involucrar a personal de otras áreas siempre que las responsabilidades asignadas no impliquen conflictos de intereses en función de las respectivas incumbencias.
- Existirá independencia entre la unidad o persona responsable de la gestión del riesgo operacional y las unidades de negocio involucradas, así como una clara delimitación de funciones, responsabilidades y perfil de puestos en todos sus niveles.
- Deberá articular los principales procesos que la entidad financiera necesite para gestionar el riesgo operacional, adoptando los mecanismos que permitan una comunicación, interacción y coordinación efectiva con los responsables de los otros riesgos -que tenga la entidad conforme sus definiciones y los requerimientos del Banco Central de la República Argentina- y de los responsables de contratar servicios externos.
- Recibirá de las Gerencias informes con los resultados de la ejecución de los procesos y procedimientos, con la periodicidad que la entidad financiera establezca de acuerdo con su dimensión, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y con la magnitud de sus operaciones.
- Informará a la Gerencia General o, en su caso, al nivel funcional con capacidad decisoria en materia de gestión de riesgos del que dependa, la detección de las posibles deficiencias que se produzcan en la aplicación de las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operacional y las pertinentes



propuestas para su corrección, con la periodicidad que la entidad financiera establezca de acuerdo con su dimensión, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y con la magnitud de sus operaciones.

### **Proceso de gestión del riesgo operacional.**

- Una gestión efectiva de este riesgo contribuirá a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos. Consecuentemente, las entidades financieras deben gestionar el riesgo operacional.
- inherente a sus productos, actividades, procesos y sistemas relevantes; además, en forma previa a un lanzamiento o presentación de nuevos productos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas, también deben comprobar que se evalúa adecuadamente su riesgo operacional inherente.
- El proceso de gestión del riesgo operacional comprenderá las etapas que se describen a continuación.

### **Identificación y evaluación.**

- Para la identificación del riesgo operacional, se tendrán en cuenta factores internos tales como, la estructura de la entidad financiera y la naturaleza de sus actividades y externos -tales como, cambios en el sector y avances tecnológicos-, que pudieran afectar el desarrollo de los procesos e influir negativamente en las proyecciones realizadas conforme a las estrategias de negocios definidas por la entidad financiera.
- Las entidades financieras utilizarán datos internos, debiendo establecer un proceso para registrar y consignar en forma sistemática la frecuencia,

severidad, categorías y otros aspectos relevantes de los eventos de pérdida por riesgo operacional.

- La registraci3n de esos eventos contribuirá a reducir los incidentes, las pérdidas y a mejorar la calidad del servicio y de los productos.
- El proceso de recolecci3n de datos deberá ser acompañado de una política de incentivos que permita fomentar su registraci3n, promoviendo de este modo una cultura organizacional para el reporte de tales datos y de controles que contribuyan a la verificaci3n de su consistencia e integridad.
- Entre las herramientas que las entidades deben utilizar para identificar y evaluar sus riesgos operacionales pueden destacarse:

***Autoevaluaci3n del riesgo operacional:***

Proceso interno que conlleva la utilizaci3n de listas de control o de grupos de trabajo para identificar fortalezas y debilidades del entorno de riesgo operacional.

***Asignaci3n de riesgos -o “mapeo de riesgos”***

Permite agrupar por tipo de riesgo a las diferentes unidades de negocio, funciones organizativas o procesos.

***Indicadores de riesgo***

Parámetros tales como, el número de operaciones fallidas, las tasas de rotaci3n del personal y la frecuencia y/o gravedad de los errores- definidos y medidos periódicamente por las entidades financieras. Estos indicadores deben reflejar las fuentes potenciales del riesgo operacional, tales como, una expansi3n acelerada, el lanzamiento de nuevos productos, la rotaci3n del personal, interrupciones en las operaciones o en los sistemas, etc.

***Seguimiento.***

Las entidades financieras deben contar con un proceso de seguimiento eficaz a los efectos de facilitar la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operacional.

Este proceso debe insertarse en las actividades habituales de la entidad financiera.

Además del seguimiento de los eventos de pérdidas operativas, las entidades financieras deben verificar la evolución de los indicadores a los fines de reformularlos en función de la naturaleza de los eventos de pérdida producidos.

## **CAPITULO III**

### **CONCLUSIONES**

La aplicación del proceso de Riesgo Operacional en entidades financieras permite reducir las pérdidas operacionales, inadecuación o a fallos en los procesos personal y sistemas internos o por causa de eventos externos.

El análisis teórico de Basilea II, COSO I, COSO II, ISO 31000 y la ley de servicios financieros permite dar directrices y lineamientos para implementar la gestión de riesgo integral en entidades financieras.

Con la ayuda de las disposiciones y lineamientos emitidas por el Comité de Basilea, ASFI y otros las entidades financieras pueden instrumentarse de una serie de acciones para estandarizar y formalizar el establecimiento de políticas de administración de riesgos para fortalecerse a si mismas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- (2013) Recopilación de Normas para Servicios Financieros
- (2013) Ley 393 “Ley de Servicios Financieros”
- (2013) Circular ASFI/207/13
- (2008) Guía para la gestión de riesgos “Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero” (PROFIN)
- (2004). El Nuevo Acuerdo de Capital: “Basilea II” y su transposición europea: el proceso y la implementación», Estabilidad Financiera, n.º 7 , pp. 9-58
- (2004) “Interprice Risk Management Framework” ” Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
- (2004) Basilea II y la Arquitectura Financiera Internacional
- (1992) “Internal Control Framework” Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission