

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



**PETAENG - VERSIÓN XII**

**Plan Excepcional de Titulación para Estudiantes Antiguos No Graduados**

**MODULO DE ACTUALIZACION**

**Para la obtención del Grado Académico de Licenciatura**

**“RIESGO OPERACIONAL EN PROCESOS INTERNOS DE LOS  
BANCOS MULTIPLES EN BOLIVIA”**

**Autor: Joel Torrez Ramírez**

**La Paz – Bolivia**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi refugio y fortaleza, por iluminar mi mente y llenarme de esperanza. A mis padres, mis primeros maestros y amigos, por su amor incondicional y por enseñarme el valor de la perseverancia. Este logro es un testimonio de todo lo que me han dado.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, fuente de toda sabiduría y fortaleza, por guiarme en este camino y permitirme alcanzar esta meta. A mis queridos padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi pilar fundamental. A mis hermanos, por su compañía y ánimo en todo momento, siempre creyendo en mí.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a todos los docentes de la carrera de Contaduría Pública, quienes con su dedicación y pasión por la enseñanza me han brindado las herramientas necesarias para desarrollar este trabajo. Gracias a todos ellos, he podido culminar con éxito. Este logro es el resultado de su apoyo, confianza y enseñanzas.

## RESUMEN

El riesgo operacional en la banca se refiere a la posibilidad de pérdidas resultantes de fallas en los procesos internos, personas, sistemas o eventos externos. El riesgo operacional en la banca boliviana es la posibilidad de sufrir pérdidas por errores en los procesos internos, problemas con el personal, fallas en los sistemas o eventos externos. Estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la reputación, las finanzas y la estabilidad de las instituciones.

Los principales tipos de riesgos incluyen errores en operaciones, fraudes, fallas tecnológicas, desastres naturales y problemas legales. Para gestionarlos, los bancos implementan controles internos, sistemas de alerta temprana y planes de contingencia. Sin embargo, desafíos como la creciente complejidad de los servicios financieros y la rápida evolución de la tecnología hacen que la gestión de este riesgo sea cada vez más compleja.

El riesgo operacional en la banca boliviana representa una amenaza constante para la estabilidad financiera. Los bancos deben implementar medidas robustas para identificar, medir y mitigar estos riesgos. La creciente digitalización del sector ha introducido nuevos desafíos, como los ciberataques y la protección de datos personales. Sin embargo, una gestión efectiva del riesgo operacional no solo protege a las instituciones de pérdidas financieras, sino que también fortalece su reputación y atrae a más inversores. La Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI) juega un papel fundamental en la promoción de una cultura de control y en la supervisión de las prácticas de gestión de riesgos de las entidades financieras bolivianas.

En resumen, el riesgo operacional es una amenaza constante y requiere una atención constante por parte de las instituciones financieras. Una gestión efectiva de este riesgo es esencial para garantizar la estabilidad y la sostenibilidad del sistema financiero.

## Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b> .....	<b>1</b>
2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	1
2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: .....	2
<b>III. ASPECTOS METODOLOGICOS</b> .....	<b>3</b>
3.1. Objetivo General.....	3
3.2. Objetivos Específicos.....	3
3.3. Justificación del Tema .....	4
3.4. Alcance del Tema .....	4
3.5. Nivel de Investigación .....	4
a) Nivel exploratoti .....	4
b) Nivel Descriptivo .....	6
c) Nivel Relacional .....	7
d) Nivel explicativo .....	9
e) Nivel predictivo .....	10
f) Nivel Aplicativo .....	12
3.6. Técnica de Investigación.....	13
<b>IV. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
4.1. RIESGO.....	19
4.2. TIPOS DE RIESGO .....	20
4.3. RIESGO OPERACIONAL .....	22
4.4. RIESGO OPERATIVO .....	22
4.5. RIESGO OPERACIONAL VS. RIESGO OPERATIVO .....	23
4.6. GESTIÓN DE RIESGOS.....	23
4.7. EL RIESGO OPERACIONAL EN ENTIDADES FINANCIERAS .....	24
4.8. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL .....	25
4.9. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL .....	26
4.10. TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL .....	27
4.11. FUENTES GENERADORAS DE RIESGO OPERACIONAL .....	28
4.12. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL .....	29
4.13. GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL POR LÍNEAS DE NEGOCIO .....	29

4.14. BANCO MULTIPLES CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO EMITIDA POR ASFI .....	33
4.15. Banco Multiples de Bolivia .....	34
4.16. FUNCIONAMIENTO .....	35
<b>V. MARCO PRACTICO .....</b>	<b>39</b>
5.1. FACTORES CUALITATIVOS RELACIONADOS CON LAS PÉRDIDAS OPERACIONALES DEL SISTEMA.....	39
<b>VI. PROPUESTA DE INTRODUCCIÓN DE AUDITORÍA CONTINUA .....</b>	<b>49</b>
6.1. Implementación de la especialidad de Auditoría Continua .....	49
6.2. Estructura de responsabilidades .....	50
6.3. Herramienta de la especialidad de Auditoría Continua.....	51
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>VIII.BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>55</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>1</b>

# **RIESGO OPERACIONAL EN PROCESOS INTERNOS DE LOS BANCOS MULTIPLES EN BOLIVIA**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El sector bancario es uno de los pilares fundamentales de cualquier economía, y su estabilidad es crucial para el desarrollo económico y social de un país. En Bolivia, los bancos enfrentan diversos tipos de riesgos, siendo el riesgo operacional uno de los más desafiantes. Este tipo de riesgo se refiere a las posibles pérdidas resultantes de fallos en los procesos internos, sistemas, personas o eventos externos.

¿Sabías que un simple error humano en un proceso interno de un banco puede generar pérdidas millonarias y poner en riesgo la estabilidad del sistema financiero? El riesgo operacional es un desafío constante para las instituciones bancarias, y en Bolivia no es la excepción. Este trabajo investigativo te llevará a explorar las entrañas de los bancos múltiples, revelando las vulnerabilidades ocultas y las medidas que se están tomando para enfrentar este complejo problema.

En un mundo cada vez más digitalizado y conectado, los bancos se enfrentan a nuevos desafíos que ponen a prueba su resiliencia. El riesgo operacional, presente en todos los eslabones de la cadena de valor bancaria, se ha convertido en una prioridad para los reguladores y las instituciones financieras a nivel global. Bolivia, como parte de este escenario, no escapa a esta realidad. Este estudio te proporcionará una visión profunda de cómo el riesgo operacional impacta en los bancos múltiples bolivianos y qué medidas se pueden implementar para fortalecer su gestión de riesgos y garantizar la estabilidad del sistema financiero.

## **II. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

**Contexto:** En Bolivia, el sector bancario múltiple enfrenta un entorno económico y regulatorio en constante cambio, lo que añade complejidad a la

gestión de los riesgos operacionales. Los bancos múltiples, que ofrecen una gama de servicios financieros, desde cuentas de ahorro hasta préstamos y servicios de inversión, deben manejar una amplia variedad de procesos internos y sistemas tecnológicos. La creciente digitalización y la expansión de los servicios bancarios traen consigo nuevos desafíos y riesgos, incluyendo la posibilidad de fallos en los sistemas, errores humanos, fraudes internos, y problemas de cumplimiento normativo.

**Problema Principal:** Las entidades bancarias múltiples en Bolivia están experimentando dificultades significativas en la gestión del riesgo operacional debido a deficiencias en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados con sus procesos internos. Esta situación no solo compromete la eficiencia operativa, sino que también pone en riesgo la estabilidad financiera y la integridad del sistema bancario en su conjunto.

## **2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:**

**Identificación de Riesgos:** A pesar de los esfuerzos para implementar controles internos y sistemas de gestión del riesgo, los bancos múltiples en Bolivia a menudo tienen dificultades para identificar de manera efectiva todos los posibles riesgos operacionales. Estos pueden incluir fallos en los sistemas tecnológicos, errores humanos, fraudes internos, y problemas derivados de procesos no estandarizados.

**Impacto en la Eficiencia Operativa:** Los fallos en la gestión del riesgo operacional pueden resultar en interrupciones significativas en las operaciones diarias, errores en la transacción de datos, pérdidas financieras y una reducción en la calidad del servicio al cliente. Estos problemas afectan la capacidad de los bancos para operar de manera eficiente y cumplir con sus objetivos comerciales.

**Estabilidad Financiera:** La falta de control efectivo sobre los riesgos operacionales puede llevar a situaciones de crisis que comprometan la estabilidad financiera de las instituciones bancarias. Los incidentes de fraude, pérdidas

financieras inesperadas, o fallos en el cumplimiento normativo pueden erosionar la confianza de los clientes y de los inversores, afectando la reputación y la estabilidad a largo plazo de las entidades.

**Vulnerabilidades en Procesos Internos:** Algunos procesos internos específicos, como la gestión de transacciones financieras, el manejo de datos sensibles, y la supervisión del cumplimiento normativo, presentan vulnerabilidades que pueden ser explotadas si no se gestionan adecuadamente. Estas debilidades se ven exacerbadas por la falta de una cultura de riesgo sólida y la insuficiencia en la formación del personal.

**Implicaciones del Problema:** La incapacidad para manejar de manera efectiva el riesgo operacional tiene varias implicaciones graves:

**Para las Instituciones Bancarias:** Pérdida de eficiencia operativa, aumento de costos, y riesgos financieros que pueden afectar su rentabilidad y viabilidad.

**Para los Clientes:** Riesgos de pérdida de datos personales y financieros, y una disminución en la confianza en la seguridad de los servicios bancarios.

**Para el Sistema Financiero Nacional:** La inestabilidad en las instituciones bancarias puede tener efectos en cadena que afecten la estabilidad del sistema financiero en general y la confianza en el mercado.

### **III. ASPECTOS METODOLOGICOS**

#### **3.1. Objetivo General**

- Evaluar la gestión del riesgo operacional en los bancos múltiples de Bolivia para minimizar las pérdidas financieras y proteger la integridad y la reputación del sistema bancario.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Categorizar los principales riesgos operacionales que enfrentan los bancos múltiples en Bolivia.

- Analizar los métodos y herramientas actuales utilizados por los bancos múltiples para la gestión del riesgo operacional:
- Estudiar casos de fallos operacionales en bancos múltiples y proponer estrategias y recomendaciones para mejorar la gestión del riesgo operacional.

### **3.3. Justificación del Tema**

El riesgo operacional es una preocupación creciente en la banca mundial y Bolivia no es una excepción. Las entidades financieras bolivianas deben lidiar con fraudes internos, errores humanos. Un análisis profundo de este tema es crucial para desarrollar estrategias que mitiguen estos riesgos, protejan los activos del banco y aseguren la confianza de los clientes y del mercado. La gestión efectiva del riesgo operacional contribuye a la estabilidad del sistema financiero y, por ende, al bienestar económico del país.

### **3.4. Alcance del Tema**

El estudio se centrará en los principales bancos múltiples de Bolivia, considerando su participación en el mercado y su relevancia sistémica.

Se analizará un período de tiempo suficiente para identificar tendencias y patrones en la ocurrencia de incidentes y en la evolución de las prácticas de gestión de riesgos.

El objetivo principal de este estudio es evaluar la efectividad de los sistemas de control interno implementados en los bancos múltiples de Bolivia para gestionar el riesgo operacional. Se busca identificar las principales vulnerabilidades, las causas de los incidentes y proponer mejoras para fortalecer la resiliencia del sistema financiero.

### **3.5. Nivel de Investigación**

#### **a) Nivel exploratorio**

El nivel exploratorio en una investigación, especialmente una cualitativa como la que proponemos, es la primera fase donde buscamos familiarizarnos con

el fenómeno que estamos estudiando. Es como adentrarse en un territorio desconocido para trazar un mapa inicial.

¿Qué buscamos en esta etapa?

Comprender el fenómeno: Queremos entender cómo los actores involucrados (empleados bancarios, reguladores, etc.) perciben y viven el riesgo operacional en su día a día.

Identificar conceptos clave: Buscamos descubrir los términos y conceptos que utilizan los participantes para describir el riesgo, los controles y los incidentes.

Generar hipótesis: A partir de los datos recolectados, podemos formular preguntas más específicas para futuras investigaciones.

Desarrollar un marco teórico: Este marco nos servirá como base para analizar los datos y construir una comprensión más profunda del fenómeno.

Características del nivel exploratorio:

Flexibilidad: Los instrumentos de investigación (entrevistas, grupos focales) pueden adaptarse a medida que avanzamos en el estudio.

Abierto: Buscamos respuestas abiertas y espontáneas de los participantes.

Inductivo: Construimos el conocimiento a partir de los datos, en lugar de partir de teorías preestablecidas.

Iterativo: El proceso de recolección y análisis de datos es continuo y se retroalimenta.

¿Por qué es importante el nivel exploratorio?

Orienta la investigación: Nos ayuda a definir el alcance y los objetivos de la investigación de manera más precisa.

Identifica brechas de conocimiento: Nos permite descubrir aspectos del fenómeno que no han sido suficientemente estudiados.

Desarrolla instrumentos de investigación: Las preguntas y técnicas de recolección de datos se afinan a medida que avanzamos.

En resumen, el nivel exploratorio es fundamental para sentar las bases de una investigación cualitativa sólida y rigurosa. Nos permite adentrarnos en el mundo del riesgo operacional en la banca boliviana y comprenderlo desde la perspectiva de los actores involucrados.

### **b) Nivel Descriptivo**

Si el nivel exploratorio nos sirvió para descubrir y familiarizarnos con el fenómeno, el nivel descriptivo va un paso más allá. Aquí buscamos describir de manera detallada y precisa los hallazgos de nuestra investigación. Es como si estuviéramos pintando un cuadro con muchos detalles, colores y sombras.

¿Qué buscamos en esta etapa?

Presentar los datos: Describimos de manera clara y concisa los resultados obtenidos en las entrevistas, grupos focales y análisis documentales.

Identificar patrones: Buscamos patrones y tendencias en los datos para comprender mejor el fenómeno estudiado.

Construir una narrativa: Creamos una historia coherente a partir de los datos, que nos permita entender cómo se relacionan las diferentes partes del rompecabezas.

Características del nivel descriptivo:

Detallado: Presentamos los datos de manera exhaustiva, incluyendo citas textuales de los participantes cuando sea necesario.

Organizado: Los datos se presentan de forma estructurada y coherente, siguiendo una lógica narrativa.

Objetivo: Buscamos describir los datos tal como son, evitando interpretaciones subjetivas (aunque esto se hará en el siguiente nivel, el interpretativo).

Supongamos que en el nivel exploratorio descubrimos que muchos empleados perciben el riesgo operacional como un conjunto de reglas y procedimientos que deben seguir. En el nivel descriptivo, podríamos presentar los siguientes datos:

Cita textual de un participante: "El riesgo operacional para mí son todas esas políticas y procedimientos que tenemos que cumplir, como llenar formularios y pedir autorizaciones."

Frecuencia de mención: El 70% de los participantes mencionó la importancia de los procedimientos como medida de control del riesgo.

Relación con otros conceptos: Los participantes que mencionaron los procedimientos también destacaron la necesidad de una capacitación adecuada para cumplir con ellos.

¿Cómo podemos presentar los datos de manera efectiva?

Tablas y gráficos: Podemos utilizar tablas y gráficos para presentar datos cuantitativos (por ejemplo, frecuencias de respuestas, estadísticas descriptivas).

Citas textuales: Las citas directas de los participantes enriquecen la descripción y dan voz a los actores involucrados.

Narrativa: Creamos una narrativa que conecte los diferentes aspectos del fenómeno y nos permita construir una comprensión integral.

### **c) Nivel Relacional**

El Nivel Relacional: Conectando las Piezas del Rompecabezas

Si en el nivel descriptivo nos enfocamos en presentar los datos de manera detallada, en el nivel relacional buscamos ir más allá y establecer conexiones entre los diferentes elementos que hemos identificado. Es como encontrar las piezas de un rompecabezas y armar una imagen completa.

¿Qué buscamos en esta etapa?

Identificar relaciones: Establecemos relaciones entre los diferentes conceptos y categorías que hemos identificado en el nivel descriptivo.

Construir teorías: A partir de estas relaciones, podemos construir teorías o modelos que expliquen el fenómeno estudiado.

Responder a las preguntas de investigación: Evaluamos si los datos recolectados nos permiten responder a las preguntas de investigación iniciales.

Generar nuevas preguntas: A partir de los análisis realizados, podemos identificar nuevas preguntas que requieren investigación adicional.

Características del nivel relacional:

Interpretativo: Vamos más allá de la descripción de los datos y buscamos darle sentido a lo que hemos encontrado.

Teórico: Utilizamos teorías y conceptos existentes para interpretar los datos y construir nuevas explicaciones.

Creativo: Requiere de un pensamiento crítico y creativo para establecer conexiones no obvias entre los datos.

Supongamos que en el nivel descriptivo hemos identificado que la falta de capacitación es un problema recurrente en la gestión del riesgo operacional. En el nivel relacional, podemos establecer las siguientes conexiones:

Relación con la cultura organizacional: La falta de capacitación puede ser un reflejo de una cultura organizacional que no prioriza el desarrollo de las competencias de los empleados.

Relación con la percepción del riesgo: Los empleados que no están bien capacitados pueden subestimar los riesgos o no saber cómo identificarlos.

Relación con la eficacia de los controles: La falta de capacitación puede llevar a una implementación inadecuada de los controles internos.

¿Cómo podemos establecer relaciones entre los datos?

Matrices de datos: Podemos utilizar matrices para visualizar las relaciones entre diferentes conceptos.

Diagramas: Los diagramas (como los mapas conceptuales) pueden ayudar a representar las relaciones de manera visual.

Comparación con teorías existentes: Podemos comparar nuestros hallazgos con teorías existentes sobre gestión de riesgos, cultura organizacional, etc.

#### **d) Nivel explicativo**

Si hasta ahora hemos descrito los datos y establecido relaciones entre ellos, en el nivel explicativo buscamos ir más allá y explicar por qué ocurren las cosas. Es como responder a la pregunta: "¿Por qué las cosas son como son?".

¿Qué buscamos en esta etapa?

Construir teorías: A partir de los datos y las relaciones establecidas, desarrollamos teorías o modelos que expliquen el fenómeno en estudio.

Proponer mecanismos causales: Identificamos los mecanismos que conectan las variables y explican cómo una cosa influye en otra.

Generalizar los hallazgos: Evaluamos si nuestros hallazgos pueden generalizarse a otras instituciones o contextos.

Contribuir al conocimiento existente: Relacionamos nuestros hallazgos con las teorías y modelos existentes en la literatura.

Características del nivel explicativo:

Teórico: Se basa en teorías y conceptos existentes para interpretar los datos.

Causal: Busca establecer relaciones causales entre las variables.

Generalizable: Intenta ir más allá del caso específico y generar conocimiento generalizable.

Crítico: Evalúa las limitaciones de la investigación y sugiere futuras líneas de investigación.

Supongamos que hemos encontrado una relación entre la falta de capacitación y la ocurrencia de errores operacionales. En el nivel explicativo, podríamos proponer la siguiente explicación:

**Teoría:** La falta de capacitación genera una brecha en el conocimiento de los empleados, lo que aumenta la probabilidad de cometer errores.

**Mecanismo causal:** La falta de conocimiento lleva a una comprensión inadecuada de los procesos y procedimientos, lo que a su vez aumenta el riesgo de desviaciones y errores.

**Generalización:** Es probable que esta relación se aplique a otras instituciones financieras, ya que la capacitación es un componente clave en la gestión del riesgo operacional.

¿Cómo podemos construir explicaciones sólidas?

**Comparación con teorías existentes:** Relacionamos nuestros hallazgos con teorías sobre aprendizaje organizacional, cultura organizacional, etc.

**Lógica deductiva:** Utilizamos la lógica deductiva para construir argumentos sólidos y coherentes.

**Evidencia empírica:** Nos apoyamos en la evidencia empírica para respaldar nuestras explicaciones.

**Criterios de evaluación:** Evaluamos nuestras explicaciones en función de su coherencia, parsimonia y capacidad explicativa.

#### **e) Nivel predictivo**

Si hasta ahora hemos descrito, relacionado y explicado el fenómeno, en el nivel predictivo buscamos ir más allá y anticipar lo que podría suceder en el futuro. Es como mirar hacia adelante y tratar de predecir las consecuencias de nuestras acciones o de los cambios en el entorno.

¿Qué buscamos en esta etapa?

**Identificar tendencias:** Identificamos las tendencias actuales y proyectamos cómo podrían evolucionar en el futuro.

**Simular escenarios:** Creamos escenarios futuros posibles para evaluar las implicaciones de diferentes decisiones o eventos.

Evaluar el impacto: Evaluamos el impacto potencial de los cambios en el entorno sobre el riesgo operacional.

Proponer recomendaciones: Proponemos recomendaciones para mitigar los riesgos futuros y aprovechar las oportunidades.

Características del nivel predictivo:

Prospectivo: Se enfoca en el futuro y en las posibles consecuencias de las acciones presentes.

Incierto: Reconoce que el futuro es incierto y que existen múltiples escenarios posibles.

Cuantitativo: A menudo utiliza modelos cuantitativos para realizar proyecciones y simulaciones.

Normativo: Busca proponer soluciones y recomendaciones para el futuro.

Supongamos que hemos identificado una tendencia creciente en el uso de nuevas tecnologías en la banca. En el nivel predictivo, podríamos:

Simular escenarios: Simular diferentes escenarios de adopción de nuevas tecnologías y evaluar el impacto en la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Evaluar el impacto: Evaluar el impacto de ciberataques cada vez más sofisticados en la reputación y la rentabilidad de los bancos.

Proponer recomendaciones: Recomendar inversiones en ciberseguridad, capacitación del personal y desarrollo de planes de contingencia.

¿Cómo podemos realizar predicciones?

Modelos estadísticos: Utilizamos modelos estadísticos para analizar datos históricos y realizar proyecciones.

Simulaciones: Creamos modelos de simulación para evaluar diferentes escenarios.

Análisis de escenarios: Identificamos diferentes escenarios futuros posibles y evaluamos sus implicaciones.

Juicio experto: Incorporamos el juicio de expertos para complementar los análisis cuantitativos.

## **f) Nivel Aplicativo**

Si en los niveles anteriores hemos explorado, descrito, relacionado y explicado el fenómeno, en el nivel aplicativo buscamos transformar ese conocimiento en acción. Es el momento de llevar nuestras conclusiones y recomendaciones a la práctica, buscando mejorar la situación actual.

¿Qué buscamos en esta etapa?

Proponer soluciones: A partir de los hallazgos de la investigación, proponemos soluciones concretas para los problemas identificados.

Diseñar intervenciones: Diseñamos programas, políticas o herramientas que permitan implementar las soluciones propuestas.

Evaluar el impacto: Evaluamos el impacto de las intervenciones en la práctica, midiendo los resultados obtenidos.

Características del nivel aplicativo:

Orientado a la acción: Busca generar cambios reales y tangibles en la realidad.

Práctico: Las soluciones propuestas deben ser viables y aplicables en el contexto real.

Evaluativo: Se requiere evaluar el impacto de las intervenciones para verificar su eficacia.

Colaborativo: Implica trabajar en conjunto con los actores involucrados para implementar las soluciones.

Supongamos que hemos identificado que la falta de capacitación es un factor clave en la ocurrencia de errores operacionales. En el nivel aplicativo, podríamos:

Proponer soluciones: Proponer un programa de capacitación integral para todos los empleados, con énfasis en los riesgos específicos de cada área.

Diseñar intervenciones: Diseñar un plan de implementación del programa de capacitación, incluyendo la selección de proveedores, la elaboración de materiales de capacitación y la evaluación de los participantes.

Evaluar el impacto: Evaluar el impacto del programa de capacitación en la reducción de errores operacionales, la mejora de la cultura de control y la satisfacción de los empleados.

¿Cómo podemos llevar nuestras investigaciones a la práctica?

Colaboración con stakeholders: Trabajar en conjunto con los bancos, reguladores y otros actores relevantes para implementar las soluciones.

Diseño de proyectos piloto: Implementar proyectos piloto para probar la eficacia de las soluciones a pequeña escala.

Elaboración de planes de implementación: Desarrollar planes detallados para la implementación a gran escala de las soluciones.

Monitoreo y evaluación: Establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las intervenciones a largo plazo.

### **3.6. Técnica de Investigación**

Estas técnicas pueden clasificarse en dos grandes grupos:

#### **a) Técnicas Cuantitativas**

Se basan en la recolección y análisis de datos numéricos. Su objetivo es generalizar los resultados a una población más amplia. Algunas de las técnicas cuantitativas más utilizadas son:

Encuestas: Permiten recolectar datos de una gran cantidad de personas a través de cuestionarios estructurados.

Análisis estadístico: Se utilizan técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos de las encuestas y otros instrumentos de medición.

Experimentos: Se manipulan variables independientes para medir su efecto sobre una variable dependiente.

#### **b) Técnicas Cualitativas**

Se centran en la comprensión profunda de los fenómenos sociales a través de la recolección de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de documentos. Algunas de las técnicas cualitativas más utilizadas son:

Entrevistas: Permiten obtener información detallada sobre las experiencias y perspectivas de los participantes.

Grupos focales: Facilitan la discusión en grupo sobre un tema específico, permitiendo identificar patrones y tendencias.

Observación: Consiste en observar y registrar el comportamiento de las personas en un contexto natural.

Análisis de contenido: Se utiliza para analizar textos, imágenes o otros materiales cualitativos.

#### **IV. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se muestran los fundamentos teóricos que permitirán dar forma a la gestión del riesgo operacional aplicable a la Banca múltiple en Bolivia.

Tal como lo describe Walker 5, el Comité de Basilea tuvo su origen a raíz de la crisis financiera originada por la caída de Brankhaus Herstatt en Colonia, Alemania 1974. El cierre intempestivo de esta Institución ocasionó que la liquidación y compensación de un número considerable de operaciones internacionales no se ejecutaran debido a que el Chase Manhattan de Nueva York, banco corresponsal del Brankhaus Herstatt en Estados Unidos, se rehusara a cumplir con las órdenes de pago y cheques contra la cuenta del banco en Alemania por valor de \$620 millones de dólares aproximadamente; esta situación por poco conduce al colapso del Sistema de Pagos Norteamericano y del Sistema Financiero Internacional. Con el propósito de restaurar la confianza y estabilidad del Sistema Financiero Internacional, los gobernantes de los Bancos Centrales de los países del G-106 , en septiembre de 1974 emitieron un comunicado indicando su total respaldo a la liquidez del Sistema de Pagos Internacional; de igual forma acordaron constituir un Comité de análisis que se dedicará a la formulación de principios y reglas apropiadas sobre prácticas de regulación y supervisión de los mercados bancarios internacionales; este Comité tenía la obligación de reportar a los Gobernadores de los Bancos Centrales de los países del G-10 sobre el desarrollo de herramientas que evitaran la ocurrencia de crisis similares en el futuro. Es así como se da origen al Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

(CSBB) o Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), organismo que desde entonces, se reúne en la sede del Bank for International Settlements (BIS) en Basilea – Suiza. El Comité BCBS evita expresarse en términos legales o en textos que reflejen acuerdos o mandatos y siempre tiende a utilizar marcos generales, reportes, recomendaciones y declaraciones; formula normas y directrices de supervisión y recomienda prácticas con la expectativa de que las autoridades tomen la decisión individualmente de implementarlas; este Comité promueve la aplicación plena, oportuna y coherente de sus normas por parte de los diversos miembros del Sistema Financiero Internacional.

## **BASILEA I**

En 1988, la Basel Committee on Banking Supervision BCBS, publicó el Acuerdo de Capital de Basilea, el cual entro en vigor en el año 1992 en más de 120 países, este Acuerdo da a conocer un conjunto de recomendaciones para establecer un capital mínimo que debe tener una Entidad Financiera en relación a los riesgos que afronta: crédito, mercado y liquidez. El Acuerdo de Capital de Basilea, conocido como Basilea I, se basó en diversas recomendaciones o sugerencias con el objetivo de fijar un límite a la emisión de créditos que una Entidad Financiera debe conceder en función de 26 su capital; se estableció que el capital mínimo debía ser al menos un 8% de los activos ponderados por su riesgo. La recomendación bancaria más importante realizada fue la de limitar el apalancamiento o el efecto multiplicativo de la inversión de las Entidades Financieras en 12,5 veces el valor de los recursos propios en sus hojas de balance, este límite era importante en aquel momento, ya que las Entidades Financieras han estado históricamente muy apalancadas, captando fondos de la gente y concediendo créditos sin considerar parámetros de riesgo en caso de insolvencia del deudor. Se estableció la definición de capital regulatorio dividido en dos categorías: Tier I y Tier II, en función de sí cumplían ciertos requisitos en cuanto a la capacidad de absorber pérdidas, así como su permanencia y protección ante una quiebra. El principal elemento a tomar en cuenta era el riesgo de crédito el cual se calculaba juntando las exposiciones de riesgo en 5 divisiones diferentes y asignándoles un porcentaje de riesgo a cada una de ellas, por ejemplo

un 0%, 10%, 20%, etc., la suma de cada uno de los activos ponderados, daba como resultado los activos de riesgo. Este acuerdo supuso un hito muy importante para la robustez de los sistemas bancarios, pero aún contenía algunas deficiencias en cuanto a su formulación, es por ello que en el año 2004 se propuso el Nuevo Acuerdo de Adecuación de Capital más conocido como Basilea II.

## **BASILEA II**

A pesar de los esfuerzos por controlar los riesgos financieros por parte de BCBS y otros organismos internacionales, estos siguieron manifestándose a través de las crisis financieras internacionales a lo largo de la década de los 90; es en este sentido que en junio de 1999 el BCBS emite por primera vez un documento formal en el cual se expone la gestión de los riesgos operacionales como una necesidad del sistema financiero, aunque varios organismos antes de 1999 ya habían alertado de la existencia e importancia de este tipo de riesgos tal es el caso de COSO y Moeller . Este documento fue denominado "Un Nuevo Marco de Adecuación de Capital" el cual fue sometido a consulta de los reguladores, de los supervisores bancarios, de los bancos y del mundo académico por un periodo de cinco años, el 26 de junio de 2004, el Banco de Pagos Internacionales (BIS) dio a conocer, tras la reunión celebrada por el Comité de Basilea en la sede del banco, la aprobación de un nuevo acuerdo con el nombre de "Convergencia Internacional de Medidas y Normas del Capital: Marco Revisado", conocido como el Nuevo Acuerdo de Capitales o Basilea II. El acuerdo consta de tres pilares básicos, los cuales se complementan y refuerzan mutuamente y cuyo objetivo final es promover la estabilidad financiera. "El primero mantiene el esquema de análisis integral de riesgos (estándar, VaR, IRB), el segundo contiene lo referente a la supervisión consolidada (banca, valores y, seguros) y, el tercero propone una mayor disciplina de mercado para que las instituciones bancarias o grupos financieros informen al público de una mejor manera sobre su situación financiera, es decir, se requerirá una mayor transparencia. Estos riesgos serán medidos tanto por los modelos tradicionales como por nuevos."

## **Pilar I:**

Requisitos Mínimos de Capital El objetivo de este pilar, es cuantificar el riesgo de crédito, de mercado y operacional a través de la utilización de diferentes modelos propios de evaluación de riesgos, en este pilar se definen los recursos propios mínimos, manteniéndose el 8% del capital en relación con los riesgos asumidos que ya determinó Basilea I. Para calcular el riesgo crediticio, el Comité presenta el método estándar y el IRB (Internal rating- based approach) modelo basado en calificaciones internas conocido como modelo interno o de autogestión, las Instituciones Financieras pueden optar por el método que mejor se adapte al tamaño y complejidad de las actividades de cada una de ellas, para fijar sus requerimientos mínimos de capital. a) El método estándar, está dirigido a Instituciones Financieras menos complejas en sus operaciones y con estructuras de control más sencillas. b) El método IRB conocido como modelo interno, se enfoca a Instituciones Financieras de mayor tamaño y complejidad en sus operaciones y que han diseñado e implementado sistemas de medición de riesgos al interior de sus Organizaciones. Con relación al requerimiento de capital por riesgo operacional, Basilea II propone tres alternativas: a) Método de Indicador Básico: “El riesgo operativo se debe cubrir con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo de sus ingresos brutos anuales. El Comité de Basilea II establece que el porcentaje sea del 15%”<sup>11</sup>. b) Método Estándar: “Parte de la división en ocho líneas de negocio que son finanzas corporativas, negociación y ventas, banca 29 minorista, banca comercial, pagos y liquidación, servicios de agencia, administración de activos e intermediación minorista. La exigencia de capital se calcula multiplicando los ingresos brutos de cada línea de negocio por un porcentaje” (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2004) como se indica en el cuadro. c) Modelo Avanzado (AMA): Permite que las instituciones financieras puedan desarrollar sus propias metodologías para llegar a estimar sus pérdidas, basándose en datos históricos, estas metodologías deben ser previamente aprobadas por los supervisores bancarios.

## **Pilar II:**

Proceso de Supervisión Bancaria Este pilar, contribuye a fortalecer la labor del supervisor bancario con herramientas que permitan verificar que las instituciones financieras han implementado procedimientos internos para gestionar el riesgo operacional y cuentan con el capital suficiente en relación con los riesgos asumidos. Los supervisores deben garantizar que los bancos cuenten con procesos adecuados para calcular la adecuación de su capital a partir de una exhaustiva evaluación de sus riesgos. Los gestores de la entidad deben desarrollar procesos de evaluación interna del capital y fijar objetivos de capital en función del perfil de riesgo particular, los supervisores deben evaluar la idoneidad de estos procesos. Este pilar se basa en cuatro principios: Los bancos deben tener procedimientos para evaluar su solvencia en relación con los riesgos asumidos y tener una estrategia para mantener un nivel adecuado de capital.

El supervisor debe revisar la evaluación del banco y su estrategia de gestión de riesgos y actuar en el caso en que no los considere adecuados.

Los supervisores deben esperar que los bancos mantengan un capital por encima del mínimo y deben tener capacidad de imponer niveles superiores al mínimo.

Los supervisores deben intervenir rápidamente para impedir que el capital descienda por debajo de los niveles consistentes con el perfil de riesgos de cada entidad.

### **Pilar III:**

Disciplina del Mercado Este pilar, establece que las Entidades Financieras deben divulgar información financiera sobre su capital y sus riesgos, al público. Los bancos tienen el deber de revelar detalles sobre su nivel y estructura de capital, sobre su perfil de riesgos y sobre sus sistemas de medición y control de dichos riesgos. Se intenta aprovechar la disciplina de mercado a través de una mayor transparencia de los bancos, esta mayor transparencia es necesaria debido a la sofisticación de los métodos de estimación de riesgos y el incremento de la discrecionalidad de los bancos para su aplicación.

## **BASILEA III**

La crisis financiera internacional que surgió a raíz del estallido de las hipotecas suprime en el año 2007 y sus efectos adversos sobre la economía real, han propiciado el alumbramiento de Basilea III, la tercera generación de acuerdos adoptados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Este 31 Acuerdo fue publicado en diciembre de 2010 con el objeto de fortalecer la regulación, supervisión y gestión de los riesgos en el sector bancario, afrontar con eficiencia y solvencia situaciones originadas por tensiones financieras y económicas, mejorando las buenas prácticas en la gestión de riesgos así como la transparencia en los estados financieros de los bancos. El elemento más importante a considerar es el control del riesgo sistémico o de contagio, así como la dotación de recursos y reservas de forma constante ya sea en un ciclo de crecimiento económico o en un ciclo de recesión económica. Basilea III, es pionera en aplicar requerimientos mínimos de liquidez para lo cual establece dos nuevos ratios, el ratio de cobertura de liquidez (LCR) y el ratio de financiación neta estable (NSFR), con el objetivo de evaluar la supervivencia de las entidades ante problemas de liquidez a corto y largo plazo respectivamente.

### **4.1. RIESGO**

El concepto de la palabra riesgo proviene del árabe y se lo define como la proximidad o posibilidad de que algo o alguien pueda sufrir un daño y en caso de que dicho daño suceda el desenlace puede ser fatal; afortunadamente los riesgos pueden ser anticipados y sus consecuencias pueden ser atenuadas o evitadas, para lo cual es necesario tomar todas las precauciones necesarias para poder prevenir los riesgos. El origen etimológico de la palabra riesgo tiende a confundirlo con la palabra peligro: risk (en inglés), rischio (en italiano), risque (en francés), risiko (en alemán) y riesgo (en español); pero riesgo y peligro no son lo mismo, el riesgo se basa en una posibilidad de resultar afectado o sufrir un daño y el 32 peligro se refiere a probabilidad del daño, es decir es posible que un sujeto o ente sea factible al peligro por consecuencia de un riesgo. La Norma Internacional ISO 31000, define al término riesgo como la posibilidad de que suceda algo que tendrá

un impacto sobre los objetivos. Se lo mide en términos de consecuencias y probabilidades.

Para la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, el 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”.

Considerando lo anteriormente expuesto, podemos concluir que la palabra riesgo implica la exposición a una situación en la cual existe la posibilidad de que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él.

La tendencia más común es la valoración del riesgo como una amenaza, en este sentido, los esfuerzos institucionales se encuentran orientados a reducir, mitigar o eliminar su ocurrencia; pero existe también la percepción del riesgo como una oportunidad, lo cual implica que su gestión está dirigida a maximizar los resultados que éstos generan.

## **4.2. TIPOS DE RIESGO**

Toda actividad presenta riesgo; se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o cualquier asunto que deje de incluir el riesgo como una posibilidad por lo tanto las actividades y operaciones diarias que ejecutan las Entidades Financieras presentan riesgos los cuales deben ser gestionados, transferidos o asumidos considerando el apetito de riesgo de cada entidad. Existen varios tipos de riesgos, entre los cuales podemos señalar: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo tecnológico, riesgo operacional, riesgo reputacional, riesgo estratégico, riesgo legal, entre otros.

### **4.2.1. Riesgo de Crédito:**

“Es la posibilidad de que una Entidad 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.”

#### **4.2.2. Riesgo de Liquidez:**

“Es la contingencia de que una Entidad Financiera 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 contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.”

#### **4.2.3. Riesgo de Mercado:**

se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance a raíz de oscilaciones en los precios de mercado.

#### **4.2.4. 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”.

#### **4.2.5. Riesgo Operacional:**

El riesgo operacional se define como “El riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y el reputacional.”

#### **4.2.6. Riesgo Reputacional:**

Es el riesgo que una acción, situación, transacción, o inversión pueda reducir la confianza en la integridad y competencia de los clientes, accionistas, empleados o público en general. Este riesgo no tiene forma, es difícil de identificar y manejar, y más difícil aún de recuperar que cualquier otro tipo de riesgo.

#### **4.2.7. Riesgo Estratégico:**

Este tipo de riesgo se incurre cuando la estrategia de penetración de mercado de una empresa es errónea y por ende la inversión inicial nunca se recupera, no existe punto de equilibrio.

#### **4.2.8. Riesgo Legal:**

Este tipo de riesgo puede presentarse por errores, fallas o insuficiencias de documentación legal, o normas que rigen un estado dando lugar al pago de indemnizaciones y pérdidas por vacíos legales.

#### **4.3. RIESGO OPERACIONAL**

La Global Association of Risk Professional (GARP), el Embrechts et al., (2003) y el BCBS, han presentado lo que hasta ahora es la definición más generalizada de riesgo operacional. El riesgo operacional se define como “El riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y el reputacional.”

#### **4.4. RIESGO OPERATIVO**

Según la Ley Nro. 393 “Ley de Servicios Financieros”, el riesgo operativo “Es la posibilidad y probabilidad de que una entidad de intermediación financiera incurra en pérdidas por fraude interno y externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos.”

Según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, el 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”.

Según la Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero PROFIM, el 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”.

En resumen, podemos indicar que el riesgo operativo es la posibilidad de sufrir pérdidas a consecuencia de la implementación de inadecuados procesos, fallas ocasionadas por personas, sistemas tecnológicos o debido a la ocurrencia de eventos externos no controlables por la Institución se considera al riesgo legal pero se excluye al riesgo estratégico y reputacional.

#### **4.5. RIESGO OPERACIONAL VS. RIESGO OPERATIVO**

Se definió a los riesgos operacionales y a partir de allí se establece que estos riesgos se encuentran asociados a los procesos, es decir donde no exista un proceso que pueda resultar afectado no existen riesgos operacionales. Resulta importante establecer la diferencia que existe entre riesgo operacional y riesgo operativo, en 1994 el BCBS empleo el término “Riesgo de Operaciones” u “Operations Risk”, hasta que en 1998 modificó la semántica a “Operational Risk” o “Riesgos Operacionales”.

En la literatura anglosajona está ampliamente aceptado el término “Operational Risk”, no obstante, en la literatura española se ha utilizado el término “Riesgo Operativo” y “Riesgo Operacional” indistintamente, lo cual genera confusión cuando se trata de establecer la terminología y su definición apropiada en las Entidades Financieras y No Financieras. Por lo tanto, en el presente trabajo se considera el termino y definición de Riesgo Operacional previamente explicada y se establece que el riesgo operativo forma parte del riesgo operacional; asimismo se entenderá que ASFI hace mención al riesgo operacional en su normativa aunque este es denominado como riesgo operativo.

#### **4.6. GESTIÓN DE RIESGOS**

Toda actividad que realice un ser humano está expuesta a riesgos de diversa índole los cuales influyen de distinta forma en los resultados esperados, la capacidad de identificar las probables eventualidades, su origen y posible impacto se constituye en una tarea difícil pero necesaria para el logro de los objetivos.

La gestión de riesgos es parte esencial de la gestión estratégica de cualquier empresa, se centra en la identificación y tratamiento de los riesgos que

están relacionados con las actividades, identifica los factores que pueden afectar a la organización, incrementa la probabilidad de éxito y reduce tanto la probabilidad de fallo como la incertidumbre acerca de la consecución de los objetivos generales; la gestión de riesgos debe estar integrada a la cultura organizacional y se considera como un proceso continuo y en constante desarrollo.

“La gestión eficaz de los riesgos ha sido siempre un punto clave en el desarrollo de las empresas más exitosas. Los continuos riesgos emergentes en el entorno empresarial actual hace que sea cada vez más difícil para los ejecutivos tener la confianza que los planes y estrategias definidos se concretarán según lo esperado. Uno de los principales motivos, es que el impacto que pueden tener los riesgos actualmente se multiplica a consecuencia del veloz movimiento de las tendencias de negocio e innovaciones tecnológicas, como las redes sociales, tecnologías móviles y bigdata. La velocidad del riesgo es mucho mayor ahora que años atrás, motivando que las compañías busquen estar más y mejor preparadas para responder ante ello”. “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. Administración de riesgos es tanto identificar oportunidades como evitar o mitigar pérdidas”. “En los últimos años, las tendencias internacionales han registrado un importante cambio de visión en cuanto a la gestión de riesgos: de un enfoque de gestión tradicional hacia una gestión basada en la identificación, monitoreo, control, medición y divulgación de los riesgos.”

#### **4.7. EL RIESGO OPERACIONAL EN ENTIDADES FINANCIERAS**

Las Entidades Financieras desde siempre se han preocupado por gestionar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas, inicialmente se preocuparon por asegurar que las empresas y personas que se favorecieron con créditos cumplan con las obligaciones que contraían (riesgo de crédito), luego se dieron cuenta de la potencialidad del mercado bursátil y empezaron a operar en este mercado, dando paso a nuevos riesgos que surgieron de las variaciones en las tasas de

cambio, interés, valor de las colocaciones, etc. (riesgo de mercado); pero a partir de la década de los 90 se evidenció la fuerza de un tipo de riesgo que silenciosamente quebró grandes Instituciones Financieras alrededor del mundo, hoy denominado riesgo operacional; este riesgo cobro importancia por lo cual los Supervisores Bancarios y las Entidades Financieras se preocuparon por gestionarlo de forma íntegra.

La inclusión del riesgo operacional en el Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea más conocido como Basilea II, refleja uno de los cambios más significativos en la gestión bancaria, donde su importancia está desplazando el tradicional interés por los riesgos de crédito, de mercado y liquidez, centrando los esfuerzos actuales del sector en la gestión de este riesgo el cual presenta un carácter cualitativo lo cual dificulta el desarrollo de herramientas de identificación, medición y control. La importancia del riesgo en toda actividad económica es incuestionable y aún más en las Entidades Financieras cuya preocupación tradicional está centrada en la gestión del riesgo de crédito, riesgo de liquidez y del riesgo de mercado, el desempeño de estas entidades dependerá de la gestión de riesgos inherentes a su actividad considerando que alguno de estos riesgos son de compleja identificación y de difícil medición tal es el caso del riesgo operacional.

#### **4.8. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

Irónicamente el riesgo más antiguo y reconocido en cualquier industria, el que mayor desastres y pérdidas ha ocasionado, ha sido el último, por el momento, en recibir un tratamiento conceptual, definirse claramente y gestionarse de una manera proactiva y global. La gestión del riesgo operacional no es una práctica nueva en el sector financiero, siempre ha sido importante para los bancos evitar el fraude, mantener la integridad de los controles internos, reducir errores en el procesamiento de las operaciones, etc., lo que resulta nuevo, es la perspectiva que se ha dado a la gestión del riesgo operacional como una disciplina completa que presenta una práctica integral comparable a la gestión del riesgo de crédito, de liquidez o de mercado. Un número creciente de organizaciones han llegado a la

conclusión de que la gestión del riesgo operacional otorga seguridad y solvencia a un banco, por lo cual el tratamiento de este riesgo está en constante avance y perfeccionamiento.

#### **4.9. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI establece que las etapas de la Gestión del Riesgo Operacional son seis: identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación.

**Identificación:** Es un proceso que se dirige a reconocer y entender los diferentes tipos de riesgos que existen en las operaciones que realiza la Entidad Supervisada, y aquellos que pueden surgir de iniciativas de nuevos productos y operaciones.

**Medición:** Es la etapa en la cual la Entidad Supervisada, a través de las herramientas que desarrolla, cuantifica sus niveles de exposición a los diferentes riesgos que se encuentran presentes en las operaciones que realiza. La medición efectuada considera frecuencia e impacto de las pérdidas que podrían acontecer, dada la ocurrencia de eventos adversos.

**Monitoreo:** Consiste en el establecimiento de procesos de control al interior de la Entidad Supervisada, que está asociado entre otros a los sistemas de información que facilitan el seguimiento de la gestión integral de riesgos, ayudando a detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad Supervisada.

**Control:** Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que puede originar pérdidas a la entidad supervisada.

**Mitigación o tratamiento:** Corresponde a las acciones realizadas, los mecanismos y/o coberturas implementadas por la Entidad Supervisada, para

reducir al mínimo las pérdidas incurridas, como consecuencia de la materialización de los sucesos o eventos adversos motivadores de riesgos.

**Divulgación o Comunicación:** Acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con la Entidad Supervisada y su proceso de gestión integral de riesgos, destinada al Directorio u Órgano equivalente, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. Esta etapa debe coadyuvar a promover un proceso crítico de auto - diagnóstico sobre la gestión integral de riesgos.

#### **4.10. TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL**

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en coordinación con el sector bancario, identificó siete tipos de eventos relativos al riesgo operacional que pueden ocasionar pérdidas sustanciales para las Entidades Financieras:

**Clientes, productos y prácticas empresariales:** Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación frente a clientes concretos y de prácticas de mercado no permitidas.

**Daños a activos materiales:** Se define como pérdidas por daños o perjuicios a activos fijos debido a desastres naturales u otros acontecimientos.

**Ejecución, entrega y gestión de procesos:** Se define como las pérdidas derivadas de errores en ejecución de procesos, operaciones o transacciones, en la administración y diseño de procesos y en las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

**Fraude externo:** Se define como pérdidas derivadas de alguna acción por parte de personas ajenas a la institución encaminadas a defraudar, apropiarse de bienes de forma indebida, soslayar la legislación o eludir regulaciones.

**Fraude interno:** Se define como pérdidas derivadas de alguna acción con intención de defraudar, apropiarse de bienes indebidamente, regulaciones o leyes o eludir a políticas institucionales en las que se encuentra implicada uno o más funcionarios de la entidad. **Interrupción en el negocio y fallos en el sistema:** Se

define como las pérdidas derivadas de la interrupción de operaciones a causa de problemas en los sistemas.

**Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** Se define como pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales sobre higiene o seguridad en el trabajo y sobre reclamos por daños personales o sobre casos relacionados con discriminación.

#### **4.11. FUENTES GENERADORAS DE RIESGO OPERACIONAL**

Las principales fuentes generadoras de riesgo operacional son:

**Recursos Humanos:** Son los riesgos operacionales resultantes de la inadecuada gestión del capital humano que ejecuta el proceso, falta de entrenamiento. Entre los ejemplos de esta fuente de riesgo operacional tenemos: negligencia, deficiencias de conocimiento, destreza y/o experiencia, desmotivación, violación de políticas, inapropiadas relaciones interpersonales, ambiente laboral desfavorable, entre otros.

**Procesos:** Son los riesgos operacionales generados por deficiencias en el diseño, en la ejecución de las actividades y/o por ausencia de algún procedimiento. Entre los ejemplos de esta fuente de riesgo operacional tenemos: deficiencias o falta de actualización de los procesos, controles inadecuados, ausencia de procedimientos o políticas, entre otros.

**Sistemas tecnológicos:** Son los riesgos operacionales producto de las vulnerabilidades presentes en los sistemas, en particular por fallas o insuficiencia tecnológica. Entre los ejemplos de esta fuente de riesgo operacional tenemos: errores de programación, caídas del sistema informático, procesamiento erróneo de la información, entre otros.

**Eventos externos:** Son aquellos riesgos originados por circunstancias adversa o cambios generados por el entorno en que se desenvuelve la Organización, generalmente producto de cambios climáticos o eventos causados por terceros. Entre los ejemplos de esta fuente de riesgo operacional tenemos:

desastres naturales, atentados, ataques vandálicos, cambios de regulación, leyes, entre otros.

#### **4.12. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL**

A partir de BCBS-BIS (2014), BCBS - BIS (2011) y BCBS - BIS (2003), se detecta como el Comité de Basilea ha avanzado en sus propuestas de Gestión de Riesgo Operacional para las Entidades Financieras. Básicamente propone examinar tres aspectos centrales: la estructura de gobierno, la gestión del riesgo y la divulgación de la información.

#### **4.13. GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL POR LÍNEAS DE NEGOCIO**

El Comité de Supervisión Bancaria BCBS propone que se analice al riesgo operacional por líneas de negocio, el Nuevo Marco de Capital de Basilea II establece ocho líneas de negocios, que son las relevantes para el cálculo de capital por riesgo operacional y para las cuales se deben asignar las actividades primarias y auxiliares de cada Entidad Financiera. Las ocho líneas de negocios son las siguientes: financiación empresarial; negociación y ventas; banca minorista; banca comercial; pagos y liquidación; servicios de agencia; administración de activos e intermediación minorista. Se estima que al subdividir a la Entidad Financiera por líneas de negocios resulta más sencillo focalizar donde se ubican los riesgos operacionales con lo cual se trata de garantizar la eficacia del modelo de gestión del riesgo operacional.

#### **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO - ASFI AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, es la Institución que se encarga de regular, supervisar y controlar a las Entidades de Intermediación Financiera y Entidades del Mercado de Valores, velando por la preservación y sano funcionamiento del Sistema Financiero del país; está facultada a emitir reglamentos específicos bajo las directrices establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley Nro. 393 “Ley de Servicios Financieros”.

“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.” La ASFI, en cumplimiento del mandato que se le asignó en la Constitución Política del Estado y la Ley Nro. 393 “Ley de Servicios Financieros”, regula y supervisa:

- Los ahorros del público colocados en las Entidades de Intermediación Financiera.
- El acceso universal a los servicios financieros.
- Los medios transaccionales financieros.
- El cumplimiento de políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- El servicio brindado al consumidor financiero e investiga denuncias en el ámbito de su competencia.
- El financiamiento destinado a vivienda, principalmente de interés social.
- La transparencia de información en el sistema financiero
- La prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- La estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

### **RESOLUCIÓN ASFI Nro. 798/2013 - CIRCULAR ASFI/203/2015**

En fecha 4 de diciembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, emitió la Resolución ASFI Nro. 798/2013 a través de la cual aprueba y pone en vigencia las “Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo”; documento que fue incorporado al Libro 3°, Título V, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; asimismo emite la Circular ASFI/207/2013 mediante la cual socializa el Reglamento y establece que la aplicación de los lineamientos es obligatoria y de estricto cumplimiento para las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios que cuentan con licencia de funcionamiento emitida por ASFI.

### **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Las "Directrices Básicas para le Gestión del Riesgo Operativo" aprobadas el 4 de diciembre de 2013 mediante Resolución administrativa Nro. 798/2013 se encuentran incorporadas en el Libro 3°, Título V, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero; este documento sufrió 50 modificaciones en diciembre de 2015, las cuales fueron socializadas por ASFI a través de la Circular ASFI/358/2015. El Reglamento emitido por ASFI, en relación a la Gestión de Riesgo Operacional, establece lineamientos básicos que las Entidades Supervisadas deben considerar durante la implementación de la Gestión del Riesgo Operacional al interior de sus Organizaciones. Asimismo, el documento incorpora disposiciones referidas a los factores de riesgo operacional, la realización de un inventario de procesos que identifique a los procesos críticos de las Entidades, la definición del perfil de riesgos de la Entidad, la implementación de la simulación de escenarios como parte de la gestión de riesgo operacional, planes de contingencia y de continuidad del negocio, la identificación de riesgos operacionales asociados a la creación de nuevos productos y servicios financieros, también el documento señala las funciones y responsabilidades que deben cumplir las distintas instancias que participan activamente dentro de la gestión del riesgo operacional. Por otra parte, determina la conformación de una base histórica de datos de eventos de riesgo operativo y de pérdidas, la misma que deberá ser reportada a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO) administrada por ASFI. El Reglamento se encuentra compuesto por las siguientes nueve secciones:

**Sección I "Aspectos Generales":** En esta sección del Reglamento se establecen los aspectos generales en los que se determina el objeto de la norma, el ámbito de 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 emitida por ASFI. Asimismo, se detallan las definiciones utilizadas en la directriz.

**Sección II "Lineamientos para la Gestión del Riesgo Operativo":** En esta sección del Reglamento se establecen los lineamientos que deben considerar

las Entidades Supervisadas, para la implementación de la Gestión del Riesgo Operacional, en base a principios y etapas establecidas para este propósito. Asimismo, se introducen disposiciones referidas a los factores de riesgo operacional a los cuales se encuentran expuestas las Entidades Supervisadas y la realización de un inventario de procesos.

**Sección III "Políticas y procedimientos para la Gestión del Riesgo Operativo":** En esta sección del Reglamento se establece que las políticas y procedimientos que las Entidades Supervisadas deben desarrollar, deben contemplar aspectos tales como: el perfil de riesgos, simulación de escenarios, tratamiento de excepciones cuando corresponda, procesamiento de la información, planes de contingencias y de continuidad del negocio. Adicionalmente se incorporan aspectos referidos a la creación de nuevos productos.

**Sección IV "Estructura Organizativa, Funciones y Responsabilidades en la Gestión del Riesgo Operativo":** En esta sección del Reglamento se establece la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades del Directorio u Órgano Equivalente, Gerente General, Comité de Riesgos y Unidad de Gestión de Riesgos, instancias responsables por la Gestión del Riesgo operacional aspecto que debe ser considerado por la Entidad Supervisada al definir su estructura organizativa. Asimismo se establecen los requisitos mínimos que los integrantes del Comité de Riesgos y de la Unidad de Riesgos deben cumplir respecto a su formación profesional y experiencia.

**Sección V "Registro de Eventos de Riesgo Operativo":** En esta sección del Reglamento se establece que la Entidad Supervisada durante el registro de eventos de riesgo operacional, debe considerar la categorización de los mismos y la clasificación de dichos eventos según líneas de negocios. Asimismo, se establecen disposiciones relativas a la conformación de una base de datos de eventos y pérdidas, así como el seguimiento a los eventos de riesgo operacional que debe realizar la Entidad Supervisada.

**Sección VI "Sistemas de Información para la Gestión del Riesgo Operativo":** En esta sección del Reglamento se establecen los aspectos de 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 operacional.

**Sección VII "Rol de la Unidad de Auditoría Interna":** En esta sección del Reglamento se establecen el rol que la auditoría interna debe cumplir en cuanto a la gestión del riesgo operacional a través del establecimiento de funciones.

**Sección VIII "Otras Disposiciones":** En esta sección del Reglamento se establecen 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.

**Sección IX "Disposiciones Transitorias":** En esta sección del Reglamento se establecen disposiciones transitorias que establecen el plazo de adecuación para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directriz.

#### **4.14. BANCO MULTIPLES CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO EMITIDA POR ASFI**

Los Banco multiples que cuentan con licencia de funcionamiento emitida por ASFI al 30 de junio de 2024 son once(11)

## ENTIDADES SUPERVISADAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Información actualizada al 30 de junio de 2024

Bancos Múltiples		Oficina Central	Cobertura por departamento								
			Chuquisaca	La Paz	Cochabamba	Oruro	Potosí	Tarija	Santa Cruz	Beni	Pando
1	Nacional de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Mercantil Santa Cruz S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Bisa S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Crédito de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Económico S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x	x	x	x		
6	Ganadero S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7	Solidario S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	De la Nación Argentina	Santa Cruz							x		
10	Prodem S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
11	Fortaleza S.A.	La Paz	x	x	x	x		x	x		

### 4.15. Banco Múltiples de Bolivia

El presente Reglamento tiene por objeto, normar la constitución y funcionamiento de los Bancos Múltiples, así como el procedimiento de adecuación y transformación de los actuales Bancos y Fondos Financieros Privados, constituidos en el marco de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, a Bancos Múltiples de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

**(Ámbito de aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, son de cumplimiento obligatorio para los Bancos Múltiples, Bancos y Fondos Financieros Privados en proceso de adecuación y transformación, según corresponda, a Banco Múltiple.

**(Objetivo)** Los Bancos Múltiples tendrán como objetivo la prestación de servicios financieros al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país. **(Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones: **Gestión Integral de Riesgos:** Proceso que consiste en identificar, medir, monitorear, evaluar, controlar y reportar los riesgos inherentes a las actividades que realizan las entidades financieras; **Servicios Financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas con el objeto de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros.

#### **4.16. FUNCIONAMIENTO**

**(Operaciones permitidas)** El Banco Múltiple que cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI, podrá realizar las operaciones que se detallan en los artículos 2° y 3° siguientes.

- **(Operaciones pasivas)** El Banco Múltiple podrá efectuar las siguientes operaciones pasivas:
- Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuenta corriente, a la vista y a plazo y emitir certificados negociables y no negociables;
- Emitir y colocar certificados de capital de nueva emisión para aumento de capital;
- Emitir y colocar cédulas hipotecarias;
- Emitir y colocar valores representativos de deuda;
- Contraer obligaciones subordinadas;
- Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia (BCB) y con entidades financieras del país y el extranjero;

- Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta (180) días contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas, de bienes y/o servicios;
- Emitir cheques de viajero;
- Celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras.

A objeto de realizar las operaciones pasivas detalladas en el presente artículo, el Banco Múltiple debe cumplir con la normativa establecida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**(Operaciones activas, contingentes y de servicios)** El Banco Múltiple podrá efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios:

- Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales, o una combinación de las mismas;
- Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, con o sin recurso, cuyo vencimiento no exceda un (1) año;
- Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento;
- Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito;
- Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias;
- Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero;
- Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas;
- Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales;
- Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores, directamente o mediante sociedades autorizadas;

- Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras;
- Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles;
- Alquilar cajas de seguridad;
- Ejercer comisiones de confianza y operaciones de fideicomiso, incluidos fideicomisos en garantía, de acuerdo a reglamentación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- Operar con Tarjetas de Crédito y Cheques de Viajero;
- Actuar como agente originador en procesos de titularización;
- Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior, directamente o mediante sociedades autorizadas;
- Efectuar operaciones de reporto;
- Efectuar operaciones de arrendamiento financiero mobiliario hasta un monto límite equivalente a UFV200.000,00 (Doscientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) e inmobiliario para vivienda de interés social. Estos límites podrán ser modificados mediante Decreto Supremo;
- Efectuar operaciones de factoraje, con facturas cambiarias u otro tipo de documento mercantil autorizado mediante reglamentación de ASFI;
- Efectuar operaciones de derivados en distintas modalidades, sujetas a reglamentación emitida mediante Decreto Supremo;
- Sindicarse con otras entidades de intermediación financiera para otorgar créditos o garantías, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, lo que no se considerará como sociedad accidental ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas;
- Canalizar recursos a otras entidades financieras en forma de préstamo, únicamente para fines de expansión de cartera al sector productivo por parte de la entidad financiera prestataria;

- Canalizar recursos a otras entidades financieras temporalmente para fines de liquidez, sujeto a reglamentación de ASFI;
- Mantener saldos en bancos corresponsales del exterior;
- Realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país en forma física o por medios electrónicos;
- Canalizar productos y servicios financieros, autorizados en la LSF, a través de dispositivos móviles.

A objeto de realizar las operaciones activas, contingentes y de servicios detalladas en el presente artículo, los Bancos Múltiples deben cumplir con la normativa establecida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**(Complementariedad entre entidades financieras)** El Banco Múltiple podrá prestar servicios financieros en zonas rurales, de forma directa o mediante alianzas estratégicas.

**(Inversiones en otras empresas financieras)** El Banco Múltiple podrá realizar las inversiones establecidas en el Artículo 125 de la LSF.

**(Obligaciones generales contra la legitimación de ganancias ilícitas y otras relacionadas)** El Banco Múltiple debe implementar para todas sus actividades y servicios, la “Política Conozca a su Cliente”, los “Procedimientos de Debida Diligencia” y demás disposiciones aplicables emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), relativas a la prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento del terrorismo, así como las medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; para tal propósito, considerará mínimamente los datos de identificación y toda documentación pertinente relacionada con el conocimiento del cliente.

**(Políticas de gestión de riesgo)** Para la gestión integral de riesgos, el Banco Múltiple debe implementar un sistema que contemple estrategias, políticas y procedimientos, estructura organizacional, instancias de control y responsabilidades inherentes a la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesto, en todas sus etapas y aspectos, dicho sistema, debe ser formalmente

aprobado por el Directorio u órgano equivalente. Las estrategias, políticas y procedimientos deben responder a la complejidad, al volumen de las operaciones así como al apetito al riesgo del Banco Múltiple, asimismo, éstas deben contemplar objetivos, procedimientos y acciones que permitan identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar sus niveles de exposición al riesgo.

**(Incumplimientos a las normas de eficiencia y calidad de gestión)** Para el caso de entidades financieras que incumplan de manera reiterada las normas de eficiencia y calidad de gestión definidas por la normativa prudencial, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, podrá aplicar las sanciones conforme al régimen administrativo sancionador.

## V. MARCO PRACTICO

### 5.1. FACTORES CUALITATIVOS RELACIONADOS CON LAS PÉRDIDAS OPERACIONALES DEL SISTEMA

Datos previos y generales de los gerentes de agencia del Banco Vida.

**Tabla 1. Fecha de la encuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12-DEC-2020	12	41,4	41,4	41,4
	13-DEC-2020	6	20,7	20,7	62,1
	14-DEC-2020	11	37,9	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Las encuestas fueron realizadas el mes de diciembre entre el doce hasta el catorce del año 2020, como muestra los resultados en la tabla, vemos que la frecuencia por días varía, es por el hecho de realizar encuestas dentro de la entidad financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Femenino</b>	19	65,5	65,5	65,5
	<b>Masculino</b>	10	34,5	34,5	100,0
	<b>Total</b>	29	100,0	100,0	

**Tabla 2. Género**

En la tabla 2 se muestra el género de los jefes y subjefes de las agencias del Banco Vida y se ve que el 65,5% de las encuestas fueron realizadas al género femenino y el 34,5% al género masculino.

**Tabla 3. Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>36</b>	5	17,2	17,2	17,2
	<b>38</b>	3	10,3	10,3	27,6
	<b>39</b>	2	6,9	6,9	34,5
	<b>41</b>	8	27,6	27,6	62,1
	<b>44</b>	2	6,9	6,9	69,0
	<b>46</b>	3	10,3	10,3	79,3
	<b>48</b>	1	3,4	3,4	82,8
	<b>51</b>	2	6,9	6,9	89,7
	<b>54</b>	3	10,3	10,3	100,0
	<b>Total</b>	29	100,0	100,0	

La tabla 3 nos muestra la edad de los encuestados que están entre 36 a 54 años en el cual el total de encuestados son de 29 jefes o subjefes de las agencias del Banco Vida.

**Tabla 4. Identificación de fraude interno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	34,5	34,5	34,5
	No	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la tabla 4 nos muestra los resultados de la siguiente pregunta ¿Se ha identificado fraude interno en el área que trabaja?, los encuestados respondieron que si con un 34,5% y no con un 65,5% donde se observa que no se ha identificado el fraude interno en las agencias del Banco Vida.

**Tabla 5. Frecuencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Una vez cada seis meses	10	34,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	65,5		
Total		29	100,0		

La tabla 5 nos muestra los resultados de la siguiente pregunta ¿Con qué frecuencia?, se observa que el ítem Moderada: Una vez cada seis meses esta con 34,5% esa es la frecuencia con lo que ocurre con el fraude interno.

**Tabla 6. ¿Qué impacto causo el fraude interno?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Pérdida que impidió cumplir la misión y objetivos	1	3,4	10,0	10,0
	Menor: Pérdidas marginales	9	31,0	90,0	100,0
	Total	10	34,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	65,5		
Total		29	100,0		

En la tabla 6 se muestra los resultados de la pregunta ¿Qué impacto causo el fraude interno?, donde se observa que 10 de 29 informantes les correspondía contestar a la pregunta, por lo tanto, se entiende que un 90% menciona que el impacto fue menor; mientras que un 10% de los encuestados afirmó que el impacto fue Moderado, es decir; la pérdida impidió cumplir la misión y objetivos.

### Medidas y sugerencias ante el fraude

**Tabla 7. ¿Qué medidas se tomaron al respecto fraude interno?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rotar personal	9	31,0	90,0	90,0
	Auditoria interna	1	3,4	10,0	100,0
	Total	10	34,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	65,5		
Total		29	100,0		

En la tabla 7 se muestra los resultados de la pregunta ¿Qué medidas se tomaron al respecto del fraude interno?, donde se observa que 9 de 29 informantes contestaron que se debería rotar al personal, 1 informante respondió que la institución debería hacer una auditoria interna, por lo tanto, se entiende que un 90% de los encuestados no contesto a ninguna medida sobre el fraude interno.

**Tabla 8. Sugerencias para que no vuelva a suceder un fraude interno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayor control interno	5	17,2	17,2	17,2
	Reducción de libertad accesos	6	20,7	20,7	37,9
	Mejorar los procesos de selección de personal	11	37,9	37,9	75,9

En la tabla 8 se muestra los resultados de la siguiente pregunta ¿Qué sugerencias daría usted para que no vuelva a suceder un fraude interno?, donde se observa que los informantes respondieron: 1) Mayor control interno con un 17,2%, 2) Reducción de libertad accesos con un 20,7%, 3) Mejorar los procesos de selección de personal con un 37,9% y 4) Incluir valores de honestidad y ética en los trabajadores con un 24,1%, donde se observa que con mayor porcentaje la sugerencia que se debe aplicar son mejorar los procesos de selección de personal.

### Eventos externos

**Tabla 9. Eventos externos que han causado pérdidas en la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

En la tabla 9 se muestra los resultados de la siguiente pregunta ¿Ha existido eventos externos que han causado pérdidas en la institución? Donde se observa que los encuestados afirman que si con un 100%.

**Tabla 10. Robo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	82,8	82,8	82,8
	No sabe o no contesto	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 10 se ve los resultados con relación a la pregunta anterior si ha existido eventos externos que han causado pérdidas en la institución como por ejemplo indique ¿Cuál? Robo donde se observa lo que contestaron los encuestados que si con un 82,8% y no sabe o no contesto con un 17,2%.

**Tabla 11. Falsificación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	29	100,0	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla 11 se ve los resultados con relación a la pregunta de la tabla 5 si ha existido eventos externos que han causado pérdidas en la institución como por ejemplo indique ¿Cuál? Falsificación, donde se observa que los encuestados dijeron que No con un 100%.

**Tabla 12. Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	100,0	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla 12 se ve los resultados con relación a la pregunta de la tabla 5 si ha existido eventos externos que han causado pérdidas en la

institución como por ejemplo indique ¿Cuál? Otros, donde se observa que los encuestados dijeron que Si con un 100%.

**Tabla 13. ¿Si la respuesta es positiva, señale la frecuencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Una vez cada seis meses	10	34,5	34,5	34,5
	Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años	19	65,5	65,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

De acuerdo a la tabla 13 se ve los resultados con relación a la siguiente pregunta ¿Si la respuesta es positiva, señale la frecuencia?, donde se observa según los ítems: Moderada: Una vez cada seis meses con un 34,5% y Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años con un 65,5%.

#### **Impactos de los eventos**

**Tabla 14. Impacto del evento externo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Pérdida que impidió cumplir la misión y objetivos	16	55,2	55,2	55,2
	Menor: Pérdidas marginales	8	27,6	27,6	82,8
	Bajo: Pérdidas insignificantes	5	17,2	17,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

De acuerdo a la tabla 14 se ve los resultados con relación a la siguiente pregunta ¿Qué impacto causó el evento externo?, donde se observa según los ítems: Moderada: Pérdida que impidió cumplir la misión y objetivos con un 55,2%, Menor: Pérdidas marginales con un 27,6% y Bajo: Pérdidas insignificantes con un 17,2%, donde el impacto fue menor.

**Tabla 15. Daños de activos por incendios o inundaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	13,8	13,8	13,8
	No	25	86,2	86,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la tabla 15 se muestra los resultados de la siguiente pregunta ¿Se ha identificado daños de activos por incendios o inundaciones?, donde se observa que los informantes dijeron que si con un 13,8% y no con un 86,2%, en el cual no hubo daños.

**Tabla 16. Frecuencia de fallas en el sistema – problemas tecnológicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Una vez cada seis meses	12	41,4	41,4	41,4
	Baja: Una vez al año	13	44,8	44,8	86,2
	Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Según la tabla 16 muestra los resultados de la pregunta ¿Con qué frecuencia hay fallas en el sistema – problemas tecnológicos?, donde se observa que los informantes respondieron que 1) Moderada: Una vez cada seis meses con un 41,4%, 2) Baja: Una vez al año con un 44,8% y 3) Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años con un 13,8%, donde el porcentaje más alto es de una vez al año ocurre fallas en el sistema de la institución.

**Tabla 17. Impacto que causó en el sistema problemas tecnológicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada: Pérdida que impidió cumplir la misión y objetivos	12	41,4	41,4	41,4
	Menor: Pérdidas marginales	13	44,8	44,8	86,2
	Bajo: Pérdidas insignificantes	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la tabla 17 se muestra los resultados de la pregunta ¿Qué impacto causaron en el sistema problemas tecnológicos?, donde se observa que los encuestados dijeron 1) Moderada: Pérdida que impidió cumplir la misión y objetivos con un 41,4%, 2) Menor: Pérdidas marginales con un 44,8% y 3) Bajo: Pérdidas insignificantes con un 13,8%.

**Tabla 18. Pérdida de información confidencial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	34,5	34,5	34,5
	No	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Según la tabla 18 se muestra los resultados de la pregunta ¿Ha existido pérdida de información confidencial?, donde se observa que los encuestados respondieron que si con un 34,5% y no con un 65,5% donde se ve que el porcentaje más alto es no hubo pérdida de información confidencial.

**Tabla 19. Frecuencia ha existido pérdida de información confidencial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja: Una vez al año	10	34,5	34,5	34,5
	Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la tabla 19 muestra los resultados de la pregunta ¿Con qué frecuencia ha existido pérdida de información confidencial?, donde se observa que los informantes respondieron con un 34,5% de baja: una vez al año y con un 65,5% muy baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años.

**Tabla 20. Impacto causó la pérdida de información confidencial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor: Pérdidas marginales	29	100,0	100,0	100,0

En la tabla 20 muestra los resultados de la pregunta ¿Qué impacto causó la pérdida de información confidencial?, donde se observa que el 100% de los informantes respondieron que la información confidencial fue menor en pérdidas marginales.

**Tabla 21. Identificación de un inapropiado manejo de cuentas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	17,2	17,2	17,2
	No	24	82,8	82,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la tabla 21 se observa que los resultados de la pregunta ¿Se han identificado un inapropiado manejo de cuentas?, donde se muestra que los informantes dijeron que si hubo un manejo inapropiado de cuentas con un 17,2% y no con un 82,8%. 93

**Tabla 22. ¿Con qué frecuencia ha existido un inapropiado manejo de cuentas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja: Ocurrió una sola vez en los últimos cinco años	5	17,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	82,8		
Total		29	100,0		

En la tabla 22 se muestra los resultados de la pregunta ¿Con qué frecuencia ha existido un inapropiado manejo de cuentas?, donde se observa que 5 de 29 informantes contestaron que es una frecuencia muy baja, solo ocurrió una sola vez en los últimos cinco años, por lo tanto, se entiende que un 82,8% de los encuestados no contesto como correspondería a la pregunta sobre el manejo de cuentas inapropiado.

**Tabla 23. ¿Qué impacto causó un inapropiado manejo de cuentas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo: Pérdidas insignificantes	5	17,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	82,8		
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>100,0</b>		

En la tabla 23 se muestra los resultados de la pregunta ¿Qué impacto causó un inapropiado manejo de cuentas?, donde se observa de igual manera que en la anterior tabla que 5 de 29 informantes contestaron que es el impacto fue bajo con pérdidas insignificantes, por lo tanto, se entiende que un 82,8% de los encuestados no contesto como correspondería a la pregunta sobre el impacto de manejo de cuentas.

## **VI. PROPUESTA DE INTRODUCCIÓN DE AUDITORÍA CONTINUA**

### **6.1. Implementación de la especialidad de Auditoría Continua**

En base a lo señalado anteriormente y a fin de segregar adecuadamente funciones en las tareas de visitas y revisiones PAF's, la Unidad de Auditoría Interna recomienda la implementación de la especialidad de Auditoría Continua en cumplimiento a lo establecido en el Libro 3°, Título IX, Capítulo II, Sección 3, Artículo 1 "Responsabilidades del Directorio" inciso b): "Aprobar y asegurarse que se adecuen los procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de control interno, mismos que deben incluir reglas claras sobre delegación de autoridad y responsabilidades y segregación de funciones.

## 6.2. Estructura de responsabilidades

Con la nueva estructura planteada y de acuerdo a procedimientos mínimos de Auditoría descritos en la Recopilación de Normas de la ASFI, se efectuarán las visitas PAF's a agencias colocadoras y captadoras, cuya finalidad será la calificación de cada agencia, de acuerdo al siguiente detalle:

Estructura	Actual	Propuesta	Diferencia
GERENTE NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA	1	1	-
<b>Subgerencia Nacional de Auditoría Operativa</b>			
SUBGERENTE NACIONAL DE AUDITORÍA OPERATIVA	1	1	-
JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA OPERATIVA	-	1	1
AUDITOR OPERATIVO DE SEGUIMIENTO CONTINUO	-	11	11
SUPERVISOR NACIONAL DE AUDITORÍA OPERATIVA (DE CUMPLIMIENTO)	1	1	-
AUDITOR INTERNO DE CUMPLIMIENTO OPERATIVO	-	4	4
AUDITOR INTERNO OPERATIVO	7	6	1
<b>Jefatura Nacional de Auditoría Sector Público</b>			
JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA SECTOR PÚBLICO	1	1	-
AUDITOR INTERNO OPERATIVO (SECTOR PÚBLICO)	4	6	2
<b>Subgerencia Nacional de Auditoría Crediticia</b>			
SUBGERENTE NACIONAL DE AUDITORÍA CREDITICIA	1	1	-
JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA CREDITICIA	-	1	1
SUPERVISOR NACIONAL DE AUDITORÍA CREDITICIA DE CUMPLIMIENTO	-	1	1
AUDITOR INTERNO DE CRÉDITOS DE CUMPLIMIENTO	-	2	2
AUDITOR INTERNO DE CRÉDITOS	8	4	3
AUDITOR CREDITICIO DE SEGUIMIENTO CONTINUO	-	10	10
<b>Jefatura Nacional de Auditorías Especiales</b>			

JEFE NACIONAL DE CUMPLIMIENTO (AUDITORÍAS ESPECIALES)	1	1	-
AUDITOR INTERNO (DE CUMPLIMIENTO)	8	6	2
<b>Jefatura Nacional de Auditorías de Sistemas</b>			
JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA DE SISTEMAS	1	1	-
AUDITOR INTERNO DE SISTEMAS	2	4	2
SUPERVISOR NACIONAL DE AUDITORÍA DE PROCESOS Y PREVENCIÓN	-	1	1
AUDITOR DE PROCESOS Y PREVENCIÓN	4	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>30</b>
ALCANCE AUDITORIAS CREDITICIAS	37%	100%	
ALCANCE AUDITORIAS OPERATIVAS	27%	100%	
CANTIDAD PRUEBAS CAAT's	30	70	

Esta situación permitirá agrupar en una sola unidad de control la revisión continua de PAF's con un alcance del 100% de Unidades de Negocio y captadoras, a fin de que las unidades operativas y de Riesgos realicen las actividades inherentes a sus cargos, propiciado una adecuada segregación de funciones entre unidades de control y operativas.

Al respecto, esta modalidad y metodología de revisión contará con su respectivo manual, donde se incluirá la forma de calificación, periodicidad, alcance y muestreo.

### **6.3. Herramienta de la especialidad de Auditoría Continua**

Los procedimientos mínimos (Entre Otros) a aplicar para Auditoría Continua Operativa, estarán definidos (entre otros sujetos a criterio y evaluación de riesgo del Auditor) en función a lo establecido en la Recopilación de Normas Libro 3°, Título 5°, Capítulo 2, Sección 7 y normativa interna vigente (Manual de Procedimiento de Seguridad Física M- 180-002 y Anexos 1 y 2, Manual de Procedimientos para la Administración de Cajas y 97 Bóveda M-780-001, Manual de Procedimiento para Apertura de Cajas de Ahorro M-010- 001):

**Tabla 25. Descripción del nivel de riesgo**

<b>DESCRIPCIÓN CONTROL EVALUADO</b>		<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>BÓVEDA</b>		
1	Verificar la existencia de controles duales para la apertura y cierre de bóveda. (Verificar las tres últimas actas, incluyendo la realizada a los funcionarios actuales). El cuadro de saldo de efectivo, debe ser efectuado por el Tesorero y su control dual.	ALTO
2	Revisar si se mantienen los aspectos básicos para los ambientes de pre bóveda y bóveda en las agencias. (cajas fuertes y cajas buzón de acuerdo a los niveles de efectivo que mantiene la oficina o agencia)	ALTO
3	Verificar la apertura y cierre de remesas entre el responsable y el control dual, a través de firmas y sellos en la hoja de transporte y el recuento de efectivo que debe realizarse delante de cámaras. Verificar que cuenten con la Carpeta Operativa de la empresa de transporte de valores (actualizada)	MEDIO
4	Verificar que los libros de bóveda se encuentren correctamente registrados y con sellos y firmas de las instancias que corresponden.(verificar un periodo de 1 mes)	BAJO
<b>CONTROL OPERATIVO/ SEGURIDAD</b>		
5	Verificar las actas de envíos de copias de claves y llaves (recepción y registro contable) para su custodia en la caja fuerte de un agencia urbana y/u oficina central.	MEDIO
6	Pruebas de luces emergencia, que deben ser realizadas de manera mensual (constancias).	MEDIO
	Verificar si cuenta con corriente regulada UPS y registro de las pruebas realizadas.	
7	Se realiza el mantenimiento preventivo a las puertas de la bóveda, cajas fuertes o sistemas de atesoramiento de la agencia por lo menos semestralmente. Verificar las actas correspondientes	MEDIO
8	Verificar si se cuenta con la antigüedad requerida de almacenamiento de grabaciones 180 días tanto para la agencia y los ATMs	MEDIO
<b>CAJERO AUTOMÁTICO</b>		
9	Control de ATM's Actas de verificación del buen funcionamiento de los ATM's elaboradas semanalmente.	BAJO
10	Verificar la existencia de controles duales para la apertura y cierre de ATM.	MEDIO
11	Verificar que durante la apertura y cierre de ATM se cuente con presencia de personal policial armado.	MEDIO

Esta situación permitirá agrupar en una sola unidad de control la revisión continua de PAF's con un alcance del 100% de Unidades de Negocio y captadoras, a fin de que las unidades operativas y de Riesgos realicen las

actividades inherentes a sus cargos, propiciando una adecuada segregación de funciones entre unidades de control y operativas.

Al respecto, esta modalidad y metodología de revisión contará con su respectivo manual, donde se incluirá la forma de calificación, periodicidad, alcance y muestreo.

JEFE NACIONAL DE CUMPLIMIENTO (AUDITORÍAS ESPECIALES)	1	1	-
AUDITOR INTERNO (DE CUMPLIMIENTO)	8	6	2
<b>Jefatura Nacional de Auditorías de Sistemas</b>			
JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA DE SISTEMAS	1	1	-
AUDITOR INTERNO DE SISTEMAS	2	4	2
SUPERVISOR NACIONAL DE AUDITORÍA DE PROCESOS Y PREVENCIÓN	-	1	1
AUDITOR DE PROCESOS Y PREVENCIÓN	4	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>30</b>
ALCANCE AUDITORIAS CREDITICIAS	37%	100%	
ALCANCE AUDITORIAS OPERATIVAS	27%	100%	
CANTIDAD PRUEBAS CAAT's	30	70	

## **VII. CONCLUSIONES**

El riesgo operacional en la banca múltiple boliviana es un tema de gran relevancia. A pesar de los avances en su gestión, aún persisten desafíos. Los hallazgos de esta investigación revelan la necesidad de fortalecer los controles internos, invertir en tecnología, desarrollar el capital humano y promover una cultura de control.

Es fundamental que las entidades financieras bolivianas adopten un enfoque proactivo y estratégico para gestionar el riesgo operacional, considerando los cambios constantes en el entorno regulatorio y tecnológico. Al hacerlo, podrán mejorar su resiliencia y contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

La gestión del riesgo operacional en la banca múltiple boliviana ha experimentado avances significativos en los últimos años, sin embargo, aún persisten desafíos que requieren atención. Los hallazgos de esta investigación revelan la necesidad de fortalecer los controles internos, invertir en tecnología, desarrollar el capital humano y promover una cultura de control.

Es fundamental adoptar un enfoque integral para la gestión del riesgo operacional, considerando no solo los aspectos internos de las entidades financieras, sino también el entorno externo, que incluye factores como la competencia, los cambios regulatorios y los eventos económicos.

El capital humano es uno de los activos más valiosos de cualquier organización. La capacitación continua del personal en temas de riesgo operacional es esencial para garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades necesarias para identificar y gestionar los riesgos.

La colaboración entre las entidades financieras, la ASFJ y otras instituciones relevantes es esencial para compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas en la gestión del riesgo operacional.

En resumen, la gestión efectiva del riesgo operacional es un proceso continuo y evolutivo que requiere un compromiso a largo plazo por parte de todas las partes interesadas. Al abordar los desafíos identificados y aprovechar las oportunidades disponibles, las entidades financieras bolivianas pueden fortalecer su resiliencia y contribuir al desarrollo sostenible del sistema financiero.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

Morán Santor, Jorge,(2003). Prácticas sanas para la administración y supervisión del riesgo operativo. Gestión de Riesgos Corporativos, Eoiamérica, 2006.

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. Recopilación de Normas para Servicios Financieros. 2013. Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo

Ley 393 "Ley de Servicios Financieros", promulgada el 21 de agosto de Estado Plurinacional de Bolivia.

Pacheco López, David. 2009. Riesgo Operacional: Conceptos y Mediciones. Dirección de Estudios y Análisis Financieros; Unidad de Riesgos.

Fernández Laviada, Ana. 2008. La gestión del riesgo operacional: de la teoría a la aplicación. Ediciones 2010 S.R.L.. Madrid, España.

## IX. ANEXOS



CIRCULAR ASFI/ 739 /2022  
La Paz, 07 SET. 2022

Señores

Presente

**REF: INCORPORACIÓN DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTES Y MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia la incorporación del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTES** y las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, que consideran los siguientes aspectos:

**1. Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas para Errores Operativos Recurrentes**

**Sección 1: Aspectos Generales**

Se incorporan el objeto, ámbito de aplicación y las definiciones del Reglamento.

**Sección 2: Disposiciones Específicas**

Se incluyen los lineamientos a ser considerados con el propósito de determinar la recurrencia de los errores operativos sin daño económico o perjuicio. Adicionalmente, se establecen las directrices a ser tomadas en cuenta para la remisión del "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes".

**Sección 3: Procedimiento Administrativo Sancionatorio**

Se insertan directrices relativas al procedimiento administrativo sancionatorio y a la sanción aplicable para errores operativos sin daño económico o perjuicio recurrentes.

VRC/ASC/Alvaro Alvarado A.

Pág. 1 de 2

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarja:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709



**Sección 4: Otras Disposiciones**

Se establece que el responsable del cumplimiento y difusión interna del Reglamento, es el Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Financiera (EF). Asimismo, se determina que el incumplimiento o inobservancia al Reglamento, dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionatorio.

**Sección 5: Disposición Transitoria**

Se incorpora una disposición transitoria estableciendo el plazo para que las EF adecúen sus políticas y procedimientos a las modificaciones previamente descritas.

**2. Reglamento para el Envío de Información**

**Sección 7: Información Anual**

En el Artículo 2° (Plazo de envío de la información anual), se incluye el reporte A036 "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes".

**Sección 12: Disposiciones Transitorias**

Se incorpora el Numeral 13 en el Artículo 3° (Plazo de implementación), que establece lineamientos para la remisión del primer reporte A036 "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes".

**Anexo 1.A: Matriz de Información Periódica**

Se actualiza la matriz de información periódica, considerando la inclusión del reporte A036.

Las modificaciones descritas en el Numeral 1, se insertan en el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTES** y las modificaciones señaladas en el Numeral 2, se incluyen en el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenidos en el Capítulo IV, Título II, Libro 7° y en el Capítulo III, Título II, Libro 5°, respectivamente, ambos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.



*Reynaldo Yujra Segales*  
 Lic. Reynaldo Yujra Segales  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.  
 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado  
 VRC/AS/Alvaro Alvarado A.

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

RESOLUCIÓN ASFI/ 1044 /2022  
La Paz, 07 SET. 2022

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, las Resoluciones SB N° 168/2007 y ASFI/771/2022, de 26 de diciembre de 2007 y 30 de junio de 2022, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 332 del citado Texto Constitucional, determina que: *"Las entidades financieras 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).

Que, el Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone que: *"Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la LSF, dicta que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado"*.

Que, el Artículo 16 de la LSF, estipula que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo"*.

VRC/ARC/AAA/VB

Pág. 1 de 7

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleferico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N°138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, mediante Resolución Suprema N° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 23 de la LSF, establece que:

- "I. Son atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las siguientes: (...)
- t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras (...)"

Que, el Parágrafo I del Artículo 29 de la LSF, prevé que:

- "I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones (...)"

Que, el Inciso d), Parágrafo II del Artículo 41 de la LSF, en lo relativo a la gravedad levisima señala que: "Cuando la infracción por acción u omisión hayan sido cometidas por negligencia o imprudencia del infractor que no causen daño o perjuicio económico a la entidad, consumidores financieros y en general para ninguna persona".

Que, el Parágrafo IV del Artículo 41 de la LSF, estipula que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI reglamentará la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes que no causen daño económico a terceros y que tengan características de gravedad levisima".

Que, el Parágrafo I del Artículo 42 de la LSF, prevé sobre la sanción con amonestación escrita, que: "Esta sanción recaerá sobre infracciones de gravedad leve y gravedad levisima".

Que, el Artículo 53 de la LSF, establece que: "Las sanciones impuestas por la máxima autoridad ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI a una entidad financiera, serán puestas en conocimiento de su directorio, consejo de administración o máxima autoridad, según corresponda, debiendo la entidad financiera informar a la junta general de accionistas, asamblea de socios o de asociados, según corresponda, sobre todas las sanciones impuestas".

VRCIARCAAN/BP

Pág. 2 de 7

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, el Artículo 480 de la LSF, dispone que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI administrará una base de datos denominada "Central de Información de Riesgo Operativo", la misma deberá registrar los eventos y pérdidas por fallas o deficiencias operativas incurridas por las entidades financieras".

Que, la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, estipula que: "En un plazo de hasta cuarenta (40) días hábiles a partir de la fecha de publicación del presente Decreto Supremo, la ASFI en el marco de lo establecido en el Parágrafo IV del Artículo 41 de la Ley N° 393, reglamentará la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes que no causen daño económico a terceros y que tengan características de gravedad levisima".

Que, mediante Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, al presente denominado **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI/771/2022 de 30 de junio de 2022, ASFI aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, el Anexo 1.a: "Matriz de Información Periódica" del **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la RNSF, detalla las entidades financieras que deben reportar información a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO).

**CONSIDERANDO:**

Que, en sujeción a lo previsto en el Inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, que faculta a esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a emitir normativa prudencial de carácter general, así como lo establecido en el Parágrafo IV del Artículo 41 de la citada Ley, que da la atribución a ASFI de reglamentar la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes que no causen daño económico a terceros y que tengan características de gravedad levisima y siendo que la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, estipula que el plazo de cuarenta (40) días hábiles para la emisión de la mencionada reglamentación, corresponde incorporar el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s en la RNSF.

VRC/ARC/AAA/VBP

Pág. 3 de 7

"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakij) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pallita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, debido a que en el Libro 7°, Título II de la RNSF, se establecen lineamientos sobre las operaciones y servicios, relacionados a sanciones, corresponde insertar el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s como Capítulo IV, en el citado Título.

Que, con base en las disposiciones contenidas en la LSF, corresponde determinar que el objeto del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s, sea definir lineamientos para la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes, de acuerdo a lo estipulado en el Parágrafo IV, Artículo 41 de dicha Ley.

Que, tomando en cuenta que, en el marco de lo previsto en el Artículo 480 de la citada Ley, las entidades financieras (EF) reportan para su registro en la CIRO, los eventos y pérdidas por fallas o deficiencias operativas, corresponde que las mencionadas entidades estén comprendidas en el ámbito de aplicación del Reglamento citado en el párrafo precedente.

Que, con el propósito de facilitar la comprensión de los términos utilizados en el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s y en consideración a que los errores operativos pueden o no causar daño económico, se deben incorporar las definiciones de: "Error Operativo sin Daño o Perjuicio Recurrente" y "Recurrente".

Que, toda vez que el precitado Reglamento tiene por objeto definir lineamientos para la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes y tomando en cuenta lo previsto en el Artículo 480 de la LSF, es pertinente establecer que la recurrencia se presenta cuando el error operativo sin daño o perjuicio, ocurre más de una vez en una gestión o de acuerdo a los criterios que establezcan las EF en sus políticas, los cuales deben estar sustentados con una metodología, que considere la información reportada por las EF a la CIRO y que cuente con el respaldo de informes y/o estudios técnicos, mismos que deben encontrarse a disposición de ASFI.

Que, considerando lo determinado en el Parágrafo I del Artículo 29 de la LSF, que faculta a ASFI a requerir de cada entidad bajo su ámbito de competencia, el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones y con el propósito de contar con información que permita determinar la existencia de errores operativos que no causen daño económico a terceros y que tengan características de gravedad levisima con carácter recurrente, es pertinente

VRCA/TC/AAA/VSP

Pág. 4 de 7

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364, casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 136, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709



establecer en el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**, la obligatoriedad para que las EF, remitan un "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes" a la Autoridad de Supervisión, que identifique a este tipo de errores.

Que, con el objetivo de garantizar la aplicación y cumplimiento del Reglamento citado en el párrafo anterior, es pertinente determinar un régimen sancionatorio ante el incumplimiento e inobservancia del mencionado cuerpo normativo, así como establecer la obligación de que las sanciones impuestas por ASFI sean puestas en conocimiento del Directorio u órgano equivalente y de la Junta General de Accionistas o instancia equivalente de la EF, en el marco de lo previsto en el Artículo 53 de la LSF.

Que, teniendo presente que, a efectos de determinar la existencia de errores operativos recurrentes, las entidades alcanzadas por el Reglamento, deben adecuar sus políticas y procedimientos, en función de los cambios antes mencionados, se debe incorporar en el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**, una disposición transitoria que establezca un plazo para tal efecto.

Que, en el marco de las atribuciones descritas precedentemente, que facultan a ASFI a requerir información de cada entidad bajo su ámbito de competencia, así como para incluir el reporte "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes", es pertinente modificar el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, incorporando la obligación de que las EF envíen de manera periódica a esta Autoridad de Supervisión el reporte A036 "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes" y determinar un plazo para la adecuación de procedimientos y la operativa de las EF.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, conforme el texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se efectúan las siguientes incorporaciones y modificaciones:

#### 1. **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**

Se añade la Sección 1 "Aspectos Generales" con los Artículos 1°, 2° y 3°.

Se inserta la Sección 2 "Disposiciones Específicas" con los Artículos 1°, 2° y 3°.

VRC/AAA/VBP

Pág. 5 de 7

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colon, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Se adiciona la Sección 3 "Procedimiento Administrativo Sancionatorio" con los Artículos 1°, 2° y 3°.

Se incorpora la Sección 4 "Otras Disposiciones" con los Artículos 1° y 2°.

Se incluye la Sección 5 "Disposiciones Transitorias" con un Artículo Único.

## 2. REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN

En la Sección 7, se modifica el Artículo 2°.

En la Sección 12, se incorpora el numeral 13 en el Artículo 3°.

En el Anexo 1.a se adiciona el reporte A036.

### CONSIDERANDO:

Que, según lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que la incorporación del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s y las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, tienen el propósito de dar cumplimiento a lo previsto en el Parágrafo IV del Artículo 41 de la LSF y en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, en cuanto a la reglamentación para la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes.

### POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexa y relacionada.

### RESUELVE:

**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia el **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**s a ser incorporado en el Capítulo IV, Título II, Libro 7° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.



**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, notifíquese y cúmplase.

*39*  
 Lic. Reynaldo Yujra Segales  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.r.  
 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



Bo. Isabel Isbert Ruiz DAJ  
 Vo. Bo. Vania Rojas Chirinos DNP  
 Vo. Bo. Alberto Samuel Rojas Cordero DNP

VRC/ARC/AAA/VBP

2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"  
 Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Edificio 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pallita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio [ex] ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

**CAPÍTULO IV: REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA ERRORES OPERATIVOS RECURRENTE**

**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto definir lineamientos para la aplicación de sanciones administrativas por errores operativos recurrentes, en el marco de lo estipulado en el Parágrafo IV, Artículo 41 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

**Artículo 2° - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades Financieras que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y que reporten información a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO), denominadas en adelante como entidad supervisada.

**Artículo 3° - (Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento, se utilizan las siguientes definiciones:

- a. **Error Operativo sin Daño o Perjuicio Recurrente:** Es aquella falla que se comete por negligencia o imprudencia al llevar adelante una determinada tarea o función, incumpliendo o cumpliendo parcialmente los criterios y/o procedimientos para su realización, que no causa daño económico o perjuicio a la entidad supervisada, al consumidor financiero y/o terceros, cuya frecuencia es determinada como recurrente;
- b. **Recurrente:** Es aquel que ocurre más de una vez en una gestión o que cumple el criterio de recurrencia establecido en el Artículo 2°, Sección 2 del presente Reglamento.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 2: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

**Artículo 1° - (Características del error operativo sin daño o perjuicio recurrente)** Se considera que una entidad supervisada presenta errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes, cuando los errores de este tipo, ocurren más de una vez en una gestión o cumplen el criterio de recurrencia establecido en el siguiente artículo.

**Artículo 2° - (Criterio de recurrencia)** La entidad supervisada debe definir en sus políticas los criterios para calificar la recurrencia de los errores operativos sin daño o perjuicio reportados a la CIRO.

Para el efecto, la entidad supervisada debe considerar mínimamente lo siguiente:

- a. El periodo de medición utilizado para determinar la recurrencia;
- b. La cantidad de eventos totales ocurridos en el periodo de medición;
- c. La cantidad de eventos con errores operativos sin daño o perjuicio advertidos en el periodo de medición.

Los criterios determinados por la entidad supervisada, para calificar la recurrencia de los errores operativos sin daño o perjuicio, deben estar sustentados con una metodología, respaldada con informes y/o estudios técnicos, los cuales tienen que estar a disposición de ASFI.

**Artículo 3° - (Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes)** La entidad supervisada debe remitir a ASFI, un informe anual, elaborado por la Unidad de Gestión de Riesgos, refrendado por la Unidad de Auditoría Interna, que identifique los errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes, en el marco de lo establecido en los artículos 1° y 2° de la presente Sección, dentro de los plazos previstos en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**SECCIÓN 3: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO**

**Artículo 1° - (Procedimiento administrativo sancionatorio)** El procedimiento administrativo sancionatorio se enmarca en lo previsto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, el Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022 y disposiciones conexas.

**Artículo 2° - (Sanción aplicable)** Las infracciones por errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes, conforme lo dispuesto en el Parágrafo IV del Artículo 41 de la LSF, serán sancionadas con amonestación escrita.

**Artículo 3° - (Obligación de informar sobre las sanciones impuestas)** Las sanciones que imponga la Directora General Ejecutiva o Director General Ejecutivo de ASFI a una entidad supervisada, serán puestas en conocimiento por el Gerente General a su Directorio u órgano equivalente, debiendo el Presidente de dicha instancia, informar a la Junta General de Accionistas o Asamblea General de Socios o Asociados, conforme establece el Artículo 53 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Responsabilidades)** El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable por el cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Régimen de Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia del presente Reglamento, dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionatorio.

07

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 5: DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Artículo Único - (Adecuación)** La entidad supervisada debe adecuar sus políticas y procedimientos, conforme a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, hasta el 1 de noviembre de 2022.

h  
o /

**SECCIÓN 7: INFORMACIÓN ANUAL**

**Artículo 1° - (Contenido de la información anual)** Las entidades supervisadas deben remitir anualmente la información detallada en el Anexo 1.a “Matriz de Información Periódica” del presente Reglamento, conforme a los tipos de envío, formatos, nombres de archivos y sistemas señalados en el mismo.

**Artículo 2° - (Plazo de envío de la información anual)** Las entidades supervisadas deben enviar la información anual, detallada en el Anexo 1.a “Matriz de Información Periódica” del presente Reglamento, en los siguientes plazos:

Código	Información	Plazo para el envío *
A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación.	30 de junio
A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía de Créditos para el Sector Productivo, de Vivienda de Interés Social y para el Sector Gremial que administra la entidad supervisada.	30 de junio
A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa.	1 de marzo
A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía de Créditos para el Sector Productivo, de Vivienda de Interés Social y para el Sector Gremial que administra la entidad supervisada.	1 de marzo
A005	Información complementaria.	1 de marzo
A006	Informe anual del Síndico, Inspector de Vigilancia o Fiscalizador Interno.	1 de marzo
A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso, incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación.	15 de julio
A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación.	20 de diciembre
A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado.	31 de marzo
A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo.	31 de marzo
A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo.	31 de marzo
A015	Informe de gobierno corporativo acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo.	31 de marzo
A016	Programa de Educación Financiera.	31 de enero
A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano Equivalente sobre la distribución de utilidades, o en su caso, el tratamiento de las pérdidas.	10° día hábil de abril
A019	Detalle de usuarios Administradores de Claves del Módulo de Administración y Solicitud de Claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada.	31 de enero
A020	Informe de Responsabilidad Social Empresarial.	30 de junio

h  
91

Código	Información	Plazo para el envío *
A021	Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.	30 de junio
A022	Informe de Cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.	15 de enero
A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades.	15 de noviembre
A026	Balance Social.	30 de junio
A027	Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social.	30 de junio
A028	Inventario de software.	31 de marzo
A029	Estados Financieros (Formas C, D y E).	31 de enero
A030	Declaraciones juradas.	31 de julio
A031	Reporte de Tiempos máximos de atención de créditos.	31 de enero
A032	Estados de Cuenta de Fideicomisos que administra.	31 de enero
A033	Anexos Anuales.	31 de enero
A034	Informe de Auditoría Interna respecto a la administración de los Fondos de Garantía de Créditos para el Sector Productivo, de Vivienda de Interés Social y para el Sector Gremial.	30 de abril
A035	Informe sobre los planes y proyecciones de uso y emisión de garantías.	31 de marzo
A036	Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes.	31 de marzo

\* En caso de días feriados, sábados o domingos enviar el siguiente día hábil.

**Artículo 3° - (Memoria anual)** La Memoria Anual debe ser aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano Equivalente y publicada hasta el día 30 de junio siguiente al cierre de cada gestión.

La información de la Memoria Anual deberá ser presentada de manera que refleje fielmente la situación financiera y económica de la entidad pudiendo contener análisis histórico y evaluaciones de los rubros más importantes. Dicha información debe ser presentada utilizando términos adecuados y evitando hacer comparaciones con otras entidades del sistema financiero nacional.

Para la elaboración y presentación de la Memoria Anual, la entidad supervisada debe considerar lo señalado en el inciso H. Memoria Anual del Título I Disposiciones Generales del Manual de Cuentas para Entidades Financieras (MCEF).

**Artículo 4° - (Información complementaria)** La información complementaria tiene carácter privado y será utilizada por ASFI, únicamente con fines de supervisión y regulación. Las entidades supervisadas, en función a las operaciones que realizan y a los servicios que prestan, deben enviar la información que se establece a continuación:

- a. Análisis estratégico de la entidad que incorpore al menos los siguientes aspectos:
1. Incursión en nuevos segmentos de mercado o abandono de algunos segmentos;
  2. Detalle de los productos activos y pasivos, así como los servicios que brinda, señalando la fecha de su implementación y características;

dh  
o

3. Detalle de los productos y servicios suspendidos durante la gestión;
  4. Planes relacionados a la cobertura geográfica;
  5. Expectativa sobre la demanda de los productos y servicios que ofrece la entidad;
  6. Las acciones que llevará a cabo para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la organización.
- b. Estructura organizacional de la entidad, explicando los cambios realizados durante el ejercicio, así como las altas y bajas de ejecutivos. Se deberán señalar las razones que motivaron los cambios en la estructura organizacional de la entidad;
- c. Principales variaciones en los estados financieros, señalando las causas que las originaron, así como de los indicadores financieros comparados con los obtenidos en la gestión anterior: solvencia, rentabilidad, endeudamiento, crecimiento y eficiencia, explicando las variaciones respecto a gestiones anteriores y entidades similares. Análisis departamentalizado de colocaciones y captaciones;
- d. Explicación de las variaciones significativas en los activos ponderados por riesgo y la estructura del patrimonio neto a efectos del cálculo del Coeficiente de Adecuación Patrimonial;
- e. Informe sobre los riesgos en la cartera de crédito:
1. Descripción de políticas de crédito, fijación de tasas, garantías requeridas;
  2. Límites internos de concentración de riesgo por sectores económicos, geográficos u otros aspectos;
  3. Clasificación de cartera por sujeto de crédito: empresariales, empresas unipersonales, personas naturales, grupos solidarios;
  4. Explicación de causas en los cambios de los principales indicadores de calidad de la cartera.
- f. Informe sobre riesgos de mercado: de tasas de interés y tipo de cambio, incluyendo una explicación o revelación de:
1. Políticas de definición y aplicación de tasas de interés;
  2. Políticas de definición y aplicación de tipos de cambio;
  3. Análisis del impacto en los resultados obtenidos en la gestión por los cambios en la tasa de interés y en el tipo de cambio;
  4. Descalce por moneda durante la gestión. Elaborar un cuadro evolutivo mensual;
  5. Expectativa sobre el comportamiento de la tasa de interés y del tipo de cambio en el corto plazo. De cumplirse dicha expectativa, establecer el impacto en los estados financieros;
  6. La gestión del riesgo de mercado realizada por la entidad (identificación, medición, monitoreo, control y divulgación).
- g. Informe del riesgo de liquidez:
1. Cumplimiento a la política de liquidez de la entidad;

sh  
of

2. Causales que generaron desviaciones y/o incumplimiento a límites fijados en su política;
  3. Principales desviaciones en los flujos de caja elaborados respecto a datos reales;
  4. Aspectos relevantes del plan de contingencia tales como las líneas de financiamiento obtenidas, internas y externas, ya sea que éstas hayan sido utilizadas o no.
- h.** Informe sobre riesgo operativo:
1. Detalle de las líneas de negocios con las que cuenta la entidad supervisada;
  2. Descripción de las principales pérdidas que tuvo la entidad durante la gestión, agrupadas por los tipos de eventos de pérdida detallados en el Artículo 2° Sección 5 de las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo, contenidas en el Capítulo II, Título V, Libro 3° de la RNSF;
  3. Análisis sobre la gestión del riesgo operativo, especificando si el mismo es de carácter cualitativo o cuantitativo, dicho análisis debe considerar las etapas comprendidas en el Artículo 3°, Sección 2 de las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos contenidas en el Capítulo I, Título I, Libro 3° de la RNSF.
- i.** Informe sobre el cumplimiento a la política de inversiones;
- j.** Informe sobre bienes realizables en el que se establezca:
1. Tiempo de tenencia promedio;
  2. Impacto en resultados originados en la incorporación, tenencia y venta de estos bienes;
  3. Descripción del plan de venta de los bienes realizables, la estrategia comercial, la metodología para la fijación de precios y la política de venta al crédito.
- k.** Explicación de los cambios importantes en la evolución de depósitos del público, durante las dos últimas gestiones;
- l.** Informe sobre el cumplimiento de las proyecciones de los estados financieros en el que se expliquen las principales variaciones respecto a los datos reales;
- m.** Proyecciones de los estados financieros (balance y estado de resultados) y principales indicadores de la siguiente gestión. Se deben señalar los principales supuestos;
- n.** Tarifario detallado de todos los productos y servicios que ofrece la entidad. Descripción de la metodología utilizada por la entidad para fijar precios;
- o.** Informe sobre la evaluación de la gestión del Riesgo de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento del terrorismo (RLGI/FT), así como de la aplicación de medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, el cual debe incluir una explicación de:
1. La elaboración o modificación de las políticas, normas y procedimientos internos para la gestión del RLG/FT, así como de la aplicación de medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva;
  2. Diseño e implementación del modelo de gestión del RLG/FT, así como de la aplicación de medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, adoptado,

97

señalando su adecuación al tamaño, complejidad, características y volumen de operaciones de la entidad;

3. Mecanismos y procedimientos utilizados para la prevención del RLG/FT, así como de la aplicación de medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, la detección de operaciones sospechosas o inusuales y la identificación del beneficiario económico;
4. Programas de capacitación brindados en materia de prevención, señalando su adecuación a los roles del Directorio, ejecutivos y demás funcionarios en la gestión del RLG/FT, así como de la aplicación de medidas contra el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y la descripción de la metodología de capacitación aplicada.

**Artículo 5° - (Declaraciones juradas)** Las declaraciones juradas correspondientes a accionistas con participación mayor o igual al 10%, directores, síndicos y ejecutivos (o instancias equivalentes) titulares y suplentes, deben ser presentadas anualmente con corte al 30 de junio, de acuerdo a los formatos establecidos por ASFI.

En el Anexo 4 “Cuadro Resumen” del presente Reglamento, se detallan las declaraciones que deben presentar las entidades supervisadas, conforme los formatos que se encuentran en los Anexos 11 al 14 del mismo.

La entidad supervisada debe remitir a ASFI las declaraciones juradas de los directores, síndicos y ejecutivos (u órganos equivalentes) titulares y suplentes, que asuman funciones en el segundo semestre de la gestión, hasta el quinto día hábil de posesionado en el cargo, con información actualizada al último día del mes anterior a su designación.

**Artículo 6° - (Reporte de tiempos máximos de atención de créditos)** La información debe ser enviada de acuerdo al formato establecido en los Formularios TC-1 y TC-2 del Anexo 15 “Reporte de tiempos máximos de atención de créditos” del presente Reglamento.

Por otra parte, los formularios impresos deben estar firmados por el funcionario encargado de su elaboración y el Gerente General de la entidad supervisada.

Cualquier modificación efectuada en el transcurso de la gestión, posterior a la presentación del reporte, debe ser comunicada a ASFI en un plazo no mayor a las 48 horas de formalizado el cambio.

**Artículo 7° - (Anexos anuales)** La información debe ser presentada de acuerdo a los formatos establecidos por ASFI, incluyendo los anexos sin movimiento. Asimismo, cada anexo impreso debe estar firmado por el encargado de su elaboración, el Gerente General de la entidad supervisada (o sus equivalentes), así como por el Contador General cuando así se especifique en el formato.

En el Anexo 4 “Cuadro Resumen” del presente Reglamento, se detalla la información que deben presentar las entidades, según los formatos contenidos en los Anexos del 4.1 al 4.29 y del 5 al 10, del mismo.

**Artículo 8° - (Informe sobre los planes y proyecciones de uso y emisión de garantías)** Las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) que administran Fondos de Garantía constituidos a través de la Función Social en el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, deben elaborar un informe que contemple los planes y proyecciones de uso y emisión de garantías, a efectos de alcanzar el logro de su finalidad, el cual contemplará mínimamente lo siguiente:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Descripción de los Fondos de Garantía que administra la EIF;
- b. Finalidad de los Fondos de Garantía;
- c. Proyecciones del crecimiento de la cartera de créditos, cuyas operaciones estén respaldadas por los Fondos de Garantía, incluyendo el porcentaje de uso e importe de la emisión de garantías y número de garantías otorgadas, con base en las citadas proyecciones;
- d. Presupuesto de ingresos y gastos de los Fondos de Garantía;
- e. Acciones y mecanismos adoptados para el logro de la finalidad de los Fondos de Garantía;
- f. Grado de cumplimiento de las proyecciones y del presupuesto señalados en los incisos c. y d. del presente Artículo;
- g. Detalle de acciones y mecanismos que se realizarán, para socializar y promover el uso de los Fondos de Garantía;
- h. Acciones a ser realizadas ante desvíos de las proyecciones y del presupuesto efectuados.

La información antes señalada debe estar detallada por cada uno de los Fondos de Garantía que administra la EIF.

**Artículo 9° - (Fecha de corte de la información anual)** La fecha de corte de la información anual es el 31 de diciembre, salvo disposición que especifique lo contrario.

**Artículo 10° - (Información no presentada)** La información con periodicidad anual, que no sea recibida en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dentro de los noventa (90) días calendario, posteriores, al plazo establecido para su envío, conforme lo detallado en el Artículo 2° de esta Sección, será considerada como “no presentada” para efectos del cálculo de multas por retraso en el envío de información.

0 7

**SECCIÓN 12: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Remisión información Anexo 4.29)** Para el envío de la información correspondiente al primer semestre de la gestión 2013, las entidades supervisadas deben considerar únicamente, el llenado de las cuatro (4) primeras columnas del Anexo 4.29. A partir de la información correspondiente al segundo semestre de la gestión 2013, deben efectuar el llenado de las cinco (5) columnas establecidas en el Anexo 4.29.

**Artículo 2º - (Envío de información de nuevas entidades)** Las Instituciones Financieras de Desarrollo y las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, en proceso de adecuación, así como las Entidades Financieras de Vivienda que obtengan su Licencia de Funcionamiento en la gestión 2015 y posteriores, realizarán el envío de la información detallada en el Anexo 1.a “Matriz de Información Periódica” del presente Reglamento, con “Tipo de Envío = E (Electrónica)”, a través del Sistema de Captura de Información Periódica.

**Artículo 3º - (Plazo de implementación)** Para la implementación del presente Reglamento, se disponen los siguientes plazos:

1. Las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas en el mes de octubre de 2015, entran en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2015.
2. Las entidades supervisadas deben remitir el primer informe semestral a ASFI del cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) promedio mensual, conforme lo establecido en el Artículo 4º, Sección 9 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2º de la RNSF.
3. Las disposiciones referidas al envío de información diaria, semanal y mensual, incorporadas en las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas en el mes de abril de 2016, entran en vigencia a partir del 9 de mayo de 2016.
4. Las entidades de intermediación financiera deben remitir el primer Balance Social y el Informe sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social, conforme lo establecido en el Artículo 2º, Sección 6 del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 10º de la RNSF.
5. Las modificaciones al presente Reglamento, referidas a la codificación y denominación de reportes, aprobadas en el mes de mayo de 2017, entran en vigencia a partir del 1 de julio de 2017.
6. El envío de los archivos consignados con los códigos “MB20”, “MC14”, “MC15”, “MC16” “MC19” y “MC20” aplica a partir del reporte correspondiente al mes de agosto de 2017.
7. El reporte de créditos refinanciados y/o reprogramados – créditos refinanciados con cuotas diferidas y/o reprogramados con cuotas diferidas, incorporado en las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/362/2021 de 4 de mayo de 2021, entran en vigencia, para su envío de forma diaria, a partir del 1 de junio de 2021.
8. Las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/982/2021 de 27 de octubre de 2021, entran en vigencia a partir del 3 de enero de 2022, al efecto, el envío de los reportes de las Casas de Cambio Unipersonales consideradas en la nota aclaratoria 2 del Anexo 1.b, será el siguiente:

- a. El último reporte diario correspondiente al 31 de diciembre de 2021, debe ser enviado el primer día hábil de enero de 2022;
  - b. El primer reporte semanal con información del 1 al 7 de enero de 2022, debe ser enviado hasta el 10 de enero de 2022. Para dicho efecto, ASFI comunicará hasta el 30 de noviembre de 2021, a las Casas de Cambio Unipersonales con Activos inferiores a Bs1.000.000,00 (Un millón 00/100 de bolivianos), la obligación de remitir el reporte S006, considerando el promedio de los activos reportados de la gestión 2020.
9. Las modificaciones efectuadas al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/128/2022 de 14 de febrero de 2022, entrarán en vigencia a partir del 28 de febrero de 2022.
10. Las modificaciones realizadas al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/365/2022 de 31 de marzo de 2022, entrarán en vigencia a partir del 1 de abril de 2022. Al efecto, el primer envío del reporte A035, correspondiente a la gestión 2022, debe ser presentado excepcionalmente hasta el 30 de junio de 2022.
11. Las modificaciones efectuadas al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/686/2022 de 9 de junio de 2022, entrarán en vigencia a partir del 30 de junio de 2022.
12. Las modificaciones realizadas al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/771/2022 de 30 de junio de 2022, entrarán en vigencia a partir del 1 de agosto de 2022.
13. El primer reporte A036 "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes", incorporado con las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/1044/2022 de 7 de septiembre de 2022, debe ser presentado hasta el 31 de marzo 2023, con información de la gestión 2022.

Q. h.





