



MATRIZ DE RIESGO							
SEVERIDAD O IMPACTO	Muy Grave	5	BAJO 5	MEDIO 10	ALTO 15	MUY ALTO 20	MUY ALTO 25
	Grave	4	BAJO 4	MEDIO 8	MEDIO 12	ALTO 16	MUY ALTO 20
	Moderado	3	BAJO 3	MEDIO 6	MEDIO 9	MEDIO 12	ALTO 15
	Bajo	2	MUY BAJO 2	BAJO 4	MEDIO 6	MEDIO 8	MEDIO 10
	Muy Bajo	1	MUY BAJO 1	MUY BAJO 2	BAJO 3	BAJO 4	BAJO 5
			1	2	3	4	5
			Rara Vez	Ocasional	Frecuente	Muy Frecuente	Casi Cierto
			PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				



RIESGO OPERATIVO

❖ Es la posibilidad o probabilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos.

FACTORES DE RIESGO OPERATIVO

- ❖ Las fuentes generadoras de riesgo que pueden o no provocar pérdidas, son las siguientes:
 - **Los procesos.**- Son el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios,
 - **Los sistemas y equipos técnicos** (la tecnología).- Son las herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad (software, hardware y telecomunicaciones),
 - **Los recursos humanos.**- Son las personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de una EIF,
 - **Los hechos o acontecimientos externos.**- Son aquellos sobre los cuales la entidad no tiene control, por ejemplo, desastres naturales, actos terroristas, etc.
 - **Infraestructura.**- Son aquellos por Inadecuada Administración de Edificios, Espacios de Trabajo Inadecuados, Almacenamiento y Transporte.

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

Los eventos de RO pueden clasificarse en una de las siguientes categorías:

- ❖ **Genera pérdidas y afecta el estado de resultados de la entidad.** Por ejemplo, el robo a la agencia de una EIF.
- ❖ **Genera pérdidas y no afecta el estado de resultados de la entidad.** Por ejemplo, la imposibilidad de atender a los clientes por problemas con el sistema (lucro cesante).
- ❖ **No genera pérdidas y por lo tanto no afecta el estado de resultados de la entidad.** Por ejemplo, el guardia de seguridad encuentra que la bóveda está abierta, no obstante, se confirma que no hubo robo.

ERRORES OPERATIVOS SIN DAÑO O PERJUICIO RECURRENTE

DEFINICIÓN

Es aquella falla que se comete por negligencia o imprudencia al llevar adelante una tarea o función, incumpliendo o cumpliendo parcialmente los criterios y/o procedimientos para su realización, que no causa daño económico o perjuicio a la Cooperativa, al consumidor financiero y/o terceros, cuya frecuencia es determinada como recurrente.

CARACTERÍSTICA DE LOS ERRORES

- Son aquellos cometidos por negligencia o imprudencia;
- Incumplen o cumplen parcialmente los criterios o procedimientos para su realización;
- No causan daño económico o perjuicio a la Cooperativa, al consumidor financiero y/o terceros.

CLASIFICACIÓN DE LOS ERRORES

Los errores operativos sin daño o perjuicio no recurrentes se clasificarán en 3 grupos:

- Tareas, Procesos y Actividades Varias,
- Informes, Información y documentación,
- Otros Errores operativos que no se ajusten a la clasificación de los incisos a y b.

TAREAS, PROCESOS Y ACTIVIDADES VARIAS

Los errores operativos, que están clasificados en este grupo son:

- ✓ No se transmite correctamente las instrucciones, órdenes u otros similares entre el personal de la entidad;
- ✓ Errores en la introducción de datos en los sistema de información de la entidad
- ✓ Incumplimiento identificado por la entidad de plazos o de responsabilidades;
- ✓ Ejecución errónea de modelos o sistemas;
- ✓ Error contable;
- ✓ Fallas en la entrega de productos y/o servicios;
- ✓ Fallas en la gestión del colateral (garantías)
- ✓ Pérdida de datos
- ✓ Faltantes y sobrantes de caja.

INFORMES, INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- ✓ Divulgación de información confidencial al Consumidor Financiero;
- ✓ No se informa al consumidor financiero sobre sus derechos u obligaciones;
- ✓ Inexactitud en los informes;
- ✓ Inexistencia de autorizaciones;
- ✓ Documentos jurídicos inexistentes o incompletos;
- ✓ Registro incorrecto de cuentas de clientes financieros;
- ✓ Afectación de cuentas de clientes financieros por negligencia.

TIPOS DE EVENTOS

- ❖ **Fraude Interno:** Errores intencionados en la información sobre posiciones, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial en beneficio del empleado, etc.
- ❖ **Fraude Externo:** Atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos, etc.
- ❖ **Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo:** Solicitud de indemnizaciones por parte de los empleados, infracción de las normas laborales de seguridad e higiene, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales, etc.
- ❖ **Prácticas con los Clientes, Producto y Negocios:** Abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta con las cuentas del banco, lavado de activos, venta de productos no autorizados, etc.
- ❖ **Daños a Activos Físicos:** Terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, etc.
- ❖ **Alteración de la Actividad y Fallas de los Sistemas:** Fallos del hardware en la prestación de servicios públicos, etc.
- ❖ **Ejecución, Entrega y Procesamiento:** Errores en la introducción de datos, fallos en la administración del colateral, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, litigios con distribuidores, etc.

ETAPAS DEL PROCESO

- ✓ Identificación;
- ✓ Medición;
- ✓ Monitoreo y Control;
- ✓ Mitigación;
- ✓ Divulgación.

