

1. Planteamiento del Problema, Objetivos y Alcance

1.1. Necesidad de la Administración del Riesgo Operacional

Hoy en día las entidades de la industria de servicios financieros encaran diversos retos, entre los cuales se encuentra la correcta administración de los riesgos a los que están expuestos derivado del aumento de la competencia, la incertidumbre del mercado y de la cada vez más exigente regulación nacional e internacional.

Surge la necesidad de contar con un adecuado sistema de administración de los riesgos incluido el operacional por razones económicas, cumplimiento e imagen pública.

Aunado a lo anterior una adecuada administración del riesgo operacional puede ser la diferencia entre no sufrir pérdidas inesperadas y no aprovechar las oportunidades que se presentan por no saber responder a los riesgos que están presentes en cualquier actividad de negocios.

1.2. Planteamiento del Problema

Las compañías del sector financiero operan en ambientes donde factores tales como la globalización, tecnología, regulación, reestructuraciones, mercados cambiantes y competencia, crea incertidumbre. La incertidumbre proviene de la incapacidad de la entidad para determinar la probabilidad que ocurra un evento potencial y de los efectos de éste. La incertidumbre también se presenta en la forma en como la entidad toma las decisiones, por ejemplo si una entidad decide realizar una expansión en otro país o región, conlleva ciertos riesgos y oportunidades asociadas con la estabilidad del ambiente político, económico, recursos, mercado y requerimientos regulatorios.

En función de lo anterior, las entidades del sector financiero enfrentan cada vez más competencia como por ejemplo la creación de nuevos bancos resultado de la expansión en la prestación de servicios, así como exigencias cada vez mayores del público inversionista y de autoridades. Tales circunstancias representan retos, oportunidades y riesgos.

La capacidad de atraer, retener y fortalecer la relación con los clientes depende de la eficiencia en la prestación de servicios y del valor agregado al igual que es cada vez más la exigencia de mantener una adecuada imagen pública y de cumplir con la regulación, que de lo contrario consecuentaria sanciones y deterioro de la marca resultando en pérdidas que inclusive su cuantificación resulta difícil de calcular.

Se puede concluir que los riesgos son cada vez más y de mayores consecuencias. La respuesta no es dejar de afrontar los riesgos, sino la capacidad de manejarlos, es decir la forma en como respondemos a los riesgos mediante la adecuación de los procesos, fortalecimiento del capital humano y procedimientos de supervisión, control y de vigilancia que nos proporcione la seguridad razonable de anticiparnos a los riesgos o de prevenirlos y en su caso de minimizar el impacto de estos.

1.3. Alcance

El alcance del presente trabajo se atiene al desarrollo de políticas, procedimientos y procesos para la prevención de pérdidas debido a errores de procesamiento e incumplimiento regulatorio local.

El trabajo se aplicara a un ciclo de negocio y un proceso relevante para una entidad financiera, no incluyendo el procesamiento automático de operaciones.

La metodología propuesta esta orientada al desarrollo de un sistema de Administración del Riesgo Operacional fundamentado en un enfoque de procesos, riesgos y controles dentro de una estructura de control interno.

Delimitación del Proyecto

La metodología desarrollada en éste trabajo, presenta los lineamientos y procedimientos a seguir para su aplicación en todos los niveles y a lo largo de la organización, abarcando diversas áreas, niveles jerárquicos y ciclos de negocio, sin embargo en la aplicación metodológica sólo se realizará a nivel operativo (no incluye Consejo de Administración, Comités de Vigilancia y Dirección General), relativo a un ciclo y a un proceso de negocio en particular, se hará el esfuerzo en desarrollar los principios metodológicos que se ajusten a esta particularidad.

También en este trabajo sólo se harán mención de las técnicas de medición y valuación al riesgo operacional, NO incluyéndolas en el desarrollo metodológico propuesto ni en el caso práctico por no contar con la suficiente información en lo que respecta a bases de información relativas a pérdidas reportadas en entidades del sector financiero mexicano.

Expectativas del Proyecto

Presentar una metodología útil para la administración del riesgo operacional aplicable a compañías del sector financiero para efectos de prevención de pérdidas y/o generación de costos por incumplimiento regulatorio, errores en la ejecución de procesos y fraude.

1.4. Objetivo

Objetivo General

Desarrollar y aplicar una metodología referente a la administración del riesgo operacional para la prevención de pérdidas en entidades del sector financiero.

Objetivo Específico

Presentar una metodología de administración del riesgo operacional para el cumplimiento regulatorio aplicable a las instituciones de crédito para prevenir sanciones por parte del Supervisor y útil para el logro de los objetivos operativos permitiendo la mejora en la relación con clientes y proveedores, en beneficio de la generación de valor para los accionistas.

1.5. Justificación

Beneficios Económicos

Una adecuada gestión del riesgo permite a las instituciones contar con procesos que proporcionen seguridad razonable de que los objetivos económicos serán alcanzados, por que ayuda a la administración a detectar y prevenir pérdidas por errores en el procesamiento de información; así mismo, permite a las organizaciones establecer controles que fortalezcan la relación con el cliente generando confianza y aumentando ingresos por la retención de éste.

Permite la mejora de procesos de negocio, detectando brechas de desempeño y desarrollo de estrategias para que los procesos sean efectivos, aportando e implementando medidas que respondan a los objetivos operativos y estratégicos.

Prevención de Fraudes

Permite implementar medidas para prevenir, detectar el fraude o robo, identificándolos y fortaleciendo controles internos. Así mismo, indica como detectar los signos o alertas de comportamientos ilegales y permite crear una cultura de ética en la organización.

Cumplimiento Regulatorio

Permite la realización de los procedimientos de cumplimiento con la normatividad aplicable; así como, desarrollar programas de detección y mejoramiento de controles para responder a los riesgos por incumplimiento de los requisitos de la CNBV.