

***Propuesta del Sistema de Gestión del
Riesgo Operativo para uno de los procesos
de la Cooperativa Servimcoop basada en la
Norma NTC- ISO 31000***

**Raúl Montero Malaver
Autor**

Asesora, Ingeniera Gloria Macías

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA FINANCIERA EXTENSIÓN SAN GIL
SAN GIL 2016**

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer el Sistema de Gestión del Riesgo Operativo para uno de los procesos de la Cooperativa SERVIMCOOP basados en las etapas de la norma NTC-ISO 31000.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.Revisar la Normativa de Riesgo Operativo en el marco Internacional y Nacional.
2. Identificar los eventos de Riesgo operativo en el proceso seleccionado.
- 3.Analizar los eventos de Riesgo Operativo en matrices de probabilidad e impacto.
- 4.Revisar los controles actuales y proponer acciones de mejoramiento para los principales Riesgos del proceso seleccionado.
- 5.Diseñar indicadores para el seguimiento de los principales Riesgos del proceso seleccionado.

Definiciones del riesgo operativo

Riesgo operativo según Basilea II:

Basilea II fue publicado en junio de 2004 como un nuevo estándar para la medición de riesgo en los bancos, y para procurar una mejor asignación del capital para cubrir dichos riesgos, según Basilea el riesgo operacional es definido como la consecuencia de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o fallas en los procesos, personal y sistemas internos por causa de eventos externos, lo que incluye al riesgo legal pero excluye a los riesgos reputacional y estratégico.

Riesgo Operativo (RO) según el SARO:

Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

Marco regulatorio del riesgo operativo

Normativa Internacional- Basilea II.



- Es un estándar internacional que sirve de referencia a los reguladores bancarios, con objeto de establecer los requerimientos de capital necesarios, para asegurar la protección de las entidades frente a los riesgos financieros y operativos, Basilea II fue publicado en junio de 2004 .

Pilares de Basilea

- **Pilar I:** el cálculo de los requisitos mínimos de capital

$$\frac{\text{Total Capital}}{\text{Riesgo de Crédito} + 12,5 \text{ Riesgo de Mdo} + 12,5 \text{ Riesgo operacional.}} \geq \%8$$

- **Pilar II:** el proceso de supervisión de la gestión de los fondos propios
- **Pilar III:** La disciplina de mercado

Basilea: Líneas de negocio y eventos.

Líneas de negocio Basilea
1.Finanzas Corporativas
2.Negociación y ventas
3.Banca minorista
4.Banca comercial
5.Pago y liquidación
6.servicios de agencia
7.Administración de activos
8.Intermediación minorista

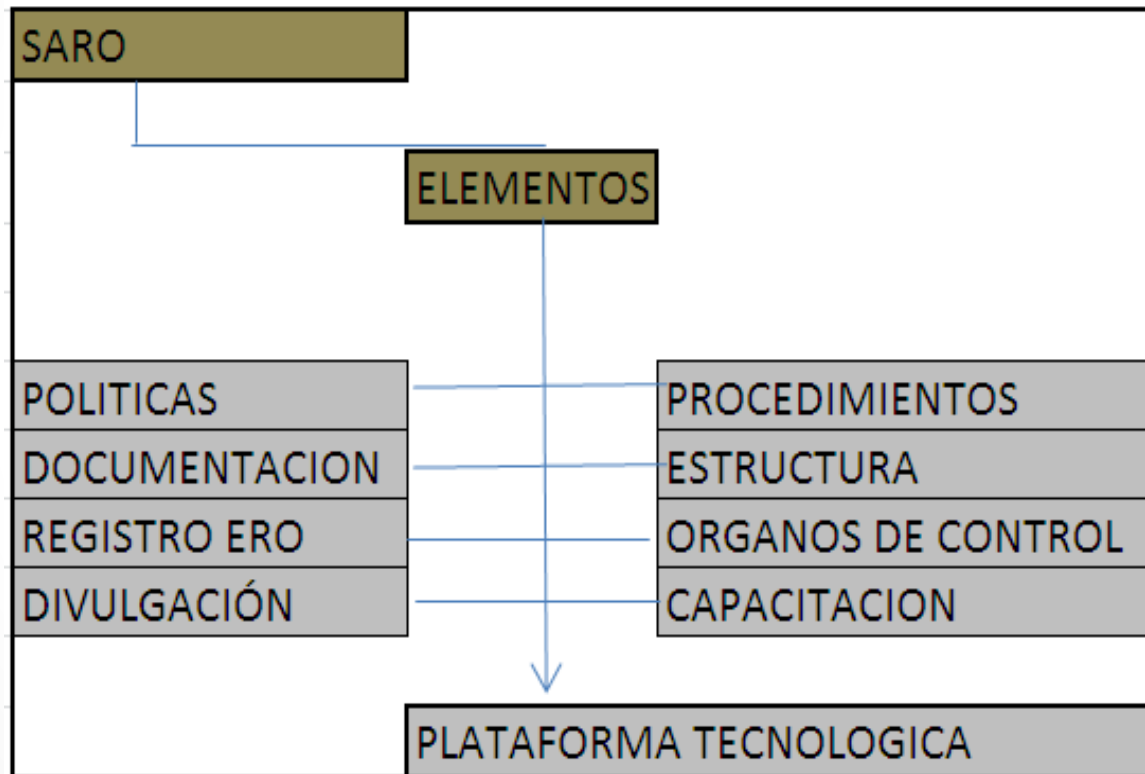
Eventos Basilea II
Categorías de tipos de eventos (Nivel 1)
1. Fraude Interno
2. Fraude Externo
3. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.
4. Clientes, productos y practicas empresariales
5. Daños a activos materiales
6. Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas
7. Ejecución, entrega y gestión de procesos.

Marco Regulatorio del Riesgo Operativo

Normativa a nivel nacional superfinanciera, Saro

Con la Circular externa 048 del 22 de diciembre de 2006, expedida por la Superfinanciera, el Sistema de Administración de Riesgos Operativos SARO es el conjunto de elementos tales como:

Elementos del S.A.R.O



SARO

- En Colombia, en Junio del 2007 la Superintendencia Financiera de Colombia, publico una normatividad relacionada con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) pues pretende que se identifiquen, midan, controlen y monitoree este riesgo; igualmente estableció la necesidad de crear un registro de eventos de riesgo operativo:

El registro de cada evento de riesgo, SARO

- **Referencia.**Código interno que relacione el evento en forma secuencial.
- **Fecha de inicio del evento.**Fecha en que se inicia el evento. Día, mes, año, hora.
- **Fecha de finalización del evento.**Fecha en que finaliza el evento. Día, mes, año, hora.
- **Fecha del descubrimiento.**Fecha en que se descubre el evento. Día, mes, año, hora.
- **Fecha de contabilización.**Fecha en que se registra contablemente la pérdida por el evento. Día, mes, año, hora.
- **Divisa.**Moneda extranjera en la que se materializa el evento.
- **Cuantía.**El monto de dinero (moneda legal) a que asciende la pérdida, definida de acuerdo con el numeral 2.4. de la presente Circular.
- **Cuantía total recuperada.**El monto de dinero recuperado por acción directa de la entidad. Incluye las cuantías recuperadas por seguros.

SIAR- Sistema integrado de administración por riesgos

Todo sistema de gestión de riesgos, debe contar con pilares que faciliten:

- la implementación de una cultura de gestión de los riesgos a los que está expuesta la organización solidaria, el diseño de los controles necesarios para operar de forma adecuada, la implementación de políticas y los procedimientos que permitan:
- Identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de la organización, a nivel global como a nivel de cada una de sus áreas, el establecimiento de políticas de información y de comunicación adecuadas, esquemas de monitoreo y supervisión efectivos sobre las operaciones que realizan .

Elementos que conforman el proceso de gestión de riesgos.

- **Evaluar riesgos:** Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos.
- **Tratar los riesgos:** Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondeo, reduciendo pérdidas potenciales.
- **Monitoreo y revisión:** Es necesario monitorear la eficacia de todas las etapas del proceso de gestión del riesgo. Esto es importante para la mejora continua.

Contexto Cooperativa de Servicios Múltiples de Mogotes –Servimcoop

Contexto externo: Sector Cooperativo

Municipio	Nombre	Sigla	Total Activo
Bucaramanga	Cooperativa de Ahorro y crédito de Santander	Financiera Coomultrasan	\$801.858.303.862
Socorro	Cooperativa financiera para el desarrollo solidario de Colombia	Coomuldesa	\$224.443.528.059
Bucaramanga	Cooperativa de profesores	Cooprofesores	\$168.178.758.981
Bucaramanga	Cooperativa santandereana de transportadores	Copetran	\$132.196.588.773
Bucaramanga	Cooperativa de salud comunitaria comparta	Comparta	\$129.783.070.000
Bucaramanga	Cooperativa multiactiva de los trabajadores de Santander	Coomultrasan	\$108.220.579.347
Girón	Cooperativa de servicios petroleros JS	JS Servipetrol	\$45.156.299.809
Barrancabermeja	Cooperativa de ahorro y crédito del núcleo familiar de los trab, de Ecp.	Copacredito	\$41.797.746.077
Bucaramanga	Financiera energética Cooperativa	Finecoop	\$34.542.575.515
Mogotes	Cooperativa de servicios múltiples Mogotes	Servimcoop	\$30.016.934.841 ●

Contexto interno: Descripción de la cooperativa Servimcoop

La Cooperativa de Servicios Múltiples Mogotes-Servimcoop; es una empresa de Economía Solidaria, sin ánimo de lucro, constituida en Julio 1 de 1956. El domicilio principal de Servimcoop es el municipio de Mogotes Santander.

Adelantos de Servimcoop en ESFA- NIIF

NIIF. Dieron cumplimiento al cronograma de implementación de las NIIF con orientación de la firma CGS consultoría y el grupo de trabajo de la Dirección General, lo que facilitó la entrega de la información del primer estado financiero. Servimcoop viene adelantando la parametrización del sistema para atender los informes, reportes y estados financieros que se generan por la nueva disposición en materia contable, teniendo como base las políticas establecidas.

Esfa. Servimcoop dio cabal cumplimiento a la entrega de información en los términos exigidos por la Ley 1314 de 2009 sobre normas internacionales de información financiera NIIF, los decretos reglamentarios e instrucciones del Supervisor.

Estado de la Cartera de Créditos

- La cartera de crédito neta (descontada las provisiones) representa el 78,64% del total del activo (2014: 76,08%).
- La composición de la cartera total estuvo dada por los créditos de: Consumo 74,40%, microcrédito 17,93% y comercial 7,67%. Durante el año se aprobaron 3.387 créditos que sumaron \$24.305.3 millones.
- El crecimiento de la cartera se ha dado en un marco de prudencia, aplicando políticas apropiadas de administración del riesgo crediticio, incluye una adecuada metodología de otorgamiento, seguimiento, cobranza y recuperación, lo que ha permitido mantener niveles de calidad y cobertura en un tiempo en el cual se ha venido deteriorando la cartera a nivel general.

Etapas de la Administración del Riesgo Operativo NTC ISO 31000



PROCESO METODOLOGICO


El proceso metodológico que se realiza es a través de matrices de probabilidad e impacto para el proceso seleccionado, esta metodología se realiza como parte inicial de la escogencia de 23 procedimientos que se analizaron y por decisión de la cooperativa Servimcoop se da prioridad a un procedimiento de riesgo operativo "Análisis de crédito". Los pasos a seguir se realizan así:



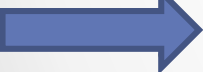
Presentación de la cooperativa Servimcoop



Presentación de los 23 procesos más relevantes en Servimcoop.




Identificación del riesgo operativo del proceso seleccionado "Análisis de crédito".




Análisis de riesgo operativo en el proceso seleccionado.



Matriz de evaluación de riesgos en el proceso análisis de crédito.



Matriz de valoración de riesgo operativo en el proceso análisis de crédito.



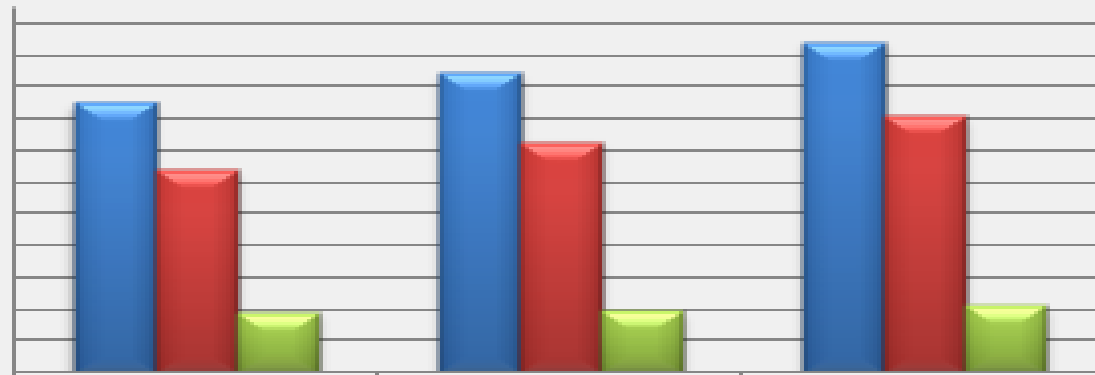
Plan de tratamiento y monitoreo del riesgo en el proceso análisis de crédito.

MISION. Somos una cooperativa de ahorro y crédito, que brinda servicios financieros y sociales que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y población en general, reconocida por su contribución al desarrollo de las comunidades con responsabilidad, confianza, calidad de servicio y equidad.

VISION. En el 2018, seremos una cooperativa de ahorro y crédito, reconocida y posicionada en las zonas de influencia, garantizando la prestación de servicios financieros eficientes y competitivos, que satisfagan las necesidades de nuestros asociados y población en general.

Evolución Activos, Pasivo y Patrimonio

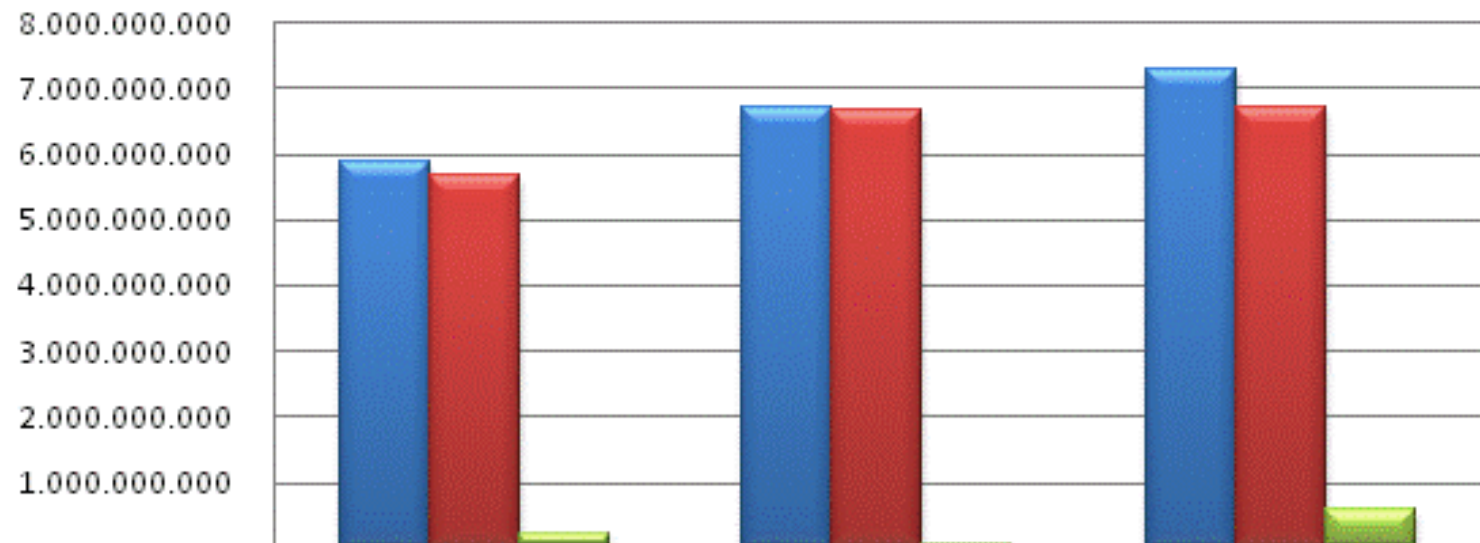
45,000,000,000
41,000,000,000
37,000,000,000
33,000,000,000
29,000,000,000
25,000,000,000
21,000,000,000
17,000,000,000
13,000,000,000
9,000,000,000
5,000,000,000
1,000,000,000



	2013	2014	2015
■ Activos	34,945,566,2	38,727,783,3	42,686,068,7
■ Pasivos	26,374,135,6	29,946,778,9	33,325,832,4
■ Patrimonio	8,571,430,60	8,781,004,39	9,360,236,33

Estado de Resultados


Evolución de Ingresos , Costos y Gastos, Excedentes



	2013	2014	2015
Ingresos	5.873.499.544	6.707.133.773	7.272.054.876
Costos y gastos	5.667.480.084	6.660.308.419	6.685.011.698
Excedente	206.019.460	46.825.354	587.043.178

Procesos Servimcoop

- En el presente capítulo se da a conocer los 23 procesos más relevantes que actualmente Servimcoop posee para su buen manejo organizacional:

NUMERO	AREA	PROCESO	NOMBRE PROCEDIMIENTO
1	Aportes	procedimiento	retención de salarios
2	Aportes	procedimiento	reclamación seguro vida deudores
3	colocación	procedimiento	recaudo por nota debito
4	colocación	procedimiento	recaudo por caja
5	colocación	procedimiento	normalización de cartera
6	colocación	procedimiento	judialización de cartera
7	colocación	procedimiento	inclusión póliza deudores
8	colocación	procedimiento	evaluación trimestral
9	colocación	procedimiento	evaluación anual
10	colocación	procedimiento	entrevista de crédito
11	colocación	procedimiento	desembolso de créditos
12	colocación	procedimiento	constitución de prenda
13	colocación	procedimiento	constitución de póliza de seguros - garantías
14	colocación	procedimiento	constitución de hipoteca
15	colocación	procedimiento	cobranza administrativa
16	colocación	procedimiento	administración de cartera castigada
17	colocación	procedimiento	castigo de cartera
18	colocación	procedimiento	cancelación de garantías
19	colocación	procedimiento	aprobación de crédito
 20	colocación	procedimiento	análisis de crédito
21	colocación	procedimiento	administración de hipoteca - certificados de libertad
22	colocación	procedimiento	administración de garantías
23	caracterización	procedimiento	Caracterización colocación.

Colocación- procedimiento Análisis de crédito

- Realizar el estudio de una solicitud de crédito presentada por un asociado para una inversión definida y con unas características o condiciones financieras establecidas para finalmente ser aprobada o rechazada. Igualmente el análisis del crédito pretende evaluar criterios mínimos de otorgamiento para procurar la recuperación de los recursos. Aplica para todos los asociados que están interesados en algún producto de crédito. Inicia con la radicación del crédito y finaliza con el concepto de viabilidad de la operación para posterior decisión por parte de la instancia autorizada.
- Este es el proceso seleccionado para el estudio del presente trabajo de grado más adelante se estudiará detalladamente las actividades y los riesgos asociados, sus causas y consecuencias de los RO identificados.

Identificación de Riesgos Operativos

Matriz de Riesgos Operativos en el proceso Análisis de Crédito

Esta fase busca identificar los riesgos que se han de gestionar, usando un proceso sistemático bien estructurado ya que un riesgo no identificado en esta etapa puede ser excluido de un análisis posterior.


Ítem	ACTIVIDAD	RIESGO OPERATIVO	Fuente/ Factor	Clasificación del riesgo	Causas	Consecuencias
------	-----------	------------------	-------------------	--------------------------	--------	---------------

FUENTE/FACTOR	CLASIFICACIÓN
Procesos	Fraude Interno
Infraestructura	Fraude Externo
Tecnología	Relaciones Laborales
Recursos Humanos	Clientes
Externos	Daños activos Físicos
	Fallas tecnológicas
	Ejecución y Admon de Procesos

Ítem	ACTIVIDAD	RIESGO OPERATIVO	Fuente/ Factor	Clasificación del riesgo	Causas	Consecuencias
R001	Recepcionar los documentos del crédito del asociado	No realizar la pre-radicación del crédito, que finalmente no permite medir tiempos de respuestas o pérdida de los documentos	Procesos	Ejecución y Admon de Procesos	Descuido del funcionario encargado	Demora en la respuesta al asociado
R002	Revisar los documentos para constatar que estén completos y verificar que la fecha de expedición sea reciente	Documentación desactualizada e incompleta puede traducir en demora en el proceso de otorgamiento.	Procesos	Ejecución y Admon de Procesos	Falta de revisión o revisión superficial	Demora en la respuesta de decisión del crédito
R003	Verificar si la documentación está completa	Documentación incompleta, documentos adulterados	Procesos	Ejecución y Admon de Procesos	Falta de revisión o revisión superficial	Demora en la respuesta de decisión del crédito
R004	Solicitar la documentación pendiente si es necesario	Tiempos de respuestas no adecuados.	Procesos	Ejecución y Admon de Procesos	Descuido del funcionario encargado de radicar y revisar	Traduce en demora en las respuestas
R005	Radicar el crédito	Omisión en la radicación de los documentos completos que traducen en tiempos de respuestas no adecuados	Procesos	Ejecución y Admon de Procesos	Descuido del funcionario encargado	Demora en la respuesta al asociado
		Dificultad de localización de				

Análisis del Riesgo Operativo

Matriz de Riesgos Operativos en el proceso Análisis de Crédito



El análisis del riesgo consiste en desarrollar el entendimiento del riesgo. Suministra una entrada para las decisiones sobre si es necesario tratar los riesgos y las estrategias de tratamiento del riesgo más adecuadas y eficaces en términos de costo.

El análisis implica la consideración de las fuentes de riesgo, sus consecuencias positivas y negativas y la posibilidad de que dichas ocurrencias puedan ocurrir.

Matriz de eventos del riesgo Operativo en el proceso Análisis de Crédito

Para obtener la matriz de riesgos se tienen en cuenta los diferentes escenarios a los que se enfrenta el proceso y su impacto.

1) Se determina los posibles riesgos, a partir de un listado de actividades.

2) Se asigna una probabilidad de ocurrencia (1, 2, 3, 4, y 5), correspondiendo 1 a un suceso excepcional y 5 a la máxima probabilidad

3) se asigna el impacto (1, 2, 3, 4 y 5), siendo 1 un impacto insignificante y 5 una catástrofe

El modelo calcula el riesgo (bajo, medio, alto y muy alto) de acuerdo con la matriz de riesgos.

Tabla de Probabilidad e impacto

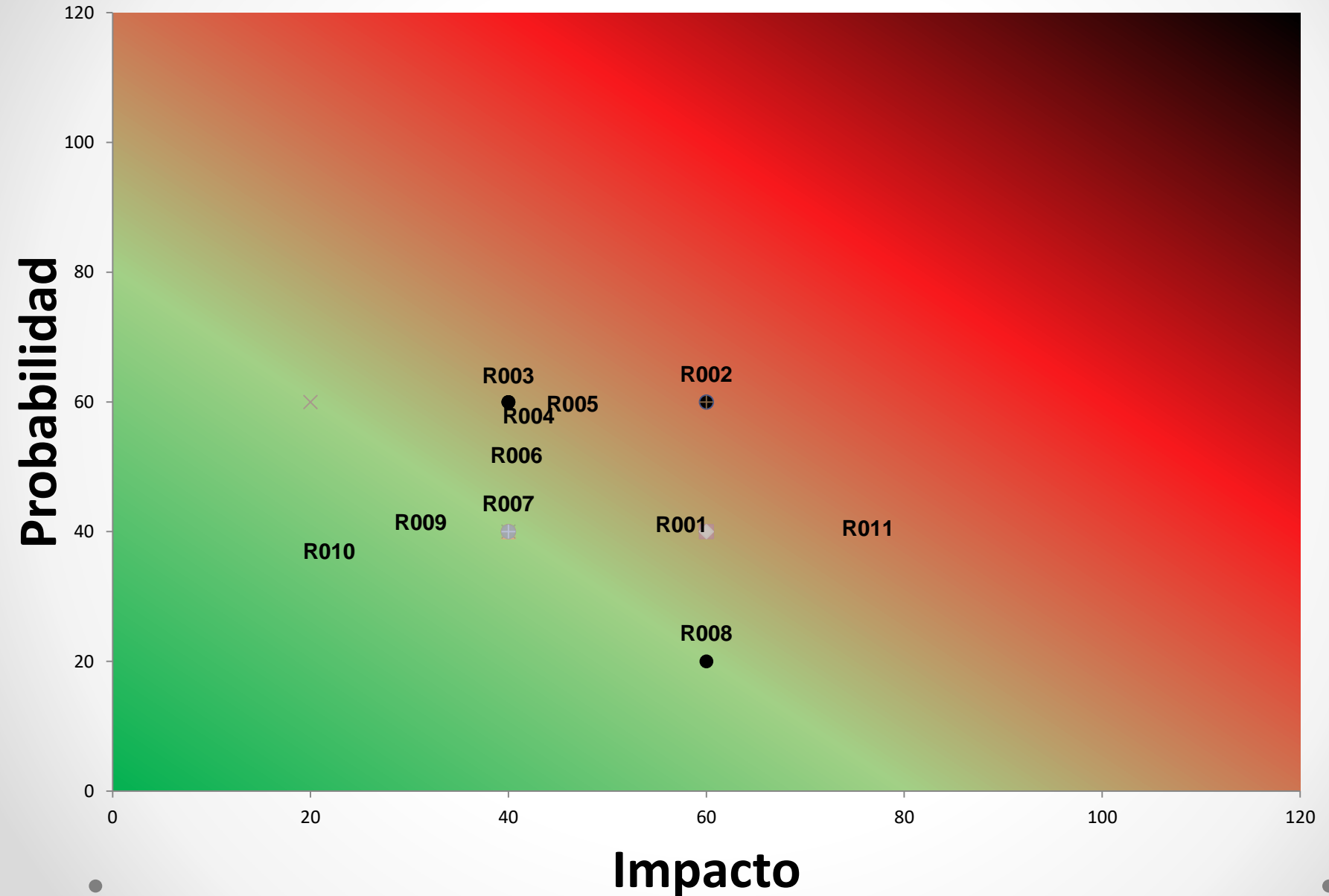
	IMPACTO				
PROBABILIDAD	1- Insignificante	2- Pequeño	3- Moderado	4- Grande	5- Catástrofe
5- Casi seguro que sucede	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto
4- Muy probable	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
3- Es posible	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto
2- Es raro que suceda	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
1- Sería excepcional	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio

Proceso Analisis de credito	Eventos de riesgo operativo	Probabil
s documentos del crédito del	No realizar la pre- radicación del crédito, que finalmente no permite medir tiempos de respuestas o pérdida de los documentos	2- Es raro que suceda
documentos para constatar que estén rificar que la fecha de expedición sea	Documentación desactualizada e incompleta puede traducir en demora en el proceso de otorgamiento.	3- Es posible
documentación está completa	Documentación incompleta, documentos adulterados	3- Es posible
documentación pendiente si es necesario	Tiempos de respuestas no adecuados.	3- Es posible
crédito	Omisión en la radicación de los documentos completos que traducen en tiempos de respuestas no adecuados	3- Es posible
aciedad de la información y las referencias y demás fuentes	Dificultad de localización de deudor o codeudores / No concordancia en los datos entregados y los consultados con las fuentes	3- Es posible
tud en las referencias informar al efe de Riesgos	Inexactitud en las referencias	2- Es raro que suceda
consultas a la central de riesgo, del deudores, con base en la	Realizar consultas que no correspondan a las personas que autorizan que puede traducirse en reclamaciones y requerimientos.	1- Sería excepcional
enido de los documentos y la calidad ón referente a ingresos, cuotas piedades y hábitos de pago	Esta fase es fundamental porque permite medir apropiadamente los criterios mínimos de otorgamiento, por tal razón una omisión en la norma puede traducir en aprobación de créditos no viables y concluir con cartera vencida	2- Es raro que suceda
lisis incluyendo la información en el lisis de crédito, bajo los criterios rgamiento y las políticas de	Incluir información que no corresponde a los documentos físicos, esto puede traducir en decisiones inapropiadas, tanto para aprobar créditos que no cumplen o negar créditos buenos	2- Es raro que suceda
oto de viabilidad del crédito de la inversión del mismo	Que el concepto no abarque suficientemente el conocimiento del deudor y su actividad, además la inversión, puede traducir en devoluciones o negación de crédito	2- Es raro que suceda

Probabilidad	Impacto	Codigo Riesgo	=Riesgo				
2- Es raro que suceda	2-Pequeño	R001		4	○ 4	Bajo	
3- Es posible	3-Moderado	R002		9	● 9	Medio	
3- Es posible	2-Pequeño	R003		6	● 6	Medio	
3- Es posible	2-Pequeño	R004		6	● 6	Medio	
3- Es posible	2-Pequeño	R005		6	● 6	Medio	
3- Es posible	2-Pequeño	R006		6	● 6	Medio	
2- Es raro que suceda	2-Pequeño	R007		4	○ 4	Bajo	
1- Sería excepcional	3-Moderado	R008		3	○ 3	Bajo	
2- Es raro que suceda	2-Pequeño	R009		4	○ 4	Bajo	
2- Es raro que suceda	2-Pequeño	R010		4	○ 4	Bajo	
2- Es raro que suceda	2-Pequeño	R011		4	○ 4	Bajo	

Codigo Riesgo	Eventos de riesgo operativo	Impacto	Probabilidad
R001	No realizar la pre- radicación del crédito, que finalmente no permite medir tiempos de respuestas o pérdida de los documentos	40	40
R002	Documentación desactualizada e incompleta puede traducir en demora en el proceso de otorgamiento.	60	60
R003	Documentación incompleta, documentos adulterados	40	60
R004	Tiempos de respuestas no adecuados.	40	60
R005	Omisión en la radicación de los documentos completos que traducen en tiempos de respuestas no adecuados	40	60
R006	Dificultad de localización de deudor o codeudores / No concordancia en los datos entregados y los consultados con las fuentes	40	60
R007	Inexactitud en las referencias	40	40
R008	Realizar consultas que no correspondan a las personas que autorizan que puede traducirse en reclamaciones y requerimientos.	60	20
R009	Esta fase es fundamental porque permite medir apropiadamente los criterios mínimos de otorgamiento, por tal razón una omisión en la norma puede traducir en aprobación de créditos no viables y concluir con cartera vencida	40	40
R010	Incluir información que no corresponde a los documentos físicos, esto puede traducir en decisiones inapropiadas, tanto para aprobar créditos que no cumplen o negar créditos buenos	40	40
R011	Que el concepto no abarque suficientemente el conocimiento del deudor y su actividad, además la inversión, puede traducir en devoluciones o negación de crédito	40	40

Gráfico Mapa de riesgos



Evaluación del Riesgo Operativo

Matriz de Riesgos Operativos en el proceso Análisis de Crédito

La evaluación del riesgo implica comparación del nivel de riesgo hallado durante el proceso de análisis con los criterios de riesgo establecidos al considerar el contexto.

Codigo de Riesgo	Actividad	Tipo de riesgo	Impacto	Probabilidad	Nivel	Co
					(A/M/B)	
R001	Recepcionar los documentos del crédito del asociado	Operativo	2- <i>Es raro que suceda</i>	2- <i>Pequeño</i>	Bajo	Ubic pero
R002	Revisar los documentos para constatar que estén completos y verificar que la fecha de expedición sea reciente	Operativo	3- <i>Es posible</i>	3- <i>Moderado</i>	Medio	El as los d
R003	Verificar si la documentación está completa	Operativo	3- <i>Es posible</i>	2- <i>Pequeño</i>	Medio	El as esté el an
R004	Solicitar la documentación pendiente si es necesario	Operativo	3- <i>Es posible</i>	2- <i>Pequeño</i>	Medio	
R005	Radiciar el crédito	Operativo	3- <i>Es posible</i>	2- <i>Pequeño</i>	Medio	Ubic pero
R006	Verificar la veracidad de la información y relacionada con las referencias y demás fuentes	Operativo	3- <i>Es posible</i>	2- <i>Pequeño</i>	Medio	El as dato
R007	Si hay inexactitud en las referencias informar al asociado y al Jefe de Riesgos	Operativo	2- <i>Es raro que suceda</i>	2- <i>Pequeño</i>	Bajo	El as dato
R008	Realizar las consultas a la central de riesgo, del solicitante y codeudores, con base en la autorización	Operativo	1- <i>Sería excepcional</i>	3- <i>Moderado</i>	Bajo	El as a la de la
R009	Revisar el contenido de los documentos y la calidad de la información referente a ingresos, cuotas financieras, propiedades y hábitos de pago	Operativo	2- <i>Es raro que suceda</i>	2- <i>Pequeño</i>	Bajo	El as que solve centr inter
R010	Realizar el análisis incluyendo la información en el formato de análisis de crédito, bajo los criterios mínimos de otorgamiento y las políticas de aceptación	Operativo	2- <i>Es raro que suceda</i>	2- <i>Pequeño</i>	Bajo	El as el for docu post

Valoración del Riesgo Operativo

Matriz de Riesgos Operativos en el proceso Análisis de Crédito

El método que se adoptó para el análisis de la valoración del riesgo fue a través de matrices de probabilidad e impacto definido por los eventos de riesgo hallados en cada una de las actividades realizadas del proceso Análisis de crédito.

la pre- radicación del finalmente no permite os de respuestas o s documentos	2- Es raro que suceda	2–Pequeño	Ubicación de fecha en la solicitud, pero se requiere automático
ión desactualizada e puede traducir en n el proceso de .,	3- Es posible	3–Moderado	El asesor revisar que se tengan todos los documentos
ión incompleta, adulterados	3- Es posible	2–Pequeño	El asesor revisa que los documentos estén, hace confirmación al igual que el analista
de respuestas no	3- Es posible	2–Pequeño	N/H
la radicación de los completos que en tiempos de no adecuados	3- Es posible	2–Pequeño	Ubicación de fecha en la solicitud, pero se requiere automático
de localización de codeudores / No a en los datos y los consultados con	3- Es posible	2–Pequeño	El asesor verifica con el asociado los datos para posterior confirmación
en las referencias	2- Es raro que suceda	2–Pequeño	El asesor verifica con el asociado los datos para posterior confirmación
consultas que no n a las personas que e puede traducirse en es y requerimientos.	1- Sería excepcional	3–Moderado	El asesor autorizado para la consulta a la central se provee de la fotocopia de la cédula
s fundamental porque ir apropiadamente los imos de otorgamiento, n una omisión en la e puede traducir en e créditos no viables y cartera vencida	2- Es raro que suceda	2–Pequeño	El asesor, director o analista revisa que se cumpla capacidad de pago, solvencia económica, buen reporte de centrales de riesgo, buen hábito interno de pago y garantías
ormación que no a los documentos o puede traducir en inapropiadas, tanto ar créditos que no egar créditos buenos	2- Es raro que suceda	2–Pequeño	El asesor o analista captura datos en el formato con base en los documentos físicos y realiza revisión posterior de los mismos
ncento no abarque			


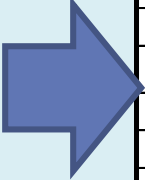

Tratamiento y Monitoreo del Riesgo Operativo

Matriz de Tratamiento en el proceso Análisis de Crédito

El tratamiento del riesgo implica la identificación de opciones para tratar los riesgos, la valoración de tales opciones y la preparación e implementación de los planes de tratamiento.

La revisión continua es esencial para garantizar que el plan de gestión siga siendo pertinente. El monitoreo y la revisión implica lecciones de aprendizaje debido a los procesos de gestión de riesgo, mediante la revisión de eventos, los planes de tratamiento y sus resultados.

TIPOS DE CONTROL

Gestión		Políticas claras aplicadas
		Seguimiento al plan estratégico y operativo
		Indicadores de gestión
		Tableros de control
		Seguimiento al cronograma
		Evaluación del desempeño con entidad/ o persona
		Informes de gestión
		Monitoreo de riesgos
Operativo		Conciliaciones
		Consecutivos
		Verificación de firmas
		Listas de chequeo
		Registro controlado
		Segregación de funciones
		Niveles de autorización
		Custodia apropiada
		Procedimientos formales aplicados
		Póliza mínima estudio de crédito \$10.000
		Seguridad física
		Contingencias y respaldo
		Personal capacitado
		Aseguramiento y calidad
Legal		Normas claras y aplicadas
		Control de términos

EVALUACION DE CONTROL
Preventivo
Detectivo
Correctivo

MONITOREO DEL RIESGO				
A:	S:	T:	M:	D:
Anual	Semestral	Trimestral	Mensual	Diario

OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO

ASUMIR EL RIESGO

Implica que se **ACEPTAN** las consecuencias o efectos de la materialización del riesgo; en este caso no es necesario tomar medidas para seguir disminuyendo la probabilidad e impacto del riesgo.

REDUCIR EL RIESGO

Implica tomar medidas encaminadas a **DISMINUIR** tanto la **PROBABILIDAD**, como el **IMPACTO**. La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la mejora u optimización de los procedimientos, la implementación de acertados controles y acciones de manejo complementarias.

COMPARTIR O TRANSFERIR EL RIESGO

Implica tomar medidas que **REDUZCAN EL IMPACTO de la materialización del riesgo**, a través del **COMPARTIR O TRASPASO** de las pérdidas potenciales a otras organizaciones o entidades, como en el caso de los contratos de seguros (**Pólizas**) o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, tercerización (Outsourcing), la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.

INDICADORES PROPUESTOS DE SEGUIMIENTO

PRIORIDAD	TRATAMIENTO	MONITOREO
R001 .	Monitoreo de riesgos	M: Mensual
R002.	Verificación de firmas	M: Mensual
R003 .	Niveles de autorización	M: Mensual
R004.	Tableros de control	M: Mensual
R005.	Seguimiento al cronograma	M: Mensual
R006.	Normas claras y aplicadas	M: Mensual
R007.	Control de términos	M: Mensual
R008.	Aseguramiento y calidad	M: Mensual
R009.	Evaluación del desempeño con entidad/ o persona	M: Mensual
R010.	Póliza mínima estudio de crédito \$10.000	M: Mensual
R011.	Seguimiento al plan estratégico y operativo	M: Mensual

NTC ISO 31000

La norma parte del hecho de que todas las empresas, en mayor o menor medida, llevan a cabo prácticas para la gestión de los riesgos. La diferencia radica en la coordinación y alineamiento de dichas prácticas.

El estándar busca minimizar, gestionar y controlar cualquier tipo de riesgo, más allá de su naturaleza, causa, origen o grado de incidencia. Esto se logra a través de la integración del Sistema de Gestión de Riesgos a la estrategia de cada organización, así como a sus procesos, políticas y cultura.

Adelantos en COSO

- Para terminar deseo hacer alusión a los adelantos en el tema de riesgo operativo pues la cooperativa Servimcoop viene haciendo adelantos en COSO, teniendo en cuenta que la cooperativa debe hacer cumplimiento de la gestión del riesgo operativo. El Coso les permitirá identificar el estado de desarrollo en que se encuentran cada uno de sus componentes, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y supervisión, los cuales interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos de Servimcoop.

INDICADORES DE RIESGO A LOS PRINCIPALES EVENTOS DEL PROCESO ANALISIS DE CREDITO

CODIGO RIESGO	CORRELACION RIESGO	ACTIVIDAD	EVENTO DE RIESGO	CONTROLES NUEVOS	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
R002	MEDIO	Revisar los documentos para constatar que estén completos y verificar que la fecha de expedición sea reciente	Documentación desactualizada e incompleta puede traducir en demora en el proceso de otorgamiento.	Verificación de firmas y documentos.	#Créditos incompletos Total créditos otorgados mensual.	Asesor Comercial
R003	MEDIO	Verificar si la documentación está completa	Documentación incompleta, documentos adulterados	Niveles de autorización	# Errores cometidos de los documentos incompletos por créditos otorgados en un mes. Total de créditos analizados.	Asesor Comercial
R004	MEDIO	Solicitar la documentación pendiente si es necesario	Tiempos de respuestas no adecuados.	Tableros de control	Promedio de Tiempo de recepción de Documentos incompletos Total tiempo recepción Análisis de créditos incompletos mensual	Asesor comercial
R005	MEDIO	Radicar el crédito	Omisión en la radicación de los documentos completos que traducen en tiempos de respuestas no adecuados	Seguimiento al cronograma	# Omisiones en radicación de documentos completos Total Documentos aprobados mensual	Asesor comercial
R006	MEDIO	Verificar la veracidad de la información y relacionada con las referencias y demás fuentes	Dificultad de localización de deudor o codeudores / No concordancia en los datos entregados y los consultados con las fuentes	Normas claras y aplicadas	# Documentos con dificultad de cumplimiento de los requisitos Número Total de Pre-aprobaciones de crédito.	Asesor Comercial

Conclusiones

- Para este trabajo se utilizaron datos reales de la cooperativa Servimcoop donde se diagnosticaron los diferentes riesgos a que está expuesto el proceso Operativo Análisis de crédito.
- Se analizaron los diferentes escenarios de las actividades expuestas al riesgo relacionadas con el proceso análisis de crédito.
- Con los datos obtenidos se puede determinar la realidad del comportamiento severidad y frecuencia de los diferentes eventos de Riesgo.
- Las matrices de Riesgo NTC ISO31000 ha sido dirigido a mostrar la aplicabilidad desde un punto de vista operativo. El cual busca comprender los parámetros, pasos y formas de obtener datos de análisis y comprendiendo su evolución en su comportamiento para realizar predicciones y relevancia de los eventos de riesgo.

Conclusiones

- La monitorización de estos riesgos implica adoptar una posición proactiva que se concrete en campañas de sensibilización para adiestrar al cliente, elaboración de planes de contingencia y establecimiento de medidas de seguridad, formación de personal calificado, actualización constante de las tecnologías, etc.
- La seguridad es uno de los aspectos que más preocupan tanto a entidades financieras como a clientes. Sin embargo, el verdadero problema se trasladará, con el tiempo, desde aspectos tecnológicos a factores estratégicos, con un enfoque sistemático para identificar, valorar y planear los riesgos es esencial, así como un proceso bien definido para las buenas prácticas del riesgo, su tratamiento y monitoreo.

-
-

Referencias

- Normativa SARO (s.f) recuperado el 14 de agosto de 2016 de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20317>.
- Sistema de Administración del Riesgo Operativo (s.f) recuperado el 12 de agosto de 2016 de <https://latinamerica.marsh.com/AboutUs/ID/25942/Riesgos-Compliance--Sistema-de-Administracion-del-Riesgo-Operativo-SARO.aspx>.
- <https://leyesingenieriaindustrial.files.wordpress.com/2016/04/iso-31000.pdf>
- Basilea. (s.f).recuperado el 10 de agosto de 2016 de http://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm.
- Lopez, D. P. (2009). *Bank For International Settlements*.Recuperado el 22 de Agosto de 2016, de www.bis.org

Referencia de libros

- 1995), C. B. (1995). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=15466>
- III, A. d. (2010). *Bank For International Settlements*. Recuperado el 26 de Agosto de 2016, de www.bit.org
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Risk Management. Principles and Guidelines. Geneva; ISO,2009,24p(ISO/EC 31000:2009)

**Gracias por su
atención.**