

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS**  
**EN EL VALLE DE SULA**



**TESIS**

INVESTIGACION SOBRE EL RIESGO OPERATIVO EN LA CARTERA DE PRESTAMOS DE ENTIDADES BANCARIAS REALIZADO DURANTE EL PERIODO DEL 01 DE JUNIO DE 2010 AL 30 DE JUNIO DE 2011 Y PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO ENMARCADO EN LOS ACUERDOS DE BASILEA SOBRE SUPERVISIÓN BANCARIA

**SUSTENTADO POR**

*LICENCIADO CRISTHIAN JOSE MIRA CLAROS*

**ASESOR**

MAE. MARIA CONSTANCIA SANTOS

**PREVIA OPCION AL TITULO EN EL GRADO DE:**

*MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS*

*CON ORIENTACION EN FINANZAS*

**SAN PEDRO SULA, 2012**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS**  
**EN EL VALLE DE SULA**



**SEÑORA RECTORA:** LIC. JULIETA CASTELLANOS

**SECRETARIO GENERAL:** ABOGADA EMMA VIRGINIA RIVERA MEJIA

**DIRECTOR UNAH-VS:** LIC. CARLOS ALBERTO PINEDA FERNANDEZ

**SECRETARIO GENERAL UNAH-VS:** MSP. MELBA BALTODANO

**DIRECCION DE ESTUDIO DE POST-GRADO**

**DIRECTORA DE POST-GRADO:** DOCTORA OLGA MARINA JOYA SIERRA

**COORDINADOR DE POST-GRADO UNAH-VS:** ING. JOSE IVAN MARQUEZ

**COORDINAR DE POST GADO MAE UNAH-VS:** DR. CLAUDIO ROJAS

**SAN PEDRO SULA, 2012**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios Todopoderoso, el ser supremo, por haber guardado mi vida y llenarme de su amor brindándome el sustento necesario para culminar mis estudios.

A mis Padres, Estela Claros y José Mira, por sus sabios consejos y el ejemplo de perseverancia, paciencia y responsabilidad, por lo que trataré de seguir cumpliendo con honrarlos e imitar sus pasos, porque me han enseñado con hechos que cuando algo se quiere con la ayuda de Dios lo podemos lograr.

A mis Hermanos, Karol y Marvin, ya que con su ayuda y consejos me han apoyado para salir adelante, gracias por estar siempre a mi lado.

A mi novia y amiga Florent Hernández por su apoyo y cariño incondicional. A mis queridos compañeros Kevin, Dennys, José y Wilfredo que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos casi dos años de convivir dentro y fuera del salón de clase.

## **TESIS**

**INVESTIGACION SOBRE EL RIESGO OPERATIVO EN LA CARTERA DE PRESTAMOS DE ENTIDADES BANCARIAS REALIZADO DURANTE EL PERIODO DEL 01 DE JUNIO DE 2010 AL 30 DE JUNIO DE 2011 Y PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO ENMARcado EN LOS ACUERDOS DE BASILEA SOBRE SUPERVISIÓN BANCARIA**

## INDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Contenido.....	6
I.    Marco Contextual.....	7
II.   Marco Teórico.....	12
III.  Marco Legal.....	49
IV.  Marco Filosófico.....	53
V.   Método Empleado.....	57
Resultados de la investigación.....	60
Análisis de los Resultados.....	64
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	71
Alternativas Probables de Solución al Problema Planteado e Investigado.....	72
Análisis de las Alternativas Probables de Solución al Problema planteado e Investigado.....	73
Selección de la Alternativa de Solución.....	78
Propuesta: Creación de un Reglamento para la Gestión del Riesgo Operativo Enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria.....	79
Bibliografía.....	108
Anexos.....	109
Apéndice.....	140

## RESUMEN

Esta tesis fue desarrollada en un marco en el cual no se ha realizado estudio sobre la gestión del riesgo operativo en la cartera crediticia de una Entidad Bancaria de la ciudad de San Pedro Sula. El proceso investigativo fue desarrollado a partir del mes junio de 2010 hasta el mes de junio de 2011, en el que se consultó a funcionarios de diferentes Instituciones Bancarias de la ciudad, previo una muestra seleccionada de las mismas, para tener participación de la opinión sobre el tema objeto de investigación.

Los activos de los bancos están propensos a diferentes tipos de riesgo, por lo que es necesario que las entidades estén conscientes de los mismos, y tomen medidas tendentes a prevenirlos o que minimicen los efectos negativos que pueden ocasionar en la hoja de balance o en la de resultados, asimismo, hacer las reservas que sean convenientes para que al suceder algún acontecimiento este previsto el efecto negativo.

Debe tenerse presente, que las entidades exitosas son las que soportan los efectos negativos de los riesgos a que están expuestas, porque han sido previstos y constituido las provisiones adecuadamente por la administración. La complejidad que han alcanzado las operaciones bancarias en la actualidad, así como la globalización de los servicios financieros ha traído consigo el incremento de los riesgos a que están expuestos los Bancos, entre estos riesgos se puede mencionar el riesgo operativo en el desarrollo del proceso crediticio de estas instituciones.

En tal sentido, se propone la creación de un Reglamento para la Gestión del Riesgo Operativo enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria, para establecer los criterios y lineamientos generales que deberán aplicar las entidades de intermediación financiera para realizar una adecuada administración del riesgo operacional.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de “Investigación sobre el riesgo operativo” la cual se realizó en la ciudad de San Pedro Sula con la idea de conocer la importancia del Riesgo Operativo en la cartera crediticia de una Entidad Bancaria, los aspectos relacionados con el riesgo operativo que abarca, desde la identificación de los riesgos en general, hasta la gestión del riesgo operacional que incluye la metodología para la medición de dicho riesgo y el sistema de monitoreo, elementos fundamentales en el análisis y evaluación.

Se partió planteando la siguiente pregunta ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en la cartera crediticia de una Entidad Bancaria?

Para desarrollar la pregunta presentada en el párrafo anterior se recopilaron datos obtenidos mediante la encuesta y entrevista personal, utilizando el cuestionario para la recolección de datos.

Se investigó en las áreas de Crédito y Riesgo de las principales Entidades Bancarias sobre el nivel de conocimiento que los funcionarios Bancarios tienen sobre el riesgo operacional y los métodos o herramientas que utilizan para identificar, detectar, controlar, prevenir y mitigar sus efectos negativos que pudieran ocasionar en su situación financiera.

El problema se estudió transversalmente ya que el mismo se presenta en el momento actual, también se hace uso de información histórica la cual es de importancia para el enriquecimiento de los datos inherentes al estudio.

Para llevar a cabo el trabajo investigativo se hizo uso de los diseños de investigación tanto descriptiva como exploratoria. Se utilizó como método de medición: la encuesta, los indicadores del problema se muestran junto a las variables en páginas posteriores.

Además se planteó como objetivo general: determinar el impacto del riesgo operativo en la cartera de créditos de una Entidad Bancaria, así como también proporcionar un marco de referencia a las Instituciones Financieras, sobre los lineamientos, métodos, procedimientos y controles que es necesario implementar sobre los riesgos operativos en la cartera crediticia de las mismas, para cumplir con la normativa y presentar una situación financiera sólida y estable.

A partir de este objetivo general de trabajo, se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las principales debilidades de los sistemas de control interno en el proceso crediticio que representen un riesgo potencial para la empresa.
2. Determinar el conocimiento que los bancos nacionales tienen sobre el riesgo operacional.
3. Identificar si las Instituciones Financieras cuentan con software o herramientas de riesgo que ayuden a identificar, detectar, controlar, prevenir y mitigar sus efectos negativos que pudieran ocasionar en su situación financiera.
4. Determinar el grado de participación de la Auditoria Interna en las Instituciones Financieras relacionado con la supervisión del Riesgo Operativo.
5. Establecer políticas y procedimientos que deben ser implementadas por las Instituciones Bancarias para la administración del riesgo operativo.

Como supuestos para la investigación y decidir si son positivos o negativos los factores de riesgo operativo que influyen en la cartera de préstamos de una Entidad Bancaria son los siguientes:

- Una Entidad Bancaria que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener pérdidas operacionales que impacten en la situación financiera de la Entidad.



- La implementación de software y herramientas relacionadas con el riesgo, influyen de forma positiva en la identificación, monitoreo y control del riesgo operativo que conducen a establecer medidas de prevención en las Instituciones Bancarias.
- La capacitación constante del Personal Bancario en temas de riesgo operativo aumenta el conocimiento y las posibilidades de que ellos pueden implementar controles de prevención de riesgo en sus departamentos.
- La participación del Área de Auditoria garantiza que los procedimientos establecidos en el manual de créditos y las normativas legales, están siendo aplicados en todo el proceso crediticio lo que representa una disminución del riesgo operativo.

Al finalizar nuestra investigación el trabajo que se presenta a continuación contiene:

Generalidades del proyecto, donde se dan a conocer: método de investigación utilizado, delimitaciones del estudio, tipo de estudio y objetivos así como la operacionalización de las variables.

Marco contextual, el cual se refiere al ambiente donde se investigó el problema por eso se describe nuestro país, su extensión territorial, población, economía, Sistema Bancario Hondureño, además de datos geográficos y estadísticos de la ciudad de San Pedro Sula.

A continuación se establece el marco teórico, el cual se presentan todos los aspectos relacionados con el riesgo operativo u operacional que abarca, desde la identificación de los riesgos en general, hasta la gestión del riesgo operacional que incluye la metodología para la medición de dicho riesgo y el sistema de monitoreo, elementos fundamentales en el análisis y evaluación. Este marco constituye una parte modular del presente estudio, considerando que la gestión de riesgos es un aspecto relativamente nuevo dentro del contexto administrativo y legal del sistema financiero, por lo que fue necesario estudiar sus aspectos teóricos para poder contrastarlos con la realidad económica y social del país.

Seguidamente destaca el marco legal, en donde encontramos si está o no regulado el riesgo operativo en la legislación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, además de las normas y leyes internacionales sobre la gestión del riesgo.

Se concluye con el marco filosófico, el cual establece la postura filosófica que se maneja en la investigación.

Siempre en esta segunda parte se define la metodología a desarrollar en la investigación, la forma en que se recopilaron los datos y la forma en que se determinó la muestra.

Se continúa con los datos los resultados de la investigación en el capítulo en el cual se analizan y discuten los resultados que arrojan los encuestados.

Y luego de estudiar los resultados de la investigación, se plantea el desarrollo de una propuesta para darle solución a la pregunta planteada.

**CONTENIDO**

UDI-DEGT-UNAH

## I. MARCO CONTEXTUAL

## MARCO CONTEXTUAL

El presente trabajo se realizó en la ciudad de San Pedro Sula, cabecera del departamento de Cortes, uno de los diez y ocho departamentos que conforman Honduras.

La república de Honduras es un país centroamericano con una extensión territorial de 112,492 kilómetros cuadrados, la nación se extiende entre las repúblicas de Guatemala, El Salvador y Nicaragua y esta bañada por los océanos: Atlántico (Mar Caribe) y Pacífico donde se cuenta con un considerable número de islas, cayos e islotes. Más del 80% del territorio hondureño es montañoso, con una altura promedio de 1000 metros sobre el nivel del mar. La Cordillera Centroamericana divide al territorio entre cordilleras Oriental, Occidental y Central. Los Valles más importantes se encuentran localizados en las zonas Norte y Sur del País.

La forma de gobierno es: REPUBLICANA, DEMOCRÁTICA Y REPRESENTATIVA, se ejerce por tres poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

Aquí se desarrollaron grandes culturas como los Mayas quienes con sus descubrimientos, aportaron un valor incalculable al desarrollo cultural de la humanidad. La población de Honduras es de aproximadamente 7,8 millones de habitantes, y está entre las que registra un mayor número de crecimiento en Latinoamérica.

Las dos principales ciudades de Honduras son: Tegucigalpa (Capital del país) y la segunda en importancia es San Pedro Sula. Los hondureños se dedican en su mayor parte a las actividades agropecuarias, además del comercio, manufacturas, finanzas, y servicios públicos entre otras actividades; el departamento más poblado de Honduras es Cortés con 1.529.826 habitantes, seguido por Francisco Morazán con 1.406.769, según el Instituto Nacional de Estadísticas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Honduras>

## **Inflación**

Considerando este contexto internacional y la probable evolución de las variables macroeconómicas internas, el Programa Monetario 2010-2011 estima una tasa de inflación interanual a diciembre de 2010 de 6%, con un rango de tolerancia de  $\pm 1.0$  punto porcentual y de  $5.5\% \pm 1.0$  punto porcentual para 2011.

## **Crecimiento económico**

Para el año 2011 se espera que la economía mundial crezca a una tasa promedio de 4.2% (-0.6% en 2010), respaldada principalmente por la recuperación de la demanda mundial, renovación de inventarios, mayores precios de materias primas y menor grado de incertidumbre. Sin embargo, persisten factores de riesgo, como ser los desbalances fiscales que están afectando los mercados financieros y cambiarios, principalmente en Europa.

## **Sector externo**

Asimismo, la reactivación económica incrementará los flujos de comercio exterior en ambas vías. Por el lado de las exportaciones se espera un repunte de alrededor de 7.5%, debido a la recuperación económica de los principales socios comerciales, mayores ventas de bienes de transformación (maquila) y un incremento en el valor de las exportaciones de café, aceite de palma africana y banano.

Por el lado de las importaciones, se estima un crecimiento de 10.8%, explicado principalmente por la recuperación esperada en los precios de las materias primas y el petróleo; así como por las mayores necesidades de insumos importados para las actividades industriales y agrícolas. En lo que respecta a las remesas familiares, el ejercicio macroeconómico proyecta una reducción menor a la registrada en 2010, estimándose una disminución de 1.8%. El déficit en cuenta corriente de la Balanza de Pagos se estima en 6.1% del PIB y sería financiado principalmente con inversión extranjera directa y préstamos del exterior.

Producto de las relaciones comerciales y financieras externas, el BCH prevé el sostenimiento de un nivel adecuado de Reservas Internacionales, que a su vez permita una cobertura de alrededor de 3 meses de importación de bienes y servicios.

Luego de la adopción de medidas de reforma del Sistema Tributario Nacional y de Racionalización del Gasto Público, el sector público combinado finalizaría 2011 con un déficit de 4.1% como porcentaje del PIB. El BCH continuará administrando los niveles de liquidez de acuerdo a los requerimientos de la recuperación económica y el objetivo de inflación establecidos en este Programa Monetario, utilizando para ello los instrumentos de política monetaria, principalmente las operaciones de mercado abierto.

Los requerimientos de encaje e inversiones obligatorias tanto en moneda nacional como extranjera mantendrán los porcentajes vigentes durante el presente año y en el 2011 se evaluará la necesidad o no de modificarlos, dependiendo de la evolución de los niveles de liquidez. La política cambiaria continuará siendo instrumentada en el marco del Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI), como mecanismo de asignación de divisas a los agentes económicos. Asimismo, el precio base del tipo de cambio utilizado para la subasta diaria de divisas que realiza el BCH, seguirá determinándose con los parámetros establecidos por el Directorio del BCH. El BCH continuará atento a la evolución del contexto internacional y del comportamiento de las principales variables económicas internas para proceder, si correspondiera, a la revisión de las medidas de política establecidas en este Programa Monetario<sup>2</sup>

### **El Sistema Bancario Hondureño**

El sistema bancario hondureño representa el 95% en promedio del volumen de operaciones del sistema financiero, está formado por diez y seis autorizadas para recibir depósitos del público, operaciones de captaciones de fondos así como también colocaciones en diferentes destinos. Adicionalmente brinda una gama de servicios de cobranzas a instituciones públicas y privadas.

---

<sup>2</sup> Banco Central de Honduras [www.bch.hn/boletines\\_prensa.php](http://www.bch.hn/boletines_prensa.php).

La estructura del mercado está concentrado en los seis bancos más grandes del país, con la limitante que los bancos pequeños tienen dificultades para desarrollar una estrategia de especialización, por lo que la tendencia será a que el número de participantes se reduzca, principalmente por el mecanismo de absorción o fusión. Las instituciones bancarias actuales están enfrentando nuevos y preparándose para competir en una economía globalizada, por lo cual se han estado efectuando negociaciones de bancos nacionales con inversionistas extranjeros lo que han observado atractivo el mercado financiero nacional quienes están presentes en el país manejando una tercera parte de la actividad bancaria.<sup>3</sup>

### **San Pedro Sula**

San Pedro Sula es la segunda ciudad más grande de Honduras, también llamada como la Capital Industrial debido al desarrollo industrial alcanzado en el siglo XX. La ciudad se ha consolidado como el principal centro urbano de la región del Valle de Sula, donde se produce aproximadamente el 55% del Producto Interno Bruto del País. Tiene una población aproximada de 813.839 habitantes pero su área metropolitana conformada por las ciudades vecinas de Choloma, La Lima, Villanueva, San Manuel, El Progreso (esta última en el departamento de Yoro).

La actividad bancaria es cubierta por todas las instituciones existentes y dado que la actividad económica del país se maneja en esta ciudad, los aportes a la generación de utilidades de las instituciones bancarias son representativas no solo por los financiamientos directos a las empresas, sino por los negocios adicionales que se derivan de la micro y mediana empresa y los servicios diversos que brindan como la captación de impuestos y contribuciones a entes estatales como privados, a esto podemos agregar el pago de remesas familiares.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tesis de Maestría: Investigación y Propuesta de Programa de capacitación y Entrenamiento Efectivo para Cajeros de Banco Mercantil S. A. En San Pedro Sula, Centro América, Lic. José Hernán Murillo Hernández, Marco Contextual pagina 48, UNAH-VS

<sup>4</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/San\\_Pedro\\_Sula](http://es.wikipedia.org/wiki/San_Pedro_Sula).



## **II. MARCO TEÓRICO**

## MARCO TEÓRICO

### Origen de la palabra riesgo

Los orígenes de la palabra riesgo se remontan al latín **risicare** que significa atreverse, a través del francés **risque** e italiano **risco**. El significado original de **risco** es apuntar con una piedra, del latín **re-tras**, y **secare** cortar. De aquí el sentido del peligro para los marineros que tenían que navegar alrededor de peligrosas piedras afiladas.<sup>5</sup>

### Concepto de riesgo

Se define como riesgo, la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

El riesgo a su vez se define en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable en los procesos de toma de decisiones en general y en los procesos de inversión en particular.

La teoría financiera lo define como “la dispersión de resultados (flujos de efectivo) inesperados debido a movimientos en las variables financieras.

El logro de los objetivos corporativos enfrenta siempre posibles obstáculos, estos posibles obstáculos son los que llamamos riesgos.

---

<sup>5</sup> Tesis Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real, Juan Ávila Bustos, Colombia 2005 páginas 5 y 6

## **Riesgos en el Sistema Bancario**

Según el diccionario de la Real Academia Española, riesgo es una contingencia o proximidad de un daño, de aquí podemos entender que el riesgo es la exposición a un daño o peligro, o la posibilidad de pérdida o lesión.

En este contexto, se puede definir los riesgos en el sistema bancario, como el conjunto de contingencias o pérdidas a que están expuestas las entidades bancarias, al realizar sus funciones en el ámbito financiero.

Es importante mencionar, que en el ambiente financiero ya se maneja el término de gestión de riesgos, que tiene como objetivo principal, evaluar sobre los posibles riesgos que pueden provocar eventos económicos desfavorables, que afecten la situación financiera de las empresas que se desenvuelven en este medio; así mismo, proporcionar directrices y lineamientos para analizar las causas que dan origen a los riesgos de las operaciones y, las medidas que permitan controlar los efectos negativos que se producen al materializarse el riesgo.

## **Marco Conceptual de Riesgos**

### **Gestión de Riesgos**

En el manejo del negocio bancario, la gestión de riesgos es un elemento crítico para alcanzar las metas trazadas, tales como, utilidades, índices del mercado, valor de la acción, y liquidez.

La gestión de riesgos debe entenderse como el conjunto de actividades llevadas a cabo por una institución financiera para identificar, medir, analizar y estudiar los riesgos en el proceso de funcionamiento, que les permita prever las condiciones desfavorables y, por lo tanto, presentar una situación sana y confiable con resultados satisfactorios en el desarrollo de los negocios que efectúen.

## **Tipos de Riesgos**

Los riesgos se pueden clasificar dependiendo las causas que les dan su origen, en este estudio, se clasifican de la forma siguiente:

### **1- Riesgo de Crédito:**

El Riesgo de Crédito se refiere a la pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extra contractuales, igualmente de la posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías.

Es la posibilidad de no recuperar el financiamiento concedido, en otras palabras la falta de solvencia de los clientes o bien, en el incumplimiento de los contratos por otras circunstancias que hacen que el cliente no cumpla lo establecido con la entidad financiera. El análisis de riesgo de crédito, adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios, su atención esta soportada principalmente en los cambios de factores que afectan y alertan al mercado en general, tales como crecimiento estructural de las quiebras, aumento en los niveles de competencia, disminución de las garantías o colaterales, tecnología avanzada, crecimiento de las operaciones fuera de los mercados organizados, entre otros.

El riesgo crediticio, visto desde la óptica de la creación de valor para los accionistas, supone que el otorgamiento de crédito y los rendimientos obtenidos en las operaciones de tesorería que tengan exposición al riesgo de incumplimiento, deberán generar una rentabilidad superior al costo promedio ponderado de los recursos, y por ende al costo de oportunidad del capital invertido, con relación a las opciones que ofrece el mercado con un mismo nivel de riesgo asociado.

En este sentido, es necesario medir la pérdida o la rentabilidad en la realización de las operaciones crediticias, en el contexto del funcionamiento de estas instituciones.

## **2- Riesgo de Liquidez:**

Se refiere a la posibilidad de que se produzcan pérdidas originadas por las malas decisiones tomadas al aplicar los recursos monetarios que posee la institución.

Este riesgo puede originarse por malos manejos en la función de tesorería, dando como resultado que la institución, no pueda cumplir con los clientes al momento que soliciten la devolución de los recursos que le fueron confiados, esta falta de liquidez obligará a que el banco en cuestión, tome medidas inmediatas que le permitan la obtención de recursos, éstos los logrará en su mayoría de veces a costos superiores, alguna de las medidas que toman los bancos para solucionar sus problemas de liquidez, es la venta de inversiones o la venta de cartera crediticia, estas operaciones las realiza incluso asumiendo pérdidas al hacerlo.

La liquidez mal administrada puede conducir a la insolvencia de una institución.

## **3- Riesgo de Mercado**

Riesgo de mercado se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como tasas de interés, tipos de cambio, inflación, tasa de crecimiento, cotizaciones de las acciones, cotizaciones de las mercancías, que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quien accede al crédito en determinadas condiciones.<sup>6</sup>

También es posible definir el riesgo de mercado como las posibles variaciones que disminuyen el valor presente neto de una posición o un portafolio de inversión o que incrementen el valor presente neto de una obligación, ante movimientos adversos en las condiciones de los mercados financieros el cual deriva cambios de los precios de los activos y pasivos financieros.

---

<sup>6</sup> Tesis Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real, Juan Ávila Bustos, Colombia 2005 página 26

Dentro de los riesgos de mercado es preciso determinar la siguiente clasificación<sup>7</sup>: Riesgo de precio, Riesgo de tasa de Interés y Riesgo de Tasa de Cambio.

- **Riesgo de Precio**

Es el riesgo actual y potencial sobre los ingresos o el capital de un banco u otra institución financiera proveniente de los cambios en el valor de los portafolios de inversión en títulos valores.

- **Riesgo de Tasa de Interés**

Es la afectación de la situación financiera de la institución por posibles pérdidas derivadas de movimientos adversos en las tasas de interés. Este riesgo impacta en la hoja de resultados y en valor económico de los activos, obligaciones e instrumentos fuera de la hoja del balance.

- **Riesgo Cambiario**

Es el que se deriva de las fluctuaciones en la paridad de divisas a que se expone un banco u otra institución financiera al fijar contratos en monedas diferentes a la nacional, en nuestro caso el Lempira.

#### **4- Riesgo de Reputación**

Es el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio bancario prestado. El riesgo reputacional<sup>8</sup> 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. Este riesgo también aparece vinculado al carácter estratégico de la banca electrónica, es decir, el hecho de no participar en este segmento influye significativamente en la imagen corporativa de la entidad financiera.

<sup>7</sup> Seminario de Riesgos Bancarios y o de Otras Instituciones Financieras, AHIBA 2009.

<sup>8</sup> Identificación y análisis de los riesgos, La Banca en Internet: Riesgos implícitos, José Manuel Feria Domínguez, 2006 [http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/texto3.html#R\\_reputacional](http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/texto3.html#R_reputacional).

Del mismo modo, un banco podría incurrir en pérdidas por el simple hecho de que otra institución que ofreciese servicios similares de banca electrónica cometiese frecuentemente errores en la prestación de tales servicios. Por esta razón se afirma que el riesgo reputacional no sólo es importante para un banco en particular, sino para el sistema bancario en su conjunto.

## **5- Riesgo Operativo**

El riesgo operativo representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano. El riesgo operativo surge como consecuencia de la posible ocurrencia de sucesos inesperados relacionados con los aspectos operativos y tecnológicos de las actividades de negocio, que puedan generar pérdidas potenciales en un momento dado.<sup>9</sup> Dentro el riesgo operativo resulta necesario definir la siguiente clasificación:

- **Riesgo legal**

Se define como la posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

- **Riesgo Tecnológico**

Es la potencialidad de sufrir pérdidas inesperadas debido a sistemas inadecuados, fallas administrativas y de seguridad, deficiencias en los controles internos y en los sistemas de información y por la inexistencia o desactualización de los planes de contingencia.

---

<sup>9</sup> Tesis Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real, Juan Ávila Bustos, Colombia 2005 página 24

- **Riesgo de Fraude**

Es la probabilidad de pérdida originada por acciones ilegales efectuadas con abuso de confianza para percibir lucros personales a terceros.<sup>10</sup>

### **Interrelación del Riesgo Operacional con Otros Riesgos**

El inadecuado tratamiento de los riesgos operacionales desde una perspectiva de gestión de Riesgo puede dar como resultado riesgos inesperados no cuantificados de mercado o crédito que pondría en riesgo la capacidad del capital económico. Sin embargo, el riesgo operativo puede ocasionar también un riesgo de liquidez y afectar la estrategia del negocio, y por ende, generar un riesgo de reputación, lo cual puede traer consecuencias dentro de la estabilidad de un sistema financiero.

Según el nuevo Acuerdo de Basilea<sup>11</sup>, las consecuencias del riesgo operacional son de carácter económicas y financieras, por lo que su cuantificación en los mismos términos es indispensable para la gestión y control de riesgos.<sup>12</sup>

### **Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria**

Este Comité fue creado en el año de 1975, por los presidentes de los Bancos Centrales del Grupo de los Diez países (G10), que en realidad en ese año ya estaba integrado por once países. Cabe mencionar que el G10 se creó en el año de 1962, en el marco del Fondo Monetario Internacional (FMI), por los países de Alemania, Bélgica, Francia, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia, Canadá, Estados Unidos y Japón. Suiza se integró al G10 en 1964. Actualmente el Comité de Basilea se encuentra integrado por las autoridades de supervisión bancaria de los países siguientes: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suecia, Suiza, Reino Unido, Estados Unidos y España.

---

<sup>10</sup> Seminario de Riesgos Bancarios y o de Otras Instituciones Financieras, AHIBA 2009.

<sup>11</sup> Dichos acuerdos consisten en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria y son emitidos por el Comité de supervisión bancaria de Basilea

<sup>12</sup> Seminario de Gestión de Riesgo Operacional, Comisión Nacional de Bancos y Seguros 2005



Es importante mencionar que Basilea emite recomendaciones que orientan a los supervisores bancarios de cada país, estas recomendaciones, principios y acuerdos, tienen la finalidad principal de mejorar la gestión de riesgo y la transparencia de información financiera que coadyuve a la solidez y solvencia del sistema financiero. El Comité de Basilea en septiembre de 1997, emitió los 25 Principios Básicos para la Supervisión Bancaria Efectiva, que de acuerdo a su objetivo principal, se deben de poner en práctica en el sistema bancario de cada país, para fortalecer los procedimientos de supervisión y promover la estabilidad financiera y macroeconómica en general.

Estos principios en resumen se relacionan con: las condiciones previas para una efectiva supervisión bancaria, la autorización y estructura, regulaciones prudenciales y requerimientos, métodos de supervisión bancaria progresiva, los requerimientos de información, los poderes formales de los supervisores y bancos extra-fronterizos.

En 1988 el Comité de Basilea emitió el “Acuerdo de Capitales”, con la finalidad de que el sistema bancario operara con un capital adecuado a los riesgos asumidos, este acuerdo es el denominado Basilea I, en el cual se definen los requerimientos mínimos de capital de un banco, dichos requerimientos están en función del riesgo de sus activos y de los de mercado que afecten sus operaciones. En mayo de 2004 se aprobó un nuevo acuerdo de capitales, Basilea II, en el que se perfeccionan los aspectos considerados en Basilea I, y se incorporan nuevos elementos. Este nuevo acuerdo se basa en tres pilares:

- **Pilar 1:** Requerimientos mínimos de capital.
- **Pilar 2:** Revisión supervisora.
- **Pilar 3:** Información al mercado.

El objetivo del primer pilar es establecer mecanismos para determinar los requerimientos mínimos de capital, basado en los riesgos de crédito, de mercado y operativo.

El segundo pilar, está relacionado con las atribuciones y responsabilidades que los entes fiscalizadores y reguladores de las instituciones financieras tienen que considerar para examinar y evaluar la eficiencia de las mismas, cuantificando sus necesidades de capital en relación con los riesgos asumidos e intervenir si fuera necesario. Así mismo, tienen que velar por el cumplimiento de las normas legales y fomentar las técnicas de gestión y control de riesgos aplicados en los bancos.

El tercer pilar se refiere a las recomendaciones para la divulgación de la información relativa a los mecanismos de medición de los riesgos y de determinación de las exigencias mínimas de capital, estos parámetros tienen como propósito fomentar la disciplina de mercado que permita a los agentes económicos, evaluar y efectuar comparaciones entre diferentes instituciones financieras y por lo tanto, revelar su solidez. En conclusión, los preceptos de Basilea traen consigo la capacitación constante de los supervisores de las entidades financieras, así como la aplicación de procedimientos de control y medición de riesgos por parte de los entes supervisados, a efecto de minimizar en lo posible, las pérdidas ocasionadas por los riesgos a que están expuestos en el mercado financiero.

### **El Riesgo Operativo (Operacional)**

Para tener una mejor comprensión del riesgo operativo, es necesario identificar los riesgos a los que están expuestas las entidades bancarias, considerando que el riesgo operativo puede ser una consecuencia de otro tipo de riesgo.

### **Identificación de los Riesgos**

Toda entidad bancaria tiene que identificar los riesgos a que está expuesta, los cuales pueden impactar negativamente en sus servicios y productos financieros que ofrecen a sus cuentahabientes y público en general, por lo que a continuación se hará un esquema general de los riesgos bancarios, seguidamente se trata el Riesgo Operativo, que es el tema principal de este estudio.

## **Riesgos Bancarios**

Los bancos, por la naturaleza de las operaciones que realizan, desde el momento en que se forman o constituyen traen intrínseco los riesgos que tienen que afrontar. Considerando que las instituciones bancarias tienen que captar recursos económicos de terceros e invertirlos en préstamos o títulos valores para obtener en esta operación (captación y colocación de recursos) un diferencial, del cual al disminuirse los costos de operación, se constituye en la ganancia que obtiene la institución.

Dicha operación ya presenta riesgos, riesgos que tiene que minimizarlos y controlarlos, motivo por el cual aplica mecanismos o políticas de gestión de riesgos para cumplir con sus metas u objetivos financieros, todo esto con la finalidad de que cuando se produzcan los riesgos no impacten negativamente las operaciones y pueda responder satisfactoriamente a sus obligaciones, sean éstas de terceros o de los socios.

Por lo anterior, definiremos como riesgos bancarios al conjunto de los diferentes tipos de riesgo a que están expuestos los bancos en el desarrollo de las operaciones que realizan, las cuales podrían ocasionar daños leves, moderados o graves en su estructura financiera e incluso llevarlos a la quiebra, lo que no solo perjudicaría a los socios de la entidad, sino también a los cuentahabientes y demás usuarios. Las entidades para evitar estos problemas, necesitan identificar y clasificar los riesgos bancarios, para poder aplicar procedimientos y lineamientos adecuados y oportunos que les permitan la minimización de los mismos.

### **Riesgo Operativo (Comité de Basilea)**

En el marco de Basilea II, “el riesgo operativo se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien consecuencia de acontecimientos externos.

El riesgo operativo u operacional, abarca una serie de aspectos en las diferentes áreas de funcionamiento de la institución, tales como el control interno, procedimientos, sistema informático, errores contables, fraudes, seguridad, energía y suministros, etc.

Una deficiencia del control interno puede ser la falta de segregación de funciones, por ejemplo cuando el mismo empleado que elabora el recibo de cobro, también recibe el pago del cliente. Un procedimiento inadecuado es presentar un nuevo producto al mercado, sin haber proporcionado capacitación al personal y sin darle los lineamientos y normas que se deben cumplir para su utilización por parte de los usuarios o compradores del mismo.

Un ejemplo de que el sistema informático sea deficiente, puede ser cuando éste no tiene la capacidad de procesar la información. Los errores contables pueden ser producidos por la falta de capacitación del personal, equipo tecnológico deficiente e incumplimiento a procedimientos contables.

La falta de medidas de seguridad en los procesos de información o en la contabilización de los eventos, puede dar lugar a que el personal o bien, personas ajenas a la entidad, pongan en práctica actividades a favor de sus propios intereses ocasionando con esto fraudes en las entidades financieras.

### **Riesgo Operativo en Operaciones Crediticias**

El riesgo operativo, antes no se le daba mucha importancia, actualmente el Acuerdo de Basilea II ya lo considera para el cálculo del requerimiento mínimo de capital de los bancos. En los procedimientos que se establecen para la concesión de financiamientos, pueden suceder pérdidas inesperadas ocasionadas por fallas en los sistemas de computación al momento de desembolsar los préstamos o bien en los cobros efectuados porque no se registraron en la deuda correspondiente. La mayoría de estos problemas salen a luz cuando los deudores revisan el estado de cuenta de su préstamo, en este momento si encuentran alguna diferencia se presentan a la entidad a solicitar que se les explique del porqué de la misma.

Lo anterior puede tener su origen por un fraude, por ejemplo que el encargado de hacer el cobro, se quede con el efectivo y le entregue un recibo al cliente, pero no registre el ingreso en la contabilidad y tampoco lo aplica al préstamo en el sistema. Por lo antes expuesto, es necesario tener conocimiento de las clases de riesgos operativos en las diversas actividades crediticias de una entidad bancaria, así como la evaluación del proceso de las mismas, para minimizar en lo posible estos riesgos.

### **Clases de Riesgos Operativos**

Los riesgos operativos pueden ser de dos clases, internos y externos. Los riesgos internos son los que tienen su origen en la propia entidad, mientras que los externos se originan fuera de la entidad.

El Acuerdo de requerimiento mínimo de capital emitido por Basilea II, clasifica el riesgo operativo en categorías de tipos de eventos, presentando varios ejemplos que a continuación se describen en cada uno de los riesgos.

- **Fraude Interno:** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad/discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa.
- **Fraude Externo:** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar la legislación, por parte de un tercero.
- **Prácticas con Clientes, Productos y Negocios:** Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.

Resumiendo, el riesgo operativo se puede clasificar en diversas categorías, pero lo más primordial es detectarlo y cuantificarlo, para posteriormente aplicar o mejorar los controles internos, así como los procedimientos que contribuyan a minimizarlos.

### **Operaciones Crediticias (Proceso)**

El conjunto de operaciones crediticias de una entidad bancaria se conoce como proceso crediticio, dicho proceso está integrado por varias fases o etapas, que van desde que el cliente inicia su relación deudora con el banco, hasta cuando el deudor cancela totalmente la deuda o el incumplimiento contractual del deudor.

Para ser más concretos, el proceso de créditos se puede definir como el flujo de acontecimientos que son planificados, identificados y secuenciales que dan origen a la creación de préstamos individuales y/o empresariales, hasta la liquidación total de los mismos. La entidad crediticia aplicará métodos y técnicas que permitan proporcionar a todos los entes participantes en el desarrollo de cada evento, los lineamientos, políticas y procesos a seguir para la administración eficiente de los activos crediticios. A continuación se detallan los eventos o etapas del proceso de créditos que se pueden resumir en:

- 1) Origen
- 2) Evaluación
- 3) Formalización
- 4) Recuperación
- 5) Seguimiento

El proceso de créditos se puede modificar, ampliar y mejorar, de acuerdo a los nuevos productos financieros que la entidad bancaria pretenda establecer, o por disposiciones que los entes fiscalizadores impongan para minimizar los riesgos que se pudieran ocasionar. *Ver Anexo 6: Proceso de crédito*

Es importante mencionar, que en la valuación de activos crediticios se determinan los porcentajes de reserva a que están afectos aquellos préstamos morosos de acuerdo al tipo de deudor, a su situación financiera, al tipo de garantía y al tiempo de morosidad de cada uno. En el proceso de créditos se tienen que clasificar los préstamos de acuerdo al tipo de garantía y a su morosidad para contabilizarlos adecuadamente, darles seguimiento oportuno de cobros y valuarlos correctamente.

Los préstamos según su tipo de garantía se clasifican de la forma siguiente:

- Fiduciarios
- Prendario
- Hipotecarios
- Accesorio
- Documentos Descontados (Letras de Cambio)
- Arrendamiento Financiero con Opción de Compra

Los préstamos se clasifican en cinco categorías, tomando solo en cuenta su morosidad y generalizando a toda la cartera, estas clasificaciones se indican a continuación:

La Circular Normativa de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros No. 006/2009 referente a las *“Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia”*. Las categorías de clasificación que deberán utilizar las Instituciones Supervisadas en el proceso de evaluación de su cartera de créditos, son los siguientes:

<b>Categoría</b>	<b>Nombre</b>
I	Créditos Buenos
II	Créditos Especialmente Mencionados
III	Créditos Bajo Norma
IV	Créditos de Dudosa Recuperación
V	Créditos de Perdida

Cuando se habla de riesgos en una cartera crediticia se enfatiza en el riesgo de créditos enfocado a cuando el deudor no cumpla con su contrato establecido, pero no se le pone énfasis a las pérdidas que pueden surgir en las demás etapas o eventos que se llevan a cabo en la administración de la cartera crediticia.

Por lo anterior, la unidad de gestión de riesgos debe evaluar todos y cada uno de los procedimientos, manuales y controles internos que se aplican en todo el proceso crediticio, y detectar cualquier insuficiencia o anomalía, que puedan dar margen a que se produzcan riesgos operativos provocados por el personal que lleva a cabo las diferentes operaciones crediticias, o por los sistemas tecnológicos, que sirven para registrar dichas operaciones en cada uno de los préstamos concedidos por el banco, por ejemplo: puede recaer una multa a la entidad bancaria por presentar información errónea generada por fallas en el sistema o, porque el personal responsable de la preparación de la misma no cumple con algunas de las normas legales que afectan los datos consignados en la información requerida por el ente fiscalizador.

### **Gestión del Riesgo Operacional**

Debido a los cambios que se han producido actualmente en el sistema financiero, derivados de la globalización económica y financiera, la competencia entre los grandes entes financieros, las fusiones y absorciones de bancos, trae consigo la creación e implementación de sistemas de información más complejos y la capacitación constante del recurso humano, que permita el manejo eficiente de nuevos productos bancarios en el mercado financiero.

Lo anterior, conlleva a que los bancos se vean en la necesidad de incluir en su estructura organizativa una unidad o departamento que gestione el riesgo operacional, encaminado a identificar, controlar, evaluar, medir y mitigar los riesgos operativos a que están afectas todas las operaciones que realizan en el entorno económico en el que se desarrollan. En los acuerdos de Basilea se insta a las entidades bancarias a considerar en su estructura de organización la gestión de riesgo operativo, en donde la auditoría interna debe supervisar y revisar que las



funciones operativas que se realicen en la entidad, cumplan con todos y cada uno de los procedimientos y medidas que la unidad de gestión de riesgos instale o establezca en las diversas operaciones que se ejecutan en dicha entidad.

La administración o gestión de riesgo operacional, es un proceso integral en el que se implementan medidas de separación de funciones de todos los niveles, se establece metodologías para ver la evaluación cualitativa y cuantitativamente de este tipo de riesgo, se diseña un plan de capacitación para todo el personal, y por último se crean canales de información que contribuyan a monitorear las actividades, den señales de alerta y proporcionen medidas correctivas y preventivas, así como mejorar y ampliar el alcance del control interno.

Actualmente en nuestro país, la implementación de la administración del riesgo operativo en el sistema financiero, es reciente y aún está en proceso de desarrollo, cabe mencionar que la gestión de este riesgo, debe estar acorde a su tamaño, a su naturaleza, al tipo de productos financieros que ofrecen, al volumen de sus operaciones, a la tecnología que utilizan, a las leyes que los rigen, y a cualquier otra actividad inherente a sus actividades bancarias. El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria estructura diez principios básicos para una adecuada administración del riesgo operativo, a continuación se describe cada uno de estos principios.

#### **a) Desarrollo de un entorno adecuado de Administración de Riesgos**

- *Principio 1*

El Consejo de Administración debería estar consciente de los principales aspectos de los riesgos operativos del banco como una categoría diferente de riesgo a ser administrado, y debería aprobar y revisar periódicamente el marco de administración del riesgo operativo del banco. El marco debería proporcionar una definición a lo largo de la empresa del riesgo operativo y especificar los principios para la identificación, evaluación, monitoreo y control/mitigación del riesgo operativo.

- *Principio 2*

El Consejo de Administración debería asegurar que el marco de administración del riesgo operativo del banco sea sujeto a una auditoría interna efectiva e integral por personal competente, independiente desde el punto de vista operativo y con una adecuada capacitación. La función de auditoría interna no debería tener la responsabilidad directa por la administración del riesgo operativo.

- *Principio 3*

La alta gerencia debe ser responsable por la implementación del marco de administración del riesgo operativo aprobado por el directorio. El marco se debe implementar de forma coherente a lo largo de toda la organización bancaria, y todos los niveles del personal deberían entender sus responsabilidades respecto de la administración del riesgo operativo. La alta gerencia también debería ser responsable por el desarrollo de políticas, procesos y procedimientos para administrar el riesgo operativo en todos los productos, actividades, procesos y sistemas más importantes del banco.

**b) Administración de Riesgos: Identificación, Evaluación, Monitoreo y Mitigación / Control**

- *Principio 4*

Los bancos deberían identificar y evaluar el riesgo operativo inherente en todos los productos, actividades, procesos y sistemas importantes. Los bancos también deberían asegurar que, antes de introducir o emprender productos, actividades, procesos y sistemas nuevos, el riesgo operativo inherente en los mismos sea sujeto a procedimientos adecuados de evaluación.

- *Principio 5*

Los bancos deberían implementar un proceso para monitorear regularmente los perfiles del riesgo operativo y las exposiciones importantes a pérdidas. La información pertinente se debería presentar regularmente a la alta gerencia y el directorio que apoya la administración proactiva del riesgo operativo.

- *Principio 6:*

Los bancos deberían tener políticas, procesos y procedimientos para controlar y/o mitigar riesgos operativos importantes. Los bancos deberían hacer una revisión periódica de sus estrategias de limitación y control de riesgos y deberían ajustar su perfil de riesgo operativo de acuerdo con ello utilizando estrategias apropiadas, a la luz de su perfil y apetito general de riesgo.

- *Principio 7:*

Los bancos deben tener planes de contingencia y de continuación de las actividades para asegurar su capacidad de operar de forma constante y limitar sus pérdidas en caso de una seria interrupción de las actividades.

### **c) Papel de los Supervisores**

- *Principio 8:*

Los supervisores bancarios deberían exigir que todos los bancos, independientemente de su tamaño, tengan un marco efectivo para identificar, evaluar, monitorear y controlar/mitigar riesgos operativos importantes como parte de un enfoque general para la administración de riesgos.

- *Principio 9:*

Los supervisores deberían llevar a cabo, directa o indirectamente, evaluaciones independientes regulares de las políticas, procedimientos y prácticas de un banco respecto de los riesgos operativos. Los supervisores deberían asegurar que haya mecanismos adecuados que les permiten estar al tanto de evoluciones en los bancos.

### **d) Papel de la Divulgación**

- *Principio 10:*

Los bancos deben divulgar suficiente información al público para que los participantes en el mercado puedan evaluar su enfoque para la administración del riesgo operativo.

La gestión del riesgo operacional, viene siendo un reto para las entidades bancarias guatemaltecas, en donde deberán contar con una base de datos de los eventos que hayan ocasionado pérdidas cuantificables de este tipo de riesgo, y establecer políticas o procedimientos para identificarlos y medirlos cualitativa y cuantitativamente.

En este contexto tendrán que recurrir a sus registros contables de años anteriores (podrían ser de tres a cinco años atrás) o a los datos históricos de entidades similares, y estudiar las causas que los originaron, establecer medidas correctivas e implantar controles y procedimientos que contribuyan a monitorear, prevenir y minimizar el riesgo operacional.

### **Sistema de Monitoreo de los Riesgos Operacionales:**

El sistema de monitoreo del riesgo operacional, se puede definir como el conjunto de procesos o procedimientos continuos y automatizados para identificar, registrar, documentar, evaluar, medir, controlar y mitigar los riesgos operacionales que se pueden originar en las líneas de negocio de las entidades financieras. En otras palabras, no es más que el seguimiento de todos los aspectos que se establecen en la gestión del riesgo operativo.

El sistema de monitoreo es un elemento fundamental en el análisis y evaluación del riesgo operativo, puesto que captura y reporta los eventos a la unidad de gestión de riesgos, mostrándoles las debilidades y fortalezas en las políticas y procedimientos implantados a través de alertas e indicadores de medición que permitan sino evitarlos, por lo menos mitigar el impacto severo de tales riesgos.

El Comité de Basilea sugiere una serie de herramientas a emplear por las entidades bancarias, para identificar y evaluar el riesgo operativo, herramientas que a nuestro criterio consideramos están relacionadas con el monitoreo regular de las actividades de la entidad, por lo que a continuación se describen.

- **Autoevaluaciones:**

A través de esta herramienta las entidades financieras pueden detectar sus debilidades y fortalezas de sus operaciones o actividades que realizan en sus diversas líneas de negocios. Identificar los riesgos inherentes a sus operaciones, evaluar el control interno existente y establecer las medidas correctivas a aplicar.

- **Mapas de Riesgos:**

El mapa de riesgos consiste en presentar gráficamente la severidad y probabilidad de la ocurrencia de los riesgos que afectan los procesos, identificando así el área más débil y actuar de manera prioritaria. El mapa de riesgos puede estar integrado por cuatro cuadrantes:

- Alto impacto / Alta probabilidad de ocurrencia
- Bajo impacto / Alta probabilidad de ocurrencia
- Alto impacto / Baja probabilidad de ocurrencia
- Bajo impacto / Baja probabilidad de ocurrencia

- **Indicadores de Riesgo:**

Los indicadores de riesgo muestran cambios de tendencias que permiten anticipar debilidades en las funciones y procedimientos. Los indicadores de riesgo son estadísticas y/o parámetros, muchas veces financieros, que pueden ayudar a comprender mejor la posición del banco en cuanto al riesgo.

- **Medición:**

La medición se basa en la recopilación de datos históricos para evaluar la exposición del banco al riesgo operativo, y desarrollar políticas que permitan controlar y mitigar el riesgo.

- **Alertas:**

Los bancos deben identificar indicadores adecuados de alerta temprana sobre un riesgo incrementado de pérdidas futuras. Esos indicadores (que muchas veces se conocen como indicadores de riesgo clave o indicadores de alerta temprana) deben mirar hacia delante y podrían reflejar potenciales fuentes de riesgo operativo, como ser el crecimiento rápido, la introducción de productos nuevos, la rotación del personal, transacciones cortadas, tiempo de inactividad del sistema, etc. Un proceso de monitoreo efectivo es esencial para poder administrar adecuadamente el riesgo operativo. El monitoreo regular puede tener la ventaja de la rápida detección y corrección de deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de administración del riesgo operativo. La rápida detección y solución de estas deficiencias puede reducir en gran medida la potencial frecuencia y/o seriedad de un evento de pérdida.

### **Control de los Riesgos Operativos**

Las entidades bancarias una vez identificados los riesgos a los que están expuestas, tienen que concentrarse en estructurar un control interno de alta calidad, para mitigar el riesgo operativo. La finalidad del control de los riesgos operativos, es presentar información oportuna a la Gerencia o Consejos de Administración, relacionados a la frecuencia y severidad de las debilidades o deficiencias de los procesos u operaciones que se realizan en el entorno administrativo de la entidad, para tomar decisiones sobre las medidas a aplicar para corregirlas y mejorarlas, minimizando en esta forma el impacto del riesgo.

### **El riesgo operacional en la cartera crediticia**

#### **Cartera de Créditos:**

Al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad bancaria a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos.

## **Políticas y Procedimientos de las Operaciones Bancarias en el Área de Cartera Crediticia:**

En el Capítulo II Programa de Gestión del Riesgo de Crédito, Circular CNBS No. 008/2008 Normas de Gestión de Riesgos de Crédito e Inversiones, en el artículo 4, establece que las Instituciones Financieras, deben establecer y aplicar guías, y manuales; así como crear la infraestructura tecnológica y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada gestión del riesgo de crédito.

A continuación se presentan las políticas y procedimientos que debe contener un manual de créditos tomando de base el marco legal que los rige y las operaciones que realizan los bancos en el área de créditos.

### **Organización**

Las instituciones financieras deberán contar con una estructura organizativa que promueva la administración adecuada del riesgo de crédito. La organización debe definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución financiera que participen en el proceso de crédito y la administración del riesgo de crédito.

Dicha estructura debe contemplar la separación de funciones entre las áreas de evaluación, de decisión de negocio, de toma de riesgos, y las de seguimiento y control. La delegación de autoridad debe estar claramente documentada; en esto es esencial, que la administración del riesgo de crédito sea una contraparte efectiva de las áreas tomadoras de riesgos.

### **Estrategia del Crédito**

Las instituciones financieras deberán contar con una estrategia que defina su apetito por el riesgo de crédito. La estrategia de créditos debe estar orientada a maximizar los beneficios de la institución dentro de los niveles de riesgo aceptables fijados en función a su apetito por el riesgo. Así, la estrategia debe asegurar un nivel aceptable de calidad de portafolio, en su búsqueda por retornos y crecimiento.

La estrategia debe considerar:

- a) El o los segmentos de negocio a los que la institución se orientará;
- b) La estructura de su portafolio, el grado de diversificación y su tolerancia frente al riesgo de concentración (por sectores, personas, regiones, productos, entre otros); y,
- c) El mercado objetivo dentro de cada segmento de negocio y los niveles de riesgo aceptables para cada uno.

### **Políticas**

Las políticas de crédito establecen el marco para el otorgamiento, seguimiento, clasificación, custodia y recuperación de créditos y reflejan la cultura de crédito y estándares de ética de una institución. Dichas políticas deben estar claramente definidas, y ser formuladas en consistencia con una práctica prudente, en cumplimiento de las leyes y normas, y de acuerdo a la naturaleza y complejidad de las actividades de la institución.

Para que éstas sean efectivas deben ser comunicadas en forma oportuna, implementadas y respetadas a todos los niveles de la institución por medio de procesos apropiados, consistentes con los límites de exposición al riesgo, y deberán ser revisadas periódicamente, e incluirán como mínimo lo siguiente:

- a) Las pautas generales que observará la institución en el manejo de los riesgos de concentración, tales como fijación y monitoreo de límites de exposición (por deudor, industria, sector, región, producto o grupo económico); y análisis de sensibilidad y estrés del portafolio y de las principales concentraciones.
- b) El otorgamiento de crédito que incluirá: (i) Criterios o características básicas para definir los sujetos de crédito, (ii) Información y documentación necesaria para acceder a un crédito, (iii) Criterios para la evaluación y aprobación de créditos de acuerdo al tipo de cliente, producto; estos criterios deben buscar asegurar que la institución tenga un conocimiento profundo del cliente y de la fuente de repago del



crédito, (iv) Grados de autonomía y responsabilidad para la aprobación de distintos niveles de exposición.

- c) Criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito, su control y custodia.
- d) Realización de avalúos, que involucre objetividad, transparencia, integridad y suficiencia.
- e) Los criterios aplicados en el otorgamiento de créditos y la administración de riesgos a los cuales se sujetan las operaciones con partes relacionadas.
- f) Las reglas internas dirigidas a: (i) prevenir y sancionar conflictos de interés, (ii) controlar el uso y asegurar la reserva de la información; (iii) promover una conducta ética y prudente y (iv) fomentar el cumplimiento de las leyes y normas.
- g) Estándares para el seguimiento y control del riesgo de crédito, orientados a la detección, reconocimiento oportuno y control de dichos riesgos. El seguimiento debe realizarse tanto a nivel individual como del portafolio de créditos, y debe incluir al menos: (i) un análisis de la condición de sus créditos individuales, (ii) un sistema de calificación de deudores basado en un análisis de su capacidad de pago, (iii) el análisis del portafolio de créditos (estructura, concentraciones, calidad y tendencias), (iv) análisis sectoriales de riesgo de crédito para los principales sectores del negocio, y (v) análisis de sensibilidad de la capacidad de pago de los deudores ante diversos escenarios de mercado y su impacto sobre la calidad del portafolio, las provisiones, las utilidades y el capital. Las políticas deben precisar la frecuencia del seguimiento, así como, el cumplimiento a las normas establecidas sobre evaluación y clasificación de créditos.
- h) Sistemas de cubrimiento del riesgo mediante provisiones genéricas y específicas, que permitan absorber las pérdidas estimadas derivadas de la exposición crediticia de la institución y cumplimiento de las normas establecidas.

- i) Políticas y procedimientos de recuperaciones que permitan tomar oportunamente, medidas para prevenir y enfrentar incumplimientos con el objeto de minimizar las pérdidas. Los créditos morosos deben ser revisados más frecuentemente y tanto la gerencia como el directorio deben recibir reportes periódicos de estos créditos. Estas políticas deben ser diseñadas con base a datos históricos de recuperaciones y las variables críticas que determinan la minimización de las pérdidas.
- j) Tratamiento de excepciones a los límites de exposición y a las políticas y procedimientos.

### **Sistema para el seguimiento de créditos individuales**

Las instituciones financieras deben tener un sistema para el seguimiento y monitoreo de sus créditos individuales, incluyendo las líneas de crédito y otras exposiciones fuera de balance. El sistema debe incluir la definición, estimación, seguimiento y reporte de indicadores clave sobre la condición de un crédito, a fin de detectar y reconocer oportunamente potenciales problemas, y tomar acciones para mitigar el riesgo. El sistema debe incluir indicadores sobre:

- a) Situación financiera y condiciones del negocio (rentabilidad, capital, apalancamiento y liquidez);
- b) Conducta financiera (historial de pagos, movimientos de cuentas, ampliaciones del calendario de pagos, excesos sobre las líneas de crédito otorgadas, cobertura de márgenes);
- c) Cumplimiento de las cláusulas del contrato y uso de los recursos de acuerdo a lo establecido en el contrato; lo que implica, que las violaciones deben ser detectadas oportunamente;
- d) Valuación de garantías; y,
- e) Clasificación del deudor y, de ser el caso, valorización de mercado.

## **Sistema para el seguimiento del riesgo del portafolio de créditos**

Las instituciones financieras deben desarrollar asimismo sistemas para monitorear los niveles del riesgo de crédito de su portafolio en forma permanente, a través de metodologías apropiadas para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y micro crédito).

Las metodologías implantadas pueden considerar una combinación de criterios cuantitativos y cualitativos. Estos sistemas deben identificar las principales concentraciones del portafolio y medir los riesgos derivados de ellas, tomando en cuenta las tendencias de la economía y de los sectores económicos relevantes, y el impacto de dichas tendencias sobre cada segmento del portafolio de créditos.

### **Capacitación**

Capacitar constantemente a todo el personal de créditos e informarles inmediatamente, de cambios y/o modificaciones al manual de créditos, a sus políticas crediticias y a los aspectos legales relacionados con sus funciones.

### **Auditoria Interna**

El diseño e implementación de la gestión de los Riesgo de Crédito e Inversiones debe contar con sistemas y procesos de control interno, incorporados en los procesos realizados por las unidades de negocio y las de administración del riesgo.

Sin perjuicio de las funciones de la Unidad de Auditoria Interna, establecidas en las “Normas para el funcionamiento de las Unidades de Auditoria Interna de las Instituciones del Sistema Financiero”, dicha Unidad tendrá como responsabilidad, la evaluación independiente de la existencia, calidad, valor, e integridad de los sistemas de control interno aplicados a lo largo del proceso de crédito y de la gestión del riesgo de crédito y de inversiones. Esta unidad también deberá promover la detección de problemas relacionados a ello.

Las evaluaciones deben como mínimo, realizar pruebas aleatorias de todos los aspectos de la administración del riesgo crediticio para determinar que:

- a. Las actividades de crédito e inversiones están acordes a las políticas, procedimientos, leyes y regulaciones a las cuales están sujetas;
- b. Los créditos e inversiones existentes están debidamente autorizados, registrados en forma precisa y además son valuados apropiadamente en los libros de la institución;
- c. Los créditos están clasificados de acuerdo a lo establecido en la normativa prudencial vigente;
- d. Los expedientes de crédito deberán estar completos;
- e. Los problemas potenciales de los créditos e inversiones están siendo identificados sobre bases oportunas y determinar la reserva adecuada cuando corresponda; y,
- f. Los reportes de información de los riesgos son oportunos, adecuados y precisos

### **Unidad de Gestión de Riesgos**

Constituida conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo, en su ámbito de acción, tendrá la función de promover que la actividad crediticia en la entidad, se desarrolle de manera adecuada y eficiente, conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la normatividad aplicable y, evaluar el adecuado y oportuno cumplimiento de las mismas, en las distintas etapas del proceso crediticio contempladas en el manual y demás normativa aplicable, por parte de los funcionarios involucrados y de las áreas participantes e informar constantemente al Consejo de Administración.

## Procedimiento de Créditos

Los Bancos del sistema financiero hondureño, deben de sujetarse a los procedimientos estipulados en las leyes, reglamentos y disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Los procedimientos que aplican cada uno de los bancos hondureños, pueden variar de uno a otro, dependiendo de los productos o servicios que prestan en el mercado financiero, de la estructura de su organización y tamaño. Los procedimientos establecidos en las leyes que los rigen, pueden ser mejorados pero no pueden dejar afuera ninguno de los lineamientos contenidos en la normativa.

A continuación se mencionan los procedimientos que por lo general, aplican los bancos en una cartera crediticia, los cuales se encuentran distribuidos por las áreas que participan en todo el proceso.

### a) Análisis de Créditos:

#### 1- *Recepción y revisión de la documentación requerida a los solicitantes o deudores.*

En la solicitud de prórrogas, novaciones, ampliaciones, modificaciones y reestructuras se tienen que considerar los aspectos siguientes:

- Que cumplan con toda la documentación legal y financiera del solicitante indicados en la solicitud del financiamiento, así como referencias bancarias, comerciales y de central de riesgos.
- Comportamiento de pago interno aceptable.
- Que la solicitud esté acorde al giro del negocio de la empresa, al destino, plazo y capacidad de pago del cliente.
- Que la garantía existente se encuentre en iguales o mejores condiciones; en caso contrario, requerirle nuevas garantías.

#### 2- *Evaluación de los Activos Crediticios:*

Al recibir la solicitud de crédito, proceder a analizar cuantitativa y cualitativamente la operación planteada. El análisis de crédito debe efectuarse minuciosamente, de tal forma de no dejar fuera aspectos importantes, para lo

cual debe aplicarse lo establecido en normas vigentes para la Gestión del Riesgo de Crédito. Por cada elemento analizado, dar una conclusión de la evaluación de los aspectos siguientes:

- De la información financiera.
  - Del sector económico o del mercado al que pertenece el futuro deudor.
  - De la suficiencia de garantías.
  - La capacidad de generar Flujo de Efectivo.
  - Movimiento de los últimos tres estados de cuenta.
  - Recuperabilidad de su cartera crediticia.
  - Programación de pagos con sus proveedores.
- 3- Solicitar referencias bancarias y comerciales, y consulta al Sistema de Información de Riesgos Crediticios para obtener las referencias de todo el sistema bancario debidamente actualizadas, y de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto.
- 4- En las empresas que presenten estados financieros, se deben determinar índices financieros como mínimo los siguientes:
- Solvencia.
  - Solidez.
  - Prueba del ácido.
  - Grado de endeudamiento.
  - Apalancamiento financiero.
  - Grado de rentabilidad del proyecto de inversión.
- 5- En el caso de los préstamos hipotecarios o prendarios, se tienen que analizar las garantías, considerando los elementos siguientes:
- Descripción de la garantía.
  - Datos registrales (inscripción en el Registro de la Propiedad).
  - Datos del avalúo.
  - Determinación del porcentaje de la garantía a financiar.
  - Ubicación del inmueble.

- En el caso de la prenda, su calidad, depreciación o su deterioro y su factibilidad de mercado.
- 6- Aquellas solicitudes de financiamiento, que se hayan rechazado por falsificación de documentos o datos y otras causas, por seguridad deberán archivar para formar un historial que sirva como control de riesgos.

**b) Aprobación de Créditos:**

- 1) Establecer límites de aprobación de los activos crediticios, como por ejemplo: el Comité de Crédito podrá autorizar los créditos que no excedan de L.100,000.00 y el Consejo de Administración aprobará todas las solicitudes de créditos que rebasen ese límite.
- 2) Concluido el análisis crediticio, las solicitudes evaluadas se presentan al Comité de Créditos, en el cual se discute el financiamiento solicitado, se aprueban las que están dentro de su competencia y se da el visto bueno para trasladar las que salen de su competencia al Consejo de Administración para su autorización.
- 3) El Comité de Créditos presenta al Consejo de Administración las características cualitativas y cuantitativas, su nivel de exposición y tolerancia al riesgo, las conclusiones y recomendaciones para cada caso.
- 4) El Consejo de Administración, luego de la discusión del caso lo aprueba o deniega si lo considera conveniente.

**c) Formalización del Financiamiento:**

- 1) Una vez autorizado el financiamiento, el Departamento de Análisis elaborará la resolución por la cual se autoriza la operación, la que deberá contener, entre otros datos la modalidad del crédito, el deudor, codeudores (si los hubiere), monto, plazo, forma de pago, tasa de interés, destino y demás condiciones que en caso se establezcan.

- 2) Trasladar al Departamento Jurídico, la resolución y el expediente del crédito respectivo, para que se proceda a elaborar el documento legal correspondiente.
- 3) Se contacta al cliente para que proceda a firmar los documentos que respaldan el financiamiento, previa presentación de su documento de identificación para corroborar sus datos.
- 4) El Departamento Jurídico revisará que los datos consignados en la escritura pública o pagaré, estén de acuerdo al contenido de la resolución y los documentos de identificación del deudor como cédula, escritura de constitución de la empresa, acta de representante legal, etc.
- 5) El abogado del banco, procede a autenticar y firmar el documento legal, y envía los documentos legales al Registro de la Propiedad si procediera, caso contrario, traslada el expediente y el documento legal correspondiente al departamento responsable de efectuar el desembolso.

**d) Desembolso de los Préstamos:**

- 1) Una vez aprobada la solicitud de crédito y después de haberse llenado todos los requisitos administrativos y legales de formalización del crédito se procede a requerir al Departamento de Cartera, que lo incorpore dentro del flujo de caja correspondiente y que se programe el desembolso del crédito de acuerdo a las estimaciones de flujo de caja y a las políticas de liquidez establecidas para el efecto y a los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración.
- 2) El desembolso de los activos crediticios, es conveniente realizarlos por medio de acreditamientos en las cuentas de monetarios que maneje el solicitante en el banco, con el propósito de dejar evidencia de la transacción de dicho crédito.
- 3) Aperturar en el sistema de informática creado para esta clase de operaciones, el préstamo concedido, ingresando todos los datos correspondientes al tipo de préstamo como nombre del deudor, tasa de interés, plazo, tipo de moneda, valor y descripción de la garantía, forma de pago, fecha de vencimiento, etc.



- 4) Contabilizar el desembolso en las cuentas contables correspondientes, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos en el Manual Contable para Bancos.
- 5) En el caso de los préstamos hipotecarios o prendarios, se tiene que proceder a descontar el valor del seguro que le corresponde a la garantía del préstamo que se está desembolsando.
- 6) Para los préstamos con garantía de Depósitos a Plazo u otro tipo de inversión, se tiene que notificar al departamento encargado del control de estas garantías, para limitar la garantía por el monto del préstamo, asegurándose de esta forma, que el cliente no pueda utilizar el valor limitado, mientras dure la existencia del financiamiento.

**e) Seguimiento del Financiamiento:**

Con el fin de asegurar la recuperación del activo crediticio y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, así como canalizar la información de inmediato a donde corresponda para que se tomen las medidas pertinentes, y con el propósito de evitar pérdidas sustanciales, se implantará una Gerencia de Riesgos. Además, se debe de contar con otras instancias de seguimiento de los activos crediticios, como:

- 1) Seguimiento por parte de la sección de Análisis de Créditos:
  - a) Actualización y análisis de las cifras financieras de los deudores y codeudores cada tres o seis meses.
  - b) Realizar visitas a las oficinas del cliente y planta de producción si lo hubiere o lugar de inversión de los recursos del crédito, por lo menos una vez al año.
- 2) Seguimiento por parte de la Sección de Riesgo Crediticio:
  - a) Basados en la actualización que se realiza por parte de análisis de crédito, proceder a evaluar el entorno económico en el que se desenvuelve el cliente;

así como su capacidad de pago, si se han cumplido los planes y proyecciones, y verificar si el destino del crédito fue el indicado.

- b) Efectuar visitas a las oficinas del cliente o lugar de inversión, según el caso, por lo menos una vez al año, para determinar las condiciones en las que se encuentran las instalaciones, verificar si cuentan con todos los mecanismos de seguridad de acuerdo con los procesos que realizan y la marcha de la actividad económica a la que se dedican.

3) Seguimiento por parte del Comité de Riesgo Crediticio:

- a) El comité de riesgos conocerá en sus reuniones periódicas, el estado de la cartera crediticia, el cumplimiento de sus procedimientos, el funcionamiento y mantenimiento del software, y así prevenir los riesgos que se pudieran presentar en los créditos.
- b) Establecer mecanismos y medidas correctivas para el adecuado control de las operaciones y el buen funcionamiento del sistema de informática.

**f) Recuperación de los Activos Crediticios:**

- a) El Departamento de Cobros debe aplicar estrategias de cobro puntuales que eviten en lo posible que los activos crediticios caigan en morosidad. Actualmente existen mecanismos de cobro, como llamadas telefónicas, avisos por internet, cartas y/o avisos o telegramas.
- b) Proporcionar información oportuna de morosidad.
- c) Llevar control de cobro de cada cliente en el sistema de informática, que permita visualizar el record de cada uno.
- d) En el caso de los préstamos donde se ha cumplido con todos los procedimientos de cobro administrativo, se trasladan a cobro judicial, en donde los abogados o responsables de esta fase, procederán a efectuar el cobro de acuerdo a los lineamientos legales aplicables en cada caso.

- e) En el área de cobros, únicamente se le tiene que informar al cliente el valor de su pago, y se elaborará el recibo correspondiente, por seguridad no se puede recibir el pago directo del préstamo, por lo que el cliente deberá efectuar dicho pago en el Departamento de Caja, cerciorándose que el recibo quede debidamente certificado por la máquina protectora.

**g) Control Interno:**

Auditoría interna velará por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos, y las normas y leyes relacionados con los activos crediticios, revisará la contabilización y registro de las operaciones crediticias, así como los procesos de informática e informará al Comité de Riesgos cualquier falla o anomalía que detecte en el desarrollo de las actividades operacionales.

**h) Archivo de Documentación de los Activos Crediticios:**

- a) El archivo de los expedientes debe estar a cargo de un responsable, que se encargue de llevar un estricto control de los ingresos y salidas de éstos, el archivo debe facilitar su localización inmediata, lo cual redunde en el mejor aprovechamiento del tiempo de todas las personas que hacen uso de los mismos.
- b) Los documentos legales correspondientes a la formalización de los activos crediticios, tales como letras de cambio, pagarés, certificados de depósito, testimonios, bonos de prenda, etc., deben estar bajo la guarda y custodia de un responsable que al igual que los expedientes, tiene que llevarse un control de la existencia de éstos, así como contabilizar los ingresos y salidas de los mismos, operando las cuentas contables estipuladas en el manual contable respectivo.
- c) El lugar donde se archiven tanto los expedientes como los documentos legales, tiene que estar protegidos contra eventos que los pueden dañar o destruir, como los incendios e inundaciones, así también deben cuidarse contra robos;

para evitar estos riesgos se considera conveniente guardarlos en un archivo de seguridad con claves de acceso, donde solo el encargado pueda ingresar al lugar a archivar o extraer dichos documentos.

En conclusión, todas las operaciones relacionadas a los créditos deben estar debidamente supervisadas y autorizadas por los jefes de cada área en lo que les corresponde a cada uno. El cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas en el manual de créditos proporciona mayor seguridad en sus operaciones crediticias, contribuyendo a minimizar los riesgos inherentes de este tipo de operaciones.

La unidad de Gestión de Riesgos con la colaboración de auditoría interna deberá evaluar y mejorar constantemente los procedimientos, para maximizar la eficacia y eficiencia de los mismos.

### **Desarrollo del Sistema de Informática en el Área de Créditos:**

El sistema de informática debe estar acorde a los tipos de servicios y productos financieros que se estén ofreciendo al público en general, y debe enfocarse a los registros exactos, adecuados y oportunos de las operaciones que se realizan en el desarrollo de dichos productos. Es por ello que las entidades bancarias hondureñas, han venido evolucionando en la implementación de software (programas) que les permita registrar de manera satisfactoria, todas y cada una de las diferentes operaciones relacionadas al control, seguimiento y contabilización de los activos crediticios.

### **Evaluación de Control Interno**

El control interno es un proceso que tiene como finalidad, salvaguardar y proteger los activos de la empresa, verificando la confiabilidad y corrección de los datos contables, brindar seguridad en el desarrollo de las actividades, promover la eficiencia operativa y estimular y asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y directrices establecidas por la institución y por los entes fiscalizadores de la misma.

Los principales objetivos del control interno en toda entidad, son los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la entidad evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Obtención de información financiera oportuna, veraz y confiable, que es utilizada por la dirección para la toma de decisiones, así como para los informes que se presentan al ente fiscalizador, en este caso, La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- Promover la eficiencia de operación entre el personal y la adhesión a las políticas prescritas por la administración.
- Establecer procedimientos adecuados de autorización, de registro y custodia en todas las operaciones que se efectúan en la empresa.
- El costo de la implantación de cualquier control no deberá de excederse de los beneficios que se esperan obtener con éste.

### **III. MARCO LEGAL**

## MARCO LEGAL

Las instituciones bancarias están reguladas por una serie de leyes que tienen como propósito principal que los ahorros del pueblo hondureño sean protegidos ampliamente tanto a nivel nacional como internacional. De acuerdo con la ley del sistema financiero en su artículo 3, los bancos públicos o bancos privados son instituciones las cuales serán autorizadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Además se regirán por la ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y sus resoluciones y reglamentos, Ley del Banco Central.

Los gerentes, funcionarios y empleados también están obligados a respetar estas leyes so pena también de ser sancionados en forma directa, para el manejo de estas responsabilidades la ley del sistema financiero en su artículo 72 obliga a que estas instituciones apliquen la “governabilidad corporativa” definiéndola esta como el conjunto de normas que regulan las relaciones internas entre la asamblea de accionistas, el consejo de administración o junta directiva, la gerencia, los funcionarios y empleados; así como entre la institución supervisora y el público.

## COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

De conformidad con las facultades reglamentarias concedidas a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, respecto a las instituciones del sistema financiero y demás instituciones supervisadas, se emite la circular CNBS número 008/2008 el 22 de abril de 2008 en la que se aprueban *las “Normas de Gestión de Riesgo de Crédito e Inversiones”*, basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

Considerando que es necesario impulsar la cultura de la administración de riesgos en las instituciones financieras, se establecen mediante la presente ley los lineamientos mínimos que deben ser implementados para llevar a cabo la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de los riesgos de crédito e inversiones que asumen.

En el Artículo 1 de la presente se establece que el objetivo de las presentes Normas es establecer los principios, criterios generales y parámetros mínimos que las instituciones del sistema financiero deberán observar en el diseño, desarrollo y aplicación de su programa de gestión de riesgos de crédito e inversiones, el cual debe incluir desde la definición del mercado objetivo hasta la recuperación de los créditos, con el fin de mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito.

Cada institución del sistema financiero, según las características del mercado en el que opera y de los productos que ofrece asume dentro de su portafolio de créditos su propio perfil de riesgo; por lo que, cada institución debe desarrollar su propio esquema. Para ello, las instituciones del sistema financiero deberán contar con un programa de gestión de los riesgos citados, que asegure la calidad de su portafolio y además permita identificar, medir, monitorear y controlar o mitigar las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas estimadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio.

De igual forma, deberán evaluar permanentemente dichos riesgos, tanto en el momento de otorgar el crédito como a lo largo de la vigencia de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones y readecuaciones.

Asimismo en el artículo 5 se establece que las instituciones financieras deberán contar con una estructura organizativa que promueva la administración adecuada del riesgo de crédito. La organización debe definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución financiera que participen en el proceso de crédito y la administración del riesgo de crédito. Dicha estructura debe contemplar la separación de funciones entre las áreas de evaluación, de decisión de negocio, de toma de riesgos, y las de seguimiento y control. La delegación de autoridad debe estar claramente documentada; en esto es esencial, que la administración del riesgo de crédito sea una contraparte efectiva de las áreas tomadoras de riesgos.



## LEY DE LAVADO DE ACTIVOS

Un aspecto que es regulado por varias leyes es el uso indebido de los servicios financieros tanto para prevenir el delito de lavado de dinero y el contrabando; estas leyes son “Ley contra el delito de lavado de activos” y el “Código Tributario” además de los reglamentos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. A nivel internacional este delito está siendo prevenido y en el caso de los Estados Unidos han llegado a sancionar a varias instituciones que manejan relaciones con bancos de origen americano (Ley Patriótica de los Estados Unidos)<sup>13</sup>.

Los bancos hondureños están obligados según el artículo 73 de la ley del sistema financiero a contar con un manual interno y políticas escritas de conocimiento del cliente, considerando a esta como uno de los mejores esfuerzos para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en cada banco.

A la comisión como se le reconoce generalmente le corresponde entre otros (Art. 13 Ley de CNBS), inciso 1. Revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones fiscalizadas. Inciso 2. Dictar las normas que se requieren para el cumplimiento de los cometidos previstos en el numeral anterior los mismos que las normas prudenciales que deberán cumplir las instituciones supervisadas, para lo cual se basara en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

---

<sup>13</sup> La **Ley Patriótica**, denominada en inglés **USA PATRIOT Act**, es un texto legal estadounidense promulgado el 26 de octubre de 2001. Fue aprobada por una abrumadora mayoría tanto por la cámara de representantes como por el senado estadounidense después de los atentados del 11 de septiembre de 2001.

#### **IV. MARCO FILOSÓFICO**

## MARCO FILOSÓFICO

El marco filosófico que sustenta este trabajo de tesis se basa en las teorías que describen el comportamiento humano ante una situación de incertidumbre y los factores que involucran la toma de decisiones (riesgo-oportunidad).

### **El riesgo, incertidumbre y beneficio**

El concepto de incertidumbre tomado del trabajo del profesor Frank Knight (1885-1972) ayuda a la explicación. Cuando se presenta una situación en la cual existe, se conoce y se puede calcular probabilidades sobre un evento bajo una distribución de probabilidad (probabilidad objetiva), se presenta lo que se denomina riesgo; en cambio cuando no se puede calcular las probabilidades numéricas existe incertidumbre.

Sin embargo para ambos casos se concluye que el individuo siempre tendrá unas probabilidades subjetivas o personales, que están en función de sus expectativas racionales. Por lo tanto el problema de una economía en incertidumbre será el conocer la distribución de probabilidades de un hecho para que la incertidumbre se le convierta en riesgo. He aquí el problema principal, la economía financiera y la teoría pretenden, entre otras cosas, ayudar al individuo a tomar la mejor decisión cuando se presenta la incertidumbre, no cuando esta ya se haya resuelto.

Knight califica al empresario como aquella persona que asume el riesgo de contratar factores productivos para llevar adelante una empresa con la expectativa de obtener un beneficio. El hecho de adelantar el pago de las rentas a los proveedores de factores, en una situación de incerteza, es lo que le hace actuar con un riesgo, pues no sabe qué va a pasar. La expectativa de beneficio es consecuencia de un futuro no conocido, más el riesgo es lo que justifica el propio beneficio. Las cosas pueden salir bien o mal.

Knigh también señalan que la administración de riesgos pretende buscar los riesgos favorables u oportunidades, no solamente tratar de librarse de los riesgos que amenazan las fuentes de creación del valor y el potencial de la empresa. Cualquier procedimiento que intente librarse del riesgo completamente conducirá al menos a una decisión racional, que el no hacer nada. Los riesgos son importantes, pues todos los negocios hacen frente al riesgo de sus inicios, no son motivos para la acción sino restricciones en la acción.

Por lo tanto, la gerencia trata de controlar los riesgos lo más lejos posible para permitirle al negocio maximizar sus oportunidades. El desarrollo de una política del riesgo debe ser una iniciativa creativa, exponiendo las oportunidades para el crecimiento del valor y el manejo innovador del riesgo, no es una tarea que deprima, llene de ambigüedades, de advertencias y de pesimismo. La administración de riesgo empresarial entonces es manejar oportunidades y riesgos.

### **El concepto de aversión al riesgo**

Según Kenneth Joseph Arrow (1972), la aversión al riesgo es la desgana de una persona a aceptar una oferta con un cierto grado de riesgo antes que otra con algo de riesgo, pero menor. John Maynard Keynes (1883-1946) argumentó que "Es un error el pensar que uno limita sus propios riesgos diversificando mucho entre empresas de las cuales uno sabe poco y no se tiene ninguna razón particular para confiar. El conocimiento de uno y su experiencia son en definitiva limitados y raramente hay, en cualquier momento dado, más de dos o tres empresas en las cuales siento que puedo depositar una confianza completa".

Para Peter L. Bernstein (1919-2009), algunos de los problemas de interpretar conducta humana frente a riesgo tienen que ver con el problema de la gente que toma decisiones en base de gravámenes subjetivos de las probabilidades que pueden ser absolutamente diferentes de las probabilidades objetivas o verdaderas.

### **Actitud ante el riesgo (teoría de las perspectivas)**

Esta teoría desarrollada en 1979 por Daniel Kahneman y Amos Tversky<sup>14</sup> nos permite describir cómo las personas toman sus decisiones en situaciones donde tienen que decidir entre alternativas que involucran riesgo y la toma de decisiones. Partiendo de evidencia empírica, la teoría describe cómo los individuos evalúan las potenciales pérdidas y ganancias.

Daniel Kahneman establece que los individuos toman decisiones, en entornos de incertidumbre, que se apartan de los principios básicos de la probabilidad. A este tipo de decisiones lo denominaron atajos heurísticos. Una de las manifestaciones de los atajos heurísticos es la aversión a la pérdida. De este modo, un individuo prefiere no perder 100 dólares antes que ganar 100 dólares, lo cual supone una asimetría en la toma de decisiones.

---

<sup>14</sup> Premio Nobel de Economía, 1992

## V. MÉTODO EMPLEADO

## **MÉTODO EMPLEADO**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se utilizó para la recopilación de los datos fue documental y de campo, clasificada según la naturaleza y marco respectivamente, de dicha investigación.

En la investigación de documental se recopilaron datos secundarios siendo sus principales fuentes: biblioteca personal, periódicos locales, revistas especializadas e internet.

La recopilación y análisis de los datos secundarios permitió caracterizar la región de estudio, diseñar y desarrollar el marco teórico y el proceso a seguir en la investigación.

En la investigación de campo se recopilaron datos primarios y las fuentes de información fueron: Funcionarios de mandos intermedios y gerenciales que laboren en las áreas de Crédito y Riesgo de las Instituciones Bancarias de San Pedro Sula.

La metodología para la recopilación de la información utilizada en la investigación fue concluyente debido a que se definieron objetivos de investigación y se realizaron conclusiones sobre los mismos, en donde se conjugó el método explicativo y descriptivo utilizando fuentes de datos secundarios y se formuló un cuestionario.

El enfoque de investigación implementado fue cuantitativo, se realizó mediante el muestreo no probabilístico, aplicando cuestionarios a una muestra del universo establecido, es decir los Bancos del Sistema Financiero Hondureño.

Este universo para efectos de la presente investigación se definió en términos de:

- Elementos: Funcionarios de mandos intermedios y gerenciales que laboren en las áreas de Crédito y Riesgo de las Instituciones Financieras de San Pedro Sula.
- Unidad de muestreo: todo profesional que trabaje en una Institución Bancaria en San Pedro Sula y dispuesto a participar en la investigación.
- Alcance: Las Instituciones Bancarias de la ciudad de San Pedro Sula.
- Tiempo: la presente investigación se realizó en el periodo de noviembre de 2010 a febrero de 2011.

Para seleccionar las Instituciones Financieras objeto de investigación se tomó primeramente las cifras (en millones de Lempiras) de la cartera crediticia al 30 de septiembre de 2010 por cada Entidad Bancaria del Sistema Financiero según datos publicados por el Banco Central de Honduras descritos en el *Anexo 2: Posición del Sistema de Bancos Comerciales*, posteriormente se determinó el número de Instituciones Bancarias que presentan la mayor representatividad de todo el Sistema Financiero.

Una vez definido de donde obtendríamos la muestra, se seleccionaron siete Entidades Bancarias que constituyen el 41% de los 17 bancos constituidos en el país.

Así mismo, la Cartera de Créditos de la muestra seleccionada es por un valor de 100,878.78 (en millones de Lempiras), representando el 76% del 100% de la cartera de créditos del sistema bancario, que es de 132,142.60 (en millones de Lempiras), según datos publicados por el Banco Central de Honduras al 30 de septiembre de 2010.



## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada en siete Instituciones Bancarias de la ciudad de San Pedro Sula:

El proceso de crédito tiene su inicio con la recepción de la solicitud del Cliente que opta a un financiamiento, la totalidad de las Entidades Bancarias evaluadas cuentan con personas que verifican la veracidad de los datos descritos por el Cliente, por lo general en las Instituciones, al momento de recibir la solicitud de crédito proceden a elaborar un análisis cuantitativo y cualitativo de la operación planteada.

Por otra parte, el 57% de los encuestados mantienen un control de aquellas solicitudes de financiamiento, que se han rechazado por falsificación de documentos, datos y otras causas.

En cuanto al tema de control interno, El 57% de los encuestados manifestó que el Área de Auditoria Interna está ejecutando pruebas diarias a fin de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos, las normas y leyes relacionados con los activos crediticios.

El 100% de las personas encuestadas respondió que antes de efectuar un desembolso, se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Crédito.

En cuanto al tema de las operaciones crediticias, el 100% de los encuestados respondió que las conciliaciones contables son verificadas por un Supervisor. Un 86% de la muestra evaluada expresó que los expedientes de crédito están protegidos contra robos o extravíos en un área con acceso restringido; por otra parte, el 100% de los encuestados también consideró, que estas medidas de seguridad se mantienen para los documentos legales correspondientes a la formalización de los activos crediticios, tales como: escrituras de hipoteca, letras de cambio, pagarés, certificados de depósito y bonos de prenda.

Referente a la interrogante sobre la existencia de un manual de instrucciones para las operaciones de crédito, en el que se especifiquen los procesos a seguir desde la recepción de la solicitud hasta la cancelación del crédito, el 71% de la muestra encuestada respondió afirmativamente.

En lo que respecta al tema de capacitación, en la totalidad de las Instituciones Bancarias de la muestra seleccionada, se está informando y capacitando constantemente al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, tales como: políticas, procesos, proyectos, modificaciones o cambios de leyes, reglamentos y resoluciones que establezca la Alta Administración o los Entes Reguladores.

Sobre los eventos negativos que pueden ocurrir en el departamento de créditos relacionado con los procesos operativos, el 71% de los encuestados manifestaron que el evento de mayor importancia le corresponde a la existencia de expedientes incompletos, seguido del ingreso incorrecto de datos al sistema de préstamos con un 29%.

El 57% de los encuestados opinaron que en sus Entidades Bancarias disponen de un programa o software que ayuda a administrar el riesgo por fraude, capaz de identificar y generar alertas de riesgo para el posterior seguimiento y control, el 43% expresó no tener este tipo de software.

De la muestra evaluada, el 86% de las Instituciones Bancarias poseen manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del personal que labora en el departamento de créditos, el 14% expresó no tenerlo.

En la investigación, se cuestionó a los bancos, que departamento es el responsable de implementar controles para minimizar los riesgos operativos, los encuestados consideran que esta actividad debe recaer en tres áreas: Crédito y Riesgo, Auditoría Interna y la Unidad de Riesgos.

Derivado que la gestión del riesgo operativo en Honduras es nueva en lo que respecta a normativas emitidas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros CNBS, en este estudio se determinó que el 86% de los entrevistados tienen un conocimiento elemental del riesgo operacional y el 14% tienen un conocimiento avanzado sobre el tema. Por otra parte el 86% de los encuestados expresó conocer las implicaciones que conlleva el acuerdo de Basilea II en el contexto del riesgo operacional aplicable a las Entidades Bancarias.

El estudio también reveló que el 86% de los encuestados opinan que en la actualidad, las Instituciones Bancarias cuentan con responsables en las medidas de prevención del riesgo operativo.

El 57% de los entrevistados manifestó que el Área de Auditoría Interna tiene un grado de participación alto en lo relacionado con la supervisión del riesgo operativo; por otra parte el 43% respondió que la participación actual es muy baja.

Además se determinó que las herramientas más utilizadas en las Instituciones Financieras con relación a los riesgos son: los Indicadores de Riesgo con un 30%, los Mapas de Riesgo con un 25% y las Alertas con un 20%. Un dato relevante es el criterio que mantienen los encuestados al considerar que la información que se genera de estas herramientas de alertas e indicadores aplicadas para el riesgo operacional se presentan a la Gerencia General con los fines de control y no como gestión estratégica.

Según los datos obtenidos el 57% de los encuestados manifestaron que en su Institución se mantienen bases de pérdidas operacionales, no obstante es la herramienta de control de riesgo que menos utilizan.

Por otra parte la investigación reveló que el 43% de la muestra evaluada expresó que tienen previsto establecer un método de medición de riesgo avanzado, el 28% un implementar un método estándar y el 29% no se ha decidido.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este apartado se refiere específicamente a la relación o al contraste entre lo deseado de acuerdo a los fundamentos del Marco Teórico y lo encontrado en la investigación de campo realizada, dicho de otra manera, se presenta un análisis crítico entre el ser y el deber ser.

Siendo esto lo que permitió identificar, analizar y seleccionar la alternativa probable de solución al problema en estudio con una mayor efectividad.

Las Entidades Bancarias por la naturaleza de las operaciones que realizan, desde el momento en que se forman o constituyen traen riesgos que tienen que afrontar; considerando que éstas tienen que captar recursos económicos de terceros e invertirlos en préstamos o títulos valores para luego obtener en esta operación un diferencial, del cual al disminuirse los costos de operación, se constituye en la ganancia que obtiene la institución; dicha operación ya presenta riesgos, los cuales tienen que minimizarse y controlarse, motivo por el cual aplica mecanismos o políticas de gestión de riesgos para cumplir con sus metas u objetivos financieros.

El análisis de crédito se inicia una vez que se recibe la solicitud de financiamiento por parte del Cliente, por tanto, los procedimientos que por lo general aplican cada uno de los bancos hondureños, pueden variar de uno a otro, dependiendo de los productos o servicios que prestan en el mercado financiero, su estructura organizacional o su tamaño.

En tal sentido, las Instituciones Bancarias efectúan procesos de revisión muy minuciosos, de tal forma de no dejar por fuera aspectos importantes como ser: documentación legal y financiera del Cliente, comportamiento de pago interno aceptable, que la solicitud esté acorde al giro del negocio de la empresa, al destino, plazo y capacidad de pago del cliente y que la garantía existente se encuentre en iguales o mejores condiciones.

Entre los procesos de verificación aplicados, las solicitudes de financiamiento que se rechazan por falsificación de documentos, datos y otras causas; como medida de prevención y seguridad se ingresan a una base de datos con el objetivo de crear un historial que sirva como control de riesgos para la Institución.

La finalidad de las pruebas de cumplimiento que efectúan las auditorías internas en los Bancos del Sistema Financiero Hondureño, sirven para garantizar de manera razonable, que los procedimientos establecidos en el manual de créditos y las normativas legales correspondiente, están siendo aplicados en todo el proceso crediticio.

El cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas en el manual de créditos proporciona mayor seguridad en las operaciones crediticias, contribuyendo a minimizar los riesgos inherentes de este tipo de operaciones.

De acuerdo con la investigación el archivo de los expedientes está a cargo de un responsable, que se encarga de llevar un estricto control de los ingresos y salidas de éstos, el archivo debe facilitar su localización inmediata, lo cual redunde en el mejor aprovechamiento del tiempo de todas las personas que hacen uso de los mismos.

El lugar donde se custodian tanto los expedientes como los documentos legales, tiene que estar protegidos contra eventos que los pueden dañar o destruir, como los incendios e inundaciones, así también deben cuidarse contra robos; para evitar estos riesgos se considera conveniente guardarlos en un archivo de seguridad con claves de acceso, donde solo el encargado pueda ingresar al lugar a archivar o extraer dichos documentos.

Con la finalidad de mejorar la ejecución de las actividades en el proceso de créditos, los Bancos mantienen actualizados sus manuales de procedimientos que utilizan en los registros de las operaciones crediticias; así como capacitar constantemente a todo el personal sobre los cambios de procedimientos y regulaciones relacionados

con el área de créditos, en vista de la dinámica y evolución de los productos financieros que están ofreciendo las Entidades Bancarias en el mercado financiero nacional.

En la presente investigación, se determinó la existencia de eventos que no cumplen con lo establecido en el manual de créditos entre los cuales se destacan: la existencia de expedientes incompletos y el ingreso incorrecto de datos al sistema, en tal manera, ha llevado a que los bancos instalen una auditoría interna preventiva o delegaciones in situ, para verificar que se esté cumpliendo con las normas legales y manuales internos establecidos para el proceso crediticio, evitando así sanciones o multas innecesarias.

Ante estos desafíos, el área de informática debe estar acorde a los tipos de servicios y productos financieros que se estén ofreciendo al público en general, por lo cual debe enfocarse en validar los registros exactos, adecuados y oportunos de las operaciones que se realizan en el desarrollo de dichos productos.

Es por ello que en algunas entidades bancarias, han venido evolucionando en la implementación de software o programas de monitoreo que les permiten monitorear de manera satisfactoria, todas y cada una de las diferentes operaciones relacionadas al control, seguimiento y contabilización de los activos crediticios.

En el Marco Teórico se indica que en los acuerdos de Basilea se insta a las Entidades Bancarias a considerar en su estructura de organización, la gestión de riesgo operativo, en donde la Auditoría Interna debe supervisar y revisar que las funciones operativas que se realicen en la Entidad, cumplan con todos y cada uno de los procedimientos y medidas que la unidad de gestión de riesgos instale o establezca en las diversas operaciones que se ejecutan.



Tomando en cuenta que la administración de riesgos operacionales es reciente, la mayoría de las Entidades Bancarias no disponen de métodos y controles más sofisticados para este tipo de riesgos.

En tal sentido la investigación reveló, que 71% de los Bancos tienen previsto en su mayoría establecer en sus entidades los métodos estándar y avanzado para la gestión del riesgo operativo.

UDI-DEGT-UNVAT

## CONCLUSIONES

En esta apartado se presenta a manera de resumen, los puntos claves a los que finalmente se pudo llegar mediante este proceso de investigación:

El nivel de complejidad que han alcanzado las operaciones bancarias en la actualidad, así como la globalización de los servicios financieros ha traído consigo el incremento de los riesgos a que están expuestos los Bancos, entre estos riesgos se puede mencionar el riesgo operativo que se presenta en el desarrollo del proceso crediticio.

Por lo general, es la Auditoría Interna la responsable de informar a la Unidad de Riesgos de los resultados de las pruebas de cumplimiento realizadas en el área de créditos, indicándoles las fortalezas y debilidades que se han encontrado en la ejecución de las funciones y procesos operativos. Así también, Auditoría Interna conjuntamente con la Unidad de Riesgos, implantan medidas correctivas, controles, técnicas y procedimientos para mejorar los procesos y minimizar este tipo de riesgos.

En las Entidades Bancarias se presentan fallas o faltas en el proceso crediticio, tales como el incumplimiento a las Normas de Gestión de Riesgos de Crédito e Inversiones, debido a que los expedientes de crédito de los Clientes, no cuentan con toda la información requerida en esta normativa, así también se detectaron errores en el ingreso de datos en el sistema de informática que se utiliza para registrar las operaciones realizadas en la cartera de créditos.

La administración o gestión de riesgo operacional, es un proceso integral en el que también se implementan medidas de separación de funciones en todos los niveles, se establecen metodologías para la evaluación cualitativa y cuantitativa de este tipo de riesgo, se diseña un plan de capacitación para todo el personal y por último se crean canales de información que contribuyan a monitorear las actividades, den señales de alerta y proporcionen medidas correctivas y preventivas, así como mejorar y ampliar el alcance del control interno.

Es importante que las Entidades Bancarias dispongan de información generada a través de herramientas como ser: indicadores de riesgo, mapas de riesgo y sistemas de alerta, que permiten identificar y detectar los riesgos operacionales que les afectan, para poder medirlos e implementar los mecanismos de prevención necesaria a fin de mitigar los efectos negativos en la situación financiera del Banco.

Actualmente en nuestro país, la implementación de la administración del riesgo operativo en el Sistema Financiero, es reciente y aún está en proceso de desarrollo, cabe mencionar que la gestión de este riesgo, debe estar acorde a su tamaño, a su naturaleza, al tipo de productos financieros que ofrecen, al volumen de sus operaciones, a la tecnología que utilizan, a las leyes que los rigen y a cualquier otra actividad inherente a sus actividades bancarias.

Con respecto a la hipótesis planteada al inicio de la investigación donde se expresa la relación entre la variable independiente “Control Interno” y la dependiente “Finanzas”, una Entidad Bancaria que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener pérdidas operacionales que impacten en la situación financiera de la Entidad por lo que se confirma la hipótesis No. 1.

De igual forma se comprobó que la implementación de software y herramientas relacionadas con el riesgo, influyen de forma positiva en la identificación, monitoreo y control del riesgo operativo que conducen a establecer medidas de prevención en las Instituciones Bancarias, por lo que se confirma la hipótesis No. 2.

La capacitación constante del Personal Bancario en temas de riesgo operativo aumenta el conocimiento y las posibilidades de que ellos pueden implementar controles de prevención de riesgo en sus departamentos, dando como resultado, un incremento de la eficiencia operacional, por lo que se ratifica la hipótesis No. 3.

La participación del Área de Auditoría garantiza que los procedimientos establecidos en el manual de créditos y las normativas legales, están siendo aplicados en todo el proceso crediticio lo que representa una disminución del riesgo operativo, por lo tanto se ratifica la hipótesis No. 4.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Entidades Bancarias lo siguiente:

1. Cumplir con todos los requerimientos establecidos en los Acuerdos de Basilea en los cuales recomienda a la Entidades Bancarias, considerar en su estructura de organización la gestión de riesgo operativo.
2. Las Entidades Bancarias deben efectuar auto-evaluaciones de las actividades que se llevan a cabo en el proceso crediticio, con la finalidad de identificar los riesgos operativos que amenazan su situación financiera, administrativa y legal.
3. La Auditoría Interna de las Entidades Bancarias debe mantener evaluaciones preventivas, estableciendo procedimientos ágiles y oportunos en la supervisión de las operaciones que se efectúan en el proceso crediticio, que permitan detectar los riesgos operacionales y tomar las medidas correctivas y apropiadas.
4. Capacitar constantemente a todo el Personal, en lo referente a los cambios de procedimientos y regulaciones relacionados con el área de créditos, en vista de la dinámica y evolución de los productos financieros que están ofreciendo las Instituciones Bancarias.
5. Mantener reuniones periódicas en el Comité de Riesgo y la Alta Administración, en donde se evalué el estado de la cartera crediticia, con el fin de prevenir los riesgos que se pudieran presentar en los créditos, asimismo establecer mecanismos y medidas correctivas para el adecuado control de las operaciones y el buen funcionamiento del sistema de informática.
6. Considerar la implementación de software o Sistemas de Alerta para la identificación, detección, control y seguimiento del Riesgo Operativo.

## **ALTERNATIVAS PROBABLES DE SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO E INVESTIGADO**

A continuación se presentan tres alternativas de solución al problema planteado en esta investigación:

1. Creación de un Reglamento para la gestión del Riesgo Operativo enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria.
2. Creación de políticas internas en cada Institución Bancaria para la regulación del Riesgo Operativo aplicable a la cartera crediticia.
3. Fortalecimiento de las Unidades de Riesgo, a través de la Contratación de Consultores o Especialistas en Riesgo Operativo que realicen un diagnostico Profesional en las Entidades Bancarias.

## ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS PROBABLES DE SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO E INVESTIGADO

El propósito principal de este análisis es determinar la alternativa viable que dé respuesta al problema planteado y a los hallazgos realizados en la investigación, asignando factores cuantitativos y una serie de variables que se consideran relevantes para llevar a cabo el proyecto, lo que conduce una comparación cualitativa.

Para realizar la comparación de las alternativas, se tomó como fundamento los preceptos establecidos en los Acuerdos de Basilea y la aplicación de una normativa adecuada al Sistema Financiero del país.

Como se puede apreciar en el cuadro de análisis de alternativa en el *anexo No. 5 Análisis comparativo de las Alternativas*, se analizaron los aspectos siguientes:

- **Viabilidad**, es la condición que hará posible el funcionamiento satisfactorio y en condiciones de seguridad de cada una de las alternativas, atendiendo a los propósitos que se esperan lograr en la puesta en marcha de cada una de las mismas, verificando diversos factores como operatividad, mecanismos de control, etc., si tiene probabilidad de ser ejecutado.
- **Impacto**, es el conjunto de consecuencias que provocaría al llevarse a cabo cualquiera de las alternativas propuestas y que afectaría positiva o negativamente a la población estudiada en la presente investigación que es los empleados de las Instituciones Bancarias de San Pedro Sula.
- **Pertinencia**, el momento propicio para desarrollar la alternativa.
- **Congruencia**, es la relación lógica, coherente y conveniente entre las alternativas y el problema que se planteó.

## **1. Creación de un Reglamento para la Gestión del Riesgo Operativo enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria.**

### **Ventajas**

- Se establecerán principios, criterios generales y parámetros mínimos que las Instituciones deberán observar en el diseño, desarrollo de su programa de gestión de riesgo operativo.
- Cada Institución del Sistema Financiero, según sus características de mercado en el que opera y de los productos que ofrece asume dentro de su portafolio de créditos su propio perfil del riesgo, por lo que, cada institución debe desarrollar su propio esquema.
- Se establecería una evaluación constante de los riesgos y respectivo seguimiento.
- Se tendría personal capacitado en el tema de riesgo operativo lo que contribuiría en el desarrollo constante de controles en los procesos operativos.

### **Desventajas**

- De no contar con un diagnóstico de Riesgo Operativo en el Sistema Bancario, existiría la limitante de que algunos Acuerdos de Basilea no apliquen en los Bancos Nacionales.
- Las Instituciones deberán someterse a compra de programas tecnológicos con el fin de medir este tipo de riesgo.
- Modificación de los procesos operativos y su adaptación de acorde con lo establecido por la Normativa que se emitirá.

## **Análisis Cualitativo**

Tomando en cuenta que la gestión del riesgo operativa es nueva, en nuestro país no existe una normativa que regule este tipo de riesgo, es importante considerar que la gestión de este riesgo, debe estar acorde a su tamaño, a su naturaleza, al tipo de productos financieros que ofrecen, al volumen de sus operaciones, a la tecnología que utilizan, a las políticas internas que los rigen, y a cualquier otra actividad inherente a sus actividades bancarias.

### **2. Creación de políticas internas en cada Entidad Bancaria para la regulación el Riesgo Operativo.**

#### **Ventajas**

- Creación de políticas y controles a corto plazo basados en su propia operatividad.
- Se establecerían evaluaciones constantes del riesgo operativo.
- Creación de Unidades de Riesgo, orientadas a los procesos operativos.
- Monitoreo de la cartera de créditos.
- Se tendría personal capacitado en el tema de riesgo operativo lo que contribuiría al desarrollo constante de controles en los procesos operativos.

#### **Desventajas**

- Las políticas emitidas podrían no cumplir con las Normas Internacionales.
- Estas políticas internas tendrían un carácter temporal o parcial.
- No se garantiza una medición especializada del riesgo operativo.
- Las herramientas implementadas solo se utilizarían para controles operativos.



## **Análisis Cualitativo**

En la actualidad, los bancos están implementando en su estructura organizativa un Departamento de Gestión de Riesgos que facilitaría el desarrollo y el establecimiento a corto plazo de políticas, manuales y controles internos que le permitan identificar, clasificar, medir, controlar y minimizar el riesgo operativo.

### **3. Fortalecimiento de las Unidades de Riesgo, a través de la Contratación de Consultores o Especialistas en Riesgo Operativo que realicen un diagnostico Profesional en las Entidades Bancarias.**

#### **Ventajas**

- Se tendría acceso a variedad de capacitadores con experiencia bancaria.
- Se realizaría un diagnostico especializada del riesgo operativo.
- Se tendría personal capacitado en el tema de riesgo operativo.
- Se evaluarían los controles actuales y se implementarían mejoras a los mismos.
- Implementación de herramientas de gestión de riesgo operativo.
- Generación de políticas basadas en las Normas Internacionales.

#### **Desventajas**

- Los Modelos de medición de riesgo operativo podrían contrastar con la situación real de la empresa.
- Los costos por Consultoría son relativamente altos.
- El tiempo para emitir una política seria muy largo.

## **Análisis Cualitativo**

La Unidad de Gestión de Riesgos de Créditos y Operacional, tendrá la función de promover que la actividad crediticia en la entidad, se desarrolle de manera adecuada y eficiente, conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la normatividad aplicable y, evaluar el adecuado y oportuno cumplimiento de las mismas, en las distintas etapas del proceso crediticio contempladas en el manual y demás normativa aplicable, por parte de los funcionarios involucrados y de las áreas participantes e informar constantemente al Consejo de Administración.

## SELECCIÓN DE LA POSIBLE ALTERNATIVA DE SOLUCION

De las tres alternativas de solución a la problemática planteada, se recomienda la alternativa No. 1 **Creación de un Reglamento para la Gestión del Riesgo Operativo enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria**, la cual se desarrolla a continuación como propuesta.

**PROPUESTA: CREACIÓN DE UN REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO ENMARCADO EN LOS ACUERDOS DE BASILEA SOBRE SUPERVISIÓN BANCARIA.**

## **PROPUESTA:**

### **Creación de un Reglamento para la Gestión del Riesgo Operativo enmarcado en los Acuerdos de Basilea sobre Supervisión Bancaria.**

El presente Reglamento contendrá:

- Capítulo I, Consideraciones Generales
  - a) Objetivo
  - b) Alcance
  - c) Ámbito de Aplicación
- Capítulo II, Definiciones
- Capítulo III, Responsabilidad en la Administración del Riesgo Operacional
- Capítulo IV, Lineamientos para el establecimiento de políticas y procedimientos
- Capítulo V, Factores de Riesgo
- Capítulo VI, Procesos Internos
- Capítulo VII, Personas
- Capítulo VIII, Eventos Externos
- Capítulo IX, Unidad de Riesgos Operativos
- Capítulo X, Requerimiento de Capital por Riesgo Operacional
- Capítulo XI, Disposiciones Generales

**INSTITUCIONES SISTEMA FINANCIERO,  
INSTITUCIONES DE SEGUROS,  
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERO (OPDF),  
SOCIEDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.**

Toda la República

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con las facultades reglamentarias concedidas a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, respecto a las instituciones del sistema financiero y demás instituciones supervisadas, ésta emitirá las normas prudenciales que deberán cumplir las mismas, basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con lo establecido en los artículos 27 y 30 de la Ley del Sistema Financiero, la administración de las Instituciones del Sistema Financiero estará a cargo de un Consejo de Administración o Junta Directiva, el cual sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales que le sean aplicables tendrá entre otras la responsabilidad de velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de los riesgos inherentes al negocio; así como, cumplir y hacer que se cumplan las disposiciones de las Leyes, reglamentos, instructivos, normas internas aplicables.

**CONSIDERANDO:** Que es necesario impulsar la cultura de la administración de riesgos en las instituciones financieras, estableciendo mediante estas Normas los lineamientos mínimos que deben ser implementados para llevar a cabo la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación del riesgo operativo que asumen.

**CONSIDERANDO:** Que es responsabilidad de la Junta Directiva o Consejo de Administración de las instituciones financieras la definición de estrategias, políticas y procedimientos para cautelar los riesgos inherentes al negocio de intermediación financiera.

**CONSIDERANDO:** Que es objetivo de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros fomentar que las instituciones del Sistema Financiero, cuenten con una Gestión de Riesgo Operativo adecuada al tamaño de su negocio y a la complejidad de sus operaciones y servicios.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los artículos 27, 30, numeral 4), 72 y 73, numerales 3), 4) y 6) de la Ley del Sistema Financiero; 6 y 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; en sesión del 22 de abril de 2008.

## **REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

### **CAPITULO I**

#### **CONSIDERACIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objetivo.** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios y lineamientos generales que deberán aplicar las entidades de intermediación financiera para realizar una adecuada administración del riesgo operacional.

Cada institución del sistema financiero, según las características del mercado en el que opera y de los productos que ofrece asume dentro de su portafolio de créditos su propio perfil de riesgo; por lo que, cada institución debe desarrollar su propio esquema.

Para ello, las instituciones del sistema financiero deberán contar con un programa de gestión de los riesgos citados, que asegure la calidad de su portafolio y además permita identificar, medir, monitorear y controlar o mitigar las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas estimadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio.

**Artículo 2.- Alcance.** El alcance de este Reglamento comprende las políticas y procedimientos mínimos que deberán implementar las entidades de intermediación

financiera para identificar, medir, evaluar, monitorear y controlar el riesgo operacional a que están expuestas.

**Artículo 3.- Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones del presente reglamento son aplicables a:

- a) Los bancos públicos y privados;
- b) Las sociedades financieras; y,
- c) Cualquier otra institución que se dedique en forma habitual y sistemática a las actividades indicadas en la Ley del Sistema Financiero, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

## CAPITULO II

### DEFINICIONES

**Artículo 4.-** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, los términos y expresiones que se indican a continuación, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

**Administración de riesgos:** Es el procedimiento mediante el cual las entidades de intermediación financiera identifican, miden, evalúan, monitorean y controlan los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de conocer el grado de exposición a que están expuestas en el desarrollo de sus operaciones y definir los mecanismos de cobertura para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

**Alta gerencia:** La integran el presidente y los vicepresidentes, gerentes generales o cargos afines, responsables de ejecutar las disposiciones del Consejo de Directores, quienes toman decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada entidad.

**Arquitectura de la información:** Se refiere al diseño de un sistema automatizado de información y sus componentes individuales. El diseño comprende la estructura



lógica y física, incluyendo el entorno operativo, así como también la organización de los datos. Los componentes individuales están referidos a las redes de comunicación, hardware y software, los cuales incluyen sistemas operativos y programas de comunicación.

**Autenticación:** Es el acto de asegurar la identidad de un usuario para tener acceso a la información computarizada.

**COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Treadway Comission):** Es un marco general para la evaluación del control interno basado en la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confianza en los sistemas de reportes financieros y la adherencia con las leyes y regulaciones existentes.

**Encriptación:** Es el proceso mediante el cual la información o archivos son alterados en forma matemática, con el objetivo de evitar que alguien no autorizado al verlos o copiarlos pueda interpretarlos, por lo que se utiliza una llave.

**Eventos de pérdidas:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas a las entidades por riesgo operacional.

**Factores de riesgo:** Se entiende por factores de riesgos las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operacional a nivel de la actividad o líneas de negocios.

**Información crítica:** Es la información considerada esencial para la continuidad del negocio y para la adecuada toma de decisiones.

**Riesgo:** Es la posibilidad de que se produzca un hecho que genere pérdidas que afecte los resultados y/o el patrimonio y la solvencia de las entidades de intermediación financiera.

**Riesgo inherente:** Es el riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es el riesgo propio de cada actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

**Riesgo legal:** Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento o la condición de una entidad de intermediación financiera, derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones. El riesgo legal surge también de incumplimientos de las leyes y/o normas aplicables.

**Riesgo operacional:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la falta de adecuación o a fallos de los procesos internos, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

**Seguridad de la información:** Son los mecanismos establecidos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los recursos relacionados con ella.

## CAPITULO III

### RESPONSABILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

**Artículo 5.-** Las entidades de intermediación financiera deben contar con adecuados sistemas de control de riesgo operacional y establecimiento claro y por escrito de sus políticas y procedimientos administrativos.

**Artículo 6.-** El Consejo de Directores o de Administración de la entidad de intermediación financiera (en lo adelante el Consejo), será responsable de aprobar las políticas y procedimientos idóneos que le permita una adecuada administración del riesgo operacional a que está expuesta dicha entidad, y de velar por su cumplimiento y la Alta Gerencia responsable de su aplicación.

Para su establecimiento deberá considerarse la complejidad y volumen de las operaciones que ésta realiza, asegurándose que la alta gerencia implemente las medidas necesarias para monitorear y controlar estos riesgos.

**Artículo 7.-** Las entidades de intermediación financiera deberán contar con una Unidad o personal responsable de la Administración del Riesgo operacional que puede estar integrado en el Departamento o Unidad de Riesgo que a nivel del banco o Grupo Financiero exista, con funciones bien definidas, asegurándose de que exista la adecuada separación de funciones en los elementos esenciales del proceso de administración del riesgo y la suficiente independencia para evitar potenciales conflictos de interés en la toma de decisiones.

**Artículo 8.-** El personal asignado para la Administración de Riesgo Operacional será responsable de identificar, analizar, evaluar y monitorear la exposición a riesgos provenientes de los procesos internos, las personas, los eventos externos y la tecnología de información, así como, analizar las políticas y procedimientos de tecnología de información, especialmente aquellas relacionadas con la seguridad de la información y proponer los cambios cuando amerite. También, tendrá la responsabilidad de vigilar y asegurar que las áreas de negocios estén ejecutando correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración de dichos riesgos.

**Artículo 9.-** La Unidad de Auditoría Interna deberá verificar que la entidad mide y controla adecuadamente los riesgos operativos, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos por el Consejo.

## **CAPITULO IV**

### **LINEAMIENTOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**Artículo 10.-** Las entidades de intermediación financiera diseñarán un proceso de administración del riesgo que le permita identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones al riesgo operacional en el desarrollo de sus negocios y

operaciones. Cada entidad deberá establecer de manera formal su propio enfoque y procedimiento para la gestión del riesgo operacional, considerando su objeto social, tamaño, naturaleza y complejidad de sus operaciones entre otras características. La implementación del sistema de gestión del riesgo operacional deberá considerar todas las etapas de gestión de riesgo, incluyendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control. Las entidades de intermediación financiera deberán agrupar sus procesos por líneas de negocio, de acuerdo con el procedimiento que hayan establecido de manera formal.

**Artículo 11.-** Las entidades de intermediación financiera antes de introducir o emprender productos, actividades, procesos y sistemas nuevos, deberán asegurarse que el riesgo operativo inherente a los mismos esté sujeto a procedimientos adecuados de evaluación.

**Artículo 12.-** Las entidades de intermediación financiera deberán identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operacional agrupados por tipo y fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos, tales como:

- a) Fraude interno;
- b) Fraude externo;
- c) Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo;
- d) Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio;
- e) Daños a los activos físicos;
- f) Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información; y,
- g) Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

**Artículo 13.-** Una vez identificados los eventos de riesgo operacional y las fallas o insuficiencias en relación con los factores de este riesgo y su incidencia para la entidad, el Consejo de Directores y la Alta Gerencia podrán decidir si el riesgo se debe asumir, compartir, evitar o transferir, reduciendo sus consecuencias y efectos.

La identificación de los eventos de riesgo operacional permitirá al Consejo de Directores y a la Alta Gerencia de la entidad contar con una visión clara de la importancia relativa de los diferentes tipos de exposiciones al riesgo operacional y su prioridad, con el objeto de alertarlos en la toma de decisiones y acciones, como son, entre otras:

- a) Revisar estrategias y políticas;
- b) Actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos;
- c) Implantar o modificar límites de riesgo;
- d) Constituir, incrementar o modificar controles;
- e) Implantar planes de contingencias y de continuidad del negocio;
- f) Revisar términos de pólizas de seguro contratadas; y,
- g) Contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.

**Artículo 14.-** Las entidades de intermediación financiera deberán conformar una base de datos centralizada, suficiente y de calidad, que permita registrar, ordenar, clasificar y disponer de información sobre los eventos y factores de riesgo operacional; fallas o insuficiencias; clasificados por línea de negocio, determinando la frecuencia con que se repite cada evento y el efecto cuantitativo de pérdida producida, así como cualquier otra información que se considere necesaria y oportuna, para que a futuro puedan estimar las pérdidas esperadas e inesperadas atribuibles a este riesgo.

**Artículo 15.-** Cada entidad debe contar con la tecnología de información (TI) que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna, segura y confiable; mitigar las interrupciones del negocio y lograr que la información, inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.

**Artículo 16.-** El proceso de evaluación de riesgo debe conducir a una buena selección de tecnología y control de su implementación, e incorporar las

evaluaciones específicas para las responsabilidades funcionales, tales como: seguridad, continuidad de negocio, gestión de suplidores, entre otras. Asimismo, deben evaluar las deficiencias de hardware, software, sistemas, aplicaciones y redes, errores de procesamiento u operativos, fallas en procedimientos, capacidades inadecuadas, vulnerabilidad en las redes, controles instalados, seguridad ante ataques intencionales o incidentes de irrupción y acciones fraudulentas, así como defectos en la recuperación de información.

**Artículo 17.-** Las entidades de intermediación financiera deben implementar planes de contingencia y de continuidad, a fin de garantizar su capacidad para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción severa del negocio.

**Artículo 18.-** Las entidades de intermediación financiera que dependan de un mismo controlador o conformen un Grupo Financiero podrán contar con una Unidad de Riesgo que incluya el riesgo operacional a nivel individual y global y deberán adoptar políticas y procedimientos tanto a nivel individual, como a nivel consolidado de sus filiales.

## **CAPITULO V**

### **FACTORES DE RIESGO**

**Artículo 19.-** Los factores de riesgo operacional a los que mayormente se ven expuestas las entidades son: procesos internos, personas, eventos externos y tecnología de información. Es por tanto determinante para un efectivo control de dichos factores, que las entidades cuenten con una definición apropiada de cada uno de estos, para lo cual deberán observar los criterios que se desarrollan en los siguientes capítulos.

## **CAPITULO VI**

### **PROCESOS INTERNOS**

**Artículo 20.-** La administración de los riesgos asociados a los procesos internos que se implemente en las entidades, deberá definirse de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, de manera que permita minimizar la posibilidad de pérdidas

financieras relacionadas al diseño inapropiado de los procesos críticos, o a políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes. El mismo deberá considerar los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y costos planeados, entre otros.

**Artículo 21.-** Las entidades de intermediación financiera deberán contar con políticas escritas relativas al diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos. Dichas políticas se referirán, por lo menos, a los aspectos siguientes:

- a) Diseño de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos;
- b) Descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles;
- c) Identificación de las personas responsables de ejecutar los procesos para su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos, garantizando que las metas globales del proceso se cumplan; definir los límites y alcance; mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para asegurar que se satisfagan y conozcan sus expectativas, entre otros.
- d) Difusión y comunicación de los procesos; y,
- e) Actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación.

**Artículo 22.-** Las entidades deberán tener una adecuada separación de funciones que eviten incompatibilidades, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operacional.

**Artículo 23.-** Las entidades deberán mantener inventarios actualizados de los procesos en funcionamiento, los cuales contarán como mínimo con la información siguiente: tipo de proceso, nombre del proceso, responsable, productos y servicios que genera el proceso, clientes internos y externos, fecha de aprobación, fecha de actualización, además deberá indicar si se trata de un proceso crítico.

## CAPITULO VII

### PERSONAS

**Artículo 24.-** Las entidades deberán definir formalmente políticas, procesos y procedimientos que aseguren una adecuada planificación y administración del capital humano, los cuales considerarán los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal al servicio de la entidad. Asimismo, las normas internas deberán identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al personal, de tal modo que se minimice la posibilidad de pérdidas financieras originadas por: una inadecuada capacitación del personal, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero y similares.

**Artículo 25.-** Las entidades deberán evaluar su organización con el objeto de determinar si se han definido las necesidades de recursos humanos con las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto, considerando no sólo experiencia profesional, formación académica, sino también los valores, actitudes y habilidades personales que puedan servir como criterio para garantizar la excelencia institucional.

**Artículo 26.-** Las entidades mantendrán información actualizada de los recursos humanos, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades. Dicha información deberá referirse al personal existente en la entidad; a la formación académica y experiencia; a la forma y fechas de selección, reclutamiento y contratación; información histórica sobre los eventos de capacitación en los que han participado; cargos que han desempeñado en la entidad; resultados de evaluaciones realizadas; fechas y causas de separación del personal que se ha desvinculado; y, otra información que se considere pertinente.

**Artículo 27.-** Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el Riesgo Operativo dirigidos a todas las áreas y funcionarios. Tales programas deben, cuando menos cumplir con las siguientes condiciones:



- a. Periodicidad anual.
- b. Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.
- c. Ser impartidos a los terceros, cuando exista una relación contractual con éstos.
- d. Ser constantemente revisados y actualizados.
- e. Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

## **CAPITULO VIII**

### **EVENTOS EXTERNOS**

**Artículo 28.-** La administración del riesgo operacional también debe considerar la posibilidad de pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de eventos ajenos al control de la entidad, que pudiesen alterar el desarrollo de sus operaciones y tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y otros actos delictivos, así como las fallas en servicios provistos por terceros.

## **CAPITULO IX**

### **UNIDAD DE RIESGO OPERATIVO**

**Artículo 29.-** La Unidad de Riesgo Operativo debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a. Tener conocimiento en materia de administración de riesgo operativo.
- b. Ser organizacionalmente de alto nivel y tener capacidad decisoria.
- c. No tener dependencia de los órganos de control, ni de las áreas de operaciones o de tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés.
- d. Tener los recursos suficientes según el tamaño de la entidad.

**Artículo 30.-** La Unidad de Riesgo Operativo tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- a. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente su riesgo operativo, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en esta norma.
- b. Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operativo de la entidad.
- c. Administrar el registro de eventos de riesgo operativo.
- d. Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de riesgo operativo.
- e. Evaluar el impacto de las medidas de control potenciales para cada uno de los eventos de riesgo identificados y medidos.
- f. Establecer y monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad, e informarlo al órgano correspondiente, en los términos de la presente Circular.
- g. Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el riesgo operativo y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- h. Desarrollar los modelos de medición del riesgo operativo.
- i. Desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el riesgo operativo.
- j. Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- k. Reportar semestralmente al Representante Legal la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos de la presente Circular.

## **CAPITULO X**

### **REQUERIMIENTO DE CAPITAL POR RIESGO OPERACIONAL**

**Artículo 31.-** Como una forma de ir depurando el proceso para la determinación del requerimiento de capital por riesgo operacional, las entidades de intermediación financiera deberán utilizar el Método Estándar establecido en Basilea II. A tal fin, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en un plazo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación del presente Reglamento,

deberá elaborar un instructivo a fin de establecer las informaciones que las entidades deberán remitir a este Organismo, así como el formato, periodicidad y el medio en que serán remitidas para cuantificar la exposición del Riesgo Operacional.

**Artículo 32.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, al término de veinticuatro (24) meses contado a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, y luego de evaluar las informaciones remitidas por las entidades, podrá proponer a la Junta Monetaria el requerimiento de capital obligatorio por concepto de riesgo operacional, conforme a las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

Párrafo I: Establecido el requerimiento de capital, las entidades deberán remitir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros los resultados de la medición del riesgo operacional a que están expuestas, conforme a la metodología que se establezca.

Párrafo II: Las entidades de intermediación financiera deberán divulgar información correspondiente a la gestión del riesgo operacional según le sea requerida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, de forma que los usuarios puedan determinar si la entidad identifica, evalúa, monitorea y controla / mitiga efectivamente este riesgo.

**Artículo 33.-** La Comisión Nacional de Bancos remitirá mensualmente al Banco Central un reporte sobre los resultados de la medición del riesgo operacional, así como cualquier otra información relativa al presente Reglamento que sea de interés para el Banco Central.

## CAPITULO X

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 34.- Transparencia.** Las instituciones financieras deberán revelar en su Memoria Anual, una descripción general de las principales características de la gestión del riesgo de operativo.

**Artículo 35.- Plazo y Plan de Adecuación.** Las instituciones financieras sujetas a estas Normas, deberán presentar a la Comisión para su autorización un plan de adecuación para ajustarse a las presentes Normas, aprobado por la Junta Directiva y/o Consejo de Administración, el cual deberá ejecutarse a más tardar al 30 de septiembre de 2012.

Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de marzo de 2012, de acuerdo al formato que emitirá posteriormente la Comisión, adicionalmente se deberá incluir un diagnóstico preliminar de la situación existente en la institución y las acciones previstas para la total adecuación.

La Comisión, emitirá la Resolución de autorización correspondiente dentro de los treinta (30) días siguientes, de haber recibido la solicitud de autorización del plan de adecuación.

En caso de no requerir plan de adecuación, presentar constancia firmada por el Presidente de la Junta Directiva o Consejo de Administración, del cumplimiento de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, la cual deberá ser remitida dentro de los treinta (30) días posteriores a la entrada en vigencia de la misma.

**Artículo 36.- Medidas Adicionales.** Cuando las instituciones del sistema financiero presenten debilidades en la gestión del riesgo operativo, la Comisión podrá disponer la adopción de medidas adicionales a las previstas en estas Normas, con el propósito de atenuar la exposición a los riesgos que enfrentan las instituciones.

En particular, la Comisión podrá requerir la constitución de provisiones genéricas adicionales o capital adicional, en caso de identificar deficiencias en la gestión del riesgo operativo.

**Artículo 37.- Sanciones.** En caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, la Comisión aplicará las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero o en el Reglamento de Sanciones que esta emita.

**Artículo 38.- Otras Disposiciones.** A partir del 1 de noviembre de 2012, las instituciones financieras, iniciarán la conformación de una base de datos histórica que contenga los elementos suficientes para la administración del riesgo operativo.

**Artículo 39.- Vigencia.**

1. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del 1 de abril de 2012.
2. Lo no contemplado en las presentes Normas, será resuelto por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Publicar las presentes Normas en el diario oficial La Gaceta.

Con el fin de brindar un diagnóstico de la situación actual de cada Entidad Bancaria en lo que respecta a la gestión del riesgo operativo en la cartera crediticia, que permita identificar los factores de riesgo que pudieran incidir en el proceso crediticio, se propone el siguiente cuestionario de evaluación:

**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA**

**Análisis de Préstamo**

1. ¿Existe un responsable en revisar la veracidad de los datos consignados en la solicitud del cliente?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

2. ¿Se verifica que los títulos de propiedad u otros documentos de los clientes individuales o de las empresas que constituyen garantías del financiamiento, sean copia real de los documentos originales?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

3. ¿Existe control de las solicitudes que son denegadas por haber presentado información falsa?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

4. ¿Se realiza una investigación de crédito para todas las solicitudes de préstamos?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

5. ¿Se documenta la obtención del historial de crédito y el análisis de la capacidad de pago y evaluación de las garantías y/o codeudores?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

6. ¿Se documenta la evaluación de las garantías y/o codeudores?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

### **Autorización de préstamos**

7. ¿Se lleva un control computarizado de los préstamos que fueron debidamente autorizados por las personas responsables, según el monto aprobado?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

### **Documentación Legal**

8. ¿Se tiene a la vista los documentos de identificación de los deudores al momento de firmar los documentos (escritura o pagaré) del financiamiento otorgado?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

9. ¿Se revisan los datos de los documentos (escritura o pagaré) con los documentos originales de identificación del prestatario?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

10. ¿Existen claves individuales para la(s) persona (s) que efectúan los desembolsos en el sistema de préstamos, en el acreditamiento y debitamiento a cuentas de ahorro y/o monetarios?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

11. ¿Existe un control de las claves que poseen la (s) persona (s) que efectúan los desembolsos en el sistema de préstamos, el acreditamiento y debitamiento a cuentas de ahorro y/o monetarios?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

12. Antes de efectuar el desembolso, ¿se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Autorización del Financiamiento?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

13. ¿Se revisan los documentos que sirven de soporte para la póliza contable originada por el acreditamiento a cuenta o el cheque que se emite para efectuar el desembolso?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

14. ¿Se supervisa a la persona que realiza los desembolsos del financiamiento?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

15. ¿La persona que opera el desembolso, es la misma que lo contabiliza?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

16. ¿Auditoria Interna revisa a diario todas las transacciones operadas en el sistema de cuentas de depósitos monetarios, ahorros o emisión de cheques de caja, contra las partidas contables correspondientes a los desembolsos efectuados?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

### **Cobro de Prestamos**

17. ¿Los avisos de cobro son preparados y enviados por personal independiente a las funciones de aprobación, desembolso y registro de las transacciones de los préstamos?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

18. ¿El ingreso de intereses devengados correspondientes a préstamos, es registrado en el sistema de préstamos y contabilizado, por un empleado que no maneja efectivo o emite los cheques de caja del Banco?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_



**Generales**

19. ¿Hay segregación de tareas entre las funciones siguientes?

- a) Aprobación de préstamos: ¿La persona que aprueba el préstamo es la misma que lo desembolsa?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

- b) Desembolso de préstamos: ¿La persona que analiza el financiamiento es la misma que efectúa el desembolso?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

- c) Control de los pagarés o testimonios de los préstamos: ¿La persona que efectúa el desembolso es la misma persona que custodia los títulos valores?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

- d) Registro de las transacciones de los préstamos: ¿La persona que efectúa la contabilización de los ingresos es la misma que elabora los recibos y recibe el ingreso físico?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

- e) Conciliación entre las cuentas del mayor general y los registros auxiliares de préstamos: ¿Es la misma persona que efectúa los desembolsos o que cobra los préstamos?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

20. ¿La información relacionada a préstamos nuevos (como el tipo, cantidad, tasa de interés, fecha de vencimiento, términos y colateral) es registrada en el sistema de información al momento de que se efectúa el desembolso?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

21. ¿Se evalúan periódicamente, los procedimientos que se aplican en los registros contables y de computación correspondientes a las amortizaciones y al cobro de intereses y otro gasto de los préstamos otorgados?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

22. ¿Existen registros auxiliares (balances, estados de cuenta del deudor), en el sistema de préstamos que se concilian con las cuentas contables correspondientes para cada caso específico?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

23. ¿Las diferencias, si hubiere alguna, entre los auxiliares y los registros contables son investigadas y corregidas rápidamente (dentro del mismo mes en que se originaron)?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

24. ¿Las conciliaciones de los registros contables correspondientes a las operaciones crediticias, son verificadas por algún supervisor?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

25. ¿Está restringido el acceso a las áreas siguientes?

a) Archivo de expedientes de préstamos.

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

b) Archivo de pagarés, testimonios y certificados de depósitos que son garantía de los préstamos

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

c) Archivo de pólizas contables relacionadas a los préstamos (incluyendo los archivos electrónicos).

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

26. ¿Los pagarés, testimonios de escrituras de préstamos y certificados de depósitos, son almacenados en compartimientos a prueba de incendios?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

27. ¿Los colaterales que son instrumentos negociables (como los certificados de depósito) son mantenidos bajo un control dual (es decir el encargado de depósitos tiene conocimiento del valor del préstamo que se está garantizando con el depósito y que por lo tanto tiene límite para efectuar retiros o cancelar la inversión)?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

28. ¿Los pagarés, testimonios, certificados de depósito cancelados y las cartas de pago, se entregan al cliente después de que se haya verificado el pago total de la deuda que respaldan tales documentos?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

29. ¿Existe manual de instrucciones para las operaciones de créditos (desde la recepción de la solicitud hasta la cancelación del préstamo)?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

30. ¿Todo el personal de créditos es capacitado y actualizado, periódicamente para la realización década una de las tareas que tienen a su cargo?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

31. ¿Cada cuánto tiempo?

Cada 3 meses 

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Cada 6 meses 

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Cada 3 meses 

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. ¿Se informa al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, tales como políticas, procesos, proyectos, modificaciones y cambios de leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Monetaria?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

33. A continuación se describen una serie de eventos que ocurren o pueden ocurrir en el departamento de créditos, de los cuales por favor, marque la que se considere de mayor importancia o que hayan experimentado en su entidad:

**FRAUDES**

Fraudes en Solicitudes

Robo de Base de Datos

Duplicidad en Cobros

Desembolsos de Prestamos No Autorizados

**FRAUDES**

Incumplimiento de Normas

Mal Ingreso de Datos al Sistema

Errores Contables

Expedientes Incompletos

Falta de Registro de las Garantías

**OTROS EVENTOS**

Interrupción por Tiempo Prolongado que Afecte el Servicio

Desastres Naturales

Interrupciones Intencionales

34. ¿Están los programas y procesos de computación documentados?

SI

NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

35. ¿Qué método existe para prevenir pérdidas por fraudes en el departamento de créditos?

SI

NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

36. ¿Dispone de un programa (software) que ayude a administrar el riesgo por fraude?

SI

NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

37. ¿Poseen manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del personal que labora en el departamento de créditos?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

38. ¿En cuánto a los controles existentes para evitar fraudes o fallas en los procesos, sobre quién recae la responsabilidad de implantar los controles para evitar fraudes en el área de créditos?

Auditoria Interna	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Unidad de Riesgo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Crédito y Riesgo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

39. ¿Existen niveles de seguridad en el sistema de información, como los siguientes?:

	SI	NO
Para consulta de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modificación de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingreso de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eliminación de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (s) especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. ¿Si se utilizan claves confidenciales para identificar usuarios autorizados, existen controles sobre la emisión, elección, cambios y seguridad de estas claves?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

41. ¿Está en vigencia algún sistema de controles para la protección de cambios no autorizados de todas las opciones, parámetros, etc., guardados en el sistema?

SI  NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

42. ¿El control de las pérdidas que hayan registrado por cualquier concepto, se contabiliza en una cuenta específica y/o se lleva un control detallado por medio de estadísticas?

a) Sin control separado	<input type="checkbox"/>	c) Estadístico	<input type="checkbox"/>
b) Control contable separado	<input type="checkbox"/>	d) Ambas b y c	<input type="checkbox"/>

43. ¿Cuál es su conocimiento sobre el tema de riesgo operacional?

Ninguno al respecto       Conocimiento elemental       Experto

44. ¿Conoce las implicaciones que conlleva el acuerdo de Basilea II, en el contexto de riesgo operacional para las entidades financieras?

SI       NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

45. ¿Existen responsables en las medidas de prevención de riesgo operativo en su entidad?

SI       NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

46. ¿Cuál es el grado de participación de la Auditoría Interna en la actualidad, relacionado con la supervisión del Riesgo Operativo?

Medio       Alto       Bajo

47. ¿Qué herramientas se están empleando o se tiene previsto utilizar en su entidad con relación a los riesgos?

	Se Usa	Prevista	No se Usa
Cuadro de Mando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mapa de Riesgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Base de Datos de Perdidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoevaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alerta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicadores de Riesgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48. ¿Para qué fines se utiliza la información que generan las herramientas indicadas en el numeral 47?

Para Control

Gestión Estratégica

Gestión Diaria

Asignación de Capital

49. ¿Tiene su entidad una base de datos de pérdidas operacionales?

SI

NO

Comentarios : \_\_\_\_\_

50. ¿Qué métodos de medición de riesgo operacional tiene previsto establecer su entidad?

Estándar

Avanzado

No Decidido



## **BIBLIOGRAFÍA:**

Metodología de la investigación. Autores: Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. Editorial McGraw Hill. Cuarta Edición 4ta Edición año. 2006 México.

Administración del Riesgo ante el Fraude la Corrupción y el Blanqueo de Capitales. Autor: Miguel Cano, Editorial Colombia. Primera Edición 2003.

Instrumentos, Inversiones, Riesgo y Financiamiento. Autor: Juan Pablo Zorrilla Salgado. Mayo 2004.

<http://www.gestiopolis.com/canales2/finanzas/1/admonriego.htm>

Gestión de Riesgos. Autor: Yorka Galarce Trujillo. Chile 2006

<http://www.monografias.com/trabajos73/gestion-riesgos/gestion-riesgos8.shtml>

Programa de Formación para Gestores de Riesgos Financiero, Club de Gestión de Riesgos España. 2010.

<http://www.eclac.org/>

Artículo No. 14 Normas para la Gestión del Riesgo de Crédito e Inversiones, Circular de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros No. 008/2008, Resolución No. 498/22-04-2008

[www.cnbs.gov.hk](http://www.cnbs.gov.hk)

Cuán Alineadas están las Entidades Financieras Locales con los Principios Formulados en el Nuevo Acuerdo de Basilea. Economía y Finanzas Para Todos. <http://renzojimenez.blogspot.com>. 2005. 4 págs.

**ANEXOS**

UDI-DEG-UNAH

**ANEXO 1: Operacionalización de las Variables****OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

<b>Variable General</b>	<b>Variable Intermedia</b>	<b>Indicadores de Cada Acción</b>
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia corporativa de la empresa</li> <li>• Cuadro de Mando integral</li> <li>• Visión de la Empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes de Control Interno y CNBS</li> <li>✓ Índices de eficiencia operacional</li> <li>✓ Porcentaje Rotación del personal</li> </ul>
Las pérdidas financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procesos operativos</li> <li>• Control interno</li> <li>• Conocimiento del tema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes de Control Interno y CNBS</li> <li>✓ Índices de eficiencia operacional</li> <li>✓ Flujo transaccional de la empresa</li> </ul>
Controles Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procesos operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes Control Interno y CNBS</li> <li>✓ Índices de eficiencia operacional</li> <li>✓ Cantidad de egresos de personal (RRHH)</li> <li>✓ Flujo transaccional de la empresa (No. De Transacciones)</li> </ul>
Niveles de eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión de la Empresa</li> <li>• Políticas y procesos operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índices de rendimiento por áreas</li> <li>✓ Tiempos de respuesta en las operaciones</li> </ul>

**ANEXO 2: Posición del Sistema de Bancos Comerciales**

Cartera Crediticia al 30 de Septiembre de 2010  
(Cifras en millones de Lempiras)

<b>Instituciones</b>	<b>Saldo</b>	<b>Posición</b>
Banco Atlántida	23,384.1	1
Banco Ficohsa	19,964.8	2
Bac Honduras	17,366.8	3
Banco de Occidente	16,831.3	4
HSBC	10,955.0	6
Banco del País	13,912.8	5
City Group	4,837.8	7
Banco Ficensa	4,795.3	8
Banco Continental	4,623.6	9
Banco Lafise	4,347.9	10
Banco Promerica	3,079.3	11
Banco de Honduras	961.4	14
Banco de los Trabajadores	3,061.3	12
Banhcafe	1,729.0	13
Banco Procredit	843.1	15
Banco Azteca	620.6	17
Banco Covelo	828.5	16
<b>TOTALES</b>	<b>132,142.6</b>	

### Anexo 3: Cuestionario



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS EN EL VALLE DE SULA**  
**SAN PEDRO SULA**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Este Cuestionario es parte de un trabajo de  
**Investigación con fines academicos**

Fecha: \_\_\_\_\_

No. Del cuestionario: \_\_\_\_\_  
 No. Del encuestador: \_\_\_\_\_  
 Lugar de Aplicacion: \_\_\_\_\_  
 Hora de Inicio: \_\_\_\_\_  
 Hora Finalizacion: \_\_\_\_\_

**Procesos Operativos**

1 ¿Existe una persona responsable de revisar la veracidad de los datos descritos en la solicitud del cliente que opta a un préstamo?

Si   
 No

2 ¿Existe un control de las solicitudes de préstamo que son denegadas por haber presentado información falsa?

Si   
 No

3 ¿Auditoria Interna revisa a diario todas las transacciones operadas en el sistema de cuentas de depósitos monetarios, ahorros o emisión de cheques de caja, contra las partidas contables correspondientes a los desembolsos efectuados?

Si   
 No

4 Antes de efectuar el desembolso, ¿se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Autorización del Financiamiento?

Si   
 No

5 ¿Las conciliaciones de los registros contables correspondientes a las operaciones crediticias, son verificadas por algún supervisor?

Si   
 No

6 ¿Está restringido el acceso a las áreas siguientes?

a) Archivo de Expedientes de Crédito

Si   
 No

b) Archivo de Escrituras de Hipoteca, Pagares y Certificado de Deposito

Si   
 No

7 ¿Existe manual de instrucciones para las operaciones de créditos (desde la recepción de la solicitud hasta la cancelación del préstamo)?

Si   
 No

8 ¿Se informa y se capacita al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, tales como políticas, procesos, proyectos, modificaciones y cambios de leyes, reglamentos y resoluciones de la Alta Administración o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?

Si   
 No

**Riesgo Operativo**

9 A continuación se presentan una serie de eventos que ocurren o pueden ocurrir en el departamento de créditos relacionados con los procesos operativos, de los cuales por favor, marque la que se considere de mayor importancia o que hayan experimentado en su entidad:

- Incumplimiento de normas
- a) Mal ingreso de datos al sistema
  - b) Errores contables
  - c) Expedientes incompletos
  - d) Falta de registro de las garantías
  - e) Otro, especifique

10 ¿Dispone de un programa (software) que ayude a administrar el riesgo por fraude?

Si   
 No

11 ¿Poseen manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del personal que labora en el departamento de créditos?

Si   
 No

12 ¿En cuánto a los controles existentes para evitar fraudes o fallas en los procesos, sobre quién recae la responsabilidad de implantar los controles para evitar fraudes en el área de créditos?

- a) Auditoría Interna
- b) Contabilidad
- c) Crédito y Riesgo
- d) Unidad de Riesgo
- e) Otro, especifique

13 ¿Cuál es su conocimiento sobre el tema de riesgo operacional?

- a) Ninguno al respecto
- b) Conocimiento elemental
- c) Experto

14 ¿Conoce las implicaciones que conlleva el acuerdo de Basilea II, en el contexto de riesgo operacional para las entidades financieras?

Si   
 No

15 ¿Existen responsables en las medidas de prevención de riesgo operativo en su entidad?

Si   
 No

16 ¿Cuál es el grado de participación de la Auditoría Interna en la actualidad, relacionado con la supervisión del Riesgo Operativo?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo

17 ¿Qué herramientas se están empleando o se tiene previsto utilizar en su entidad con relación a los riesgos?

- |                              | Se Usa               | Prevista             | No se usa            |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| a) Cuadro de Mando           | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| b) Mapa de Riesgos           | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| c) Base de datos de perdidas | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| d) Alertas                   | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| e) Indicadores de riesgo     | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

18 ¿Para qué fines se utiliza la información que generan las herramientas indicadas en el numeral 17?

- a) Para control
- b) Gestión estratégica
- c) Gestión Diaria
- d) Asignacion de capital
- e) Otro, especifique

19 ¿Tiene su entidad una base de datos de pérdidas operacionales?

- Si
- No

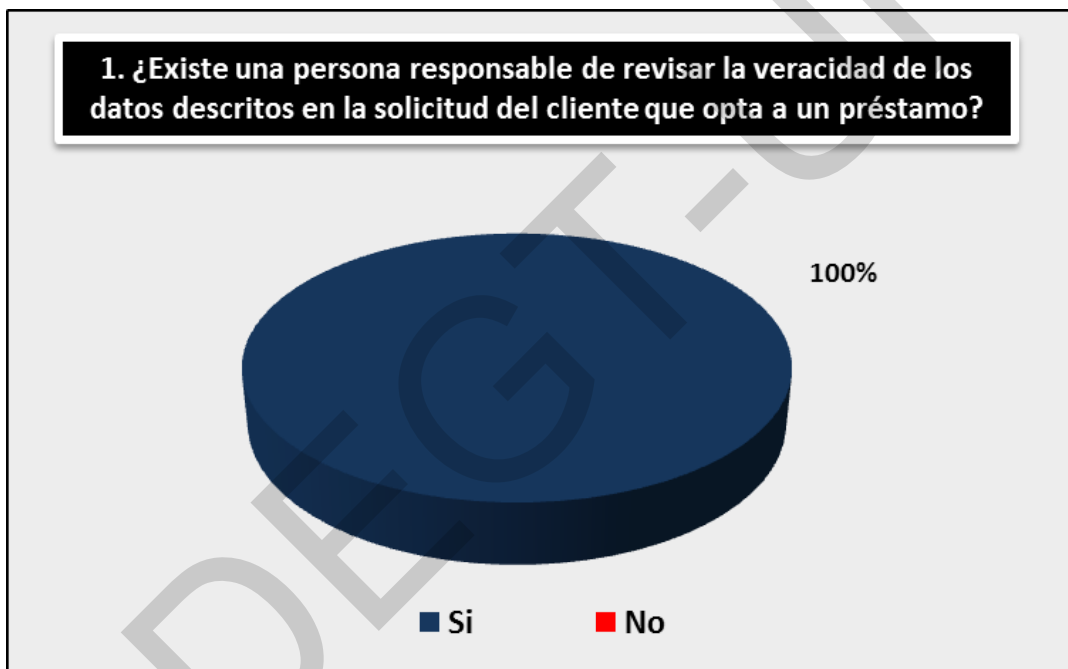
20 ¿Qué métodos de medición de riesgo operacional tiene previsto establecer su entidad?

- a) Estandar
- b) Avanzado
- c) No decidido

## ANEXO 4: Resultados de la Investigación

### Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%



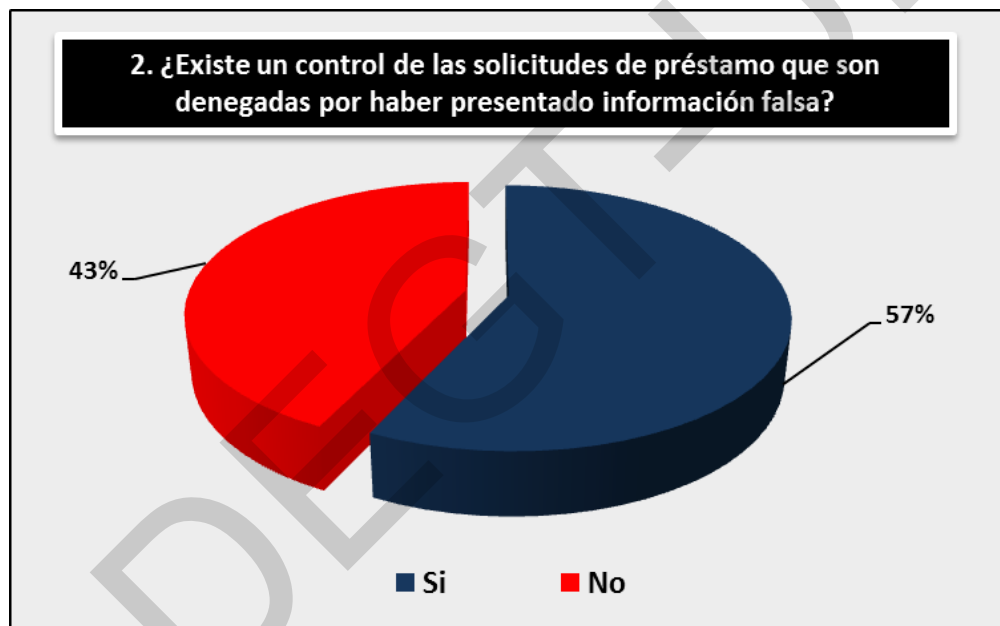
### Análisis

La investigación reveló a través de los 7 profesionales entrevistados que actualmente existe una persona responsable de revisar la veracidad de los datos descritos en la solicitud del cliente que opta a un préstamo



## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

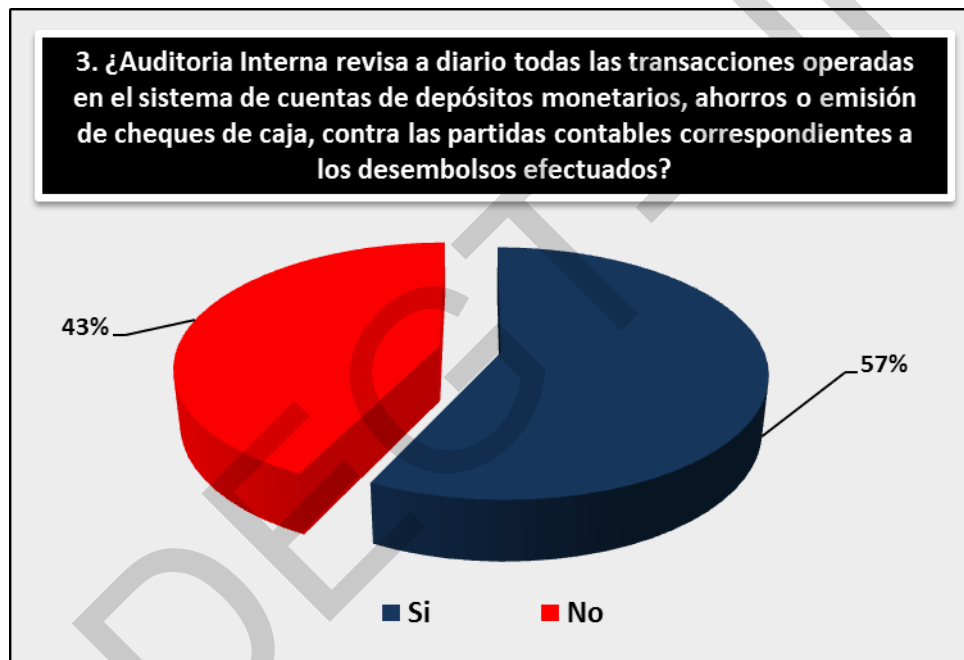


### Análisis

El 57% de los encuestados afirman que existe un control de las solicitudes de préstamos que son denegadas por haber presentado información falsa, el 43% respondió no haber un control y seguimiento a este tipo de Información.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%



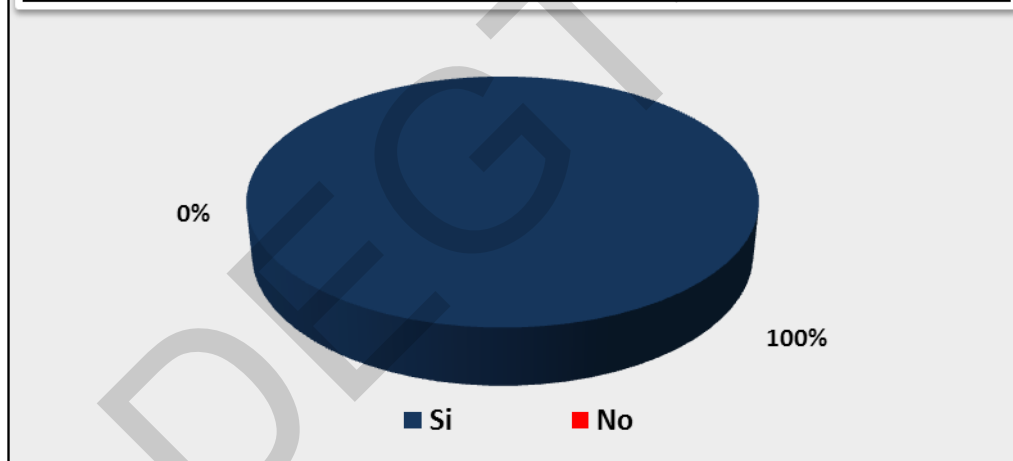
### Análisis

El 57% de los encuestados afirman que el Área de Auditoría Interna revisa a diario todas las transacciones operadas en el sistema de cuentas de depósitos monetarios, ahorros o emisión de cheques de caja, contra las partidas contables correspondientes a los desembolsos efectuados, el 43% respondió que no lo realizan a diario sino a través de pruebas y muestras de acuerdo a su Plan de Trabajo.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

4. Antes de efectuar el desembolso, ¿se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Autorización del Financiamiento?

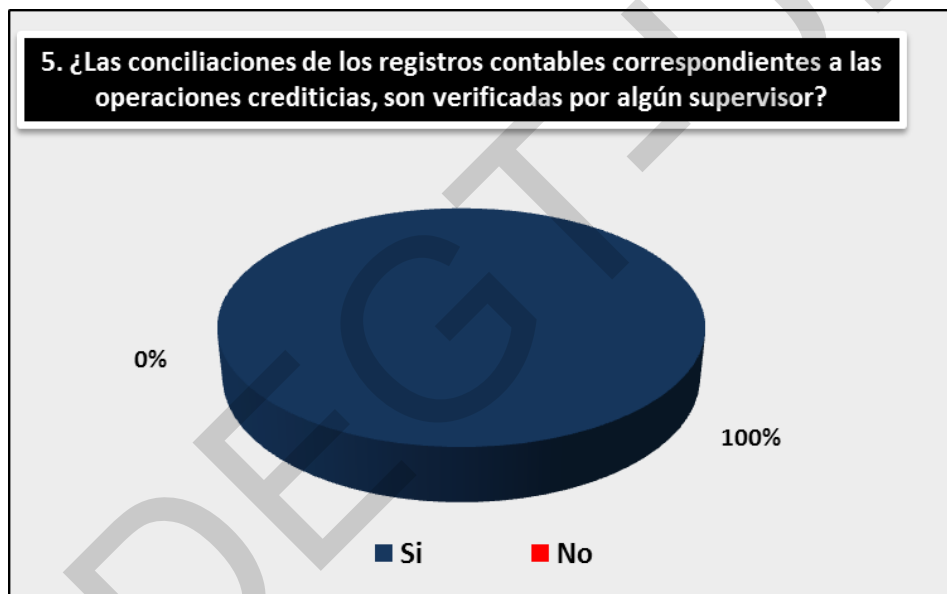


### Análisis

La investigación reveló que en todas las Instituciones se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Autorización del Financiamiento.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

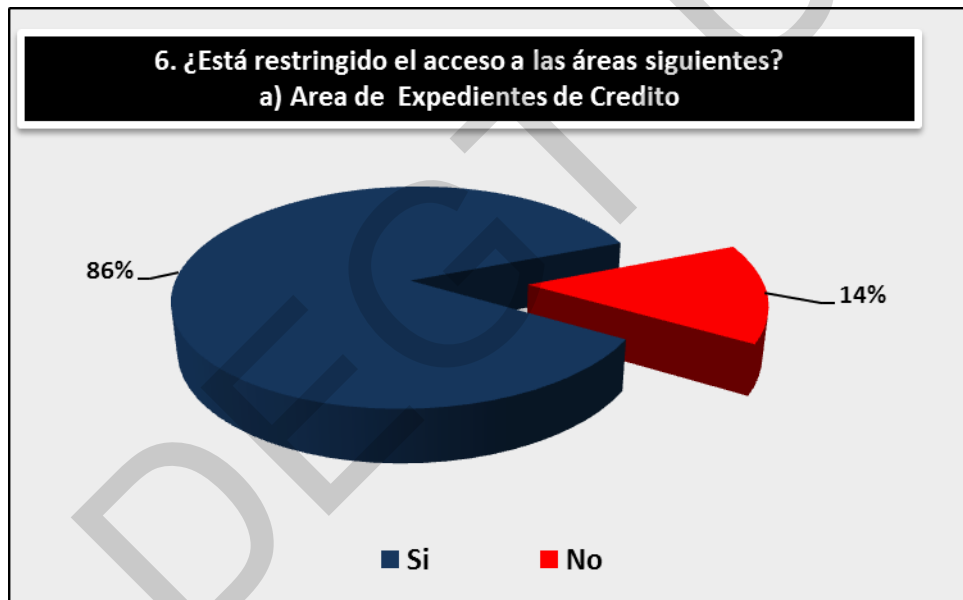


### Análisis

Los resultados de la investigación revelaron que en todas las Instituciones Bancarias de la muestra seleccionada se ejerce una supervisión directa de las conciliaciones de los registros contables correspondientes a las operaciones crediticias.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

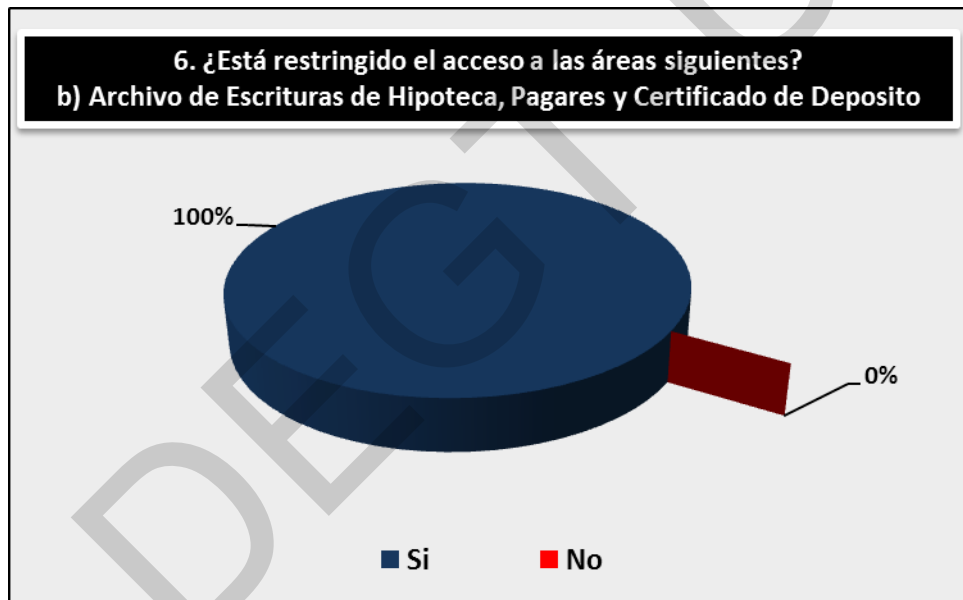


### Análisis

La investigación reveló que seis Instituciones Bancarias que representan el 86% mantienen el acceso restringido al Área de Expedientes de Crédito, solamente una Institución que representa el 14% no cuenta con acceso restringido en esta área.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

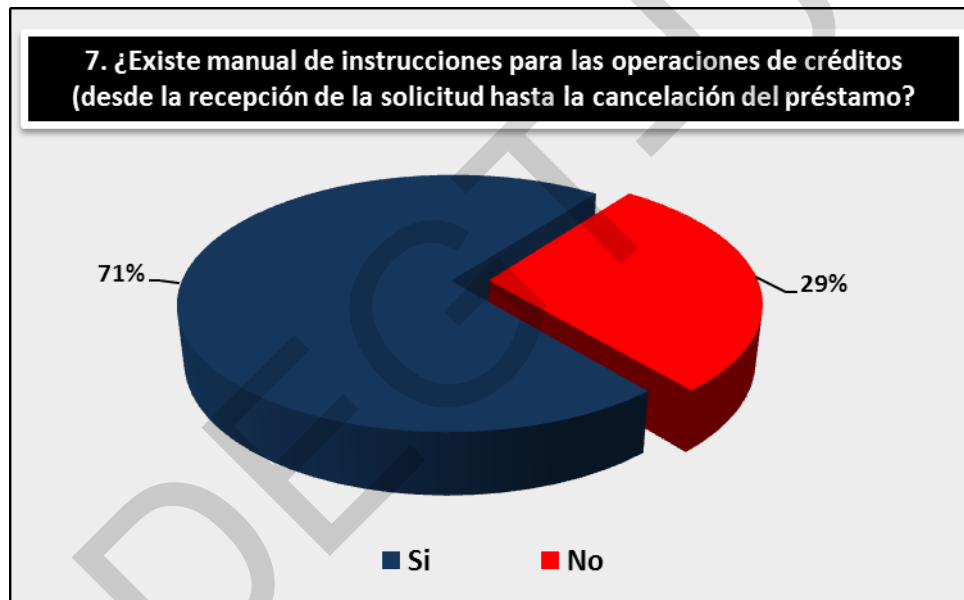


### Análisis

La investigación reveló que en todas las Instituciones del Sistema Bancarios existen las medidas de seguridad de acceso restringido para las áreas donde custodian las Escrituras, Pagares y Certificados de Depósito del Público.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

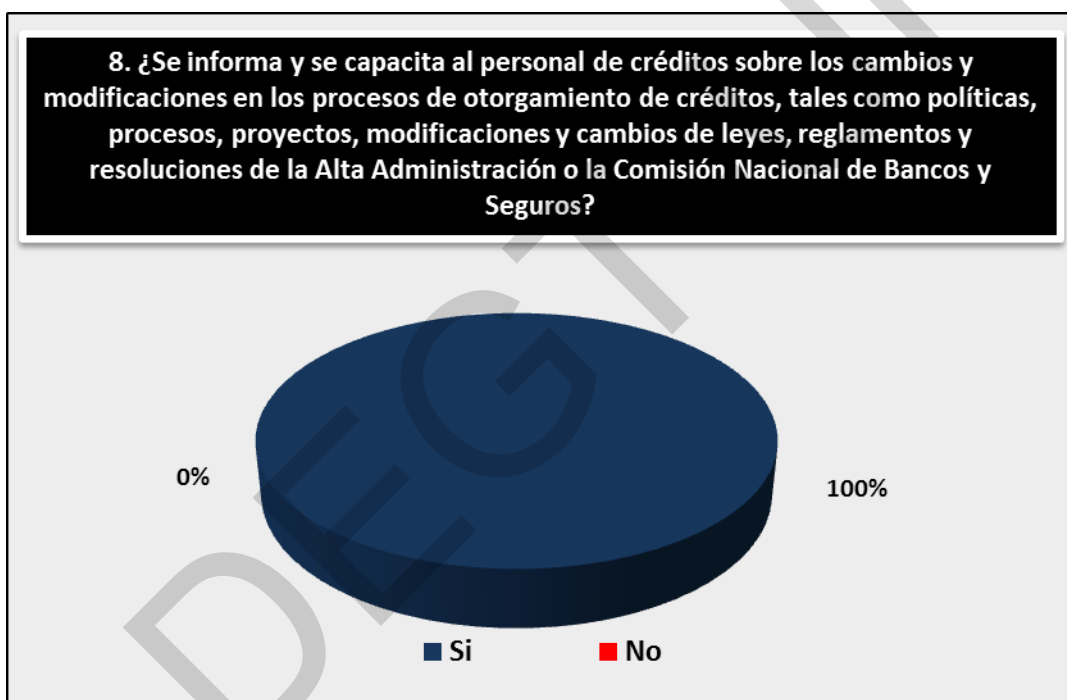


### Análisis

De las personas entrevistadas el 71% afirman que en sus Instituciones existe un manual de instrucciones para las operaciones de créditos, desde la recepción de la solicitud hasta la cancelación del préstamo; el 29% afirmó que no hay manuales.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%



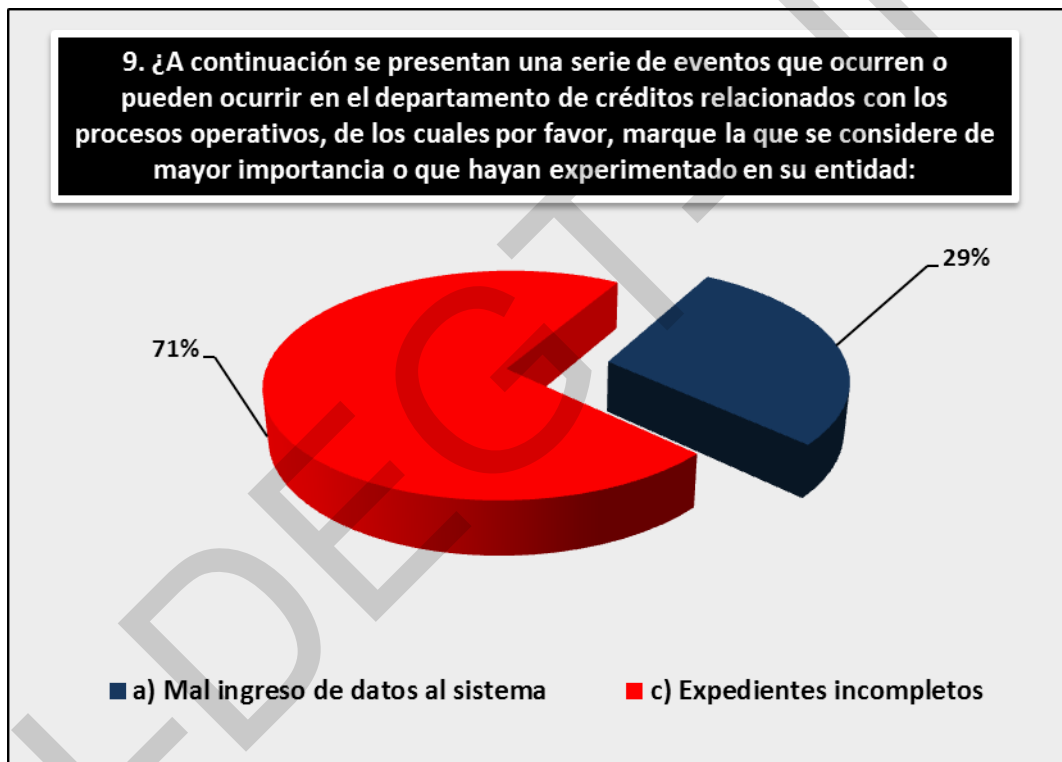
### Análisis

Los resultados de la investigación revelaron que en todas las Instituciones Bancarias de la muestra seleccionada se informa y se capacita al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, tales como políticas, procesos, proyectos, modificaciones y cambios de leyes, reglamentos y resoluciones de la Alta Administración o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.



## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Mal ingreso de datos al sistema	2	29%
c) Expedientes incompletos	5	71%
Total	7	100%

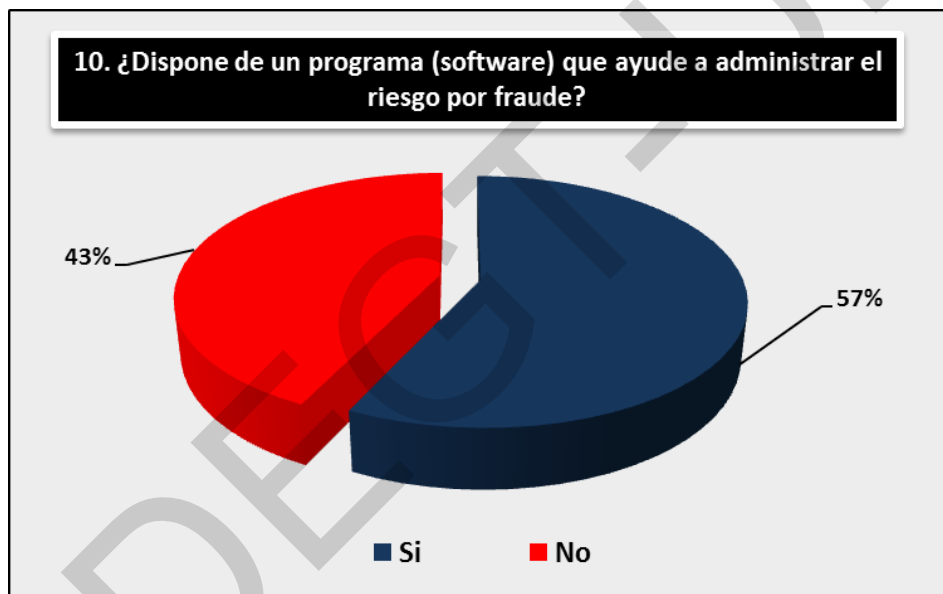


### Análisis

La investigación reveló que de los eventos que ocurren o pueden ocurrir en el departamento de créditos relacionados con los procesos operativos, el 71% de los encuestados consideran de mayor importancia los expedientes incompletos y el 29% mal ingreso de datos al sistema.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

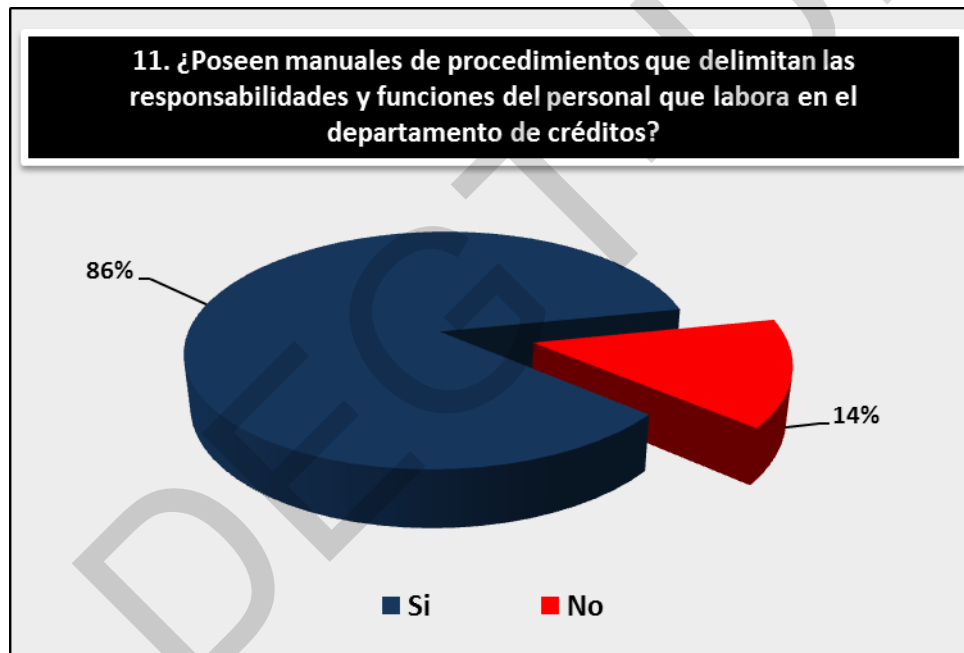


### Análisis

De la muestra evaluada el 57% de las Instituciones Bancarias disponen de un programa o software que ayude a administrar el riesgo por fraude, el 43% no disponen de programas de este tipo.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

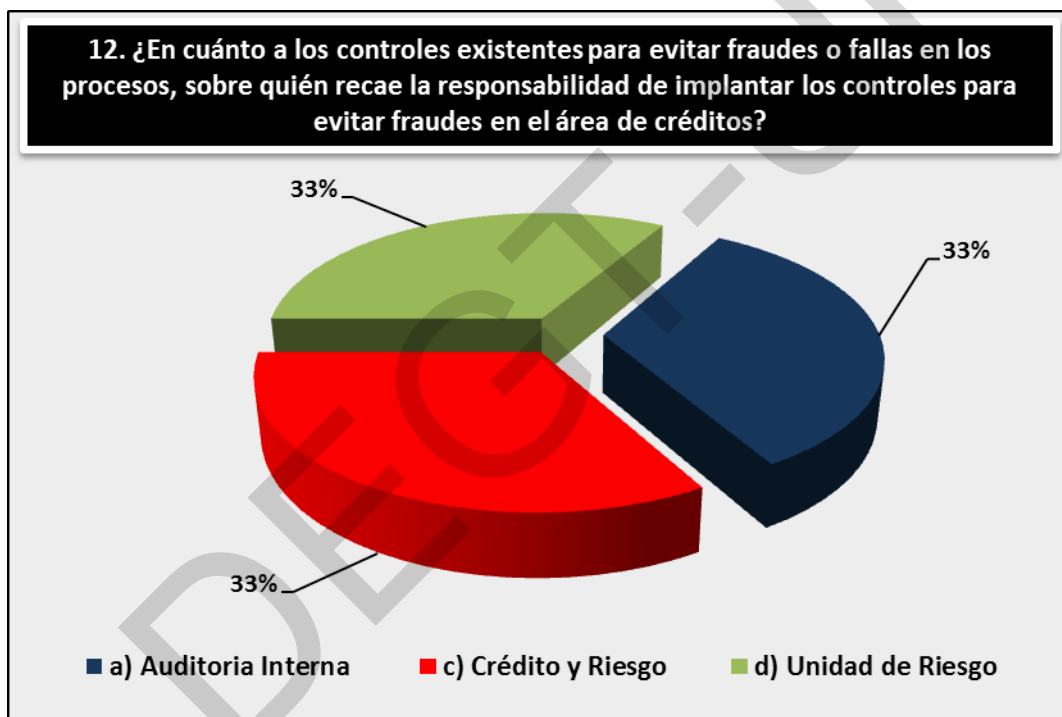


### Análisis

De la muestra evaluada el 86% de las Instituciones Bancarias Poseen manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del personal que labora en el departamento de créditos, el 14% no poseen manuales.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Auditoría Interna	3	33%
c) Crédito y Riesgo	3	33%
d) Unidad de Riesgo	3	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

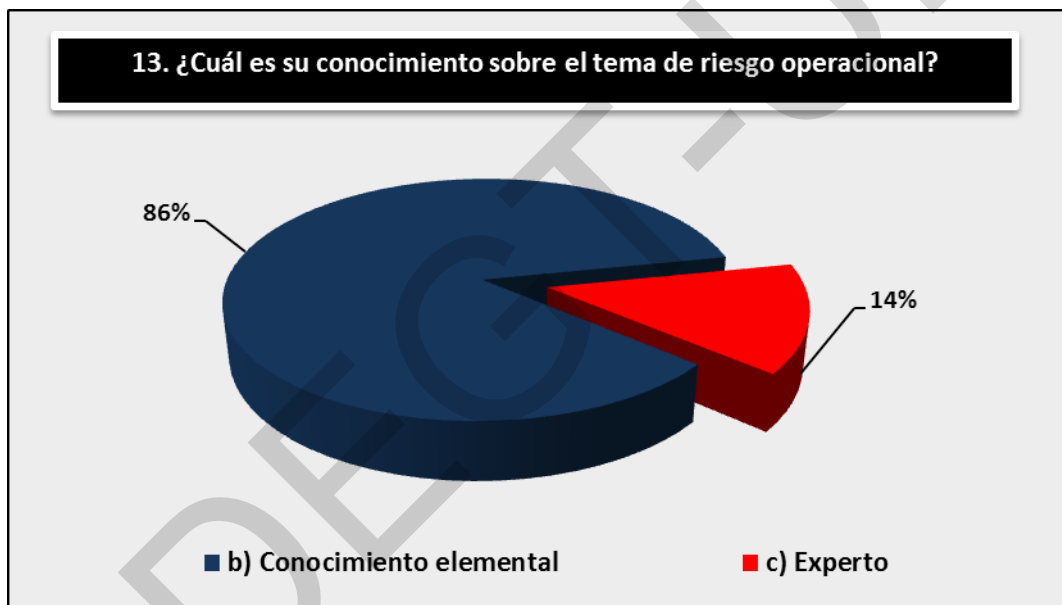


### Análisis

La investigación reveló, en cuánto a los controles existentes para evitar fraudes o fallas en los procesos, la responsabilidad de implantar dichos controles en el área de créditos recae en tres Áreas: Auditoría Interna, Crédito y Riesgo y la Unidad de Riesgo con 33% respectivamente.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
b) Conocimiento elemental	6	86%
c) Experto	1	14%
Total	7	100%

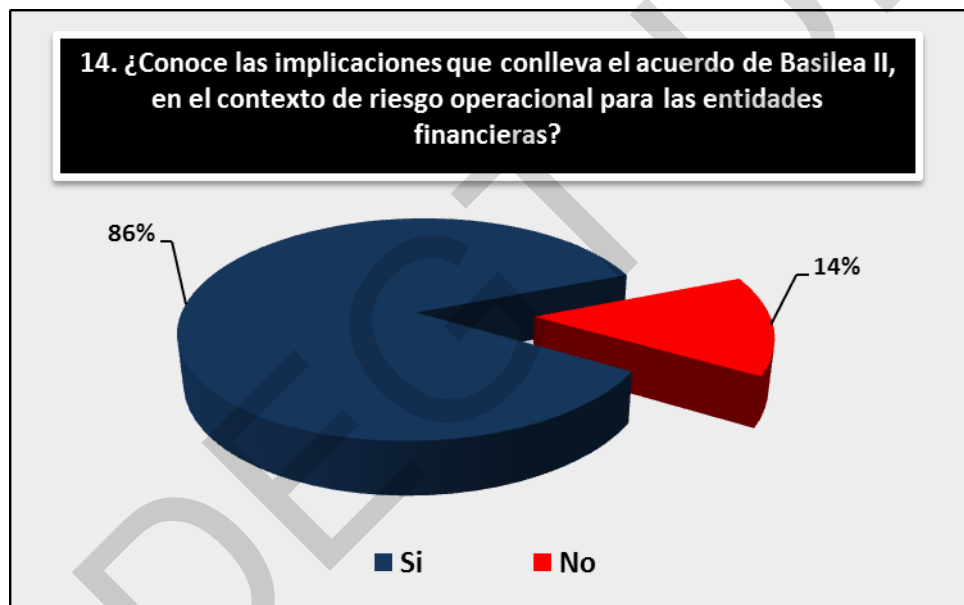


### Análisis

La investigación reveló que el 86% de los entrevistados tienen un conocimiento elemental del riesgo y el 14% un conocimiento avanzado.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

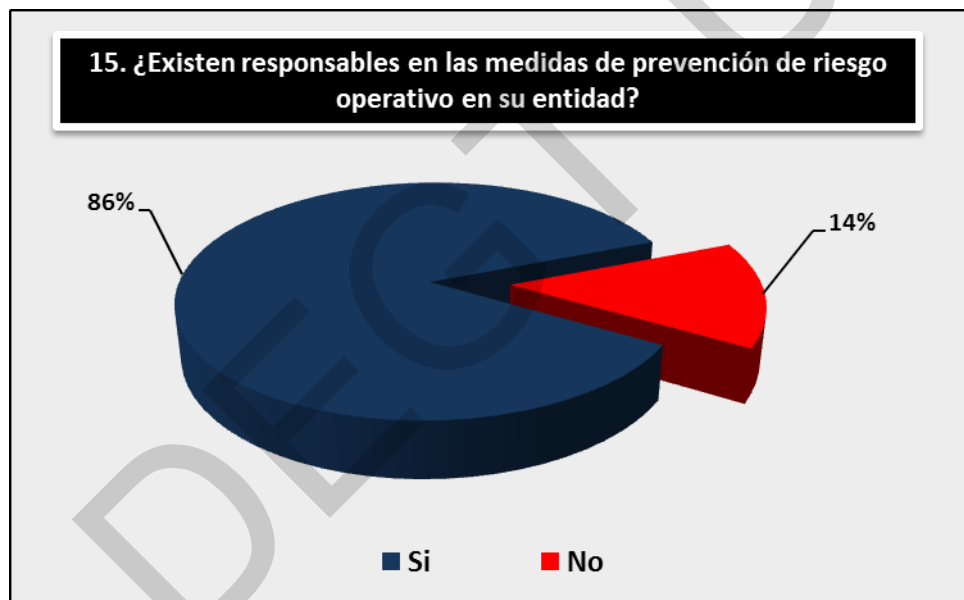


### Análisis

La investigación reveló que el 86% de los entrevistados conocen las implicaciones que conlleva el acuerdo de Basilea II en el contexto del riesgo operacional para las entidades financieras y el 14% no lo conoce.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

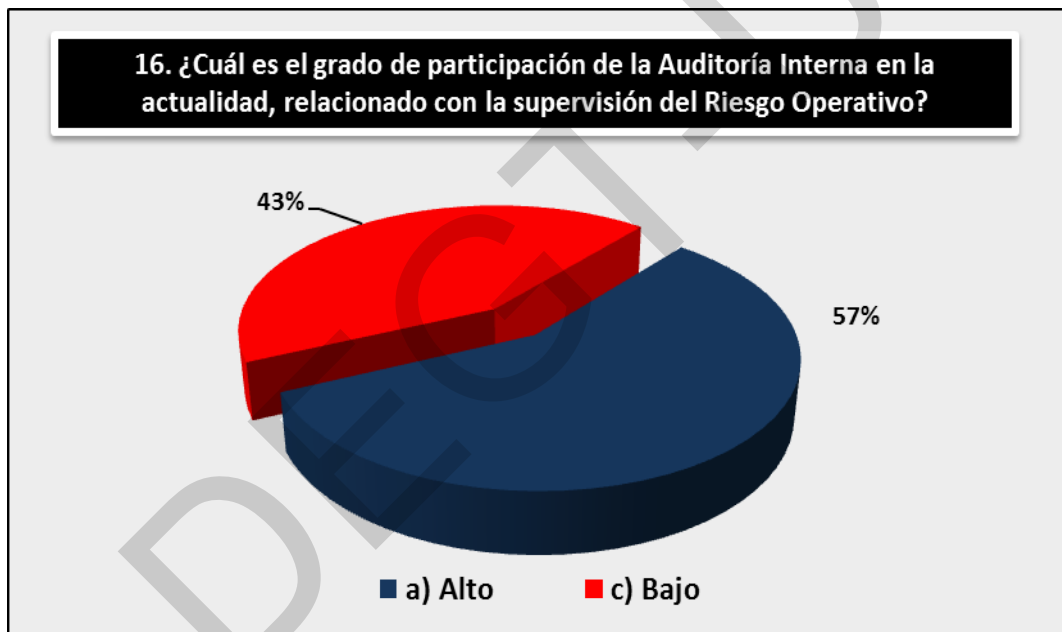


### Análisis

La investigación reveló que en el 86% de los casos existen responsables en las medidas de prevención de riesgo operativo y en el 14% no lo hay.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Alto	4	57%
c) Bajo	3	43%
Total	7	100%



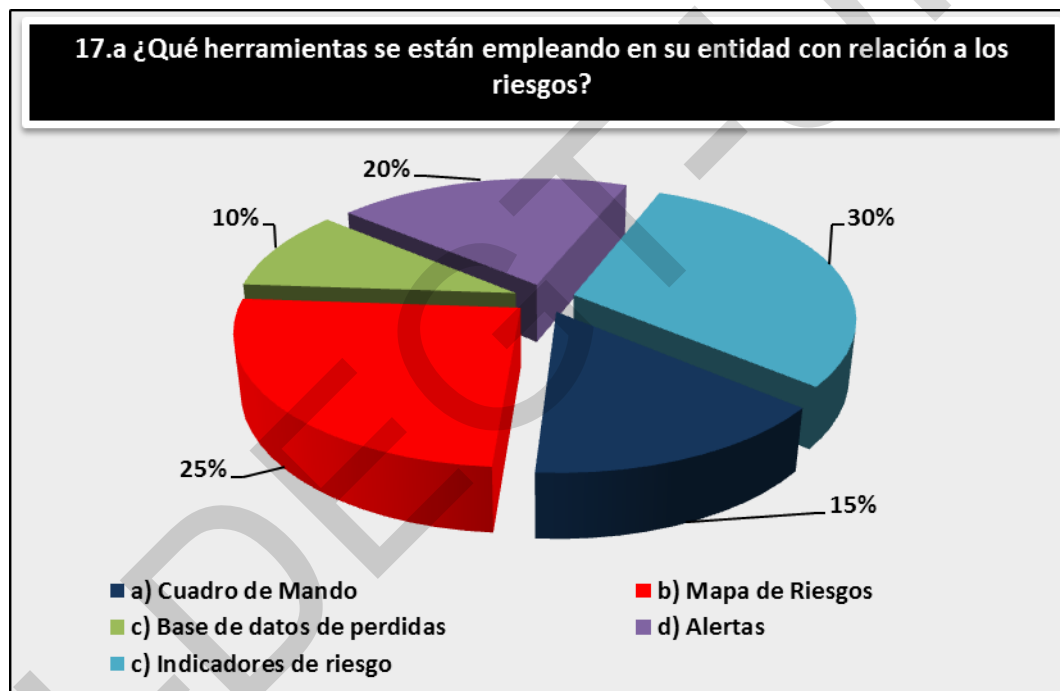
### Análisis

El 57% de los entrevistados respondieron que Auditoría Interna en la actualidad, tiene un grado de participación alto en lo relacionado con la supervisión del Riesgo Operativo; el 43% respondió que es muy bajo.



## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Cuadro de Mando	3	15%
b) Mapa de Riesgos	5	25%
c) Base de datos de perdidas	2	10%
d) Alertas	4	20%
c) Indicadores de riesgo	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

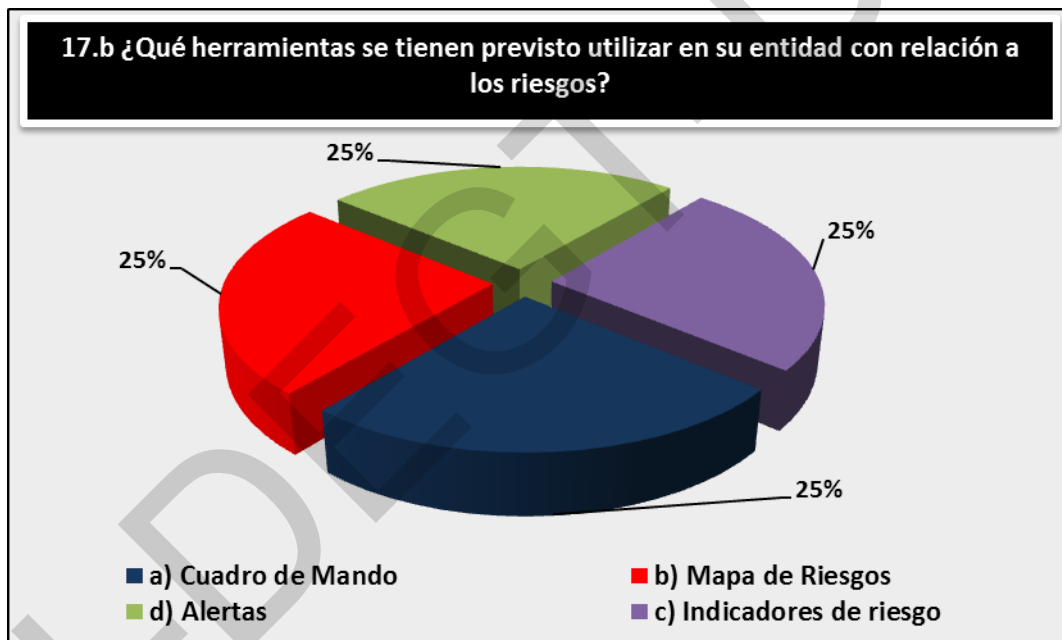


### Análisis

La investigación reveló, que las herramientas más utilizadas en las Instituciones Financieras son los Indicadores de Riesgo con un 30%, seguido de los Mapas de Riesgo con un 25%, Las Alertas con un 20%, el Cuadro de Mando con un 15% y las Bases de Datos de Pérdidas con un 10%.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Cuadro de Mando	2	25%
b) Mapa de Riesgos	2	25%
d) Alertas	2	25%
c) Indicadores de riesgo	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

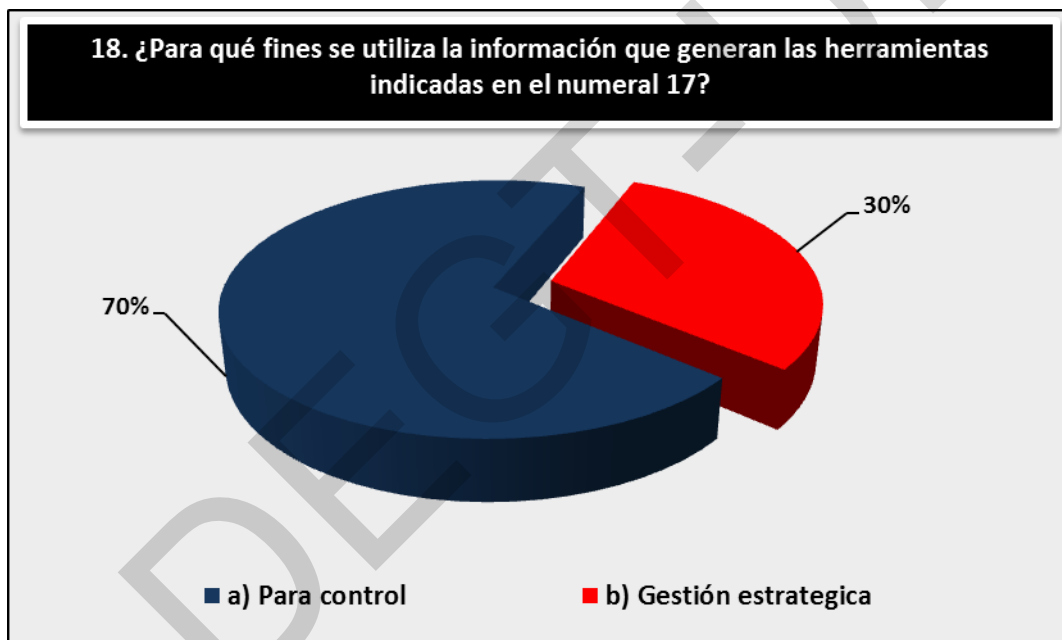


### Análisis

La investigación reveló, que las herramientas previstas a implementar en las Instituciones Financieras con relación a los riesgos son: El Cuadro de Mando, Alertas, Indicadores de Riesgo y Mapas de Riesgo con un 25% respectivamente.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Para control	7	70%
b) Gestión Estratégica	3	30%
Total	10	100%

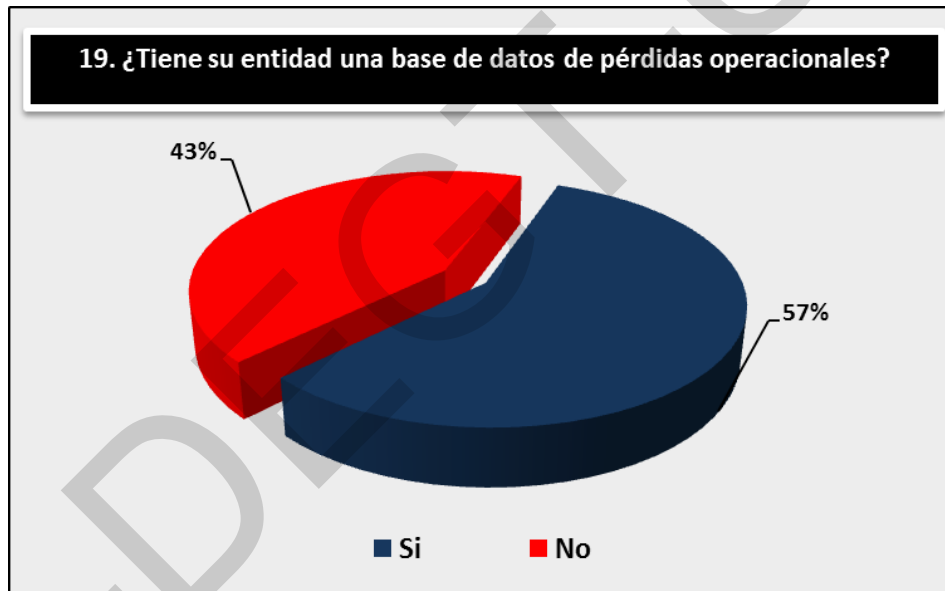


### Análisis

El 70% de los encuestados afirman que las herramientas de riesgo se utilizan para Control y el 30% afirma que se utilizan para Gestiones Estratégicas.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

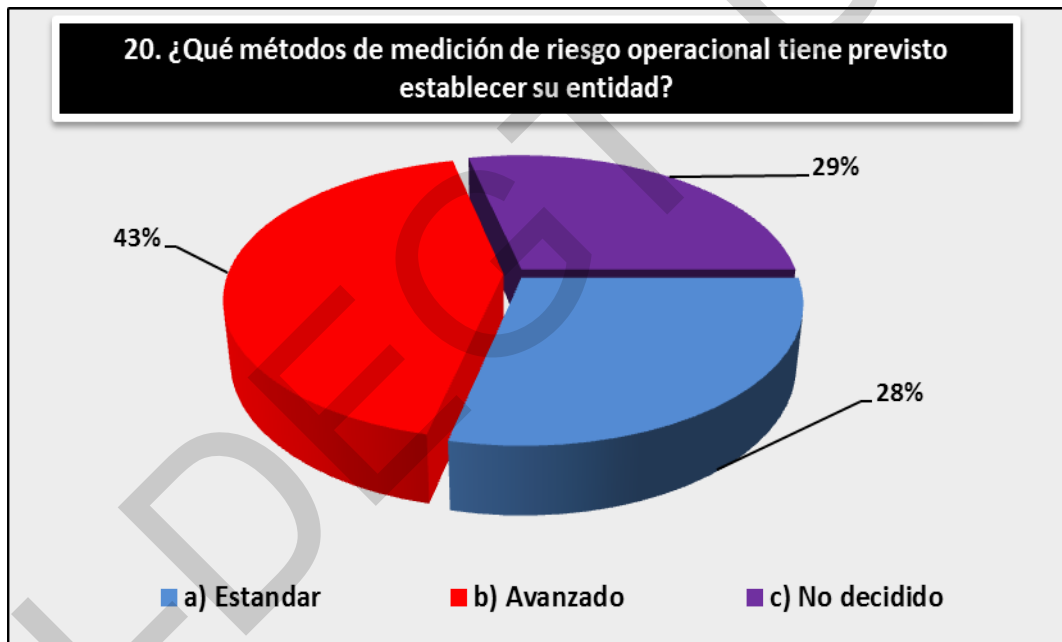


### Análisis

El 57% de los encuestados afirman que en su Institución se mantienen bases de perdidas operaciones y el 43% respondió que no.

## Resultados de la Investigación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
a) Estándar	2	29%
b) Avanzado	3	43%
c) No decidido	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



### Análisis

La investigación reveló que el 43% tienen previsto establecer un método de medición de riesgo avanzado, el 28% un método estándar y el 29% no se ha decidido.

**ANEXO 5: Cuadro Comparativo de Variables**

- a) Creación de un Marco Regulatorio para el Riesgo Operativo en el Sistema Bancario Hondureño, basados en los Acuerdos de Basilea.

VARIABLES A ANALIZAR	Peso Relativo	Valoración	Puntaje Total
Congruencia	0.30	5	1.50
Impacto Económico en el Sector	0.25	5	1.25
Pertinencia	0.25	4	1.00
Viabilidad	0.20	4	0.80
<b>Total</b>	<b>1.00</b>	<b>18</b>	<b>4.55</b>

- b) Creación de políticas internas en cada Institución Bancaria para la regulación del Riesgo Operativo.

VARIABLES A ANALIZAR	Peso Relativo	Valoración	Puntaje Total
Congruencia	0.30	4	1.20
Impacto Económico en el Sector	0.25	4	1.00
Pertinencia	0.25	5	1.25
Viabilidad	0.20	3	0.60
<b>Total</b>	<b>1.00</b>	<b>16</b>	<b>4.05</b>

- c) Fortalecimiento de las Unidades de Riesgo a través de la Contratación de Consultores o Especialistas en Riesgo Operativo que realicen un diagnóstico Profesional en las Entidades Bancarias.

VARIABLES A ANALIZAR	Peso Relativo	Valoración	Puntaje Total
Congruencia	0.30	5	1.50
Impacto Económico en el Sector	0.25	4	1.00
Pertinencia	0.25	3	0.75
Viabilidad	0.20	3	0.60
<b>Total</b>	<b>1.00</b>	<b>15</b>	<b>3.85</b>

Cuadro de Calificación	
Excelente	5
Muy Buena	4
Buena	3
Mala	2
Muy Mala	1

**ANEXO 6: Proceso de Crédito**

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
1) ORIGEN	MERCADO	Identificar el mercado hacia donde está dirigido el financiamiento de sus recursos.
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Establecer las políticas y procedimientos a aplicar en la administración de los activos crediticios, plasmándolas en un manual crediticio.
	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	Recopilar toda la documentación que el cliente presenta para el financiamiento.
2) EVALUACIÓN	ANÁLISIS DE CRÉDITOS	Investigar la veracidad de la información presentada por el cliente.
		Investigar la existencia de propiedad de las garantías que el cliente esta ofreciendo y su ubicación.
		Solicitar referencias bancarias y comerciales del deudor y de los codeudores si los hubiere.
		Evaluar el tipo de garantías que ofrece el cliente para el financiamiento.
		Analizar la situación financiera del cliente y el destino del financiamiento.
		Evaluar la capacidad de pago del cliente.
		Determinar el riesgo financiero.
		Estructurar el monto del capital del financiamiento, la forma de pago, el plazo, y la tasa de interés.
		Armar el expediente y presentar sus conclusiones al Consejo u Organo de Administración para la autorización del financiamiento.
	REESTRUCTURAR	Analizar y evaluar la reestructuración de los préstamos problemáticos en su recuperación como si fueran préstamos nuevos.

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
3) FORMALIZACIÓN	APROBACIÓN DEL CRÉDITO	Se aprueba otorgar el financiamiento solicitado por el cliente. Se aceptan las garantías propuestas para el financiamiento.
	RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO	Se establece el capital a financiar, la forma de pago, la tasa de interés, el plazo y las garantías que se aceptan.
	LEGAL	Elaborar los documentos legales que formalizan el financiamiento, tales como pagarés, letras de cambio, escrituras. Solicitar al cliente que firme la documentación legal correspondiente al tipo de préstamo que se le autorizó. Inscribir en el Registro de la Propiedad las hipotecas a favor del banco sobre los inmuebles dados en garantía.
		DESEMBOLSAR
	Emitir el cheque de caja o el acreditamiento a cuenta, dependiendo de la forma como el cliente solicite que se entregue el financiamiento, o bien como lo estipule la entidad.	
	Contabilizar el desembolso en las cuentas contables que correspondan.	
Asegurar los inmuebles dados en garantía o lo que el manual de créditos establezca.		
4) RECUPERACIÓN	COBRO ADMINISTRATIVO	Efectuar el cobro en base a lo pactado en la formalización del préstamo. Establecer mecanismos eficientes de cobro.
	COBRO JUDICIAL	Cobrar por la vía judicial, al cliente que no cumple con los pagos establecidos en el pacto contractual, se procede a demandar y a embargar las propiedades del deudor si las tuviera.

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
5) SEGUIMIENTO	ARCHIVAR	Ordenar y archivar los expedientes de los préstamos otorgados.
		Clasificar y custodiar los documentos legales de los préstamos otorgados en un archivo de seguridad.
	CONTROLAR	Controlar las operaciones que se efectúan en los préstamos.
	MANTENIMIENTO	Darle mantenimiento al sistema de préstamos para que funcione satisfactoriamente en el registro de las operaciones de cada uno de los activos crediticios.
	VIGILANCIA	Vigilar que las operaciones de los activos crediticios se efectúen de acuerdo al manual de créditos establecido.
	EVALUAR	Evaluar los activos crediticios según la morosidad de cada uno.
	CLASIFICAR	Clasificar los préstamos en base a su estatus de morosidad, destino, tipo de garantía, o cualquier otra categoría establecida en el manual.
	CONTABILIZAR	Contabilizar los ingresos y egresos que tengan su origen en operaciones crediticias, en las cuentas contables correspondientes.
MARCO LEGAL	Las entidades bancarias tiene que cumplir con el marco legal que las rige en cuanto al proceso de créditos se refiere.	



**APENDICE**

## APENDICE: La administración del Riesgo Operacional

### **La administración del Riesgo Operacional**

Más allá del requerimiento regulatorio  
CEO Argentina - Año 3. Edición Especial. 2010- 7

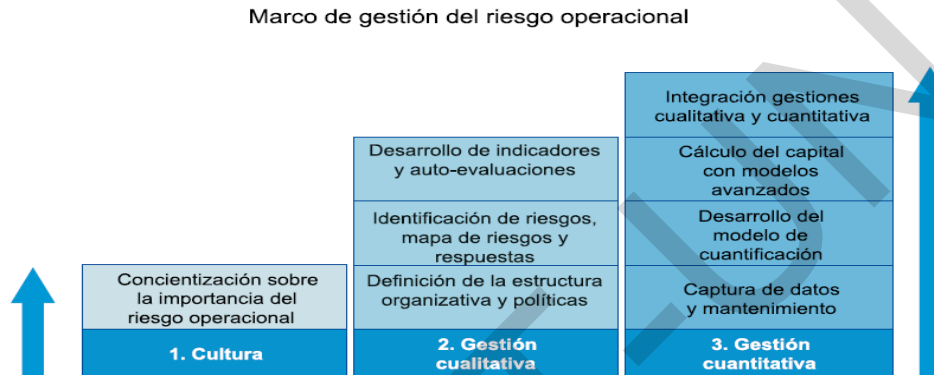
**Norberto Rodríguez y Claudio Corbetta,**  
**Socio y Gerente de PricewaterhouseCoopers**

*El riesgo operacional no es un riesgo reciente, de hecho ha sido uno de los primeros riesgos por el que se preocupaban los banqueros. Por lo tanto cabe preguntarse: ¿Qué ha cambiado para que en los últimos años haya adquirido tanta popularidad entre los entes reguladores, las entidades financieras, los consultores y los académicos?*

La respuesta está en las renombradas pérdidas sufridas por fallas operacionales durante los últimos años en el mercado en general y en las instituciones financieras. Todo esto, bajo un contexto de mayor sofisticación de la operativa bancaria y de los mercados financieros, unido a las exigencias planteadas por el Nuevo Acuerdo de Basilea, así como a partir de los requerimientos de varias Superintendencias de la región (en la Argentina existe un reciente proyecto de norma relacionado con la gestión del riesgo operacional), ha implicado la creación de una mayor conciencia sobre la importancia del riesgo operacional y un gran interés por la mejora de los sistemas de control interno en las entidades financieras.

Tradicionalmente el riesgo operacional se definía como *“todo aquello que no se encuadra dentro del riesgo de crédito ni de mercado”*. A partir del Nuevo Acuerdo de Capital surge una nueva definición más clara y precisa en relación con el riesgo operacional, que queda definido como *“... el riesgo de que deficiencias en los sistemas de información o controles internos produzcan pérdidas inesperadas. El riesgo operacional está asociado a errores humanos, a fallas en los sistemas y a la existencia de procedimientos y controles inadecuados”*.

Esta última definición viene siendo adoptada con amplia aceptación por las instituciones financieras de la Argentina y Latinoamérica, que no pueden ni quieren permanecer ajenas a los cambios que vienen registrándose a nivel internacional. No obstante, la mayoría de las entidades de la Argentina y la región se encuentran todavía en las etapas preliminares del diseño de lo que puede denominarse un “Marco de gestión del riesgo operacional”.



## Cultura

Este primer paso adquiere una significativa relevancia, ya que implica el convencimiento de la alta dirección de los beneficios y de la necesidad de implantar un marco que administre el riesgo operacional. Dentro de las razones para dicha administración, es posible mencionar:

- Las presiones regulatorias.
- La comprensión del impacto del riesgo operacional.
- La necesidad de obtener información de gestión sobre las causas y consecuencias del riesgo operacional.
- El poder asignar el capital según el riesgo asumido.
- El poder remunerar teniendo en cuenta la rentabilidad y el riesgo operativo asumido.
- La necesidad de obtener más información que permita mejorar las decisiones sobre la mitigación del riesgo operacional.

Pero lograr el convencimiento de la alta dirección es sólo el primer paso en la generación de conciencia para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. Tan importante como esto resultará el trabajo de capacitación y de generación de cultura respecto de las unidades de negocio y en las áreas soporte de las entidades, ya que es ahí donde se realiza la efectiva gestión del riesgo. Son éstas las áreas que deben entender la utilidad de realizar determinadas tareas y de buscar una efectiva aplicación de las soluciones de mejora, así como también el monitoreo y el control de los riesgos que enfrenten en su operatoria habitual.

### **Gestión cualitativa**

El desarrollo de una adecuada gestión cualitativa implica tres aspectos: la identificación de riesgos, el modelo organizativo y las herramientas de gestión utilizadas. El primer paso consiste en la elaboración de un mapa de procesos de la entidad que sirva para detectar los riesgos y controles existentes, así como también para realizar una valoración en términos de severidad y frecuencia de los eventos de pérdidas.

A nivel organizativo, resulta vital la creación de una unidad independiente, responsable por la gestión del riesgo operacional, dado que ésta será la que genere los mecanismos para una adecuada administración del riesgo.

De una manera al menos esquemática, la figura a continuación muestra las responsabilidades que recaen en cada área de la organización, sobre la cual podemos poner especial atención en las unidades de negocio como responsables últimos por los riesgos operacionales, ya que el área encargada de la gestión de este riesgo sólo tiene responsabilidades asociadas con definiciones de políticas, utilización y selección de herramientas, diseño de tableros de reporting, así como de sugerir planes de acción y realizar actividades de seguimiento de los riesgos identificados.

Por último, en relación al desarrollo e implantación de herramientas para la gestión Cualitativa del riesgo operacional –como mapas de procesos y riesgos, indicadores de riesgo, alertas, bases de datos y, por sobre todo, auto-evaluaciones- es necesario Señalar que el nivel de implantación de ellos por parte de las entidades de la región es ampliamente inferior al nivel demostrado en Europa y Estados Unidos. No obstante en el último tiempo pudieron observarse ciertos avances de las entidades locales en ese sentido.

### **Gestión cuantitativa**

Un elemento fundamental para que las entidades puedan pasar de un enfoque cualitativo a un marco de gestión integral del riesgo operacional es la creación de una base de datos de pérdidas operacionales. Este paso representa uno de los mayores desafíos a los cuales se enfrentan las entidades de la Argentina y Latinoamérica. Por otra parte, y dadas las particularidades de nuestro mercado, si bien es posible observar en el sector interés en complementar su información interna con datos externos, existen dificultades para poder lograrlo, tanto por cierto recelo de parte de las entidades en compartir informaciones de estas características (el tema de la cultura y la concientización vuelve a hacerse presente), como por la baja cantidad de entidades que se encuentran recolectando información histórica.

No obstante, resultará fundamental la existencia de datos externos a las entidades para poder avanzar hacia una adecuada cuantificación de los riesgos operacionales. Hoy, las fuentes de datos externos existentes no son totalmente aplicables a la realidad latinoamericana, debido a que están originadas en países con problemáticas completamente diferentes.

Por eso será necesario avanzar en el mediano plazo en la creación de una asociación que tenga como fin consolidar la información sobre eventos de riesgo operacional para los países de la región, de manera de conformar un consorcio de datos que permita contar con los inputs necesarios para una mejor cuantificación de este riesgo.

Una vez finalizada la construcción de las bases de datos, las entidades deben abordar el desarrollo de un modelo de medición del riesgo operacional. En aquellas entidades alcanzadas por el Nuevo Acuerdo de Basilea es posible observar la intención de posicionarse en un enfoque avanzado, tanto por los beneficios de gestión como por los potenciales ahorros de capital regulatorio. Las entidades que adopten este enfoque podrán calcular los recursos propios en función de su perfil real de riesgo, de los controles establecidos y del marco de gestión que hayan definido.

Por último, las entidades deberán perseguir la integración final de los aspectos cualitativos y cuantitativos. Esto implica el diseño y el establecimiento de las relaciones entre los datos recopilados, los indicadores, los mapas de riesgos y controles y las mediciones de capital. Este enfoque debe ser dinámico y confluir en el establecimiento de un plan de acciones correctivas para afrontar las debilidades detectadas. En definitiva, las entidades argentinas tienen por delante un largo camino por recorrer para alcanzar un nivel de gestión del riesgo operacional con un grado de madurez similar al que existe en algunos de los países de la región. Esto, sin duda, implicará altas inversiones de tiempo, dinero y recursos humanos.

Las normativas que los reguladores emitan en los próximos años acelerarán en muchos casos la implantación de un marco adecuado para la gestión del riesgo operacional. Sin embargo serán aquellas entidades que comprendan el verdadero valor de administrar este riesgo como una herramienta de gestión las que podrán considerar el dinero utilizado en su implementación como una inversión y no como un gasto y las que, por ende, terminarán entregando un mayor valor a sus accionistas.