	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 1 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

GERENCIA DE RIESGOS

MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO


JUNIO 2025

VERSIÓN 4.0




Dirección: Av. Amazonas y Juan José Villalengua, Plataforma Gubernamental Financiera
 Código postal: 170506 / Quito-Ecuador. Teléfono: +593-2 380 1910
 www.finanzaspopulares.gob.ec



	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 2 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha Actualización
1.0	Versión Inicial del Manual de Riesgo Operativo de acuerdo con lo establecido por normativa.	2018-11-23
2.0	Rediseño, ajuste, actualización de la normativa e inclusión de pérdida esperada e inesperada para Riesgo Operativo y Legal	2021-05-14
3.0	Se incluyen ajustes alineados a la nueva estructura de la Corporación, así como políticas, procesos y metodología para administración de riesgo legal en cumplimiento con lo que dicta la normativa.	2022-09-12
4.0	Se actualiza en función a la resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria N° SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGT-0116	2025-06-12

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 3 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Nombres / Cargo	Firma
Revisado por:	Paulina Isabel Tapia Caicedo OFICIAL DE GESTIÓN DE RIESGOS 1	
	Milton Roberto Lucero Yépez GERENTE DE RIESGOS	
	Jenny Patricia Jaramillo Calle GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS (S)	
	Francisco Martín Coloma Vasco GERENTE DE ASESORÍA JURÍDICA Y PATROCINIO	
	Myrian Gabriela Quinteros Cevallos OFICIAL DE CUMPLIMIENTO (S)	
Aprobado por:	Alicia Carolina Moreno Picón SUBGERENTE GENERAL (E)	
Aprobado por:	DIRECTORIO DE LA CONAFIPS Sesión Extraordinaria No. 161 Fecha: 25 de junio de 2025 Mgs. Héctor Vinicio Mosquera Alcocer Secretario del Directorio de la CONAFIPS	



	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 4 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	10
2.	ALCANCE	11
3.	OBJETIVOS	11
4.	CONTEXTO NORMATIVO	12
4.1.	NORMATIVA INTERNACIONAL	12
4.2.	NORMATIVA NACIONAL	12
4.3.	NORMATIVA INTERNA	12
5.	POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	12
5.1.	POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	13
5.2.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	16
6.	ESTRUCTURA, ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	16
6.1.	LÍNEAS DE DEFENSA FRENTE AL RIESGO	16
	PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	16
	SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	16
	TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	17
6.2.	ESTRUCTURA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	17
6.2.1.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	18
6.2.1.1.	DIRECTORIO	18
6.2.1.2.	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	18
6.2.1.3.	GERENCIA GENERAL	18
6.2.1.4.	GERENCIA DE RIESGOS	19
6.2.1.5.	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA Y PATROCINIO	20
6.2.1.6.	GESTORES DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	20
6.2.1.7.	TODOS LOS GERENTES	21
6.3.	ESTRUCTURA DE CONTROL (RESPONSABILIDADES)	21
6.3.1.	AUDITOR INTERNO BANCARIO	21
6.4.	ESTRUCTURA OPERATIVA	22
6.4.1.	FUNCIONARIOS DE LA CORPORACIÓN	22
7.	MEDIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	22
8.	APETITO AL RIESGO	23
9.	LÍMITES DE EXPOSICIÓN	24
10.	METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	26
11.	FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE GESTIÓN DE RIESGOS	26
11.1.	ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN EN TEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	26
12.	SISTEMA DE REPORTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL ...	27
12.1	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	27
12.2	REPORTES Y ESTRUCTURAS NORMATIVAS	28
13.	PROCESO DE ANÁLISIS DE RIESGOS PARA OPERACIONES, PRODUCTOS O SERVICIOS NUEVOS 28	
14.	DISPOSICIONES GENERALES	28
15.	ANEXOS	30
	ANEXO 1 – GLOSARIO DE TÉRMINOS	30

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 5 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

RESOLUCIÓN-NRO-CONAFIPS-DIRECTORIO-011-2025

EI DIRECTORIO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

CONSIDERANDO


Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Además, tienen el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 reconoce a la administración pública como un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el artículo 283 ibidem, señala que: *“El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”*;

Que, el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador establece que *“El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”*;

Que, el artículo 161 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala: “Sector financiero público”. El sector financiero público está compuesto por: 1) Bancos y 2) Corporaciones”; en su artículo 375, “Funciones del directorio” prevé: El directorio de

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 6 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()


las entidades financieras públicas tendrá como funciones las siguientes: “(...) 6. *Analizar y aprobar la política de gestión integral de riesgos y dar seguimiento a su implementación;* (...) 12. *Aprobar los reglamentos internos*”;

Que, el artículo 158 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) crea la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, como una entidad financiera de derecho público, dotada de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, con jurisdicción nacional;

Que, el artículo 162 del mismo cuerpo legal establece que “*El Directorio es el organismo directivo de la Corporación que tendrá a su cargo la determinación de los lineamientos generales para la implementación y ejecución de las actividades de la Corporación, la definición y la aprobación de los instructivos operacionales necesarios y tendrá la responsabilidad de supervisar y evaluar la administración, uso y destino de los recursos (...)*”;

Que, en el artículo 164 ibídem, establece: “*Atribuciones del Director General.- Son atribuciones del Director General: a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial; b) Ejecutar las políticas dispuestas por el Comité Interinstitucional; c) Celebrar a nombre de la Corporación los contratos y convenios que requiera la gestión institucional; d) Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Corporación; y, e) Las demás que le otorgue la Ley y su Estatuto social*”;

Que, conforme la Codificación de las Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, expedida por la Junta de Política y Regulación Financiera, en su Libro I, Capítulo XXXVI, Sección VIII, se establece la “Norma para la Administración Integral de Riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias”, aprobada mediante Resolución No. 346-2017-F de 22 de marzo de 2017, en cuyo artículo 123 prevé: “*Objeto.- La presente resolución establece disposiciones sobre la administración integral de riesgos que la Corporación deberá implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentra expuesta*”; así también, en su artículo 133 determina: “*Políticas para la administración integral de riesgos.- La Corporación debe contar con políticas aprobadas por el Directorio, que respondan a la naturaleza y volumen de sus operaciones, procurando un equilibrio entre riesgo y rentabilidad. Dichas políticas deberán referirse al menos a los siguientes aspectos: 1. El cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la administración integral de riesgos; 2. La estructura organizacional que soporta el proceso de administración integral de riesgos; la misma que deberá seguir los preceptos establecidos en la presente resolución, así como una clara delimitación de funciones y perfil de puestos en todos sus niveles. La citada estructura debe contemplar la separación de funciones*”


	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 7 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

entre las áreas de evaluación, toma de riesgos y las de seguimiento y control; 3. Las facultades y responsabilidades de aquellas personas que desempeñen cargos que impliquen la toma de riesgos para la Corporación; (...) 5. La clasificación de los riesgos por tipo de operación y línea del negocio (...); y, finalmente, su Disposición General Segunda, establece: “(...) SEGUNDA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá emitir normas de control necesarias para la aplicación de la presente resolución. (...);”

Que, la “NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” expedido con Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESEF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 606 de 23 de julio de 2024, con su última reforma de 29 de julio de 2024 establece en su artículo 1 “Objeto” establece “La presente resolución tiene por objeto normar la administración de riesgo operativo para una adecuada administración integral de riesgos (...)”; y, en su artículo 3 prevé “**Glosario de términos.-** Para la aplicación de esta normativa, se considera las siguientes definiciones: **Riesgo operativo:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos. El riesgo operativo incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos: sistémico, estratégico y de reputación”;

Que, en su artículo 4 ibidem dispone “Administración de Riesgo Operativo.- La Corporación, definirán políticas y procesos e incluirán la metodología debidamente documentada y los procedimientos para gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus actividades y operaciones/ Con la finalidad de reducir las consecuencias y efectos de riesgo operativo, también deberán decidir si el riesgo identificado se debe asumir, evitar, mitigar o transferir, de acuerdo a lo establecido en las “Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda”; y, en la “Norma para la administración integral de riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias”, emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, según corresponda (...);”

Que, el artículo 27 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESEF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116 establece de la “Responsabilidades de las entidades de los segmentos 1, 2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación”, en cuyo en su literal c) del numeral 1 perteneciente al “Consejo de Administración o Directorio”, precisa que le concierne “Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo” (...); y, en correlación el literal a) del numeral 2) del mismo artículo, del “Comité de Administración Integral de Riesgos” dice que, es su

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 8 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()


competencia “*Evaluar y proponer al Consejo de Administración o el Directorio, según corresponda, las políticas, los manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación*”;

Que, conforme la “CODIFICACIÓN DEL ESTATUTO SOCIAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS, reformada mediante Resolución Nro. SEPS-INSEPS-2023-0018” aprobado con Resolución No. DIRECTORIO-CONAFIPS-001-2023, suscrito el 27 de enero de 2023, prevé: “*Artículo 10.- Directorio de la CONAFIPS: El Directorio es el organismo directivo de la Corporación que tendrá a su cargo la determinación de los lineamientos generales para la implementación y ejecución de las actividades de la Corporación, la definición y la aprobación de los instructivos operacionales necesarios, que la ley lo exija; y, tendrá la responsabilidad de supervisar y evaluar la administración, uso y destino de los recursos. Se regirá conforme el artículo 162 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*”;

Que, según el artículo 13 ibidem determina: “*Funciones del Directorio: A más de las determinadas en el artículo 163 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el art. 375 del Código Orgánico Monetario Financiero, son funciones del Directorio las siguientes: “a) Normar los manuales que contengan la política de financiamiento para los procedimientos de aprobación de crédito y demás mecanismos financieros; (...) c) Cumplir y hacer cumplir con las disposiciones de los organismos de rectoría, regulación y control de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, acorde a la política pública establecida por el Estado Ecuatoriano*”;

Que, el “MANUAL NORMATIVO DE POLÍTICAS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS” expedido con RESOLUCIÓN-DIRECTORIO-CONAFIPS-007-2024 suscrito el 23 de abril de 2024, en su artículo 2 determina “*Objetivo General: Definir las políticas para la gestión de intermediación financiera de la CONAFIPS, el acceso a los productos y servicios financieros de segundo piso, así como las operaciones activas autorizadas por la SEPS, y las normas internas aplicables a los mismos, propendiendo que permitan la expansión y el fortalecimiento del Sector Financiero Popular y Solidario, así como el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria*”;


Que el MANUAL METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS Y OPERACIONALES DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS expedido con RESOLUCIÓN-DIRECTORIO-CONAFIPS-012-2023 de 10 de agosto de 2023, prevé; “**7.5. Reformas a los Documentos Normativos y/u Operacionales.** *Las Unidades administrativas y los comités institucionales podrán elaborar y presentar las propuestas de actualización de*

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 9 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

los documentos normativos y/u operacionales que se encuentran bajo su responsabilidad, no obstante, la aprobación de los documentos se realizará de acuerdo con el artículo 4 de este manual. Los cambios a los documentos normativos y/u operacionales tendrán como objetivo: mitigar riesgos identificados; incluir mejoras en los procesos y procedimientos del área: introducir cambios tecnológicos (en caso de existir); ajustar cambios determinados en la normativa que rijan la operación del negocio, por propia iniciativa, por requerimiento del Directorio y Gerencia General y/o los Organismos de Supervisión y Control”;

Que, acorde al “COMPENDIO DE RESOLUCIONES SESIÓN EXTRAORDINARIA N°86 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021” el Directorio de la CONAFIPS, en conocimiento de los informes y documentos anexos presentados dentro del punto uno relativo al conocimiento y aprobación de la actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos, resolvió “1. Avocar conocimiento de los informes y documentación presentada por la Gerencia General. 2. Aprobar la actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos, presentado por el Ing. Milton Roberto Lucero, Gerente de Riesgos. 3. Notificar con la presente Resolución a la Gerencia para que se disponga su cumplimiento”;

En uso de las atribuciones establecidas en el artículo 164 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidarias, y de la CODIFICACIÓN DEL ESTATUTO SOCIAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS, reformada mediante Resolución Nro. SEPS-INSEPS-2023-0018;

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 10 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

RESUELVE

EXPEDIR LA REFORMA AL MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO


1. Introducción

La Administración de Riesgos es el proceso mediante el cual se identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Corporación¹, bajo este esquema la institución ha asumido el reto de evaluar y gestionar los riesgos operativos y riesgos legales, con el fin de lograr mayor eficiencia en sus operaciones y mitigar y/o controlar el efecto que puedan causar aquellos eventos de riesgos que afecten el normal desarrollo de las actividades. Actualmente el riesgo operativo constituye uno de los elementos de mayor seguimiento a nivel mundial por parte de las organizaciones; el mismo se ha incorporado en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

En el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea se recoge la importancia que tienen las actividades operacionales en el desempeño de las organizaciones y las recomendaciones bajo el criterio de mejores prácticas de administración; aspectos que deben ser considerados al momento de diseñar e implementar un sistema de gestión de riesgo operativo que permita mitigar y/o controlar los eventos generadores de pérdida, que podría asumir la entidad debido a fallas o insuficiencias originadas por factores de riesgo en personas considerando que el Plan de sucesión de cargos críticos es parte integrante de la evaluación este factor, procesos, tecnologías de la información y eventos externos.

Por otra parte, la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo en las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, determina que para una adecuada administración del Riesgo Operativo la Corporación deberá definir y adoptar un modelo basado en el esquema de tres líneas de defensa considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad de sus operaciones y otras características; así mismo deberá agrupar justificada y documentadamente sus procesos por siete líneas de negocio, siendo las líneas aplicables a la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias: Línea Comercial y Línea de Tesorería Tradicional. Así mismo, la norma establece siete tipos de eventos de Riesgo Operativo que potencialmente podrían impactar negativamente a cada una de esas líneas (fraude interno, fraude externo, prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo, prácticas

¹ Resolución No. 346-2017-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, artículo 3, literal a.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 11 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

relacionadas con los clientes, los productos y el negocio, daños a los activos físicos, interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información y deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros).

Así mismo, la norma mencionada anteriormente establece que la Corporación debe determinar de manera oportuna las fallas o insuficiencia de orden legal, de tal manera que proporcione una visión clara sobre su exposición a este tipo de riesgo. Las cuales deben ser establecidas de acuerdo con su propia percepción y perfil de riesgos y enfocarlas, principalmente, en los siguientes aspectos: actos societarios; gestión de crédito; operaciones del giro del negocio; actividades complementarias de las operaciones del giro del negocio; proveedores nacionales o extranjeros; estipulaciones contractuales y cumplimiento legal y normativo.


Por lo expuesto, para la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias es indispensable contar con un manual de gestión de riesgo operativo, para este efecto deberá contener políticas, roles y responsabilidades que permita implementar los controles necesarios, en función de las disposiciones legales y normativas.

2. Alcance

Las disposiciones emitidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, así como para los servidores involucrados en el proceso de administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal, a fin de mitigar y/o controlar la exposición al riesgo y evitar pérdidas financieras para la Corporación.

3. Objetivos

- Delimitar claramente políticas, roles y responsabilidades en la administración del riesgo operativo y riesgo legal.
- Definir un esquema de administración de los factores de riesgo operativo que son: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.
- Definir un esquema de administración de riesgo legal en el cual se determinen las fallas o insuficiencias de orden legal.
- Contar con un modelo basado en el esquema de tres líneas de defensa para una adecuada administración del riesgo operativo y riesgo legal.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 12 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

4. Contexto Normativo

4.1. Normativa Internacional

- Acuerdo de Basilea II, El Nuevo Acuerdo de Capital (junio 2004).
- Basilea III: Finalización de las reformas poscrisis (actualizado a Dic 2017)
- Disposiciones transitorias de Basilea III, 2017-2027
- Finalización de Basilea III - En pocas palabras (actualizado a Dic 2017)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway COSO para proporcionar liderazgo intelectual frente a la gestión del riesgo empresarial ERM – COSO ERM 2017.


4.2. Normativa Nacional

- Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores y Seguros, de la Junta de Política y Regulación Financiera.
- Resoluciones y Normas de Control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.3. Normativa Interna

- Codificación del Estatuto Social de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Manual Normativo de Políticas de Intermediación Financiera de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Manual de Procesos de Riesgo Operativo.
- Metodología para la evaluación del Riesgo Operativo y Riesgo Legal (Matriz de riesgos).

5. Políticas, procesos y procedimientos para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 13 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

5.1. Políticas para la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, ha considerado las políticas mencionadas a continuación, y cada una de las áreas involucradas:

5.1.1. Política de Administración del Riesgo Operativo

- La administración del riesgo operativo considera a todos y cada uno de los funcionarios de acuerdo con la estructura organizacional de la Corporación, cuyo objetivo es minimizar el impacto y ocurrencia de los eventos de riesgo, que pueden ocasionar pérdidas en el largo plazo.

5.1.2. Política de Administración del Riesgo Legal


- La administración del Riesgo Legal la gestionará la Gerencia de Riesgos con el apoyo de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Patrocinio y las demás unidades relacionadas a los eventos de riesgo legal, cuyo objetivo es minimizar el impacto de la pérdida financiera que pueda resultar.

5.1.3. Política de reducción de la Exposición al Riesgo Operativo y Riesgo Legal

- En aquellos eventos de riesgo que se identifique niveles de exposición superior a los límites definidos y aprobados por el Directorio, se deberá minimizar la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico estableciendo medidas encaminadas a mitigar y/o controlar la presencia del riesgo, de acuerdo con las estrategias de administración del riesgo establecidas en la metodología para evaluar el riesgo operativo y riesgo legal (matriz de riesgos).
- La Gerencia de Riesgos propondrá la estrategia de tratamiento que se presentará al CAIR para su aprobación. Aquellos eventos de riesgo que cuenten con implementación de un Plan de acción, este deberá ser aprobado por la Gerencia General y será responsabilidad del área en el que se levante el riesgo.

5.1.3.1. Transferir y Compartir el Riesgo

- Para gestionar los eventos de riesgo se compartirá la responsabilidad entre la Gerencia y/o Unidad que detecte el riesgo y aquella que se encargará de mitigar y/o controlar el evento de riesgo con la finalidad de reducir el impacto.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 14 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

5.1.4. Política para los responsables de los Procesos

- Los responsables determinados en el mapa/catálogo de procesos son los encargados de la definición, mantenimiento, actualización, control de ejecución, establecimiento de indicadores de gestión de sus procesos asignados y del levantamiento de los eventos de riesgo nuevos o ya existentes que se generen en su gestión diaria, y deberán ser informados oportunamente a la Gerencia de Riesgos.


5.1.5. Política de Seguimiento y Control

- La Gerencia de Riesgos realizará un continuo seguimiento y evaluación de los niveles de exposición al riesgo, conforme a cada uno de los procesos críticos² con el fin de controlar los posibles factores y sus incidencias en la Corporación.
- El Comité de Administración Integral de Riesgos CAIR decidirá que riesgos asumirá, compartirá, mitigará/controlará o transferirá la Corporación.
- La responsabilidad de la Gerencia de Riesgos se basa en el seguimiento a través de los planes de acción a los riesgos identificados o clasificados como altos y muy altos, con el fin de mitigar o evitar una pérdida económica para la entidad.
- La Gerencia de Riesgos presentará al Comité de Administración Integral de Riesgos, dentro de su informe mensual, el seguimiento y control que está realizando a la administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal.
- Auditoría Interna Bancaria deberá evaluar objetiva e independientemente la gestión de riesgo operativo de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

5.1.6. Política para el Registro de Eventos de Riesgo

- Los eventos de riesgo potenciales de la Corporación serán registrados en la Matriz de Riesgo Operativo y Riesgo Legal por la Gerencia de Riesgos y actualizados de manera anual.
- Los eventos de riesgo reales o materializados serán registrados por la Gerencia de Riesgos en la bitácora de eventos de riesgo de la Corporación, en base a la entrega

² Los procesos críticos serán los establecidos en el Plan de Continuidad del Negocio de acuerdo con la metodología aprobada.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 15 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

de información que realice el Gestor de Riesgo de cada Unidad Administrativa, la actualización correspondiente, se efectuará de forma mensual.

5.1.7. Política de Incumplimiento

- A toda falta u omisión contempladas en la Ley, Código de Ética, Normativa interna y demás normas que regulen el riesgo operativo, incluyendo circulares y resoluciones emitidas por los Organismos de Regulación y Control, así como las disposiciones emitidas en este manual, se procederá según la normativa vigente.

5.1.8. Política de Actualización

- Todos los eventos e incidentes deben estar debidamente documentados y soportados para la adecuada administración del riesgo operativo. Por lo anterior, se establece la permanente actualización de cada uno de los procesos desarrollados por la entidad y su respectivo nivel de criticidad. Así mismo, los eventos de riesgo potenciales se deben evaluar y actualizar al menos una vez al año y los eventos de riesgo reales se actualizarán de manera mensual.

5.1.9. Política de Estructuración


- La Gerencia de Riesgos administrará integralmente los riesgos de la entidad en el marco de la Administración Integral de Riesgos y será un área independiente de los niveles de decisión y negocio.

5.1.10. Política de Registros Contables

- La Gerencia Financiera, es responsable de registrar contablemente las pérdidas o recuperaciones que se generen por los eventos materializados presentados en riesgo operativo y riesgo legal.

5.1.11. Política para el Fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgo Operativo y Riesgo Legal

- La Gerencia de Riesgos anualmente diseñará, programará y coordinará el plan para el Fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgos que contempla capacitación al personal actual y aquel que ingrese a la Corporación, el cual deberá contar con mecanismos de evaluación.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 16 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

5.2. Procesos y procedimientos para la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal

- Los procesos y procedimientos para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal se establecen en el Manual de Procesos de Riesgo Operativo.

6. Estructura, Roles y Responsabilidades para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal

6.1. Líneas de defensa frente al riesgo


Primera Línea de Defensa

La primera línea de defensa la constituyen cada una de las áreas o colaboradores de la Corporación responsable del desarrollo de su misión institucional. Esto significa que tales áreas o colaboradores son responsables en primera medida de identificar, evaluar, gestionar, monitorear y reportar los riesgos inherentes a las actividades, procesos y sistemas de los que son responsables. Quienes conforman esta línea de defensa deben conocer sus actividades y procesos, y disponer de los recursos suficientes para realizar eficazmente sus tareas.

Para esta primera línea el contacto directo con la Gerencia de Riesgos serán los gestores de riesgos delegados de cada área. Para el efecto, en coordinación entre el responsable de riesgo operativo y gestores de riesgo, se aplicará la Metodología para la evaluación del Riesgo Operativo y Riesgo Legal (Matriz de riesgos), con la finalidad de identificar correctamente las fallas e insuficiencias en los factores: personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos. La Entidad ha diseñado una metodología para la evaluación del Riesgo Operativo y Riesgo Legal (Matriz de riesgos), la cual permitirá identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos a los que la Institución se encuentra expuesta en el normal desarrollo de sus operaciones y asegure la continuidad del negocio en el corto, mediano y largo plazo, considerando factores internos como el tipo de organización estructural y externos como los cambios q se puedan dar en el sector financiero que puedan afectar el normal desarrollo de cada actividad dentro de los procesos. Luego de identificarlos se debe dar un seguimiento al riesgo que permita prevenir y/o mitigar y/o controlar y/o disminuir.

Segunda Línea de Defensa

La segunda línea de defensa está conformada por la Gerencia de Riesgos, es independiente a la primera línea, hace seguimiento al cumplimiento de todas las

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 17 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

obligaciones en materia de Riesgo Operativo y Riesgo Legal, es responsable de la definición de la metodología para la gestión de este riesgo, así como la identificación de las herramientas adecuadas para tal efecto; tales como: Manual de Gestión de Riesgo Operativo, Metodología para la evaluación del riesgo operativo y riesgo legal (matriz de riesgos), Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio e Implementación de la norma de riesgo operativo de acuerdo a las reformas que realice el ente de control y/o regulación.

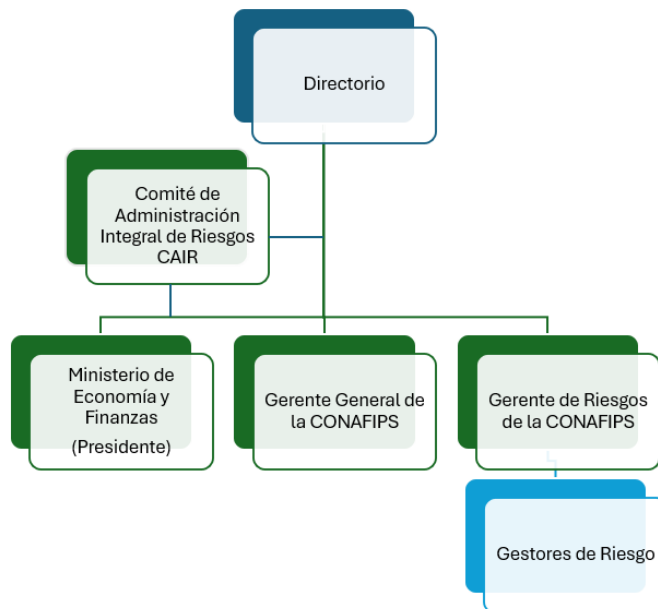
Tercera Línea de Defensa

La tercera línea de defensa está conformada por Auditoría Interna Bancaria, la cual es la responsable de realizar la evaluación independiente de la gestión de Riesgo Operativo en la entidad, así como los procesos y sistemas que conforman, de acuerdo con la normativa vigente.


6.2. Estructura Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal

La estructura para una adecuada Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal es la siguiente:

Gráfico No.1
Estructura Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal



Fuente y Elaboración: Gerencia de Riesgos

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 18 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

6.2.1. Roles y Responsabilidades

Las responsabilidades en la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal que tendrán los órganos internos de la Corporación serán las siguientes:

6.2.1.1. Directorio


- a) Crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo;
- b) Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el comité de administración integral de riesgos;
- c) Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo;
- d) Conocer los principales riesgos operativos afrontados por la entidad, estableciendo cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia;
- e) Las demás determinadas por la Superintendencia.

6.2.1.2. Comité de Administración Integral de Riesgos

- a) Evaluar y proponer al Directorio las políticas, los manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación;
- b) Aprobar los procesos y procedimientos de administración de riesgo operativo;
- c) Evaluar la aplicación de manuales y metodologías de gestión de riesgo previo a la aprobación del Directorio;
- d) Definir los mecanismos para monitorear y evaluar la exposición a riesgos;
- e) Recomendar al Directorio la aprobación de una metodología consistente para administrar la matriz de riesgos y límites de riesgo;
- f) Someter a aprobación del Directorio los planes de contingencia y de continuidad del negocio, asegurar la aplicabilidad y cumplimiento de estos;
- g) Revisar y aprobar la matriz de riesgos institucional (riesgo operativo y riesgo legal);
- h) Las demás que determine el Directorio o la Superintendencia.

6.2.1.3. Gerencia General

El Gerente General tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operativo y riesgo legal conforme a las disposiciones del Comité de Administración Integral de Riesgos y/o Directorio.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 19 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()


6.2.1.4. Gerencia de Riesgos

La Gerencia de Riesgos deberá cumplir al menos con las siguientes funciones:

- a) Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo y riesgo legal;
- b) Participar en el diseño y permanente actualización del manual de gestión del riesgo operativo;
- c) Desarrollar la(s) metodología(s) para la gestión del riesgo operativo y riesgo legal;
- d) Apoyar y asistir a las demás unidades de la entidad para la aplicación de la(s) metodología(s) de gestión del riesgo operativo y riesgo legal;
- e) Evaluar el riesgo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático en base a los informes de las áreas que corresponda;
- f) Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción;
- g) Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión del riesgo operativo y riesgo legal por unidades, factores y líneas de negocios;
- h) Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operativo y riesgo legal;
- i) Liderar el desarrollo, la aplicabilidad y cumplimiento de los planes de contingencia y de continuidad del negocio; así como proponer los líderes de las áreas que deban cubrir el plan de contingencia y de continuidad del negocio;
- j) Elaborar la metodología para definir y administrar la matriz de riesgos para la Corporación;
- k) Medir el riesgo inherente de los eventos de riesgo, determinar sus factores y proponer medidas de acción al CAIR, presentar valoración del riesgo residual y del seguimiento de las decisiones tomadas por la administración de cada evento gestionado;
- l) En coordinación con el área legal de la entidad, analizar, monitorear y evaluar los procedimientos de orden legal y emitir informes que determinen su real exposición al riesgo legal, los cuales deben ser puestos en conocimiento del comité de administración integral de riesgos; y,
- m) Otras necesarias para el desarrollo de la función.

Las entidades y la Corporación deberán asignar recursos suficientes para la gestión del riesgo operativo que les permita un adecuado cumplimiento de las funciones señaladas en la presente norma y asegurar una adecuada independencia entre el área que asuma las funciones de gestión del riesgo operativo y aquellas otras unidades de negocio o de apoyo.³

³ Información tomada de la SECCIÓN VIII.- RESPONSABILIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO, de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESEF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 20 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

6.2.1.5. Gerencia de Asesoría Jurídica y Patrocinio


La Gerencia de Asesoría Jurídica y Patrocinio, así como las unidades relacionadas con el ámbito legal, prestarán colaboración a la Gerencia de Riesgos en la gestión de los eventos de riesgo con la finalidad de determinar de manera oportuna las fallas o insuficiencias de orden legal, de tal manera que la Corporación cuente con una visión clara sobre su exposición a este tipo de riesgo, para el efecto, deberá contar con personal capacitado y con la debida experiencia, en relación con el tamaño y complejidad de las operaciones de la Corporación.

Las fallas o insuficiencias de orden legal deben ser enfocadas según lo descrito en la Metodología para la evaluación de Riesgo Operativo y Riesgo Legal (Matriz de Riesgos).

6.2.1.6. Gestores de Riesgo Operativo y Riesgo Legal

Debido a que la administración del riesgo operativo y riesgo legal impacta a toda la organización, se han definido gestores de riesgo por cada Gerencia y/o Unidad, quienes serán los responsables de reportar los riesgos operativos y riesgos legales que identifiquen en sus procesos; además de las siguientes funciones y responsabilidades que establece la Corporación a través de la Gerencia de Riesgos:

- a) Coadyuvar al cumplimiento de las políticas y disposiciones definidas en materia de riesgo operativo y riesgo legal, de la unidad administrativa a la cual pertenece.
- b) Entregar información completa, oportuna y veraz acerca de los procesos en los que participa la unidad administrativa a la cual pertenece.
- c) Monitorear el comportamiento de los riesgos operativos y riesgos legales de su proceso, registrar, cuantificar de ser posible y reportar a la Gerencia de Riesgos cualquier evento de riesgo inmediatamente sea descubierto.
- d) Reportar a la Gerencia de Riesgos y a la Gerencia de Planificación y Procesos, cualquier cambio en su proceso que genere modificaciones a la matriz de riesgos del proceso.
- e) Reportar los eventos de riesgo operativo y riesgo legal sobre los que tenga conocimiento.
- f) Reportar la materialización de los eventos de riesgo identificados cada vez que se presenten para efectos de control y monitoreo correspondiente.
- g) Cumplir con las disposiciones de la Gerencia General, en cuanto a medidas de tratamiento implementadas.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 21 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

- h) Dar seguimiento permanente a las medidas de mitigación implementadas.
- i) Fomentar el Fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgos, para lo cual se debe tener en cuenta la normativa vigente.
- j) Promover y participar en las actividades de capacitación y sensibilización que lidere la Gerencia de Riesgos.

Los Gestores de Riesgo Operativo y Riesgo Legal son los servidores designados para velar porque la administración del riesgo se cumpla en cada actividad realizada en los procesos; por lo cual deben conocer ampliamente sus procesos, tener claros los objetivos del área y su alineación con los objetivos estratégicos.

Deben identificar y conocer las actividades, los productos, resultados del proceso, los aspectos legales regulatorios y por último los requerimientos de tecnología de información necesarios para soportar sus actividades.

6.2.1.7. Todos los Gerentes

Los Gerentes de las unidades organizativas de negocios o de apoyo tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo operativo y riesgo legal en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos, en especial, con el reporte de los eventos de riesgo identificados.


6.3. Estructura de Control (Responsabilidades)

6.3.1. Auditor Interno Bancario

Los auditores internos deberán evaluar objetiva e independientemente la gestión del riesgo operativo en los siguientes aspectos:

1. Que cumpla con los lineamientos establecidos en la presente norma, sin perjuicio de verificar la eficacia de los controles implementados para mitigar el riesgo operativo en cada uno de sus factores; y,
2. Revisen si la entidad ha realizado pruebas a los planes de contingencia, continuidad y recuperación y si se han implementado es los referidos planes las correcciones necesarias derivadas de esas pruebas.
3. Las demás determinada por el ente de control y/o regulación.

Los auditores internos deberán aplicar procesos y procedimientos de auditoría a través de un equipo competente, debidamente capacitado y operativamente independiente de los procesos operativos, que coadyuven al mejoramiento de la efectividad de la administración del riesgo operativo.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 22 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

6.4. Estructura Operativa

6.4.1. Funcionarios de la Corporación

Los funcionarios de la Corporación son las personas encargadas aparte de las personas o grupos de personas anteriormente mencionados, de apoyar en el tratamiento de los eventos de riesgo en función a los planes de acción que se definan en coordinación con la Gerencia de Riesgos y Gerencias y/o Unidades de la Corporación con la finalidad de disminuir el impacto y/o la probabilidad de ocurrencia de un evento determinado.


7. Medidas para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal

7.1. Riesgo Operativo

El riesgo operativo es la posibilidad de que se produzcan pérdidas, debido a fallas o insuficiencias ocasionadas por uno de los factores de riesgo operativo, sin embargo, los riesgos son susceptibles de mitigar y/o controlar mediante medidas que aseguren que eventos de riesgo potenciales no se conviertan en eventos de riesgos materializados; para el efecto es necesario que el ambiente interno de la Corporación sea adecuado al cumplimiento de las normas de comportamiento ético en todos los niveles. El riesgo operativo excluye los riesgos: sistémico, estratégico y de reputación.

7.2. Riesgo Legal

Respecto del riesgo legal, es la probabilidad de que una entidad sufra pérdidas debido a que los activos y contingentes se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; que sus pasivos puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o, de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipulados.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 23 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Ante lo expuesto, se considera necesario contar con las siguientes medidas con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas y objetivos de la administración del riesgo operativo y riesgo legal:

- Actualización anual de la matriz de riesgo operativo y riesgo legal con la finalidad de identificar, medir, priorizar, controlar, monitorear y comunicar de manera adecuada la administración del riesgo operativo y riesgo legal.
- Seguimiento a los planes de acción con el objeto de controlar los niveles de riesgo.
- Fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgos.
- Determinación del apetito al riesgo.
- Informar sobre la gestión de la administración de riesgo operativo al Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio.



8. Apetito al Riesgo

El Comité de Basilea, en su marco regulatorio, establece tres enfoques para la medición del riesgo operacional: el Enfoque de Indicadores Básicos (BIA), el Enfoque Estandarizado (SA) y el Enfoque de Medición Avanzada (AMA). Estos enfoques, que reflejan diferentes niveles de sofisticación en la gestión de riesgos, buscan establecer requisitos mínimos de capital y garantizar la estabilidad financiera.

El enfoque aplicado a la Corporación es el de medición avanzada, el cual permite a las instituciones financieras desarrollar sus propios modelos internos de medición del riesgo operacional, lo que proporciona una mayor flexibilidad para que las instituciones puedan adaptar su modelo de gestión de riesgos a su propia realidad y contexto.

En este contexto, el apetito al riesgo es la cantidad de riesgo que la Entidad considera adecuado asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos, es decir, cuanto está dispuesta a poner en riesgo en caso de materializarse uno o varios eventos de riesgo operativo.

Con la finalidad de determinar el apetito al riesgo, se consideraron las condiciones del mercado, la economía, el sector, la capacidad económica de la Corporación y la cultura institucional hacia el riesgo, identificándose las siguientes variables para la determinación del cálculo del apetito al riesgo: Utilidad del último ejercicio económico inmediato anterior, ROE y porcentaje de provisión de los activos ponderados por riesgo.

 	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 24 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

A continuación, se presenta la fórmula de cálculo de apetito al riesgo, analizada y establecida bajo el enfoque de medición avanzada de acuerdo lo permitido por Basilea II.

Tabla N° 1 Fórmula de cálculo de apetito al riesgo

Variables para el cálculo de apetito al riesgo
Utilidad
Monto total de activos ponderados por riesgo
Monto total de provisión de activos ponderados por riesgo
ROE
% de provisión de activos ((Monto total de provisión de activos de riesgo/Monto total de activos de riesgo)*100%)
% de pérdida máxima aceptada (ROE - % de provisión de activos)
Fórmula para determinar la Pérdida máxima aceptada = Utilidad * % de pérdida máxima aceptada

Fuente y Elaboración: Gerencia de Riesgos

9. Límites de exposición

Con la finalidad de establecer los límites de exposición se consideró la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo (1 vez al año, 2 veces en el año, 4 veces en el año, 12 veces en el año y 24 veces en el año), establecidos en la metodología para la evaluación de Riesgo Operativo Riesgo y Riesgo Legal (Matriz de Riesgos) versión 2.0.


Para la determinación de los límites inferiores y superiores se consideró la frecuencia en un año (360 días), estableciéndose como fórmula para muy probable (1/360= 0.28%); improbable (2/360= 0.56%); moderado (4/360=1.11%); probable (12/360=3.33%) y casi certeza (24/360=6.67%).

En cuanto a los límites de exposición, estos están determinados en función a la pérdida máxima aceptada por la Corporación (apetito al riesgo) y los límites inferiores y superiores, de acuerdo con los detallado en la siguiente tabla:

Tabla N° 2 Niveles de riesgo

Probabilidad	Frecuencia	Fórmula			Límite inferior	Límite superior	Límite de exposición		NIVEL DE RIESGO
Muy improbable	1 vez al año	(1 vez/360 días)	1	360	0,00%	0,28%	Límite de exposición Improbable - (Límite superior Muy improbable - Límite inferior Muy improbable)	ACEPTABLE	MUY BAJO
Improbable	1 vez al semestre	(2 veces/360 días)	2	360	0,29%	0,56%	Pérdida máxima aceptada - (Límite superior Improbable - Límite inferior Improbable)	ACEPTABLE	BAJO
Moderado	1 vez al trimestre	(4 veces/360 días)	4	360	0,57%	1,11%	Pérdida máxima aceptada	ACEPTABLE	MEDIO
Probable	1 vez al mes	(12 veces/360 días)	12	360	1,12%	3,33%	Pérdida máxima aceptada + (Límite superior Probable - Límite inferior Probable)	INACEPTABLE	ALTO
Casi certeza	1 cada 15 días	(24 veces/360 días)	24	360	3,34%	6,67%	Límite de exposición Probable + (Límite superior Casi certeza - Límite inferior Casi certeza)	INACEPTABLE	MUY ALTO

Fuente y Elaboración: Gerencia de Riesgos

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 25 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Conforme se indicó anteriormente, para la determinación del apetito al riesgo operativo de la CONAFIPS, se consideraron aspectos tales como: las condiciones del mercado, la economía, el sector, la capacidad económica de la Corporación y la cultura institucional hacia el riesgo.

En tal sentido, los límites de exposición fueron establecidos considerando la frecuencia de ocurrencia de los eventos de riesgo, partiendo de la pérdida esperada establecida como apetito al riesgo. Esta definición se realizó tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1.- El nivel de madurez inicial de la Corporación y del Sector Financiero Popular y Solidario en lo referente a la gestión cuantitativa del riesgo operativo.
- 2.- Los límites de exposición definidos en la metodología para la evaluación del riesgo operativo y riesgo legal para la gestión cualitativa, en lo correspondiente a la definición de estrategias de tratamiento, los cuales determinan fuera de la zona de tolerancia a los niveles "alto" y "muy alto" considerando como estrategia la de mitigar, y dentro de la zona de tolerancia a los niveles "medio", "bajo" y "muy bajo".


Tabla N° 3 Límites de exposición de acuerdo con el nivel de riesgo residual

VALOR (RI-C)	NIVEL RIESGO RESIDUAL	
4	Muy alto	INACEPTABLE MITIGAR
3	Alto	
2	Medio	ACEPTABLE ASUMIR Y/O CONTROLAR
1 - 0	Bajo	
Menor a 0	Muy Bajo	

Fuente y Elaboración: Gerencia de Riesgos

Es preciso señalar que la determinación de estos límites obedece además al resultado de un análisis de costo-beneficio, partiendo del principio de eficiencia en la utilización de los recursos, lo que conlleva a que no todos los eventos de riesgos deben ser mitigados, sino más bien esta gestión debe enfocarse conforme a su materialidad.

De tal forma que, con la finalidad de homologar el enfoque de los límites de exposición al riesgo con los niveles de tolerancia establecidos por la administración, así como con base en la información histórica de la Corporación y en observancia a los principios de Basilea, se ha definido como INACEPTABLES a las pérdidas acumuladas superiores a USD 233.035,74 (niveles "alto" y "muy alto"), y como aceptables a los valores acumulados menores o iguales a USD 233.035,74 (niveles "medio", "bajo" y "muy bajo").

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 26 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Cabe mencionar además que, considerando que la administración integral de riesgos es un proceso permanente y cíclico, el nivel de pérdida esperada será revisado con periodicidad al menos anual, y los rangos de los niveles podrán ser modificados conforme los resultados de la antedicha revisión, lo cual permita que estos se acoplen permanentemente al perfil de riesgo operativo de la Corporación.

10. Metodología para la evaluación del Riesgo Operativo y Riesgo Legal

La metodología de Gestión del Riesgo Operativo y Riesgo Legal se encuentra detallada en el documento denominado “Metodología para la evaluación del Riesgo Operativo y Riesgo Legal - Matriz de Riesgos”.

11. Fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgos

11.1. Estrategias de capacitación en temas de Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal


Es importante considerar el fortalecimiento de la Cultura de Gestión de Riesgo Operativo y Riesgo Legal según lo establecido en la normativa vigente, en la cual establece Responsabilidades en la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal, muy específicas para el Directorio, el CAIR, la Gerencia de Riesgos, Gerencia General y demás gerencias, mismas que se refieren a la creación de una cultura organizacional basada en principios y valores de comportamiento ético que propicie la gestión eficaz del riesgo operativo y riesgo legal.

Contar con acciones y comportamiento, proactivos para la gestión de riesgo operativo y riesgo legal, que se reflejan en:

- o Acciones de la Gerencia General
- o Políticas formales, comunicaciones verbales o escritas
- o En las decisiones y apoyo del Comité de Administración Integral de Riesgos y un Directorio activo, involucrado, que valora la gestión de riesgos.

Como estrategia para la gestión eficaz de riesgo operativo y riesgo legal, es necesario crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético, para lo cual se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- o En caso de incumplimiento de las políticas implementadas respecto a la Administración Integral de Riesgo, se elevará la novedad a conocimiento del Comité de Ética o de ser el caso a la Gerencia Administrativa de la Corporación, a

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 27 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

fin de que se proceda acorde al Régimen Sancionador en base a la normativa establecida para el efecto.

- o Promover mecanismos para que el personal reporte situaciones de incumplimiento y de las sanciones a quien no lo hace.
- o Incentivar al personal a actuar con transparencia y comunicar errores por iniciativa propia

Como estrategias para fomentar la cultura organizacional en la CONAFIPS se deberán implementar las siguientes actividades como proceso permanente.

- o Capacitación de acuerdo con la planificación establecida.
- o Trabajo en equipo con la finalidad de reforzar los conocimientos.
- o Evaluaciones semestrales con el objetivo de conocer el nivel de aprendizaje de los servidores de la CONAFIPS.
- o Inducciones a nuevos funcionarios permanentemente, de tal forma que el funcionario a su ingreso a la institución tenga un panorama claro sobre los conceptos que rigen la adecuada administración del riesgo operativo y riesgo legal.
- o Campañas permanentes de socialización sobre la administración de riesgo operativo y riesgo legal, mediante correo electrónico, videos, afiches y demás mecanismos de comunicación disponibles.
- o La comunicación interna a todos los funcionarios de la entidad sobre la gestión del riesgo operativo y riesgo legal se ejecutará a través de los siguientes medios: correo electrónico y/o Quipux.


12. Sistema de reporte de la administración de riesgo operativo y riesgo legal

12.1 Sistemas de Información

La Corporación cuenta con la plataforma tecnológica para el Sistema de Gestión de Riesgo Operativo (SIGRO). El Mapa de Riesgos, Controles y Planes de Acción se encuentran implementados en el sistema de gestión de riesgos, módulo riesgo operativo, lo cual está a cargo de la Gerencia de Riesgos.

Teniendo en cuenta la importancia de la información, se encuentra guardado en el servidor Centro de Cómputo Principal de la Entidad y cuenta con una copia de seguridad de respaldo en el Centro de Cómputo de Contingencia.

Los resultados del registro de los eventos de riesgo se presentarán en sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos con el fin de que se tomen decisiones para su gestión.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 28 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

12.2 Reportes y Estructuras Normativas

De acuerdo con la normativa vigente referente a la Norma de control para la administración del riesgo operativo en las entidades del sector financiero popular y solidario no establece la remisión de estructuras o reportes normativos por parte de la Corporación.

13. Proceso de análisis de riesgos para operaciones, productos o servicios nuevos

La Gerencia de Riesgos previo a la implementación de nuevas operaciones, productos o servicios, realizará un análisis de riesgos que permita identificar y gestionar el riesgo según su naturaleza, para lo cual se cuenta con Manuales de procesos y Metodologías adecuadas, debidamente aprobadas por el Directorio.

14. Disposiciones Generales

Todo el personal que conforma la estructura organizativa y funcional de la Corporación, están obligados a cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y políticas internas emitidas para el control eficiente y efectivo de las operaciones administrativas y financieras.

Los directivos, funcionarios, empleados tienen la obligación de acogerse a estas disposiciones. Su incumplimiento está tipificado en las leyes, reglamentos internos, entre otras.


Todas las dudas o lo no previsto en este reglamento, conocerá y resolverá en única y última instancia el Comité de Administración Integral de Riesgos.

Se derogan los manuales y resoluciones internas que se opongan al presente manual


Revisado y aprobado en sesión extraordinaria del Directorio N° 0080 de 14 de mayo de 2021, con Resolución No. CONAFIPS-RDG-006-2021 de 14 de Julio de 2021.

HECTOR MOSQUERA
GERENTE GENERAL
CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS



	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 29 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()




	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 30 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()



15. Anexos

Anexo 1 – Glosario de términos


Término	Definición
Administración de la información	Es el proceso mediante el cual se captura, procesa, almacena y transmite información por cualquier medio.
Base de datos	Sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos o cualquier otro medio magnético que permite el acceso directo a ellos, estructurados de manera fiable y homogénea, organizados independientemente, accesibles en tiempo real.
Bitácora de eventos de riesgo	Matriz en la que se registran los eventos de riesgo reales o materializados.
Dueño del proceso	Se entenderá como dueño de proceso al responsable o quien lidere el mismo, quien tendrá bajo su responsabilidad establecer las directrices o acciones mitigantes de los eventos de riesgo operativo y/o legal identificados.
Evento de riesgo operativo	Es el incidente o hecho que se ha presentado o puede presentarse que puede derivar en pérdidas financieras, de información o suspensión de operaciones para la entidad, originadas por fallas o insuficiencias en los factores de riesgo operativo.
Factores de riesgo operativo	Son las fuentes generadoras de riesgos operativos tales como: personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos.
Información	Es cualquier forma de registro físico, electrónico, óptico, magnético o en otros medios, previamente procesado a partir de datos que puede ser almacenado y distribuido.
Impacto	Es la afectación financiera que podría tener la entidad, en el caso de que ocurra un evento de riesgo.
Límite de Riesgo	Es el umbral o la cantidad máxima de riesgo que la Corporación está dispuesta a aceptar.
Línea de negocio	Procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad.
Mapa de calor	Es una herramienta que permite visualizar de una manera rápida la probabilidad de los riesgos y su intensidad, en caso de que estos se materialicen.

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 31 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Término	Definición
Mapa de procesos	Diagrama que presenta la visión global de la estructura de la entidad, donde se presentan todos los procesos que forman parte de la organización y sus principales relaciones
Matriz de Riesgos	Es una herramienta de gestión en la que se identifican y cuantifican los eventos de riesgo potenciales, con base en el nivel de probabilidad e impacto de los mismos; facilita la administración de los riesgos que pudieran afectar los resultados y el logro de los objetivos institucionales.
Nivel de riesgo	Representa el grado de exposición de riesgo al que podría encontrarse expuesta una entidad de ocurrir un evento identificado.
Plan de acción	Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente, que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.
Plan de contingencia	Es el conjunto de procedimientos alternativos para el funcionamiento normal de los procesos críticos y de aquellos definidos por la entidad que permitan su operatividad, a fin de minimizar el impacto operativo y financiero que pueda ocasionar cualquier evento inesperado específico. El plan de contingencia se ejecuta en el momento que se produce dicho evento.
Plan de continuidad del negocio	Es el documento estratégico que define cómo la entidad o la Corporación se prepara para posibles interrupciones y desastres, garantizando que sus operaciones críticas puedan continuar durante y después de una crisis.
Plataforma tecnológica	Conjunto de equipos, aplicaciones y sistemas interconectados destinados a ofrecer productos y servicios a través del uso de los recursos tecnológicos disponibles, a socios, clientes y/o usuarios.
Políticas Institucionales	Son declaraciones y principios emitidos por el Directorio, que orientan las acciones de la Corporación y delimitan el espacio dentro del cual la administración podrá tomar decisiones.
Primera línea de defensa	Corresponde a la gestión operativa y de negocio que gestionan los riesgos operativos, responsables del control interno efectivo para identificar, evaluar, controlar, mitigar y notificar los riesgos asociados con sus actividades; de que existan controles adecuados; y, de que se sigan las políticas y procedimientos establecidos.
Probabilidad	Es la posibilidad de que ocurra un evento de riesgo en un determinado período de tiempo
Procedimiento	Es el método específico y estandarizado para llevar a cabo una actividad o un proceso.

 	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 32 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Término	Definición
Procesos	Es el conjunto de actividades estandarizadas que transforman insumos en productos o servicios.
Proceso crítico	Es el conjunto de procedimientos indispensables para la sostenibilidad y continuidad de las operaciones de la entidad, y cuya falta de identificación o aplicación deficiente puede generarle un impacto negativo.
Riesgo Inherente	Es el nivel de riesgos propio de la actividad con los controles existentes en el momento de la evaluación del riesgo.
Riesgo Legal	Es la probabilidad de que una entidad sufra pérdidas debido a que los activos y contingentes se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; que sus pasivos puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o, de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipulados.
Riesgo Operativo	Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos. El riesgo operativo incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos: sistémico, estratégico y de reputación.
Riesgo Residual	Nivel de riesgo esperado después de aplicar los controles
Segunda línea de defensa	Corresponde a las áreas especializadas, quienes establecen las políticas y estándares de riesgo operativo, monitorean y hacen contraposición de los controles diseñados y evaluados en la primera línea de defensa. También ayudan a definir y mantener el marco de gestión de riesgos de la organización y proporcionan un monitoreo independiente de la evolución de los riesgos.
Sistema de Gestión de	Conjunto de etapas y elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro

	MANUAL DE GESTIÓN	Código: CONAFIPS-MG-GR-06		
	RIESGO OPERATIVO	Fecha: 12-06-2025		
		Dominio: USO INTERNO		
		Versión: 4.0	Página 33 de 33	
Responsable de aplicación:	Todas las Gerencias	Confidencial (x)	Reservado ()	Otros ()

Término	Definición
Riesgo Operativo (SIGRO)	de eventos de riesgo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades identifican, miden, priorizan, controlan/mitigan, monitorean y comunican dicho riesgo.
Sistemas internos de control integral	Son el conjunto integrado de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente, tendientes a evitar la ocurrencia de eventos de riesgo o mitigar su impacto.
Tecnología de la información	Es el conjunto de herramientas y métodos empleados para llevar a cabo la administración de la información. Incluye el hardware, software, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, redes, multimedia, servicios asociados, entre otros.
Tercera línea de defensa	Corresponde a la función de auditoría interna quien proporciona una evaluación independiente y objetiva de la eficacia global del marco de gobierno, riesgo y control de una organización. A través de su trabajo de auditoría, verifica si las dos primeras líneas de defensa son efectivas en la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos operativos.
Tipo de evento	Identificación de los eventos de riesgo operativo de acuerdo con su origen.