



# **INFORME SOBRE LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO**

**Al 31 de diciembre de 2017**

Elaborado por:  
UNIDAD DE RIESGOS  
31/12/2017

## INTRODUCCION

Riesgo Operativo es la posibilidad de obtener pérdidas directas o indirectas resultantes de procesos internos inadecuados o fallidos, errores intencionales o no de personas y fallas en los sistemas y ocurrencia de eventos externos adversos. La definición incluye el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo reputacional.

Con la gestión del riesgo operativo se busca minimizar las pérdidas que puedan producir todos estos factores adversos, mediante el establecimiento de controles efectivos.

El sistema de gestión consiste en el establecimiento de una metodología para identificar, evaluar, monitorear y controlar el riesgo operativo, así como disponer de un registro y clasificación de las pérdidas relacionadas con eventos de riesgo operativo.

Además de contar con una metodología para cumplir con el ciclo del riesgo también se dispone de una estructura de personal con líneas claras de autoridad, responsabilidad e información y la necesidad de fomentar la cultura propositiva del riesgo operativo en toda la organización, esta cultura se realiza con el personal nuevo que ingresa a la organización y a través de reforzamientos al personal existente.

## OBJETIVO

La finalidad del presente informe es dar a conocer las actividades que Banco Ficensa ha efectuado durante el año 2017 respecto a la Gestión del Riesgo Operativo.

## ACTIVIDADES

Las políticas de gestión constituyen el marco de actuación.

En el 2017 se modificó la política en lo relacionado a roles y responsabilidades debido a cambios ocurridos en la organización como resultado de la puesta en marcha de un nuevo modelo de negocios y de un eje estratégico relacionado con el logro de la eficiencia en los recursos.

Estos cambios también dieron como resultado un incremento de 6 procesos en adición a los 22 que se tenían anteriormente, cada uno cuenta con su matriz de riesgos operativos y con sus respectivos planes de acción correctivos.

Otro de los cambios que se han dado es en la etapa de medición en la metodología, consistente en el uso de nuevos criterios para el cálculo de probabilidad e impacto, considerando elementos como la frecuencia de la actividad, existencia de procesos, criticidad de las áreas que realizan la actividad y el impacto en la reputación del banco, en los estados financieros, el incumplimiento normativo y los hallazgos de auditoría interna y externa. Este cambio ha eliminado cualquier subjetividad al momento de valorar los riesgos para caer en el plano de los aspectos más relevantes que afectarían a la organización en caso de ocurrir eventos adversos.

El apoyo de la Junta Directiva y Alta Gerencia en el proceso de gestión se ve reflejado en la aprobación de los recursos

humanos y materiales presupuestados y en la definición de objetivos dentro del plan estratégico institucional, siendo una de las perspectivas de dicho plan la gestión de riesgos.

## ESTRATEGIA

En vista que el riesgo operativo abarca a toda la organización, la estrategia para gestionar este riesgo consiste en la vinculación de todas las áreas del banco. Se han nombrado Coordinadores de Riesgo Operativo en las diferentes áreas, quienes se encargan de reportar a la Unidad de Riesgos la ocurrencia de todos los eventos de pérdida así como de incidentes que se hayan presentado en sus áreas. Al mismo tiempo este personal es responsable de coordinar las actividades que contribuyan a la mitigación de los riesgos en su ámbito de acción laboral a través de planes de acción correctivos, una vez que se hayan evaluado los riesgos residuales.

Otra de las estrategias consiste en formar una cultura de gestión del riesgo a través de las capacitaciones periódicas recibidas tanto en riesgo operativo como en continuidad del Negocio

## ACEPTACION DE RIESGOS

El Modelo implementado en Banco Ficensa para la gestión del Riesgo Operativo permite identificar los riesgos según su criticidad en 5 niveles, siendo los riesgos muy bajos y bajos los que son aceptables pero aquellos que se ubican en el nivel medio, alto y crítico no son aceptables por lo tanto, se tiene que reducir su criticidad por medio de la implementación de planes de acciones correctivas hasta lograr niveles más bajos.

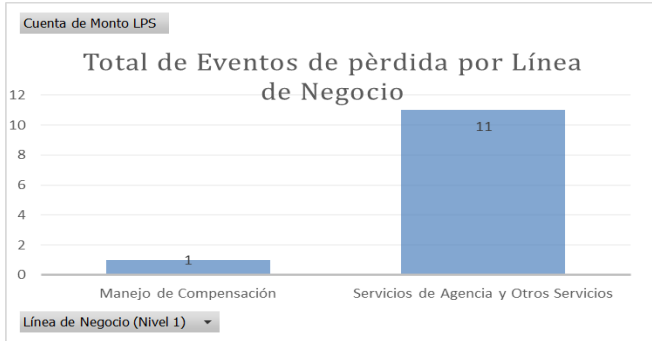
Categoría	Nivel de Riesgo
<b>No Aceptable</b> (Se debe definir un plan de acción)	Crítico
	Alto
	Medio
<b>Aceptable</b> (Se deben definir actividades de monitoreo)	Bajo
	Muy Bajo

El personal responsable de cada proceso está ejecutando los planes de acción correctivos cuyo seguimiento se realiza por medio de indicadores de avance, presentados y discutidos en el Comité de Riesgos y los mismos son informados a la Junta Directiva.

## BASE DE DATOS DE EVENTOS DE RIESGO

El banco cuenta con una base de datos de eventos que han generado pérdidas, los cuales se informan anualmente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y dispone además de otra base de eventos sin generación de pérdidas valorados con el objetivo de mejorar los controles.

A continuación, el cuadro de los eventos de riesgo que generaron pérdidas por líneas de negocio registrados durante el año 2017:



### PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Banco Ficensa cuenta con los manuales que forman parte del sistema de Gestión de Continuidad de Negocio:

- Análisis de Impacto en el Negocio (BIA o Business Impact Analysis).
- Evaluación de Riesgos de Continuidad (RIA o Risk Impact Analysis).
- Estrategias Recuperación de Desastres.
- Plan de Continuidad de TI.
- Plan de Emergencias y
- Plan de Crisis.

### GESTION DEL RIESGO LEGAL

El riesgo Legal forma parte del Riesgo Operativo, se dispone de una política para la gestión de este riesgo y la metodología adoptada para la identificación, valoración y mitigación es la misma que se aplica al riesgo operativo incluyendo los nuevos productos y servicios y la construcción y mantenimiento de una base de datos de eventos de pérdida. Además de lo anterior la política de Riesgo Legal establece los lineamientos a seguir para gestionar los tipos de riesgo legal que son:

1. Riesgo de Documentación
2. Riesgo Regulatorio o Normativo
3. Riesgo de Incapacidad de cumplimiento.