

## GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

---

El riesgo es una condición propia de la actividad financiera, por lo tanto no se trata de eliminar el riesgo, sino de identificar su naturaleza, magnitud y recurrencia y así decidir cómo manejarlo. De acuerdo a los antecedentes históricos y a la situación actual que presenta el RAP en la parte operativa, el perfil de riesgos de la institución es bajo.

La Institución cuenta con manuales de procedimientos y procesos efectivos que contemplan los controles y verificaciones oportunas que permiten el desarrollo de productos y servicios con la menor cuota de riesgo posible. Asimismo, se cuenta con un manual de riesgo operativo, que fue actualizado durante el año 2014 y que incluye la implementación de una metodología robusta que permite llevar a cabo una adecuada identificación, evaluación, mitigación y monitoreo del riesgo operativo y de esta forma evitar pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de la información, la infraestructura o causadas por eventos externos originados por la naturaleza o terceras personas.

A la fecha se han evaluado los procesos críticos de la institución: Colocación de Fondos, Recaudación, Afiliación, Recuperación y Devoluciones. Para la identificación de los principales riesgos presentes en cada proceso, se utilizó la metodología de talleres grupales, incorporando el personal de las áreas operativas correspondientes. Los riesgos identificados fueron clasificados de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto, generándose un mapa de riesgo por cada proceso.

Conjuntamente con las áreas propietarias se han definido planes de acción para la mitigación de los principales riesgos, especialmente aquellos con un nivel de riesgo alto y medio. Se han implementado una serie de controles que entre otros incluye la modificación y/o mejoramiento del proceso, capacitación y/o redefinición de funciones, así como nuevos requerimientos a nivel del sistema. Permanentemente, la Unidad de Riesgos da seguimiento de conformidad con lo planteado en los planes de acción y mitigación.

Se coordinaron en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos capacitaciones para todo el personal en temas relacionados con la administración de los riesgos, con el propósito de impulsar la adopción de las mejores prácticas para la gestión de los mismos. Continuamente, se fomenta la cultura de riesgos en toda la institución, considerando que el éxito en los resultados de la gestión se basa en el trabajo en equipo, especialmente para la administración del riesgo operativo, donde se involucra a todas las áreas sin excepción.

Para el año 2015, se tiene contemplado darle seguimiento al cumplimiento de los diferentes planes de acción, con el propósito de mejorar el nivel de exposición al riesgo. Asimismo, se realizará la evaluación de los procesos complementarios como: Recursos Humanos, Contabilidad, Proveeduría (Compras), Unificaciones, Archivo, Cheques y Conciliaciones.