

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

**“MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO PARA ASEGURADORAS EN
EL SALVADOR; CASO PRÁCTICO SEGUROS FUTURO ASOCIACION
COOPERATIVA DE R.L. DE LA CIUDAD DE SAN SALVADOR, EL SALVADOR”**

Trabajo de Investigación presentado por
MÉNDEZ JOVEL, OSCAR EDGARDO
PALACIOS ORTEZ, HENRY GUILLERMO
VIGIL DE GUZMÁN, ANA NOEMÍ

Para optar al grado de
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Febrero de 2013
San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Ing. Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria General	: Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Msc. José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Docente Coordinador	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesores	: Msc. Jhonny Francisco Mercado Carrillo Lic. Víctor René Osorio Amaya
Jurado Examinador	: Lic. Víctor René Osorio Amaya Lic. Yovany Eliseo Sanchez Palacios

Febrero 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría, las fuerzas y la perseverancia, a La Virgen María por siempre interceder ante Dios nuestro señor. A mi madre Gloria Jovel por siempre apoyarme, ya que con su ayuda he podido culminar esta etapa en mi vida; a mis abuelos Manuel Jovel y Margarita Avelar por darme su todo su amor y cariño; a mi hermana Rocío Jovel por estar siempre a mi lado; a mí querida novia Soledad Molina, por cada minuto de su tiempo dedicado en apoyarme y brindarme su confianza, su amor, por sus consejos, por su paciencia, y para finalizar a cada uno de mis amigas y amigos gracias por su apoyo, por sus consejos brindados.

Oscar Edgardo Méndez Jovel

Primeramente a Dios Todopoderoso, por permitirme cumplir esta meta, por brindarme la vida, sabiduría, paciencia necesaria para no caer durante el camino, a mis queridos padres: María y Anselmo, por su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, a mis hermanos e Hijos; Daniel y Héctor, por su apoyo y paciencia durante todo este tiempo. Este es un logro por lo que quiero compartir con mi familia, amigos y conocidos.

Henry Guillermo Palacios Ortez

A Dios, mi Señor, mi iluminación, mi guía, por brindarme fortaleza en momentos difíciles y la sabiduría y perseverancia para alcanzar una de las metas de mi vida. A mi madre Blanca por haberme inculcado valores como la disciplina y la responsabilidad, por brindarme su apoyo y ayuda incondicional, por educarme con amor, principios y valores morales; a mi amado esposo Vladimir, por su sacrificio y amor incondicional, sin lo que hubiese sido imposible lograr terminar mi carrera universitaria; a mis hermanos Sonia y David porque siempre han estado dispuestos a brindarme su apoyo y finalmente a mis amigos, que a lo largo de los años de estudio me brindaron su ayuda y apoyo incondicional.

Ana Noemí Vigil de Guzmán

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA.
RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
CAPITULO I - MARCO TEÓRICO	
1.1 SOBRE EL COOPERATIVISMO Y LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	1
1.1.1 Antecedentes del cooperativismo en el Mundo.....	1
1.1.2 Antecedentes del cooperativismo en El Salvador.....	2
1.1.2.1 Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador, de R.L. (FEDECACES de R.L.). Historia.....	3
1.1.2.2 Asociación Cooperativa de Servicios de SEGUROS FUTURO de R.L.....	4
1.1.3 Principios del cooperativismo.....	4
1.1.4 Situación actual de las cooperativas en El Salvador.....	6
1.1.5 Clasificación de las cooperativas en El Salvador	6
1.2 SOBRE EL SEGURO Y LAS ASEGURADORAS EN EL SALVADOR.....	7
1.2.1 Sobre el seguro.....	7
1.2.2 Evolución de las compañías aseguradoras en El Salvador.....	7
1.2.3 Importancia del seguro y las aseguradoras.....	8
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	10
1.3.1 Definición y tipos de riesgo.....	10
1.3.1.1 Financiero.....	10

1.3.1.2 Económico.....	11
1.3.1.3 Reputacional.....	12
1.3.2 Operacional.....	12
1.3.2.1 Definición.....	12
1.3.2.2 Gestión del riesgo operacional.....	13
1.3.2.3 Etapas.....	14
1.4 ENTES FISCALIZADORES.....	16
1.4.1 Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP).....	16
1.4.2 Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).....	17
1.4.3 Diferencia.....	17
1.5 MARCO LEGAL.....	18
1.5.1 Ley General de Asociaciones Cooperativas (LGAC).....	18
1.5.2 Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.....	18
1.5.3 Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.....	18
1.5.4 Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios.....	18
1.5.5 Ley de Sociedades de Seguros.....	19
1.5.6 Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros.....	19
1.6 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20

CAPITULO II – DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

2.1	PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO PARA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SEGUROS FUTURO DE R.L. DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR, EL SALVADOR.....	22
2.2	CONCLUSIONES.....	63
2.3	RECOMENDACIONES.....	64
III.	BIBLIOGRAFÍA.....	65
IV.	ANEXOS.....	67

RESUMEN EJECUTIVO

El cooperativismo en El Salvador se escucha por primera vez en forma teórica en una cátedra de enseñanza en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, en 1914 es cuando se funda la primera cooperativa en el país la cual es conformada por un grupo de zapateros y en 1938 se funda la cooperativa algodonera.

Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de Responsabilidad Limitada nació el 14 de julio de 1994, realizándose desde entonces los procesos y estrategias de instalación, crecimiento y desarrollo dentro de un mercado de seguros altamente competitivo e impersonal, marcando en el año de 1996 el despegue como la primera aseguradora cooperativa.

El objetivo de la investigación es el proporcionar un manual de gestión de riesgo operativo que sea utilizado como un instrumento técnico que permita dar a conocer los procedimientos adecuados para identificar, medir, controlar, monitorear y minimizar los riesgos inherentes a las actividades desarrolladas por las aseguradoras en El Salvador, puntualmente Seguros Futuro Cooperativa de R.L. de la ciudad de San Salvador.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación se basó en un enfoque hipotético deductivo el cual consiste en analizar todos los aspectos relacionados a los peligros operativos hasta culminar con el manual de gestión de riesgo operativo, la investigación se realizó en su mayoría bibliográfica y de campo, en la bibliográfica se consultaron libros y en la investigación de campo se utilizó la herramienta de la entrevista estructurada para la recolección de la información, en la cual la respuestas fueron proporcionadas por el jefe de la unidad de riesgos de Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L ubicada en el municipio de San Salvador.

Con los resultados obtenidos por medio de la entrevista, se logró determinar en términos generales que existe una clara necesidad de trabajar más allá del control de riesgos que tradicionalmente han venido realizando en la entidad, con mayor o menor rigurosidad según cada caso, esto permitirá llegar a una situación de mayor seguridad en la viabilidad de la compañía, a la vez que descubrir oportunidades de mejora en los procesos productivos durante su desarrollo.

Dentro de las principales conclusiones que se obtuvieron es la falta de un manual de riesgo operativo enfocado a las diferentes áreas y la necesidad de un documento de consulta que muestre el procedimiento a seguir para desarrollar y llevarlo a cabo. Además pudo notarse una saludable intención de trabajar en el desarrollo de una metodología avanzada de medición del riesgo cuya utilización permitirá optimizar las políticas de seguros.

Las recomendaciones se enfocan principalmente en impulsar a la entidad para que adopten un "Manual de Gestión de Riesgo Operativo" para estar resguardados ante situaciones adversas que pueden afectar la organización, la aplicación del mismo contribuirá a mejorar el control interno en las diferentes áreas, por lo cual se sugiere la utilización del documento elaborado al final de este trabajo de investigación, el cual se presenta como una propuesta de solución para Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L.

INTRODUCCIÓN

Considerando, que dentro de las operaciones de una compañía, en ocasiones se manifiestan riesgos que se encuentra latentes, tanto en situaciones normales como adversas, en las que la crisis económica afecta de manera desfavorable la capacidad de desarrollo de las organizaciones y que impide alcanzar sus objetivos y metas de crecimiento, se vuelve parte fundamental de la estrategia y factor clave de éxito en la creación de valor económico agregado para los administradores, desarrollar técnicas y/o procedimientos para la evaluación de los peligros o contingencias, surge así la necesidad de implementar mecanismos para la mitigación de los mismos.

En este contexto, el desarrollo del trabajo de investigación se ha enfocado en diseñar un manual de gestión de riesgo operativo para aseguradoras en El Salvador; caso práctico Seguros Futuro Cooperativa de R.L. de la ciudad de San Salvador, proporcionando un documento que describa los procedimientos para su implementación.

Este documento presenta la forma en que la investigación se desarrolló con el objeto de crear manual de gestión de riesgo operativo para Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L.

El estudio se ha desarrollado en dos capítulos:

Capítulo I

Se compone por el marco teórico de la investigación. Los antecedentes referentes al cooperativismo y las cooperativas, sobre el seguro y las aseguradoras en El Salvador, marco conceptual sobre seguros y aseguradoras; los diferentes tipos de riesgo, así como sus etapas. Se define además el marco legal que regula a las aseguradoras y cooperativas en el país.

Concluye con el diagnóstico de la investigación el cual se desarrolla a través de la recopilación de información por medio de la técnica de entrevista estructurada. Con el análisis de la información de la situación actual de la Unidad de Riesgos de Seguros Futuro de R.L. se identifican los aspectos importantes relacionados con la medición, control y gestión de los riesgos que carece la entidad.

Capítulo II

Contiene el “Manual de Gestión de Riesgo Operativo” para Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L., se toman en cuenta los aspectos legales y técnicos para su desarrollo y aplicación. Finalmente se presenta un apartado de conclusiones donde se evidencia la necesidad de un documento formal y además se presentan recomendaciones que deben llevarse a cabo para que la administración del riesgo funcione de manera eficiente dentro de la entidad.

CAPITULO I - MARCO TEÓRICO

1.1 SOBRE EL COOPERATIVISMO Y LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

1.1.1 Antecedentes del cooperativismo en el Mundo

La sociedad cooperativa surge fundamentalmente para dar satisfacción a las necesidades de los socios, previo haber tomado conciencia que asociados a otros hombres, era posible solucionar los problemas comunes del grupo en forma más eficiente. Como consecuencia de las ideas doctrinarias basadas en la economía de la solidaridad, que se sustentaban en los principios de la asociación, de la democracia participativa y de la actividad para el servicio, aparecen ilustres precursores del movimiento cooperativo moderno en diferentes países como Francia, Alemania e Inglaterra, entre otros.

La historia del movimiento cooperativo latinoamericano se divide en cuatro grandes momentos:

- a) **De finales del siglo XIX a 1930:** en esta etapa se inicia y se desarrolla el cooperativismo en los países australes: Argentina, Brasil, Uruguay y Chile promovido por inmigrantes europeos. Especialmente franceses, alemanes y suizos.
- b) **La gran depresión de 1930 a 1960:** sus repercusiones se materializaron en América Latina. Bajo la orientación del gobierno norteamericano y las uniones de crédito cooperativas estadounidenses, los gobiernos latinoamericanos se propusieron fomentar el cooperativismo, iniciándose en la mayoría de los países del Caribe y Centro América. Bajo ese primer aliento nacerían cooperativas de consumo y de ahorro y crédito promovidas por el Estado, patronos y organizaciones religiosas.
- c) **Fomento de cooperativas agrarias (1960-1970):** se promovieron iniciativas tendientes a impulsar programas de reforma agraria con base en cooperativas de producción, suministro de insumos y comercialización. Dichos programas recaían sobre tierras

excedentes de los grandes latifundios con presencia de conflictos sociales, regionales marginales o de colonización o sobre territorios atrasados con presencia predominante indígena.

- d) Periodo neoliberal (1970-1980):** esta etapa comenzó con la admisión del neoliberalismo como propuesta para la Modernización de Estado y Sociedades.

1.1.2 Antecedentes del cooperativismo en El Salvador

El cooperativismo surge como un instrumento por el cual el hombre solamente se puede desarrollar integralmente en su verdadera dimensión de personas humanas, respetando su dignidad, su libertad, como medio eficaz para que con la participación de todos se pueda alcanzar el bien común. La sociedad salvadoreña con sus limitaciones puede a través de la unión cooperativa, maximizar recursos y así lograr satisfacer las necesidades básicas de sus asociados en una forma eficiente y eficaz.

En El Salvador se escucha por primera vez del cooperativismo en forma teórica en una cátedra de enseñanza en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.

Fue en 1914 que se organiza la primera cooperativa por un grupo de zapateros en San Salvador en la cuesta del Palo Verde y en 1938 se funda la Cooperativa Algodonera. Luego el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos como un medio de defensa contra la especulación sobre los fondos públicos.

Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno como propiedad de ellos y no creyeron que estaban obligados a retribuir o compensar las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo, lo cual generó descontento en el gobierno.

Así, bajo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inició su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país.

1.1.2.1 Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador, de R.L. (FEDECACES de R.L.). Historia.

La Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de Responsabilidad Limitada, FEDECACES de R.L. fue fundada en 1966. Actualmente está formada por treinta y dos cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se encuentran ubicadas en los catorce departamentos del país.

Desde la fecha de su fundación hasta el año de 1980, las principales actividades que FEDECACES desarrolló con las cooperativas afiliadas consistieron en otorgar créditos dirigidos, brindar asistencia técnica y capacitación, practicar la auditoría externa y administrar seguros de vida.

En el desarrollo institucional se separan las actividades de servicios financieros y no financieros, con el fin de orientar una estrategia de fortalecimiento a través de servicios especializados. En este orden, se han constituido las iniciativas siguientes:

a) Seguros Futuro de R.L.: el brazo de la protección y desarrollo familiar la cual brinda protección personal y patrimonial a los asegurados, cooperativas y a los asociados con responsabilidad social, a través de seguros éticos y accesibles. Constituida en 1994.

b) Caja Central de Liquidez: mecanismo implementado en 1997 para apoyar a las cooperativas en particular y al Sistema Cooperativo Financiero en general, en el uso óptimo de los recursos financieros bajo criterios de seguridad, liquidez y rendimiento.

c) Asesores para el Desarrollo: Centro de Asesoría Técnica y Capacitación Empresarial Cooperativa fundado en 1999, cuya misión consiste en garantizar la solidez y eficiencia de las cooperativas y del Sistema Cooperativo Financiero en su conjunto, contribuir al desarrollo del sector cooperativo y de otras instituciones afines, a través de servicios técnicos accesibles, oportunos y de máxima calidad.

1.1.2.2 Asociación Cooperativa de Servicios de SEGUROS FUTURO de R.L.

Asociación Cooperativa de Servicios de SEGUROS FUTURO de Responsabilidad Limitada nació el 14 de julio de 1994, realizándose desde entonces los procesos y estrategias de instalación, crecimiento y desarrollo dentro de un mercado de seguros altamente competitivo e impersonal, marcando en el año de 1996 el despegue como la primera aseguradora cooperativa.

Es la primera y única aseguradora cooperativa en El Salvador, está integrada por capital cooperativo exclusivamente, tanto nacional como internacional. Su visión es ser la principal aseguradora que por su naturaleza cooperativa, garantice sus compromisos de protección y promueva el desarrollo social y de previsión de sus usuarios; caracterizada por su talento humano capacitado y motivado hacia la excelencia en el servicio.

Los seguros que brinda Asociación Cooperativa de Servicios de SEGUROS FUTURO de Responsabilidad Limitada son el ramo de Personas, Daños y Fianzas, comprometiéndose a garantizar la calidad de los mismos a través de la práctica de los principios de solidaridad con proyección social, creatividad, integración, emprendimiento y probidad.

1.1.3 Principios del cooperativismo

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores:

- a) **Membresía voluntaria y abierta:** son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuesta a aceptar las responsabilidades de ser asociados, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de género.

- b) **Gestión democrática por parte de los asociados:** administradas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y la toma de decisiones.

- c) **Participación económica de los asociados:** los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus cooperativas y lo administran de manera democrática. El patrimonio es de propiedad común de la cooperativa.

- d) **Autonomía e independencia:** son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o si se consiguen recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.

- e) **Educación, capacitación e información:** estas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, directivos y empleados para que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan a la comunidad especialmente a los jóvenes y líderes de opinión acerca de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

- f) **Cooperación entre cooperativas:** las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- g) **Compromiso con la comunidad:** la cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

1.1.4 Situación actual de las cooperativas en El Salvador

Al 31 de enero 2013 el INSAFOCOOP con el objetivo de contar con una base de información confiable y actualizada que contenga los datos socioeconómicos de las asociaciones cooperativas para establecer el estado de las mismas e implementar estrategias que conlleven al cumplimiento de todos los requisitos legales que les competen, registra en sus estadísticas un total de 787 cooperativas activas.¹

1.1.5 Clasificación de las cooperativas en El Salvador

Las Asociaciones Cooperativas por su constitución han sido clasificadas de la siguiente manera:

- a) **De primer grado:** están integradas por personas naturales con un interés en común, que se transforma en personas jurídicas. Según la Ley General de Asociaciones Cooperativas podrán constituirse cooperativas de diferentes clases, tales como: cooperativas de producción, de vivienda y de servicios.²
- b) **De segundo grado:** son las federaciones, que están formadas por dos o más asociaciones cooperativas del mismo tipo y conceden a las cooperativas afiliadas el servicio en forma directa.
- c) **De tercer grado:** las constituyen las confederaciones que tienen por objeto administrar y suministrar los bienes de las federaciones afiliadas con el objeto de que estos servicios se traduzcan en mejor provecho a la comunidad cooperativa.

¹Boletín Estadístico Cooperativas Activas Febrero 2013

² Ley General de Asociaciones Cooperativas, Art. 7

1.2 SOBRE EL SEGURO Y LAS ASEGURADORAS EN EL SALVADOR

1.2.1 Sobre el seguro

El seguro se desarrolló como una técnica de reducir el inevitable temor y la ansiedad experimentada por los hombres cuyas vidas estaban llenas de incertidumbres. Aunque esta técnica carecía de los refinamientos del seguro moderno, siempre están presentes en las antiguas culturas los mecanismos de distribución y transferencia de los riesgos. El hombre comprendía la necesidad de mitigar los riesgos de cada día y reducir la incertidumbre de lo desconocido, con el fin de hacer máxima su seguridad. Allí donde existe la ansiedad de los negocios, el seguro surge como un medio de liberar al individuo de algunas de las consecuencias de su desmoralización o del temor económico.

Las compañías de seguro en El Salvador se han venido desarrollando lentamente, pues su crecimiento, tiene como base la educación de la población. En este aspecto la gente ha tenido que aprender por la dura experiencia de siniestros como lo son: pérdidas de bienes por los terremotos, pérdida de vidas por accidentes o muerte natural. Agregando también incendios que terminan con negocios, industrias y bienes mal asegurados al liquidar un siniestro. En el aspecto social y económico las compañías de seguro representan un respaldo tangible cuando se reclama una indemnización, además son generadoras de fuentes de trabajo.

1.2.2 Evolución de las compañías aseguradoras en El Salvador

Actualmente el mercado de seguros en El Salvador cuenta con 21 entidades autorizadas para operar como Sociedades de Seguros y Fianzas, se incluyen siete sociedades especializadas en el ramo de personas, el resto atiende todos los ramos de seguros.³

³ Entidades Autorizadas para operar como Sociedades de Seguros y Fianzas. (En línea) Febrero 2013. <http://www.ssf.gob.sv/>

Las entidades autorizadas para operar como sociedades de seguros y fianzas son:

- a) Aseguradora Agrícola Comercial, S. A.
- b) Aseguradora Popular, S.A.
- c) Aseguradora Suiza Salvadoreña, S. A.
- d) Scotia Seguros, S.A.
- e) Seguros Comerciales Bolívar, S.A.
- f) La Central de Seguros y Fianzas, S.A.
- g) La Centro Americana, S.A.
- h) Pan American Life Insurance Company (Sucursal El Salvador)
- i) Seguros del Pacífico, S.A.
- j) Seguros e Inversiones, S.A.
- k) AIG Seguros, El Salvador, S.A.
- l) Aseguradora Vivir, S.A., Seguros de Personas
- m) Seguros Futuro, A. C. de R. L.
- n) Seguros Bolívar, S.A., Seguros de Personas
- o) AIG Vida, S.A., Seguros de Personas
- p) SISA, VIDA, S.A., Seguro de Personas
- q) ASESUISA VIDA, S.A., Seguros de Personas
- r) Quálitas Compañía de Seguros, S.A.
- s) ASSA Compañía de Seguros, S.A.
- t) ASSA Vida, S.A., Seguros de Personas
- u) Progreso, S.A., Seguros de Personas

1.2.3 Importancia del seguro y las aseguradoras

La función del seguro es trascendental para el desenvolvimiento de la economía ya que al compensar las pérdidas económicas causadas por los riesgos que cubre, contribuye a la estabilidad del país. Esta acción estabilizadora se manifiesta en diferentes facetas de la actividad económica.

El seguro favorece la inversión, al garantizar la recuperación de los bienes de capital en caso de pérdida fortuita. Esto hace que el capitalista se anime a invertir en nuestras empresas. Al reponer los bienes de capital destruidos, permite la continuidad de la producción. Al proteger la vida y la salud de las personas permite la continuidad en el aprovechamiento de la fuerza laboral.

Ese conjunto de efectos contribuye a estabilizar la economía del Estado, porque evita que se interrumpan los ingresos fiscales y disminuyan los gastos ocasionados por las pérdidas fortuitas. El seguro, al reponer los bienes de capital, mantiene las rentas derivadas de estos; y al indemnizar en caso de muerte, accidente personal o enfermedad, mantiene las rentas procedentes del trabajo. Con ello contribuye a estabilizar el consumo. En lo que respecta a la circulación de bienes y al crédito favorece su expansión al cubrir riesgos de transporte y la insolvencia de deudores.

Por otra parte, el hecho de que los riesgos se cubren en el futuro y las primas se cobran anticipadamente, crean una acumulación de fondos, más o menos permanente, que produce un efecto capitalizador. En ramos como el seguro de vida, la influencia del factor ahorro en la economía es notable.

El seguro crea un mecanismo de compensación internacional en caso de catástrofes, mediante el reaseguro, permitiendo que la economía del país reciba el apoyo necesario en estos casos, a un costo verdaderamente reducido.

Las compañías aseguradoras contribuyen a generar fuentes de empleo, permitiendo que más familias se vean beneficiadas económicamente y pueden satisfacer sus necesidades.⁴

Sirven de base al crédito. La concesión de créditos es un aspecto importante del negocio moderno y se consigue en parte en forma implícita, por medio de todas las formas de seguro. Facilitan el ahorro ya que utilizan el método para prevenirse contra las malas posibilidades que brinda el futuro, por medio de una acumulación de fondos.

⁴Seguros generales. Centro Suizo de Formación Aseguradoras (S.I.T.C.)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 Definición y tipos de riesgo

La definición más breve es “la contingencia o posibilidad de sufrir una pérdida”. (F.T.Allen). De manera más sencilla, desde el punto de vista del seguro, el riesgo está presente cuando existe la posibilidad de una pérdida.⁵

1.3.1.1 Financiero⁶

Es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. Por tanto, engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas.

Atendiendo principalmente a la fuente del riesgo, se puede clasificar en cinco grandes grupos:

- a) **De mercado:** se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas. En otras palabras, es el riesgo de que se produzcan pérdidas o minusvalías en una cartera como consecuencia de la fluctuación de los factores de riesgo de los que depende el valor de dicha cartera: tipo de interés, precio de las acciones, tipo de cambio.
- b) **De crédito:** se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. Su efecto se mide por el costo de la reposición de flujos de efectivo si la otra parte incumple. En términos generales, también puede conducir a pérdidas cuando los deudores son clasificados duramente por las agencias crediticias, generando con ello una caída en el valor de mercado de sus obligaciones.
- c) **De liquidez:** se traduce en la incapacidad que puede enfrentar una empresa, de cumplir en tiempo y forma con los compromisos contractuales asumidos con sus clientes, debido a la diferencia de tiempo que media entre los ingresos y egresos de caja.

⁵Heras, José. Diccionario de Mercados Financieros, 2ª. Edición 2001

⁶Grupo Santander, Gestión de Riesgos Financieros 1ª. Edición 1999

- d) Operacional:** se entiende cualquier falla o deficiencia futura, dentro de las actividades operacionales, que pueden obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización, o que puedan llegar a generar pérdidas potenciales.
- e) Legal:** se presenta por la posibilidad de que existan errores en la formulación de los contratos. Se puede considerar una modalidad de riesgo operativo. Pero también se presenta por una interpretación de los contratos diferente a la esperada, e incluye los posibles incumplimientos de regulaciones legales y el riesgo legal originado por conflictos de intereses.

1.3.1.2 Económico⁷

Es la posibilidad de sufrir una pérdida, por tanto para medirlo es importante determinar primero la variable que mide el resultado de la actividad económica, la cual puede ser: el beneficio contable, un margen de rentabilidad, el valor de mercado de una cartera de activos, el importe de una liquidación en efectivo de un contrato de opciones, o el valor de mercado de los recursos propios de una empresa.

El siguiente paso es la determinación del horizonte futuro: un día, un mes, un año, etc. Así se define la variable relevante y un horizonte temporal.

Las entidades financieras no buscan eliminar esos riesgos, sino gestionarlos y controlarlos, para lo cual necesitan, en primer lugar, identificarlos y medirlos.

En el ámbito de los riesgos de mercado, se creó el concepto de VaR (valor en riesgo), definido como la pérdida máxima que puede producirse en un horizonte temporal determinado, y con un nivel de confianza dado.

⁷Grupo Santander, Gestión de Riesgos Financieros 1ª. Edición 1999

1.3.1.3 Reputacional

Es el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio prestado. Puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a una pérdida de credibilidad.

1.3.2 Operacional⁸

1.3.2.1 Definición

Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano. Esto incluye riesgo de ejecución, que abarca situaciones donde se falla en la ejecución de las operaciones, algunas veces conduciendo a retrasos o penalizaciones costosas.

También incluye fraudes, situaciones donde los operadores falsifican intencionalmente información, y el riesgo tecnológico, que se refiere a la necesidad de proteger los sistemas del acceso no autorizado y de la interferencia. Otros ejemplos son las fallas de sistemas, las pérdidas ocasionadas por desastres naturales, o los accidentes que involucren a individuos clave.

La mejor protección en contra consiste en la redundancia de sistemas, la definición clara de responsabilidades con fuertes controles internos y la planeación regular de contingencias.

El nuevo marco de solvencia para las entidades financieras (Basilea II) ha sido pionero en incluirlo entre las tipologías de riesgo susceptibles de requerir dotaciones específicas de capital.

⁸Grupo Santander, Gestión de Riesgos Financieros 1ª. Edición 1999

Basilea II ha establecido la siguiente clasificación de riesgos operacionales:⁹

1. Fraude interno
2. Fraude externo
3. Incumplimiento de políticas laborales
4. Clientes, productos y prácticas comerciales no apropiadas
5. Daño a los activos fijos
6. Ejecución, entrega y gestión de procesos

1.3.2.2 Gestión del riesgo operacional¹⁰

Para realizar la gestión de riesgos operacionales, inicialmente se realiza una identificación y documentación de los procesos internos, en donde se describen las actividades específicas desarrolladas en cada uno.

Dichos procesos pueden ser clasificados por categorías así:

- Recursos Humanos
- Información
- Tecnología
- Clientes
- Administración de recursos financieros
- Área operativa

En cada uno de los procesos se identifican aquellos eventos o actividades que pueden definirse como generadores de riesgo operacional, a través de la recolección de los datos sobre eventos de riesgo de cada proceso monitoreado con el fin de determinar la frecuencia en la que se presenta, y la consecuencia o impacto que el evento tiene dentro de los objetivos.

⁹ Principios de Basilea para la Supervisión Bancaria efectiva

¹⁰ Boletín Corredores Asociados S.A.

1.3.2.3 Etapas ¹¹

a) Identificación y evaluación

Para la identificación del riesgo operacional, se tendrán en cuenta factores internos y externos que pudieran afectar el desarrollo de los procesos e influir negativamente en las proyecciones realizadas conforme las estrategias de negocios definidas por la entidad.

Las entidades financieras utilizarán datos internos, debiendo establecer un proceso para registrar y consignar en forma sistemática la frecuencia, severidad, categorías y otros aspectos relevantes de los eventos de pérdida. La registración de esos eventos contribuirá a reducir los incidentes, las pérdidas y a mejorar la calidad del servicio y de los productos.

El proceso de recolección de datos deberá ser acompañado de una política de incentivos que permita fomentar su registración, promoviendo de este modo una cultura organizacional para el reporte de tales datos y de controles que contribuyan a la verificación de su consistencia e integridad.

b) Seguimiento

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

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

¹¹ Gestión de Riesgos Financieros, Soler Ramos, Jose A. 1999

La unidad o persona responsable encargada de la gestión del riesgo operacional deberá remitir al gerente general -o autoridad equivalente- o, en su caso, al nivel funcional con capacidad decisoria en materia de gestión de riesgos del cual dependa, con la periodicidad que la entidad financiera establezca de acuerdo con su tamaño, la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y con la magnitud de sus operaciones, informes vinculados a los resultados del seguimiento realizado y las pertinentes propuestas de corrección en los procesos y procedimientos.

Los informes mencionados precedentemente, una vez analizados por la gerencia general y aprobadas las correcciones pertinentes, se distribuirán entre los niveles gerenciales correspondientes y las áreas de la entidad financiera que pudieran verse afectadas, a fin de que adopten esas medidas correctivas para asegurar una gestión eficaz del riesgo operacional.

c) Control y mitigación

Las entidades deberán establecer procesos y procedimientos de control, contar con un sistema que asegure el cumplimiento de las políticas internas reexaminando con una frecuencia mínima anual las estrategias de control y reducción de riesgos operacionales, debiendo realizar los ajustes que pudieran corresponder.

El directorio, el gerente general -o autoridades equivalentes- y, en su caso, el nivel funcional con capacidad decisoria en materia de gestión de riesgos del cual dependa la unidad de riesgo operacional o persona responsable, deberán evidenciar alto grado de compromiso tendiente a mantener una sólida cultura de control interno, en la cual las actividades relacionadas con el control del riesgo operacional formen parte de los procesos diarios de la entidad.

Las entidades financieras deberán contar con planes de contingencia y de continuidad de la actividad, acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones, que aseguren la prosecución de su capacidad operativa y la reducción de las pérdidas en caso de interrupción de la actividad.

Para ello, deberán identificar sus procesos más críticos -incluidos aquellos dependientes de terceras partes- y mecanismos alternativos, a los efectos de reanudar el servicio en caso de su interrupción.

Las entidades periódicamente deberán comprobar la eficacia de sus planes de recuperación y de continuidad del negocio mediante su puesta a prueba, verificando que sean acordes con las operaciones y estrategias de negocio.

1.4 ENTES FISCALIZADORES

1.4.1 Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)

El INSAFOCOOP se fundó en 1969, nació a raíz de una necesidad sentida entre la población ya que el movimiento cooperativo no contaba con una Ley que lo regulara, ni una institución que lo promoviera.

El 25 de Noviembre de 1969 la Asamblea Legislativa de El Salvador, promulgó el Decreto No. 560 que dió pie a la creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo, la cual rige a las asociaciones cooperativas, se promulga ese mismo día la Primera Ley General de Asociaciones Cooperativas (LGAC).

Hoy con más de 40 años al servicio del sector cooperativo, la institución ha crecido descentralizando su trabajo en oficinas ubicadas en las distintas zonas del país, dando un servicio a través de sus regionales en todo lo ancho y largo de El Salvador.¹²

INSAFOCOOP es la Institución Rectora del Movimiento Cooperativo Salvadoreño. Bajo los márgenes de calidad ISO 9001, ofrece a las Asociaciones Cooperativas más de setenta servicios certificados.

¹²Memoria de Labores Junio 2010 – Mayo2011, Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo

El afán de la institución es dar lo mejor al público cooperativo y al país, contribuyendo de forma directa en el desarrollo nacional a través del control y fomento cooperativo.¹³

1.4.2 Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Fue creada en 1961 con la nacionalización del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), para que fiscalizara las instituciones de crédito y las organizaciones auxiliares de crédito. Es el ente fiscalizador el cual vigilará que todos los requerimientos y procedimientos que exige la Ley de Sociedades de Seguros sean cumplidos al pie de la letra.

1.4.3 Diferencia

Para una mejor claridad se establece la diferencia entre los dos entes fiscalizadores, el INSAFOCOOP y la SSF: ambos son entes creados por el Estado de El Salvador y se encargan de regular a las instituciones que se dedican al Ahorro y Crédito, sin embargo:

El INSAFOCOOP se encarga de vigilar y controlar a todas las Asociaciones Cooperativas que recaudan fondos de sus asociados, y si estos fondos generan utilidades son distribuidos entre ellos en base a las aportaciones que tienen acumuladas.

Mientras que la SSF se encarga de controlar y fiscalizar a las Instituciones Bancarias, a las Cajas de Crédito y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que, además de captar dinero de sus asociados, lo hagan del público en general.

Estas cooperativas pasan a ser vigiladas y fiscalizadas por la SSF cuando la suma de sus depósitos y aportaciones excedan de Seiscientos Millones de Colones, clasificándose como intermediarios financieros no bancarios, de acuerdo a lo establecido en el Art. 2 literales a) y b) de la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios.

La SSF actúa con el propósito de evitar el lavado de dinero y así poder salvaguardar el dinero de sus socios o asociados.

¹³ISO: Organización Internacional para la Estandarización

1.5 MARCO LEGAL

1.5.1 Ley General de Asociaciones Cooperativas (LGAC)

Creada según Decreto No. 339 a los 16 días del mes de mayo de 1986, en atención al rápido crecimiento del movimiento cooperativo en el país y a la necesidad que tienen las asociaciones cooperativas de contar con una legislación adecuada y dinámica que responda a las necesidades del Movimiento Cooperativo Salvadoreño, que le permita desarrollarse social, económica y administrativamente.

1.5.2 Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito

Tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.¹⁴

1.5.3 Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero

Emitida según Decreto No. 628 de fecha 22 de noviembre de 1990, dado que el desarrollo de la economía nacional requiere un sistema financiero ágil y solvente que garantice la estabilidad del mercado financiero y mantenga la confianza del público es imprescindible otorgar a la Superintendencia del Sistema Financiero, autonomía y recursos que procuren la eficacia de sus funciones, para que pueda ejercer control de vigilancia, inspección y fiscalización.

1.5.4 Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios

Tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los intermediarios financieros no bancarios, con el propósito de que

¹⁴Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Art. 1

cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.¹⁵

1.5.5 Ley de Sociedades de Seguros

El primero de enero de 1997 entro en vigencia la Ley de Sociedades de Seguros con el objeto de regular la constitución y el funcionamiento de las Sociedades de Seguros y la participación de los intermediarios de seguros a fin de velar por los derechos del público y facilitar el desarrollo de la actividad aseguradora en El Salvador, este es un marco legal que se enmarca dentro del futuro proceso de globalización a fin de promover la competencia, transparencia y seguridad.¹⁶

Los criterios de esta Ley son de carácter técnico y representa una especialización en el campo de los seguros, se requieren nuevas normativas que permitan la regularización de las Sociedades de Seguros ante situaciones no regulares como la deficiencia de inversiones o insuficiencia de patrimonio y que puedan dar lugar a procesos de intervención, disolución y liquidación.

Su propósito es lograr un desarrollo eficiente y competitivo de la actividad de seguros y fianzas mediante la participación de sociedades debidamente autorizadas, con adecuada dotación de capital y cobertura patrimonial para responder en situaciones imprevistas y con una adecuada organización que vele por la prestación de un servicio eficiente e información a un público en general.

1.5.6 Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros

Es el instrumento jurídico – operativo fundamental para que el texto de la Ley responda a las expectativas de un estado de derecho moderno principalmente para garantizar la transparencia de la actividad aseguradora especialmente a lo relativo a la protección del público.¹⁷

¹⁵Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios, Art. 1. Decreto No. 849

¹⁶Ley de Sociedades de Seguros, Art. 1

¹⁷Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros, Consideraciones numeral III. Decreto No. 44

1.6 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

A través de la investigación realizada en Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L. la cual se desarrolló por medio de una entrevista estructurada realizada al Jefe de la Unidad de Riesgos de dicha entidad, se determinó que:

Para la medición del riesgo actualmente poseen un sistema informático enmarcado en terminología COSO I y II (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) a través del cual se evalúan a todas las áreas de la entidad por medio de un cuestionario que genera un mapa de calor que permite identificar el nivel de riesgo, esta evaluación es realizada en base a una programación trimestral y a criterio del encargado de la Unidad de Riesgos realizándose de forma empírica dado que no se puede calcular la probabilidad, ni el impacto ya que no se cuenta con parámetros o una matriz definida para cuantificarlo. Otra de las formas utilizadas para el control de sus operaciones es que poseen un manual de descripciones de procesos lo que les permite hacer un análisis para canalizar sus recursos. (Anexo 1 Preguntas 1 y 2).

Como entidad preocupada en la autorregulación, además por ser una institución regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero y específicamente para dar cumplimiento a una de las normas que regula la gestión del riesgo operacional, a través del Consejo de Administración de la institución en conjunto con la alta gerencia y el comité de riesgos, han detectado la necesidad del desarrollo de un “Manual de Gestión de Riesgo Operativo” para contar con un instrumento que contenga las políticas y procedimientos necesarios para evaluar y controlar el riesgo en las diferentes actividades que realizan.(Anexo 1 Preguntas 3, 4 y 5)

El beneficio esperado con la implementación de este manual es tener las herramientas necesarias para poder identificar potenciales riesgos y realizar acciones preventivas para mitigarlos. Otras de las ventajas que se esperan obtener son:

- Cumplimiento al Art. 2 de la NPB4-50¹⁸
- Obtener una guía para la identificación, seguimiento, control y mitigación del riesgo operativo.
- Evitar posibles pérdidas económicas y/o financieras.

¹⁸ Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras

Claramente tener una adecuada gestión del riesgo operativo conlleva a que la entidad logre mejores resultados. Al implementarlo se espera mayor eficiencia en el desarrollo de las operaciones. (Anexo 1 Preguntas 6, 7 y 8)

Por lo anterior se deberá concientizar a las diferentes gerencias y empleados sobre su importancia, esto adquiere una significativa relevancia ya que implica el convencimiento de la alta dirección de los beneficios y de la necesidad de implementar un marco que administre el riesgo operacional. Para ello debe desarrollarse el trabajo de capacitación y de generación de cultura respecto a las unidades de negocio y en las áreas soporte de la entidad, ya que es ahí donde se realiza la efectiva gestión del riesgo.

Con el apoyo de la alta gerencia se asegurará el cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos que ayuden a mitigar la posibilidad de pérdidas futuras con prontitud, eficiencia y efectividad. La unidad de gestión de riesgo es la que se encargará de su control. (Anexo 1 Preguntas 9 y 10)

CAPITULO II – DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

- 2.1 PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO PARA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SEGUROS FUTURO DE R.L. DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR, EL SALVADOR.



**MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO PARA
ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE
SEGUROS FUTURO DE R.L. DEPARTAMENTO DE SAN
SALVADOR, EL SALVADOR.**

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
I.OBJETIVOS.....	ii
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 DEFINICIONES Y CLASES DE RIESGO.....	1
1.2FACTORES DE RIESGO.....	2
1.3 EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL.....	4
1.3.1 Fraude interno.....	4
1.3.2 Fraude externo.....	5
1.3.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.....	5
1.3.4 Clientes, productos y prácticas de negocio.....	5
1.3.5 Daños a activos materiales.....	6
1.3.6 Interrupción del negocio y fallas en los sistemas.....	6
1.3.7 Ejecución, entrega y administración de procesos.....	6
1.3.8 Eventos externos de fuerza mayor ajenos a la entidad.....	6
2. POLÍTICAS GENERALES APLICABLES AL SISTEMA DE GESTION DE RIESGO OPERATIVO EN SEGUROS FUTURO.....	6
3. ETAPAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO.....	8
3.1 CONTEXTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE RIESGO OPERATIVO EN SEGUROS FUTURO.....	8
3.1.1 Naturaleza jurídica – identidad.....	9
3.1.2 Misión.....	9
3.1.3 Visión.....	9
3.1.4 Estructura organizacional.....	9
3.1.5 Estructura orgánica.....	10
3.1.6 Mapa de procesos.....	11
3.1.7 Política de Calidad.....	12
3.2IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.....	12

3.3 MEDICIÓN.....	17
3.4 CONTROL Y MITIGACIÓN.....	22
3.4.1 Plan de continuidad del negocio y de seguridad de la información.....	24
3.5 MONITOREO Y COMUNICACIÓN.....	25
3.6 REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO.....	26
3.7 INFORME ANUAL.....	27
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL.....	28
4.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	28
4.2 COMITÉ DE RIESGOS.....	29
4.3 GERENCIA.....	29
4.4 UNIDAD DE GESTIÓN RIESGO OPERATIVO.....	30
4.5 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.....	31
4.6 ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO.....	33
5. CAPACITACIÓN SOBRE RIESGOS.....	34
6. MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES.....	34
7. VIGENCIA.....	35

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (en adelante SSF), como autoridad supervisora a nivel nacional, ha promovido la cultura de gestión Integral de riesgos entre las diferentes entidades sometidas a su regulación y supervisión, emitiendo una norma especial enfatizando en su importancia respecto de los riesgos operativos, lo cual exige una respuesta eficaz, oportuna y coordinada, por parte de las instituciones legalmente vigiladas.

Las regulaciones dictadas por la SSF, apuntan a establecer criterios y parámetros mínimos para que las entidades vigiladas, atiendan el desarrollo e implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS (En adelante SGRO). Para una mejor efectividad, tales regulaciones deben adaptarse a la naturaleza, actividades y características de las entidades financieras.

El principal objetivo de este manual, es el de servir de instrumento orientador de las actividades institucionales propias de SEGUROS FUTURO Asociación Cooperativa de R.L. (en adelante SEGUROS FUTURO o Aseguradora), en el marco regulador expedido por la SSF, referido al SGRO, teniendo en cuenta las condiciones objetivas de la Aseguradora.

Por otra parte, el presente documento también pretende servir de medio para la sensibilización de los organismos vinculados a la Aseguradora, respecto de la importancia de prevenir toda clase de riesgos, cuya materialización afecta la consecución de objetivos. Lo anterior en función del fortalecimiento de la cultura de la administración del riesgo en todas las actividades.

Siendo una propuesta dinámica y perfectible, este manual deberá ajustarse y actualizarse con la participación de todos los integrantes de la Organización, en la medida que las circunstancias y las necesidades así lo ameriten.

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar pautas generales para la gestión del riesgo operativo, estableciendo definiciones y proporcionando criterios y lineamientos para la aplicación de políticas y procedimientos relacionados con las metodologías de identificación y medición, así como el establecimiento de límites y mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición del riesgo operativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer un mayor grado de conciencia sobre la importancia de gestionar adecuadamente el riesgo operativo.
- Proporcionar estándares relacionadas con las funciones y responsabilidades que les corresponden a las distintas estancias de la estructura organizacional, en lo concerniente a la gestión del riesgo operativo.
- Proporcionar definiciones y un marco conceptual para abordar de manera práctica la gestión del riesgo operativo.
- Procurar la disminución de pérdidas, mediante la mitigación de los riesgos operativos que afectan los fines institucionales.
- Establecer el tratamiento que la organización debe dar a las situaciones de incertidumbre que son inherentes a los procesos.

1. MARCO TEÓRICO

Para una mejor comprensión y aplicación del presente manual, es pertinente tener en cuenta la definición y alcance de los términos utilizados en el ámbito de la gestión de riesgos.

1.1 DEFINICIONES Y CLASES DE RIESGO

El riesgo es algo inherente a todas las actividades humanas y por lo tanto está presente en todas las decisiones. Para el caso de las organizaciones, debe hacerse en forma sistemática, mediante su aplicación a los procesos y funciones, por lo tanto, la gestión del riesgo debe ser considerado como un aspecto importante para todos los miembros de la organización, especialmente para la alta dirección. La toma de decisiones que no tenga en cuenta los riesgos, constituye una actitud imprudente, cuyos resultados quedan condicionados al azar, con alta probabilidad de ser diferentes a los objetivos buscados.

Para los efectos de este documento se aplican las siguientes definiciones:

Riesgo

Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso.

Riesgo operacional

Se entiende por riesgo operacional la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, de las personas, en los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; **incluye el riesgo legal.**

Riesgo Legal

Consiste en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a fallas en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento de normas, en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones así como a factores externos tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, error, dolo, negligencia o imprudencia.

Constituyen también una fuente de riesgo legal, los incumplimientos de leyes o normas que regulan las actividades, en cualquiera de los ámbitos financiero, tributario u otros.

Riesgo reputacional

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

Sistema de Gestión de Riesgos Operativos (SGRO)

Es el “conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades reguladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo”.

1.2 FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo, son aquellas fuentes generadoras de eventos que pueden originar pérdidas en las operaciones o afectar la obtención de los objetivos generales o de los procesos. Corresponden entonces, a aquellos agentes cuya variación imprevista puede ocasionar resultados operativos adversos. Dichos factores pueden ser internos o externos a la Aseguradora.

Son **factores internos de riesgo**: los recursos humanos, los procesos, la tecnología y la infraestructura, sobre los cuales la organización puede tener un control directo.

Son **factores externos de riesgo**, los acontecimientos exógenos cuyas causas y origen pueden estar relacionados con fuerzas de la naturaleza o con actuaciones de terceros, por ejemplo, cambio en las regulaciones o instauración de procesos jurídicos en contra de la institución y decisiones judiciales o administrativas adversas a la Aseguradora, cuyo control escapa total o relativamente a la organización.

Errores humanos y fraudes

Es el riesgo de que el personal, de forma intencionada o no, incumpla las políticas, procedimientos y controles establecidos, poniendo en peligro la seguridad operativa diaria. También se genera cuando existen deficiencias o errores en la ejecución y procesamiento de las operaciones, debido a incompetencias o la falta de capacidades inesperadas de los empleados para desarrollar determinadas actividades. La ausencia de personal calificado, no suficientemente formado o la existencia de una elevada rotación de recursos humanos, son factores generadores de este riesgo.

El recurso humano, está constituido por el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente a la organización en la ejecución de sus procesos. La vinculación indirecta, se relaciona con los contratos de prestación de servicios celebrados con personas naturales o jurídicas, que no generan dependencia laboral.

Procedimientos inadecuados

Es el riesgo que se genera por ineficiencias o errores en la ejecución y procesamiento de operaciones o actividades, atribuibles a defectos en los procedimientos o la inexistencia de éstos. Está asociado a los errores o fallas en las diferentes fases, procesos u operaciones, derivadas de prácticas no formalizadas, procedimientos incompatibles con los procesos o ausencia de procedimientos.

Procesos

Los procesos son las interrelaciones de las actividades, que conllevan la transformación de elementos de entrada o insumos, a fin de obtener productos o servicios destinados a satisfacer necesidades de las personas que los demandan. Los procesos constituyen factor de riesgo, en tanto que las características de los productos pueden variar dependiendo del desarrollo de los procedimientos que se lleven a cabo para conseguirlos.

Fallas en los sistemas informáticos

Son las interrupciones del flujo regular de las actividades, la incapacidad de preservar la continuidad de los procesos, o el procesamiento inapropiado de las operaciones, debido a fallas en los equipos y/o sistemas informáticos así como, obsolescencia de hardware y software.

La tecnología, es el conjunto de instrumentos empleados para adelantar los procesos. Para el caso, los elementos de informática (software y hardware) y de telecomunicaciones, constituyen su principal soporte tecnológico, cuyas características implican alto riesgo para las organizaciones.

Deficiencias de control interno

Anormalidades o defectos en el sistema de control interno, o inexistencia de éste, que no permitan proporcionar seguridad razonable del desarrollo de las actividades y procesos para el logro de los objetivos institucionales. Presencia de factores que limiten una apropiada segregación de funciones y operaciones, que dificulten lograr eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas internas. La infraestructura corresponde a los elementos de apoyo diferentes a aquellos de carácter tecnológico como las instalaciones, los puestos de trabajo y los mecanismos de logística.

1.3 EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL

Los eventos de riesgo operacional son aquellas situaciones que afectan el normal desarrollo de las operaciones de la Aseguradora, los cuales incluyen los incidentes ocurridos y eventos potenciales que pudieren generar pérdidas económicas y pueden o no afectar el estado de resultados, siendo estos los siguientes:

1.3.1 Fraude interno

Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad, para su propio beneficio.

a) Ejecución, entrega y procesamiento: errores en la introducción de datos, fallos en la administración de la información, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas, pólizas de los asegurados, entre otras.

b) Alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas: fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, entre otras.

1.3.2 Fraude externo

Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes. Daños a activos materiales: terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, entre otros.

1.3.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y en general con la legislación vigente sobre las normas laborales de seguridad e higiene, organización de actividades laborales, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales, entre otros.

1.3.4 Clientes, productos y prácticas de negocio.

Los clientes son personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de un servicio o el suministro de cualquier producto propio de la actividad institucional.

Los eventos de riesgo referidos a los Clientes, consisten en las fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos, también abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el asegurado, negociación fraudulenta en las cuentas, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados, etc.

1.3.5 Daños en activos materiales

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la Aseguradora.

1.3.6 Interrupción del negocio y fallas en los sistemas

Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.

1.3.7 Ejecución, entrega y gestión de procesos

Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

1.3.8 Eventos externos de fuerza mayor ajenos a la entidad

Se refieren a problemas originados fuera del ámbito interno, que constituyen factores de riesgo operativo que podrían provocar pérdidas a la entidad. Existe una gama variada de eventos externos, tal como desastres naturales, disturbios y conflictos sociales, acciones de atentado, u otros, que manifiestan características y naturaleza diversa.

2. POLÍTICAS GENERALES APLICABLES AL SGRO EN SEGUROS FUTURO

Son los lineamientos generales que deben aplicarse a cada una de las etapas y elementos del SGRO para permitir el funcionamiento eficiente, efectivo y oportuno del sistema. Dichas políticas deben traducirse en reglas de conducta y procedimientos para orientar la actuación de la entidad, teniendo en cuenta las condiciones objetivas de la Entidad.

Las políticas generales de SEGUROS FUTURO respecto del SGRO, son las siguientes:

1. El Consejo de Administración debe velar por el fortalecimiento de una cultura de gestión de los riesgos operativos en el ámbito institucional, para crear conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y de los efectos nocivos de su desconocimiento.

2. Todo el personal y directivos de SEGUROS FUTURO tienen el deber de conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la gestión de los riesgos operativos y los lineamientos directivos, de asegurarse sobre la divulgación, comprensión y cumplimiento de las mismas.
3. Los procesos deben ser sometidos permanentemente al análisis de riesgos y las propuestas de modificaciones deben incluir este componente, con base en la aplicación de las metodologías adoptadas para el efecto.
4. Debe mantenerse un control permanente sobre los cambios en los perfiles de riesgo operativo para realizar oportunamente los ajustes pertinentes en los planes de mejoramiento.
5. Los eventos de riesgo que se materialicen, deben ser reportados y revelados, utilizando los procedimientos e instrumentos establecidos para el efecto.
6. La Unidad de Gestión de Riesgos desarrollará e implementará planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos, en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos institucionales previstos y los intereses de los clientes y usuarios. Dichos planes deberán probarse periódicamente, para asegurar su funcionalidad en caso de eventualidades.
7. La política de gestión de riesgos operativos, está rigurosamente vinculada a la política adoptada por la entidad para el Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Parte fundamental en la gestión del riesgo operativo es medir las características que poseen los controles internos para determinar la efectividad en la disminución del riesgo y su nivel de ejecución, ya que no solo es importante establecer controles sino medir si estos son aplicados en la práctica dentro de los procesos operativos.
9. La Unidad de Gestión de Riesgo es la responsable de llevar a cabo la identificación, medición, control, mitigación y divulgación del riesgo operacional al que está expuesta SEGUROS FUTURO, independiente de las áreas de negocio, administrativa-financiera y técnica, a fin de evitar conflicto de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades.

10. A cada factor de riesgo, se le asignará una probabilidad de ocurrencia e impacto, considerando la experiencia de los responsables de los procesos.

11. A través de la matriz de riesgos, se evalúan cada uno de los factores de riesgos de los procesos operativos localizándose en una de las cuatro zonas de riesgo y de esta forma poder determinar las acciones a seguir en el tratamiento del riesgo así como el orden de atención. Entre las acciones a seguir están: mitigación, transferencia o aceptación ya que existen riesgos que por su impacto o probabilidad de ocurrencia su importancia será menor respecto a otro con un impacto económico mayor para la Aseguradora.

12. Para el caso del riesgo legal, se deberán seguir las políticas establecidas y controles específicos, de manera que, previo a la celebración de contratos, actos jurídicos u operaciones que se realicen, se analice la validez jurídica y se procure la adecuada verificación legal. Asimismo, dichas políticas y procedimientos contienen aspectos relativos a la conservación ordenada, completa, íntegra y oportuna de la información y documentación que soporta las operaciones de la entidad detalladas en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el requisito 7. *Realización del producto*, el cual contiene la terminología referente a las compras y servicios prestados por la entidad.

3. ETAPAS DEL SISTEMA DE GESTION DE RIESGO OPERATIVO (SGRO)

Para la determinación de las etapas del SGRO en función de su aplicación en SEGUROS FUTURO, es pertinente tener en cuenta el referente de las Normas Técnicas emitidas por la SSF relacionadas con la gestión integral de riesgos NPB4-47 y con el riesgo operacional NPB4-50.

3.1 CONTEXTO PARA LA APLICACIÓN DEL SGRO EN SEGUROS FUTURO.

Con fundamento en la NPB4-50 en el Art. 1.- que literalmente dice: “El objeto de las presentes Normas es proporcionar lineamientos mínimos para una adecuada gestión del riesgo operacional y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para la gestión del riesgo, acordes con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.”

En esta perspectiva es pertinente tener en cuenta los siguientes aspectos de las ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO

3.1.1 Naturaleza jurídica – identidad

SEGUROS FUTURO, Asociación Cooperativa de Responsabilidad Limitada fue constituida el 18 de julio de 1994, para un plazo indeterminado y con la finalidad de prestar servicios de seguros. Su Escritura de Constitución fue inscrita al número dos del folio veinte de frente a folio cuarenta de frente del libro de registros de inscripción del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo.

3.1.2 Misión

“Somos una Aseguradora Cooperativa que brinda protección familiar y patrimonial, con responsabilidad social, a través de seguros éticos y accesibles”.

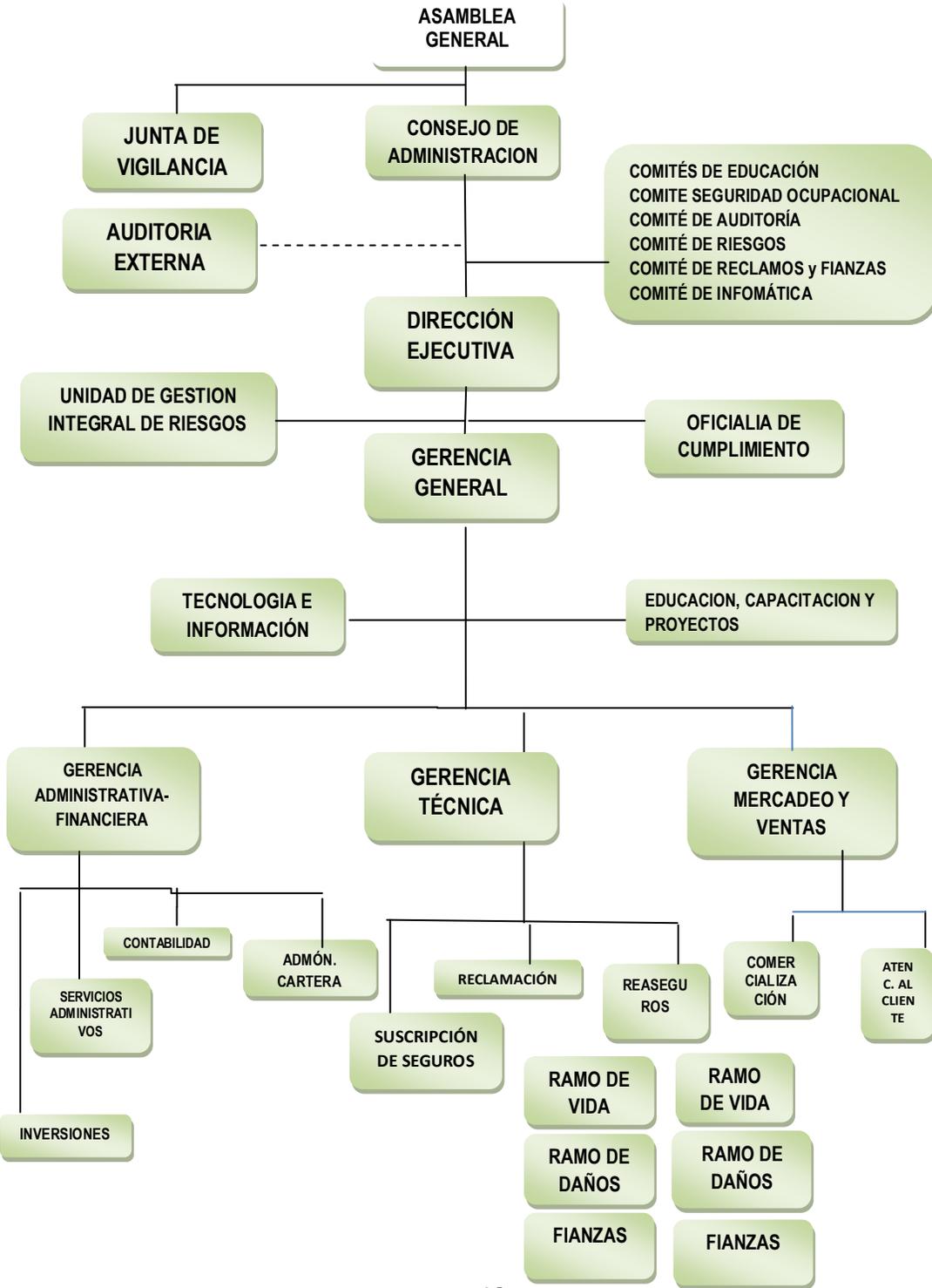
3.1.3 Visión

“Ser la principal Aseguradora que por naturaleza cooperativa, garantice sus compromisos de protección y promueva el desarrollo social y de prevención de sus usuarios; caracterizada por su talento humano capacitado y motivado hacia la excelencia en el servicio.

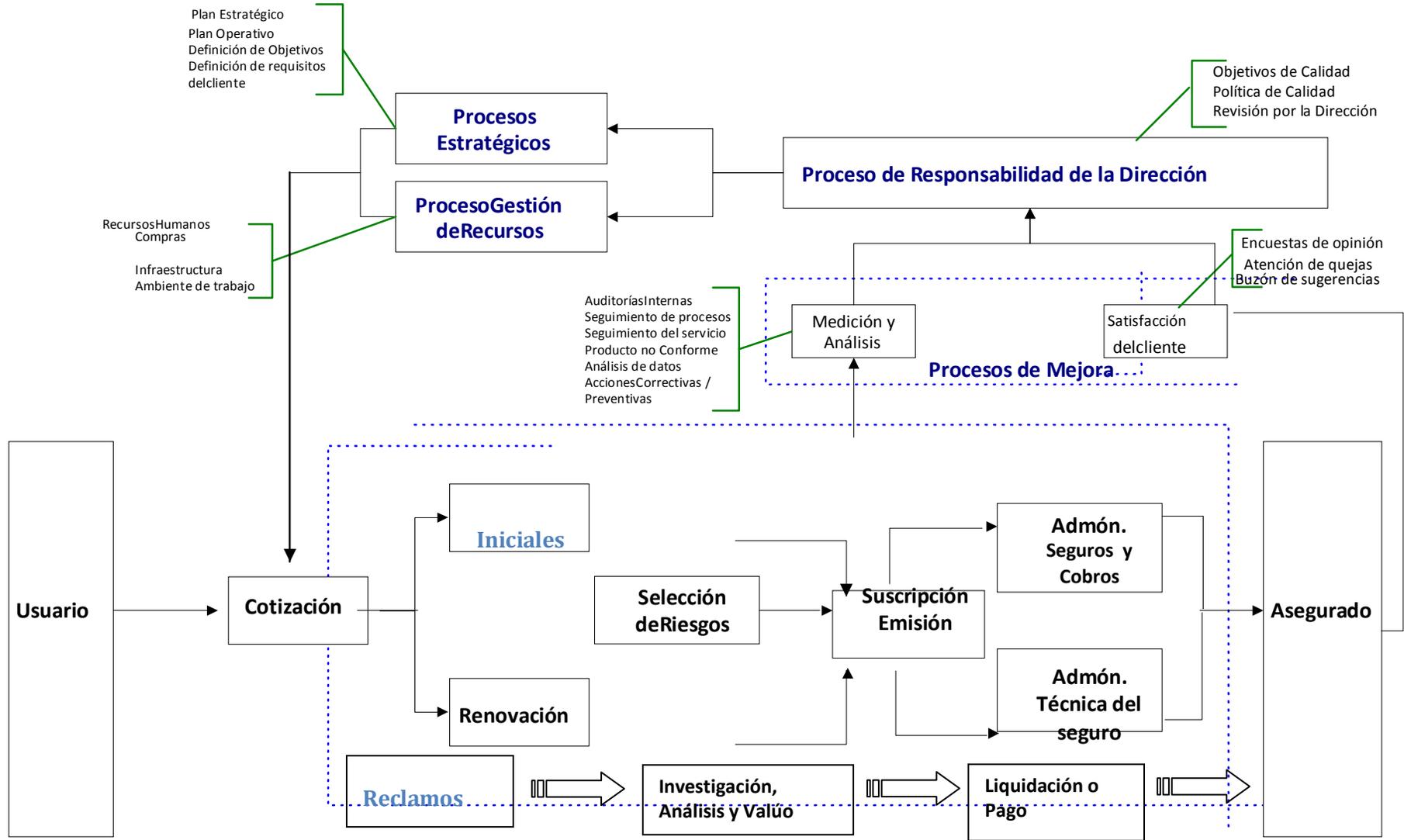
3.1.4 Estructura organizacional

Es evidente que el desarrollo del tema de gestión de riesgos operativos, involucra a todas las áreas de la Aseguradora, en tanto que la incertidumbre es una constante para todas las actividades institucionales y la ocurrencia de siniestros, debe ser reportada a la Unidad de Gestión de Riesgo, con trascendencia a los registros e informes financieros y a los planes de acción correctiva y preventiva. En esta perspectiva, es pertinente visualizar en el organigrama institucional, los diferentes niveles y áreas a través de las cuales se desarrollan los procesos.

3.1.5 Estructura Orgánica



3.1.6 Mapa de Procesos



3.1.7 Política de Calidad

El propósito de la Política de Calidad de SEGUROS FUTURO se fundamenta en:

“La práctica de los principios que se basan en la responsabilidad con la comunidad asegurada, en la organización cooperativa y la necesidad de contar con recurso humano capacitado, con el compromiso de cumplir con los requisitos y disposiciones legales tanto de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, Ley de Sociedades de Seguros y normas de la Superintendencia del Sistema Financiero, Código de Trabajo, Código de Comercio, Ley de Protección al Consumidor, Ley contra el lavado de dinero y activos y nuestros estatutos; para lograr la eficiencia en la prestación de nuestros servicios en el Ramo de Personas y Daños bajo una plataforma de Sistema de Convivencia, comprometiéndonos a garantizar la calidad de los mismos; mediante un proceso de mejora continua y aplicando el cumplimiento de nuestra misión, basados en el logro de los objetivos de calidad, el Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los siguientes compromisos de calidad:

- 1. Solidaridad con proyección social: proporcionar servicios éticos, accesibles y eficientes.*
- 2. Creatividad: innovar el desarrollo y la prestación de los servicios.*
- 3. Integración: impulsar el espíritu, la visión y la unidad cooperativa.*
- 4. Emprendimiento: capital humano capacitado y comprometido con la calidad y el servicio.*
- 5. Probidad: nuestro rol está fundamentado en la integridad y honradez cooperativista.”*

3.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

El objetivo específico de esta segunda etapa, es identificar los riesgos inherentes a los procedimientos propios de cada uno de los procesos en sus diferentes categorías. Debe entonces responderse a las preguntas sobre ¿qué puede suceder?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿por qué? Una manera para que todos los responsables de cada área de la entidad conozcan y visualicen los riesgos es a través de la utilización del formato de identificación de riesgos, el cual permite hacer un inventario de aquellos, definiendo en primera instancia las causas o factores de riesgo, tanto internos como externos, presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo los posibles efectos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales. Es allí donde, todos los responsables de área adoptan un papel proactivo en el sentido de visualizar en sus contextos estratégicos y misionales los factores o eventos que pueden afectar el curso institucional.

En todo caso, quienes participen en la fase de identificación de riesgos, deben apoyarse en información confiable y tener un buen conocimiento de los procesos y de la Institución. Aparte de la experiencia, es recomendable el soporte documental que proporcionan los informes gerenciales y de auditoría, hallazgos de las entidades de vigilancia y control, planes, diagnósticos, regulaciones y normatividad, encuestas, listas de chequeo, datos estadísticos y registros de incidentes.

Se trata de elaborar una lista exhaustiva de eventos que pueden tener efecto en los objetivos de los procesos. Para la identificación de los factores de riesgo se utilizará el formato denominado IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS., el cual contiene los conceptos esenciales para tal fin. La estructura del formato es la siguiente:

PROCESO:				
OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores Internos y externos, Agente Generador)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS (Consecuencias)

A fin de describir y clasificar los riesgos según su tipo, origen, fuente, probabilidad e impacto se presenta la Matriz Integral de Riesgos:

MATRIZ INTEGRAL DE RIESGOS SEGUROS FUTURO

	TIPO DE RIESGO	ORIGEN	FUENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO
RIESGO FINANCIERO	DE CREDITO	INTERNO	COMPETENCIA	CERTEZA	CATASTROFICAS
	DE LIQUIDEZ		INCUMPLIMIENTO	MUY PROBABLE	MAYORES
	DE MERCADO		ABUSO	PROBABLE	MODERADAS
	OPERATIVO		PLANEACION	IMPROBABLE	MENORES
	REPUTACIONAL	EXTERNO	FALLAS	MUY IMPROBABLE	INSIGNIFICANTES
	TECNICO		SEGURIDAD		
	DE LAVADO				

TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL SF

Evento (Nivel 1)	Definición	Evento (Nivel 2)	Ejemplos
<i>Fraude interno</i>	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la entidad.	<i>Actividades no autorizadas</i>	Operaciones no reveladas (intencionalmente), operaciones no autorizadas (con pérdidas económicas), valoración errónea de posiciones (intencional).
		<i>Robo y fraude</i>	Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación de cuentas, contrabando, evasión de impuestos (intencional).
<i>Fraude externo</i>	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir la legislación, por parte de un tercero.	<i>Robo y fraude</i>	Robo, falsificación.
		<i>Seguridad de los sistemas</i>	Daños por ataques informáticos, robo de información.
<i>Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo</i>	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación.	<i>Relaciones laborales</i>	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos.
		<i>Higiene y seguridad en el trabajo</i>	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores.
		<i>Diversidad y discriminación</i>	Todo tipo de discriminación.
<i>Cientes, productos y prácticas de negocios</i>	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.	<i>Adecuación, divulgación de información y confianza</i>	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información (conocimiento del cliente, etc.), infringir la privacidad de información sobre clientes minoristas, infringir la privacidad, ventas agresivas, abuso de información confidencial.
		<i>Prácticas empresariales o de mercado improcedentes</i>	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado improcedentes, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la entidad), lavado de dinero.
		<i>Productos defectuosos</i>	Defectos del producto (no autorizado, etc.), error de los modelos.
		<i>Selección, patrocinio y riesgos</i>	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.
		<i>Actividades de asesoramiento</i>	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento.

TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL SF

Evento (Nivel 1)	Definición	Evento (Nivel 2)	Ejemplos
<i>Daños a activos materiales</i>	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	<i>Desastres y otros acontecimientos</i>	Desastres naturales, pérdidas causadas por personas externas (terrorismo, vandalismo).
<i>Interrupción del negocio y fallos en los sistemas</i>	Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas	<i>Sistemas</i>	Fallas en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica.
<i>Ejecución, entrega y gestión de procesos</i>	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores	<i>Recepción, ejecución y mantenimiento de</i>	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga,
		<i>Operaciones</i>	Incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos / sistemas, errores contables. Errores en el proceso de compensación de valores y liquidación de efectivo.
		<i>Seguimiento y presentación de informes</i>	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas).
		<i>Aceptación de clientes y documentación</i>	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos.
		<i>Gestión de cuentas de clientes</i>	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.
		<i>Contrapartes comerciales</i>	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		<i>Distribuidores y proveedores</i>	Subcontratación, litigios con proveedores.

Asimismo, es conveniente que la identificación de los eventos pueda agruparse, adicionalmente, de acuerdo a las líneas de negocio que la entidad mantiene.

Nivel 1 RAMO	Nivel 2 PLAN	Grupos de Actividades SUB-PLAN
I. SEGUROS DE PERSONAS	1. Seguros Colectivos de Vida	a. Directivos y Empleados
		b. Asociados
		c. Vida Grupo
		d. Vida Coop
		e. Plan Familiar
		f. Proteger
		g. Ahorro Seguro
		h. Defunción
		i. Repatriación y Remesas
		j. Seguridad Personal
II. SEGURO DE DAÑOS	2. Accidentes Personales	a. Directivos y Empleados b. Individual
	3. Seguro de Deuda	a. Protección de préstamos, Ahorros y Aportaciones
	4. Gastos Médicos	a. Seguro Quirúrgico
	5. Seguros Previsionales	a. Seguro de Jubilación
	6. Seguro de Incendio y Líneas Aliadas	a. Seguro de Incendio
		b. Garantía Hipotecaria
c. Vivienda Segura		
III. FIANZAS	1. Fianzas	a. Mantenimiento de Oferta
		b. Fiel Cumplimiento
		c. Anticipo
		d. Buena Obra
		e. Licencia Juvenil
	1. Seguros Colectivos de Vida	a. Automotores
		b. Robo y Hurto
		c. Dinero y Valores
		d. Fidelidad
		e. Fidelidad Especial
		f. Equipo Electrónico
		g. Transporte

3.3 MEDICION

Así pues, desarrollada la primera etapa de identificación, se procede a estimar la posibilidad de ocurrencia del riesgo inherente, frente a cada uno de los factores de riesgo, lo mismo que el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados. El nivel de riesgo se determina relacionando la consecuencia (impacto) con la posibilidad de ocurrencia.

En ausencia de datos estadísticos o insuficiencia de estos, de los cuales se puedan inferir probabilidades, el análisis cualitativo es apropiado para iniciar los análisis de riesgo, teniendo en cuenta también la disponibilidad de recursos y de información.

Para la medición y evaluación, se pueden utilizar las siguientes equivalencias para la probabilidad y el impacto, de cuya relación ponderada, resultan valores predeterminados, de acuerdo con los cuales puede calificarse la correspondiente zona de riesgo, de la siguiente manera:

SEVERIDAD DEL RIESGO

CATEGORIAS DE PROBABILIDAD

CATEGORIA	VALOR	DESCRIPCION
Certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente. (90% a 100%)
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente.
Posible	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente.
Remota	2	Improbable 2 Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente.
Improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente.

CATEGORIAS DE IMPACTO

CATEGORIA	VALOR	DESCRIPCION
Catastróficas	5	Riesgo cuya materialización influye gravemente en el desarrollo del proceso y en el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo finalmente que éste se desarrolle.
Mayores	4	Riesgo cuya materialización dañaría significativamente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma normal.
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización causaría un deterioro en el desarrollo del proceso dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.
Menores	2	Riesgo que causa un daño menor en el desarrollo del proceso y que no afecta mayormente el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
Insignificantes	1	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos estratégicos

Para la medición y evaluación, se pueden utilizar las siguientes equivalencias para la probabilidad y el impacto, de cuya relación ponderada, resultan valores predeterminados, de acuerdo con los cuales puede calificarse la correspondiente zona de riesgo.

El nivel de riesgo puede expresarse a través de la ecuación:

Nivel de Riesgo = función de (probabilidad X impacto)....

PROBABILIDAD ZONAS DE RIESGO Y CALIFICACION

Certeza	5	5 Alto	10 Extremo	15 Extremo	20 Extremo	25 Extremo
Probable	4	4 Alto	8 Extremo	12 Extremo	16 Extremo	20 Extremo
Posible	3	3 Medio	6 Alto	9 Extremo	12 Extremo	15 Extremo
Remota	2	2 Bajo	4 Alto	6 Alto	8 Extremo	10 Extremo
Improbable	1	1 Bajo	2 Bajo	3 Medio	4 Alto	5 Alto
IMPACTO / VR		Insignificantes 1	Menores 2	Moderadas 3	Mayores 4	Catastrófica 5

Una vez determinados los niveles de riesgo dentro de un proceso, se procede a listarlos con el criterio de mayor a menor puntaje, con lo cual se dispondrá de una base para decidir sobre la prioridad de tratamiento. Posteriormente se hará un compendio con los riesgos de los demás procesos, el cual constituirá el soporte para el plan de tratamiento integral de riesgos.

Realizada la identificación de los riesgos operativos relevantes en el proceso, deben identificarse los controles existentes, cuyo propósito es mitigar la materialización de esos riesgos en el proceso. También es posible que producto de este análisis se determine inexistencia de controles asociados a los riesgos.

La evaluación de la eficiencia de esos controles, debe incluir el nivel de cumplimiento con normas específicas, lo que sirve para determinar su robustez y en forma complementaria, debe considerarse aspectos de calidad en su diseño, en relación con la prevención de la ocurrencia de riesgos, tales como, oportunidad, periodicidad y grado de automatización en la aplicación de los controles. (Esta información debe ser utilizada en la formulación de la "Matriz Preliminar de Riesgo Operativo")

En este punto, es importante señalar que cuando un riesgo tenga más de un control asociado, será necesario concluir del análisis de auditoría realizado, cuáles controles son claves para mitigar el riesgo y cuáles deben eliminarse o fortalecerse de acuerdo a su relación costo beneficio.

ESCALA DE CLASIFICACION Y CALIFICACION DE LA EFICIENCIA DE LOS CONTROLES.

Cumplimiento de Normas		Valor Asociado al Diseño
DOCUMENTACION	16%	8
REGISTRO	12%	6
AUTORIZACION	16%	8
SEGREGACION	12%	6
ACCESO	12%	6
APLICACIÓN	32%	16
Cumplimiento de Normas		50

Nivel de Cumplimiento

ADECUADO	71-100%	50
REGULAR	21-70%	35
INSUFICIENTE	01-20%	10

OPORTUNIDAD

PREVENTIVO	100%	20
CORRECTIVO	75%	15
DETECTIVO	70%	14

PERIODICIDAD

20

PERMANENTE	100%	20
PERIODICO	70%	14
OCASIONAL	25%	5

AUTOMATIZACION

10

INFORMATIZADO	100%	10
SEMI. INF. Y		
MANUAL	25%	10

TOTAL DEL DISEÑO	VALOR DEL DISEÑO	CLASIFICACION	RANGOS
100%	5	OPTIMO	90-100%
80%	4	BUENO	80-89%
60%	3	ACEPTABLE	60-79%
40%	2	REGULAR	40-59%
20%	1	DEFICIENTE	1-39%

REQUISITO EN CUMPLIMIENTO CON NORMAS DE CONTROL	CARACTERISTICAS DEL DISEÑO DE CONTROL			TOTAL DEL DISEÑO	VALOR DEL DISEÑO DE CONTROL	CLASIFICACION
	PERIODICIDAD (PD)	OPORTUNIDAD (O)	AUTOMATIZACION (A)			
ADECUADO	PERMANENTE	PREVENTIVO	INFORMATIZADO			
50	20	20	10	100	5	OPTIMO
ADECUADO	PERIODICO	CORRECTIVO	SEMI INFORMAT.			
50	14	15	10	89	4	BUENO
ADECUADO	OCASIONAL	DETECTIVO	MANUAL			
50	5	14	10	79	3	ACEPTABLE
35	20	20	10	85	4	BUENO
REGULAR	PERIODICO	CORRECTIVO	SEMI INFORMAT.			
35	14	15	10	74	3	ACEPTABLE
REGULAR	OCASIONAL	DETECTIVO	MANUAL			
35	5	14	10	64	3	ACEPTABLE
INSUFICIENTE	PERMANENTE	PREVENTIVO	INFORMATIZADO			
8	20	20	10	58	2	REGULAR
INSUFICIENTE	PERIODICO	CORRECTIVO	SEMI INFORMAT.			
8	14	15	10	47	2	REGULAR
INSUFICIENTE	OCASIONAL	DETECTIVO	MANUAL			
8	5	14	10	37	1	DEFICIENTE

ESCALA DEL NIVEL DE EXPOSICION AL RIESGO

INDICADOR DE EXPOSICION AL RIESGO	VALOR	NIVEL DE EXPOSICION AL RIESGO
NIVEL SEVERIDAD DEL RIESGO NIVEL EFICIENCIA DEL CONTROL	8.0 – 25.0	EXTREMO
	4.0 – 7.99	ALTO
	3.0 – 3.99	MEDIO
	0.2 - 2.99	BAJO

Relaciones entre severidad del riesgo y eficiencia del control que determinan la escala del **nivel de exposición al riesgo**.

		NIVEL DE CONTROL					
		OPTIMO	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	DEFICIENTE	
		5	4	3	2	1	
NIVEL DEL RIESGO	EXTREMO	25	5	6.25	8.33	12.5	25
		20	4	5	6.67	10	20
		16	3.2	4	5.33	8	16
		15	3	3.75	5	7.5	15
		12	2.4	3	4	6	12
		10	2	2.5	3.33	5	10
		9	1.8	2.25	3	4.5	9
		8	1.6	2	2.67	4	8
	ALTO	7	1.4	1.75	2.33	3.5	7
		6	1.2	1.5	2	3	6
		5	1	1.25	1.67	2.5	5
		4	0.8	1	1.33	2	4
	MEDIO	3	0.6	0.75	1	1.5	3
	BAJO	2	0.4	0.5	0.67	1	2
		1	0.2	0.25	0.33	0.5	1

3.4 CONTROL Y MITIGACIÓN

El control de riesgos se define como el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento, que podría originar pérdidas. Seguros Futuro empleará mecanismos de control que consideren todos los riesgos a los que se enfrenta, con el sistema informático de Alerta Temprana y el sistema de control interno.

Los planes de tratamiento de riesgos deben incluir los siguientes aspectos: Identificación de los procesos, definición del riesgo, acciones propuestas, recursos requeridos, responsabilidades, cronograma e indicadores de logro.

Es importante tener en cuenta que la eficacia de los planes de tratamiento, depende en muchos casos de la aceptación y conocimiento de las partes involucradas, por lo cual se requiere estimular su participación y cooperación.

El tratamiento de los riesgos, debe fundamentarse en la comprensión de sus causas, especialmente cuando tales riesgos están asociados a procesos. Por eso, el análisis de sus interrelaciones es clave para la formulación de planes de tratamiento objetivo. Es entonces importante, identificar si las causas tienen origen interno o externo, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento. Como resultado de esta etapa, el control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse. El riesgo puede ser catalogado como: Extremo, Alto, Medio o Bajo y decidir si lo Aceptara, Evitar, Prevenir, Corregir o Compartir.

La mitigación está constituida por las acciones realizadas o las coberturas implementadas por Seguros Futuro, con la finalidad de reducir al mínimo las pérdidas incurridas, una vez materializados los sucesos o eventos adversos motivadores de riesgos.

PLAN DE ACCION PARA MITIGACION DEL RIESGO	
Prioridad	Una vez analizados los riesgos por proceso, se resumen en una planilla y se establece la prioridad de atención.
Acciones	Que acciones se deben implementar para mitigar el riesgo en forma efectiva?
Responsables	Cargo del responsable del proceso y de la acción especifica
Recursos	Que se requiere para llevar a cabo la acción propuesta?
Limitantes	Que factores pueden impedir el desarrollo de las acciones de mitigación?
Fechas	
Indicadores	Definir los indicadores a través de los cuales se podrá medir la mitigación del riesgo.

3.4.1 Plan de continuidad del negocio y de seguridad de la información

De conformidad a lo establecido en el Art. 16 de la NPB4-50 de la SSF, Las entidades deben implementar un sistema de gestión de continuidad del negocio en caso de interrupciones que incluya planes de contingencia, análisis de impacto en el negocio, plan de recuperación de desastres y planes de gestión del incidente, que aseguren la operatividad normal del negocio ante la ocurrencia de eventos adversos.

Los planes de continuidad del negocio deben considerar como mínimo lo siguiente:

- a) La identificación de eventos que ponen en riesgo la continuidad del negocio, las actividades a realizar para superarlos, las alternativas de operación y el retorno a las actividades normales;
- b) La definición de los roles y responsables de implementarlos;
- c) La realización de las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia, al menos una vez al año; y
- d) La divulgación del plan a todos los miembros de la entidad.

Seguros Futuro cuenta con un plan de continuidad del negocio cuyo alcance es el siguiente:

El plan de Continuidad del Negocio apoyará en la recuperación y continuidad de las operaciones críticas dentro de las instalaciones de Seguros Futuro, específicamente el departamento de informática, áreas técnicas, contabilidad y atención al cliente ante los siguientes tipos de incidentes:

- ✓ Los que dañen físicamente las instalaciones o equipos, tales como fuego, humo o inundación
- ✓ Los que afecten de forma indirecta la posibilidad de acceso a las instalaciones, tales como evacuación de emergencias por amenaza de bomba o amenazas externas tales como incendio en instalaciones cercanas.

- ✓ Desastres regionales no previstos o inesperados, tales como huracanes y terremotos.
- ✓ Incidentes externos que pudieran potencialmente causar una interrupción de las operaciones del negocio, tales como pérdida de servicios de suministro eléctrico o de telecomunicaciones.
- ✓ Incidentes que afecte el funcionamiento de hardware o software y que la interrupción sea superior a las 24 horas.

Asimismo Seguros Futuro cuenta con una Política de Informática la cual es parte del sistema de control de calidad de esta manera se garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

3.5 MONITOREO Y COMUNICACIÓN

La labor de monitoreo involucra a todas las instancias inmersas en la gestión de riesgos, y debe ser entendida como el establecimiento de procesos de control al interior de Seguros Futuro, que ayudan a detectar y corregir rápidamente deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos para gestionar cada uno de los riesgos. El alcance abarca todos los aspectos de la gestión integral de riesgos, considerando el ciclo completo y la naturaleza de los riesgos, así como el volumen, tamaño y complejidad de las operaciones.

La comunicación consiste en la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con Seguros Futuro y sus riesgos, tanto al Consejo de Administración, como a la Gerencia y al personal pertinente. También se hace extensible a interesados externos, tales como: clientes, proveedores, reguladores y asociados.

3.6 REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

En virtud de lo dispuesto en el Art. 18 de la NPB4-50, de la SSF, las entidades deben conformar una base de datos centralizada que permita registrar, ordenar, clasificar y disponer de información sobre los eventos de riesgo operacional. Éstos deben ser clasificados por factores, determinando la frecuencia del evento y el efecto producido, debiendo contener como mínimo los campos que se detallan a continuación y remitirlo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine.

TABLA DE CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS DE REGISTRO DE EVENTOS

1	Referencia	Código interno que identifique el evento en forma secuencial
2	Factor de riesgo operacional	De acuerdo a la clasificación establecida.
3	Tipo de evento de pérdida	Identifica el tipo de pérdida.
4	Líneas de negocio	Identificación de la línea de negocio que origino el evento
5	Descripción del evento	Descripción detallada del evento. Canal de servicio o atención al cliente (cuando aplica) Zona geográfica.
6	Fecha de inicio del evento	Fecha en que se inicia el evento. Día, mes, año.
7	Fecha de finalización del evento	Fecha en que se finaliza el evento. Día, mes, año.
8	Fecha del descubrimiento	Fecha en que se descubre el evento. Día, mes, año.
9	Fecha de contabilización	Fecha en que se registra contablemente la pérdida económica por el evento. Hora, día, mes, año.
10	Monto	El monto a que asciende la pérdida, cuantificación económica de la ocurrencia del evento de riesgo operacional y los gastos derivados de su atención.
11	Divisa	Moneda extranjera en la que se materializa el evento.
12	Cuentas contables afectadas	Identifica las cuentas del Catálogo de Cuentas afectadas.
13	Proceso	Identifica el proceso del afectado.
14	Valor total recuperado	El valor total recuperado por la acción directa de la entidad. Incluye los montos recuperados por seguros.
15	Valor recuperado por seguros	Corresponde al valor recuperado para la cobertura a través de un seguro.
16	Producto o servicio afectado	Identifica el producto o servicio afectado por el evento de riesgo operacional.
17	Cuantificación de la severidad del daño	Monto a que asciende la pérdida (neta de cualquier mitigante o recuperación)

Remisión de base de datos

Art. 20 de la NPB4-50 de la SSF, literalmente dice, las entidades deben enviar a la Superintendencia, de forma anual y a más tardar el treinta y uno de enero de cada año, los eventos contenidos en las “Bases de datos” a que hacen mención las presentes Normas, remitiéndolo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine.

3.7 INFORME ANUAL

En virtud de lo dispuesto en el Art. 19 de la NPB4-50 de la SSF, Las entidades deben presentar a la Superintendencia, dentro de los primeros ciento veinte (120) días calendario siguientes al cierre de cada ejercicio anual, un informe relativo a las acciones realizadas para el control y la evaluación del riesgo operacional que enfrenta la entidad, por procesos y/o unidad de negocios y de apoyo. El informe deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) La definición de la estrategia utilizada para la gestión del riesgo operacional;
- b) El detalle de la metodología empleada para la gestión del riesgo operacional;
- c) Identificación y evaluación de los riesgos operacionales de eventos críticos ocurridos durante el año, por proceso y/o unidad de negocio y de apoyo; y el detalle de las medidas adoptadas para administrarlos;
- d) Detalle de los ejecutivos responsables de las actividades de control de riesgo de los eventos críticos ocurridos durante el año; y
- e) Plan de Actividades a desarrollar por la Unidad de Riesgos, relacionado con la gestión del riesgo operacional.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Conforme al rol que usualmente le corresponde a cada uno de los órganos involucrados en la gestión del riesgo operativo, a continuación se presentan, algunas de las responsabilidades concernientes a estos órganos, pudiendo asignarle otras responsabilidades adicionales en nuevas versiones del presente manual.

4.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Considerando que la gestión integral de riesgos es de entera responsabilidad del citado órgano de Dirección, en este orden, el Directorio es responsable de la instauración de un adecuado sistema de gestión del riesgo operativo, debiendo aprobar y revisar periódicamente el marco y los principios que se aplicarán para la gestión de este riesgo, además de contemplar una definición de lo que se entenderá por riesgo operativo al interior de Seguros Futuro.

Bajo este marco, el Consejo de Administración tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades relacionadas con la gestión del riesgo operativo:

- a) Aprobar las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de la entidad para la gestión del riesgo operativo, y asegurarse que la Alta Gerencia los implemente efectivamente;
- b) Asignar y aprobar los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento la gestión del riesgo operativo en forma efectiva y eficiente, y
- c) Asegurarse de que Auditoría Interna verifique la existencia y el cumplimiento del esquema de gestión del riesgo operativo.

4.2 COMITÉ DE RIESGOS

Como parte fundamental de una adecuada gestión del riesgo operativo, el Consejo de Administración es parte de un Comité de Riesgos y es el órgano creado por la Aseguradora, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión integral de los riesgos, entre ellos el riesgo operativo y de proponer los límites de exposición a este riesgo.

El Comité de Riesgos es el encargado de velar por una sana gestión del riesgo operacional de la entidad, por lo que debe:

- a) Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de gestión del riesgo operacional;
- b) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados;
- c) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional;
- d) Aprobar las metodologías de gestión del riesgo operacional; y
- e) Apoyar la labor de la Unidad de Gestión de Riesgos en la implementación de la gestión de riesgo operacional.

4.3 GERENCIA

La Gerencia es responsable de poner en práctica el marco estructural del sistema de gestión del riesgo operativo aprobado por el Consejo de Administración, el cual deberá ser aplicado de manera consistente en todas las líneas de negocio, productos nuevos y existentes, así como en las actividades, procesos y sistemas relevantes de Seguros Futuro.

De igual manera, es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas, estrategias y procedimientos aprobados para la gestión del riesgo operativo, por el Consejo de Administración y de establecer acciones correctivas si las mismas no se cumplen, se cumplen parcialmente o de manera incorrecta.

4.4 UNIDAD DE GESTIÓN RIESGO OPERATIVO

El proceso de gestión del riesgo operativo, que comprende el conjunto de actividades orientadas a identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar este riesgo, debe realizarse mediante la Unidad de Gestión de Riesgos, en forma independiente de las áreas comerciales y de negocios, así como de las áreas de registro de operaciones. La estructura organizacional debe contemplar una separación funcional entre las áreas de toma de riesgos, evaluación, seguimiento y control de los mismos.

La gestión del riesgo operativo abarca a la Aseguradora en su totalidad, por lo que requiere de difusión y concientización en todos los niveles de la estructura organizacional, siendo la Unidad de Gestión de Riesgos la encargada de generar estrategias de comunicación efectivas y de propagar una cultura de gestión del riesgo operativo dentro de un enfoque integral.

El monitoreo permanente del riesgo operativo que realice la Unidad de Gestión de Riesgos, permitirá conocer si las áreas de negocios se encuentran ejecutando correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos estructurados para la gestión de este riesgo.

En particular, la Unidad de Gestión de Riesgos debe cumplir las siguientes funciones con relación al riesgo operativo:

- a) Diseñar y someter a la aprobación del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio para la gestión del riesgo operacional;
- b) Diseñar y someter a la aprobación del Comité de Riesgos la metodología para la gestión del riesgo operacional;

- c) Apoyar y asistir a las demás unidades de gestión para la implementación de la metodología del riesgo operacional;
- d) Elaborar una opinión sobre el riesgo de nuevos productos o servicios, previo a su lanzamiento; así como también ante cambios importantes en el ambiente operacional o informático, y
- e) Reportar oportunamente y de forma completa y detallada las fallas en los diferentes factores de riesgo operacional al Consejo de Administración a través del Comité de Riesgos.

La divulgación de la información producida por la Unidad de Gestión de Riesgos, tanto para usuarios internos como externos, deberá realizarse de conformidad con los procedimientos, mecanismos, medidas de seguridad y niveles autorizados establecidos en las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, y sobre todo en el marco de las disposiciones normativas vigentes.

4.5 UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

La gestión del riesgo operativo debe estar sujeta a exámenes de auditoría interna, efectivos e integrales, por personal debidamente capacitado en temas relacionados con la gestión de riesgos. La Unidad de Auditoría Interna debe contar con independencia operativa y reportar directamente al Comité de Auditoría.

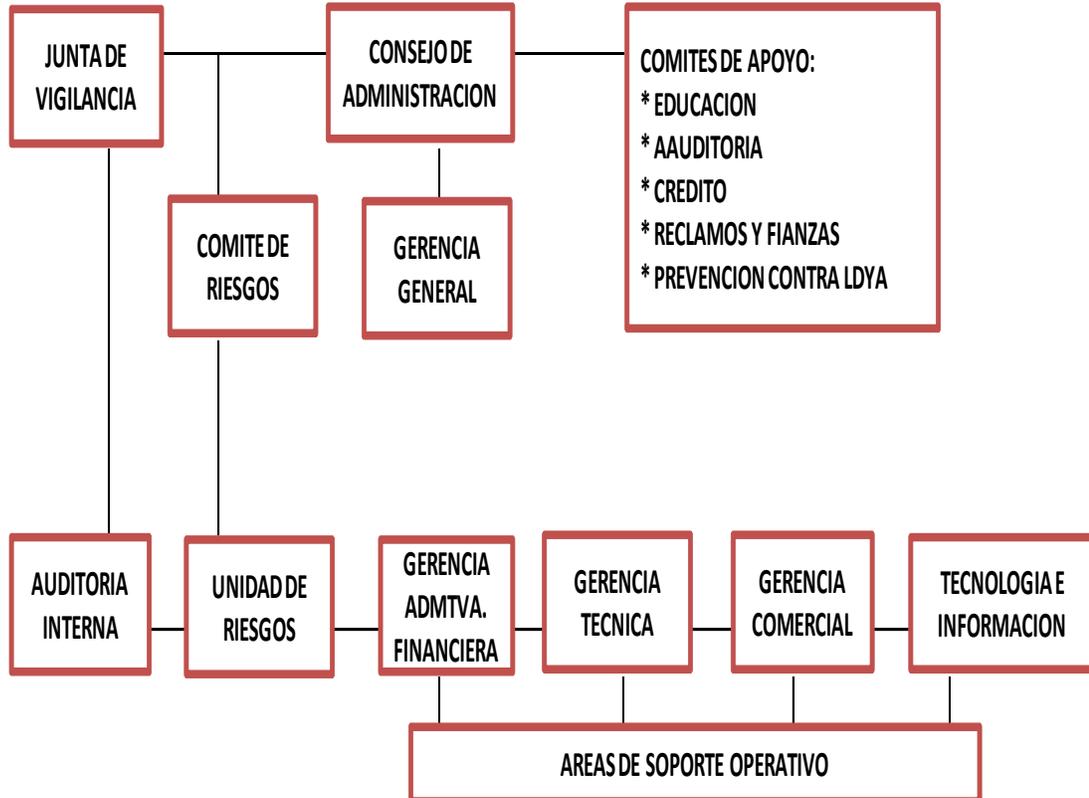
El rol de la Unidad de Auditoría Interna tiene un carácter fundamentalmente ex - post, consistente en verificar que todas las instancias de la organización hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas y procedimientos aprobados formalmente por el Consejo de Administración, para la gestión del riesgo operativo.

La Auditoría Interna debe evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional y dar seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo de la Unidad de Riesgo.

Algunas funciones específicas que debe desempeñar la Unidad de Auditoría Interna con relación a la gestión del riesgo operacional, son las siguientes:

- Verificar que se hayan cumplido los límites de exposición al riesgo operacional, siendo responsable de informar a las instancias que corresponda cualquier incumplimiento.
- Verificar que se implementen sistemas de control interno efectivos relacionados con la gestión del riesgo operacional.
- Verificar el correcto registro de la información utilizada para la gestión del riesgo operacional.
- Verificar que el personal involucrado en la gestión del riesgo operacional, entienda completamente las políticas y tenga las competencias para tomar decisiones óptimas con base en dichas políticas.
- Verificar que las recomendaciones emanadas por el Comité de Riesgos, sean cumplidas por las áreas técnicas, de mercadeo, y por la Unidad de Gestión de Riesgos.

4.6 ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO



5. CAPACITACIÓN SOBRE RIESGOS

La política referida al fortalecimiento de la cultura de la administración de los riesgos operativos, se enmarca en la normatividad vigente sobre el tema.

La capacitación sobre gestión de riesgos, que se imparta en la Aseguradora, versará sobre aspectos conceptuales y prácticos, dando especial relevancia a estos últimos, a través de talleres y demostraciones de método aplicables a los procesos internos. Especificando los casos que se puedan presentar, teniendo como principal referente, los procesos de la Aseguradora. Los medios disponibles para su realización son:

- a. Presencial
- b. Comunicaciones escritas
- c. Vía Internet

Anualmente se realizará una capacitación con la totalidad de los temas relacionados con el SGRO, su control se llevará a cabo a través de un cronograma aprobado por la Dirección General, que se ajustará a las necesidades de la Aseguradora. La capacitación y su sistema se evaluarán anualmente con el fin de realizar los ajustes necesarios, para que todos los empleados puedan entender el SGRO y sus implicaciones.

6. MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES

El consejo de Administración será el responsable de aprobar cualquier modificación y resolverá sobre los casos no previstos y de interpretación del presente Manual, conforme con los propósitos de una sana gestión de riesgos, y considerando la opinión de la Unidad de Gestión de Riesgos y del Comité de Riesgos, así como los límites de la normativa aplicable.

7. VIGENCIA

El presente Manual de Gestión de Riesgo Operacional será sometido a aprobación por el Consejo de Administración, la vigencia será a partir de 8 días después de su aprobación según conste en punto de acta.

2.2 CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada puede notarse en Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L. una saludable intención de trabajar en el desarrollo de una metodología avanzada de medición del riesgo cuya utilización permitirá optimizar las políticas de seguros.

Por tanto, se concluye que:

- 1) En Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L. del municipio de San Salvador no existen lineamientos definidos sobre la gestión de riesgo operativo; ni un conocimiento claro de los jefes de las diferentes áreas sobre la metodología a utilizar.
- 2) Para dar cumplimiento a las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las entidades financieras se hace necesaria la creación e implementación de un Manual de Gestión de Riesgo Operativo.
- 3) La alta gerencia así como el jefe de la unidad de riesgos, están en la disposición de implementar un marco que administre el riesgo operacional y asegure el cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos que ayuden a mitigar la posibilidad de pérdidas futuras con prontitud, eficiencia y efectividad.

2.3 RECOMENDACIONES

Para que la administración del riesgo operacional verdaderamente funcione resulta necesario que tenga bases concretas dentro de la estructura organizativa y de la alta dirección. Allí las buenas prácticas de gobierno corporativo y la capacitación en temas de riesgo resultan ser fuertes mitigantes del riesgo, siempre que estén guiadas eficientemente dentro de toda la organización.

La responsabilidad por mitigar los impactos del riesgo operacional siempre debe estar presente en las metas de la entidad, llevándolo a todos los niveles de la organización deberá recaer siempre en la alta gerencia y en la dirección de la entidad.

Por tanto se recomienda que:

- 1) Asociación Cooperativa de Servicios de Seguros Futuro de R.L. del municipio de San Salvador adopte un Manual de Gestión de Riesgo Operativo que contenga las políticas y procedimientos que ayuden a mitigar la posibilidad de perdidas futuras con prontitud, eficiencia y efectividad.
- 2) Se debe concientizar a las diferentes gerencias y empleados sobre la importancia de aplicar dicho manual, para ello debe desarrollarse el trabajo de capacitación y de generación de cultura respecto a las unidades de negocio y en las áreas soporte de la entidad, ya que es ahí donde se realiza la efectiva gestión del riesgo.
- 3) Con el apoyo de la alta gerencia se asegure el cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos contenidos en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo. La unidad de gestión de riesgo sea la que se encargue de su control e implementación.

III. BIBLIOGRAFÍA

Boletín Estadístico Cooperativas Activas Febrero 2013. El Salvador, Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Boletín Corredores Asociados S.A. Gestión de Riesgo Operacional.

Entidades Autorizadas para operar como Sociedades de Seguros y Fianzas. (En línea)
Consultada en Febrero 2013. Disponible en <http://www.ssf.gob.sv/>

Heras, José. Diccionario de Mercados Financieros, 2ª. Edición 2001

Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación. 3ra. Edición. Editorial Mac Graw-Hill

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) Informe Rendición de Cuentas Junio 2010 – Mayo 2011

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) Memoria de Labores Junio 2010 – Mayo 2011

Grupo Santander. Gestión de Riesgos Financieros 1ª. Edición 1999

Jovel Jovel, R. C. (2008). “Guía básica para elaborar trabajos de investigación”. Primera Edición. Imprenta Universitaria, Universidad de El Salvador. El Salvador.

Ley General de Asociaciones Cooperativas. Órgano Legislativo. Decreto No. 339 de fecha 6 de mayo de 1986.

Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. El Salvador, Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Diario Oficial Tomo No. 346-Órgano Legislativo. Decreto No. 849 de fecha 16 de febrero de 2000.

Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios. Órgano Legislativo. Decreto No. 849 de fecha 16 de febrero de 2000.

Ley de Sociedades de Seguros. Órgano Legislativo. Decreto No. 844 de fecha 10 de octubre de 1996.

Principios de Basilea para la Supervisión Bancaria efectiva. Convenio de Basilea II

Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros. Órgano Legislativo. Decreto No. 44 de fecha 20 de abril de 1999.

Seguros Futuro. Historia. (En línea) Consultada el 8 de mayo de 2012. Disponible en <http://www.segurosfuturo.com/antecedentes.asp>

Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES. Historia de FEDECACES.(En línea) Consultada el 9 de mayo de 2012. Disponible en <http://www.fedecaces.com/>

Soler Ramos, José A. Gestión de Riesgos Financieros.1999

Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). El Salvador. Leyes Financieras. Consultada el 8 de mayo de 2012. Disponible en <http://www.ssf.gob.sv/>

Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). El Salvador. Normas Prudenciales. Bancos. Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras. (NPB4-50). Normas aprobadas por el Consejo Directivo de las Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión N° CD-22/11, de fecha 29 de junio de 2011.

IV. ANEXOS

ANEXO 1

Entrevista al Lic. David Méndez, Unidad de Riesgos de Asociación Cooperativa de Servicios SEGUROS FUTURO de R.L.

ANEXO 2

Glosario de Términos

ANEXO 1

Entrevista al Lic. David Méndez, Unidad de Riesgos de Asociación Cooperativa de Servicios SEGUROS FUTURO de R.L.

Pregunta 1.

F-46: *¿Qué herramientas o metodología utiliza la entidad para cuantificar el riesgo operacional?*

D. Méndez: Se posee un sistema informático enmarcado en terminología COSO I y II. Dicho sistema fue proporcionado por DGRV que es una organización internacional que vela por el fortalecimiento de las aseguradoras cooperativas a nivel mundial. Para la medición del riesgo se evalúan a todas las áreas de la entidad por medio de un cuestionario el cual genera un mapa de calor que permite identificar el nivel de riesgo dependiendo de la evaluación de las mismas. Esto se hace en base a una programación trimestral.

Se determina en base al juicio del encargado de la Unidad de Riesgos realizándose de forma empírica dado que no se puede calcular la probabilidad y el impacto a través de la medición estándar por medio de estadísticas.

Pregunta 2.

F-46: *¿Qué herramientas o metodología usa la entidad para gestionar el riesgo operacional?*

D. Méndez:

- a) Se posee un sistema de control interno informático (DGRV)
- b) Se posee un sistema de control de calidad, certificado por la ISO 9000-2008 el cual es un diseño de un manual de descripciones de procesos encaminado a hacerlos más eficientes y efectivos.
- c) Se encuentra en proceso de parametrización un sistema informático, llamado sistema de Alerta Temprana, con el cual se pretende obtener índices financieros de las operaciones de forma comparativa que permitan medir el cumplimiento de los estándares establecidos por la SSF

Pregunta 3.

F-46: *¿Cuál ha sido la reacción de las gerencias ante el conocimiento del desarrollo de un manual de riesgo operacional?*

D. Méndez: El Consejo de Administración en conjunto con la alta gerencia y el comité de riesgos, han detectado la necesidad del desarrollo de un manual de gestión del riesgo operacional, ya que consideran que es sumamente necesario para la evaluación y control del riesgo de cada uno de los procesos que desarrolla la entidad.

Pregunta 4.

F-46: *¿Cuáles son los principales motivos por los cuales la entidad se ha interesado en la gestión del riesgo operacional?*

D. Méndez: Como institución estamos regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero y específicamente para dar cumplimiento a una de las normas que regula la gestión del riesgo operacional (NPB-450).

Como entidad creemos en la autorregulación y se pretende realizar la gestión del riesgo operacional de una forma más eficiente y programada.

Pregunta 5.

F-46: *¿Cuáles son los principales objetivos que se pretenden con la elaboración de un manual de gestión de riesgo operacional?*

D. Méndez: Proporcionar a la entidad un instrumento que contenga las políticas y procedimientos necesarios para evaluar y controlar el riesgo en las diferentes actividades que realiza la entidad.

Pregunta 6.

F-46: ¿Cuál es el beneficio o utilidad inmediata que genera el desarrollo de un manual de gestión de riesgo operativo?

D. Méndez: A diferencia de la auditoría, cuyas acciones propuestas son netamente correctivas; con el desarrollo de este manual se pretende tener las herramientas necesarias para poder detectar potenciales riesgos y realizar acciones preventivas para mitigarlos.

Pregunta 7.

F-46: ¿Cuáles son las ventajas que se esperan obtener con el desarrollo de un manual de gestión de riesgo operacional?

D. Méndez:

- Cumplimiento de la norma NPB4-50.
- Obtener una guía para la identificación, seguimiento, control y mitigación del riesgo operacional.
- Evitar posibles pérdidas económicas y/o financieras.

Pregunta 8.

F-46: Dentro de esas ventajas, ¿la gestión del riesgo operacional puede aportar ventajas competitivas a la entidad?

D. Méndez: Claramente tener una adecuada gestión del riesgo operacional conlleva a que la entidad logre mejores resultados. Al implementarlo se espera mayor eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

Pregunta 9.

F-46: ¿De qué forma participa la alta gerencia en la gestión del riesgo operacional?

D. Méndez: La alta gerencia es la encargada de asegurar el cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos que ayuden a mitigar la posibilidad de pérdidas futuras con prontitud, eficiencia y efectividad. La unidad de gestión de riesgo es la que se encarga de la gestión de riesgo.

Pregunta 10.

F-46: ¿Cuáles son a su juicio los retos que se presentaran hasta lograr una administración madura del riesgo operacional?

D. Méndez:

- ✓ Lograr una concientización sobre la importancia del riesgo operacional a nivel de las gerencias y los empleados.

- ✓ Adquiere una significativa relevancia ya que implica el convencimiento de la alta dirección de los beneficios y de la necesidad de implementar un marco que administre el riesgo operacional.

- ✓ El trabajo de capacitación y de generación de cultura respecto a las unidades de negocio y en las áreas soporte de la entidad, ya que es ahí donde se realiza la efectiva gestión del riesgo.

ANEXO 2

GLOSARIO

Aportaciones. Son los aportes de capital, que como asociados es deber hacerlo mensualmente y dan el derecho de gozar de todos los beneficios que ofrece la cooperativa.

Asamblea. Acto donde se convoca por escrito y personalizado, dejando constancia de recibo a todos los asociados inscritos, los cuales deberán estar al día con los compromisos adquiridos con la cooperativa, teniendo como derecho la participación en las asambleas. Las asambleas constituyen la autoridad máxima de la Asociación.

Asegurable. Persona que reúne las características predeterminadas para poder contratar una cobertura de seguro en su favor.

Asegurado. Es la persona, titular del interés sobre cuyo riesgo se toma el seguro. En el sentido estricto, es la persona que queda libre de riesgo y sobre la cual recae la cobertura del seguro.

Asegurador. Es la empresa que asume la cobertura del riesgo, previamente autorizada a operar como tal por la Superintendencia de Valores y Seguros.

Beneficiario. La persona prevista en la póliza de seguro que recibe la indemnización o prestación convenida.

Cooperativismo. Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades.

Cooperativa. Es una asociación autónoma de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

Capital asegurado. Es el monto máximo pagadero en caso de siniestro previamente estipulado en las condiciones de la póliza.

Cobertura. Responsabilidad asumida por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, del riesgo y las consecuencias económicas derivadas de un siniestro.

Deducible. Cantidad o fracción porcentual que se establece en algunas pólizas que es de cargo del asegurado y no indemnizable por el Asegurador.

Dividendos. Es la ganancia que corresponde a cada aportación respecto a las utilidades de la cooperativa y son distribuidas al finalizar el ejercicio económico anualmente, siendo la máxima autoridad la asamblea de asociados quienes designarán el porcentaje a aplicar.

Duración del seguro (Vigencia). Es el período durante el cual el asegurador toma bajo su cargo los riesgos cubiertos por la póliza. Se encuentra mencionado en las condiciones particulares de la póliza.

Seguro. Contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a abonar, dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no evita el riesgo, resarce al asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.

Seguro de daños. Bajo esta denominación se recogen todos los seguros cuyo fin principal es reparar la pérdida sufrida, a causa de siniestro, en el patrimonio del tomador del seguro.

Siniestro. Es el acontecimiento o hecho previsto en el contrato, cuyo acaecimiento genera la obligación de indemnizar al asegurador.

Seguro de vida. Es aquel en que el asegurador paga una cantidad de dinero o capital previamente fijado en la póliza, dependiendo del fallecimiento o sobrevivencia del asegurado en una época determinada.

Pérdida total. Aquella que supone la destrucción completa o la privación irremediable del bien asegurado, o de tal modo que el daño lo hace perder definitivamente la aptitud para el fin a que

estaba destinado. Constituirá pérdida total del bien asegurado el siniestro que ocasione un daño de a lo menos tres cuartas partes de su valor.

Período activo mínimo. Corresponde al período de tiempo que debe ocurrir entre cada siniestro. Es decir, el tiempo mínimo para activar nuevamente el seguro (aplicable a Desempleo o Incapacidad Temporal por ejemplo).

Plazo de gracia. Período fijado durante el cual se mantiene en vigor la cobertura de la póliza de un seguro de vida, aunque no se hayan pagado las primas correspondientes, por lo general es de 30 días a partir de la fecha de vencimiento de pago de la prima.

Póliza de seguro. Es el instrumento con que se perfecciona y prueba el contrato. Debe contener todas las normas que de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre el Asegurador y el Asegurado.

Prima. Es la retribución o precio del seguro cuyo pago es de cargo del contratante o asegurado.

Renovación automática. Es el acuerdo entre las partes por el cual el seguro puede prorrogarse tácitamente por un nuevo período de vigencia.

Riesgo. Es la probabilidad de ocurrencia de un siniestro. Es la posibilidad de que la persona o bien asegurado sufra el siniestro previsto en las condiciones de la póliza.

Riesgos Inasegurables. Son aquellos que quedan fuera de la cobertura general por parte de las Aseguradoras.

Terminación del seguro. Se refiere al hecho que pone fin a la vigencia del contrato de seguro, ya sea por la llegada del plazo de duración pactado, por el no pago de primas o por la ocurrencia del siniestro.