**Encuestas de Riesgo:**

1. Riesgo de Personal

Riesgos Operativos derivados de violaciones intencionales de las normativas internas o de las leyes por parte del personal interno; fallas en la Administración o gerencia del RRHH; omisiones en el cumplimiento de las relaciones contractuales con los empleados; etc.

* *Captación y Capacitación de Personal*
* Los funcionarios de su unidad cumplen satisfactoriamente con los requerimientos de experiencia y educación formal para cada cargo.
* El entrenamiento al personal de nuevo ingreso es adecuado para los cargos asignados a su área.
* El programa de entrenamiento se ejecuta con la frecuencia necesaria para el mejoramiento del personal.
* El personal de su área está suficientemente entrenado para atender adecuadamente a los clientes internos o externos.
* *Gerencia de Personal*
* Las responsabilidades y tareas del personal de su unidad están claramente establecidas y documentadas.
* Los cargos establecidos en su área son acordes a la antigüedad y experiencia de sus empleados.
* Los niveles de remuneración y bonificación al personal de su unidad son acordes con los cargos y perfiles.
* En el último año la rotación del personal en su área no ha afectado la eficiencia operativa de sus procesos.
* *Coordinación del Personal*
* La antigüedad promedio de sus empleados supera los dos (2) años.
* Frecuentemente en su área se realizan reuniones de seguimiento entre los responsables de los distintos procesos.
* Las responsabilidades de su personal están acordes con las políticas de negocios y operativas establecidas a su unidad.
* En el último año no se ha transferido o retirado personal responsable de procesos críticos o de impacto operativo significativo.
* *Ética y Moral del Personal*
* El personal de su unidad muestra una actitud responsable con la preservación de la imagen y reputación del Banco y no se ha visto incurso en actividades que las comprometan.
* En el último año en su unidad no se han presentado eventos que pongan en duda la moral y ética del personal contratado.
* *Ejecución Indebida de Operaciones*
* Frecuentemente los supervisores de su unidad le presentan el seguimiento que realizan de los procesos y controles establecidos en sus operaciones.
* En el último año no ha identificado eventos de excesos no documentados, en los límites establecidos para los procesos por parte del personal de su unidad.
* *Manejo de Información Confidencial*
* Los mecanismos que previenen la divulgación no autorizada de la información por parte de su personal son suficientes y adecuados.
* En el último año no ha evidenciado eventos de manejo inadecuado de la información por parte del personal asignado a su área.
* *Prácticas Laborales*
* En el último año en su unidad no han ocurrido eventos de maltrato, discriminación u acoso por parte del personal supervisor designado.
* El personal de su unidad salió de vacaciones en el último año, por lo menos en un período de 10 días hábiles consecutivos.
* En el último año en su unidad no han ocurrido eventos de paros, desacatos o reclamos laborales colectivos.

1. Riesgo de Procesos

Riesgos Operativos generados por fallas en la ejecución de los procesos; deficiencias o ausencias en las políticas, normativas internas o procedimientos; fallas en la disposición de recursos, entre otros.

* *Puesta en Marcha de Nuevos Productos y Servicios*
* En la reciente implantación de Productos o Servicios vinculados con su área fueron considerados para la evaluación de los procesos y riesgos operativos relacionados.
* Cuando se implanta un nuevo producto o servicio que involucra alguna de las actividades de su unidad, se documentan adecuadamente las políticas y procedimientos.
* *Errores, Omisiones o Retardos*
* En el último año no han ocurrido eventos de fallas en los procesos críticos de su unidad que impactaran significativamente en otros procesos críticos del Banco.
* Las fallas de procesos o errores ocurridos en su unidad han sido resueltos o corregidos con prontitud por las áreas correspondientes.
* *Evaluación de Operaciones y Procesos*
* Las actividades de su unidad son evaluadas y controladas permanentemente por los supervisores y áreas de control.
* Periódicamente, las áreas de control le reportan a Ud. las desviaciones de sus procesos y necesidad de ajustes correspondientes.
* *Control y Acceso a la Contabilidad*
* Las cuentas contables que son afectadas por su unidad están conciliadas al cierre semestral y reflejan actualmente su naturaleza operativa.
* Los perfiles de accesos a los registros contables en su unidad, están operando adecuadamente.
* *Verificación, Soporte y Documentación de las Operaciones*
* Los procesos críticos de su unidad contienen los reportes y controles suficientes para su seguimiento y auditorias.
* Las Operaciones o Transacciones ejecutadas en su unidad son periódicamente auditadas por los supervisores y unidades de control.
* *Elaboración de Presupuestos y Definición de Límites Operativos*
* Los limites operativos y presupuestos de su unidad fueron revisados y definidos adecuadamente en el último año.
* Los limites definidos para su área son debidamente auditados y controlados por otras unidades. (Auditoria, Contraloría, etc.)
* *Recursos e Información Necesaria para Operar*
* La información y recursos necesarios para realizar sus operaciones generalmente se encuentran disponibles en la oportunidad en que se requiere.
* Los reportes e información que emite o genera su unidad están generalmente disponibles para las áreas que lo requieren.
* *Planificación y Control de Gestión*
* Los Planes operativos semestrales de su unidad son evaluados y controlados periódicamente por los supervisores respectivos.
* Los proyectos relacionados con su unidad han culminado en los tiempos previstos en la planificación.
* *Control y Autorización de Operaciones y Procesos*
* Los procesos críticos de su unidad disponen de suficientes controles y niveles de autorización para su ejecución.
* Los niveles de autorizaciones de los procesos y operaciones de su unidad están claramente definidos y documentados.
* *Difusión de Normas, Decisiones y Políticas*
* Su personal conoce los lineamientos y políticas generales del Banco.
* Se encuentran a disposición del personal las normas y políticas de la Institución referidas a su área y sus procesos.
* *Documentación de Normas y Procedimientos*
* Sus procesos están documentados adecuadamente en los manuales de normas y procedimientos del Banco.
* Los procesos críticos de su área, ajustados o modificados en el último año fueron documentados y publicados debidamente.

1. Riesgo de Sistemas

Riesgos Operativos derivados de fallas en los Sistemas Bancarios, Aplicaciones, Herramientas y elementos informáticos que utiliza la institución.

* *Equipos de Computación*
* Su unidad dispone de equipos de computación adecuados y suficientes para realizar sus actividades.
* Los equipos de computación que dispone su área están actualizados y generalmente no presentan fallas.
* *Seguridad de Activos de Información*
* Los sistemas y aplicaciones que utiliza en sus operaciones disponen de controles de accesos adecuados.
* Su personal aplica las Políticas de Seguridad de la Información de BOD para el uso y resguardo adecuado de los activos de información.
* *Aplicaciones y Programas*
* El nuevo Core Bancario (IBS) ha mejorado sensiblemente los procesos y operaciones ejecutados en su unidad.
* Las Aplicaciones y programas especiales que utiliza en los procesos críticos son adecuados y responden con la eficiencia esperada.
* Las Aplicaciones y programas especiales que utiliza en los procesos críticos cuentan con los reportes y soportes necesarios para el control de las operaciones de su unidad.
* Las fallas o errores de las aplicaciones son atendidos generalmente con rapidez y eficacia por las áreas encargadas.
* *Telecomunicaciones y Redes*
* La red y los servidores (correo, transacciones, etc) que utiliza en sus operaciones operan con eficiencia en los horarios regulares de operaciones.
* En su unidad se cuenta con los dispositivos de transmisión y puntos de red necesarios para los reportes de las operaciones diarias.
* *Planes de Contingencia*
* Su área dispone de planes de contingencia ante fallas en los sistemas y/o aplicaciones, y están debidamente documentados.
* Los planes o medidas de contingencia ante fallas en los sistemas o aplicaciones especiales han sido probados satisfactoriamente en el último año.
* *Internet-Intranet*
* Las actividades que realiza su área a través de la Internet o Intranet generalmente no le presentan retardos o fallas.
* Los equipos y/o aplicaciones de su unidad no han presentado fallas o problemas derivados de virus o archivos maliciosos externos.

1. Riesgo de Factores Externos

Riesgos Operativos generados por acciones mal intencionadas de terceras personas; eventos naturales o de interrupciones importantes en los servicios externos.

* *Condición Física de las Instalaciones*
* El espacio de trabajo de su área esta acondicionado adecuadamente, para las actividades diarias.
* El lugar de almacenamiento físico de su área es adecuado, seguro y con suficiente espacio para almacenar.
* Las instalaciones de su unidad cuentan con los medios adecuados para protegerse contra incendios, accidentes eléctricos, rotura de tuberías y otras eventualidades.
* En el espacio de trabajo de su área en el último año se han aplicado actividades correctivas o de mantenimiento preventivo para evitar el deterioro del mismo.
* Sus instalaciones cuentan con los equipos, generadores y otros elementos que suplen las fallas que pueda haber en los servicios públicos básicos (Luz, agua, teléfono,..).
* Sus instalaciones cuentan con los elementos de seguridad necesarios para protegerse contra eventos de hurtos, robos, asaltos o daños maliciosos contra la propiedad.
* *Protección de las Instalaciones*
* Las instalaciones de su unidad disponen de personal de seguridad adecuado para la protección de las áreas físicas.
* Los controles de seguridad física que existen para el manejo de los archivos, almacenes u otros lugares para tales fines son efectivos.
* Las bóvedas y demás depósitos de seguridad cubren las exigencias mínimas para brindar protección contra terceros.
* El mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos que brindan seguridad a las instalaciones es adecuado y constante.
* *Servicios Outsourcing / Proveedores*
* En el último año sus procesos críticos no han sido afectados por eventos de fallas en los servicios prestados por proveedores públicos o outsourcing contratados por el Banco.
* El personal de su unidad conoce los procedimientos o planes de contingencia establecidos ante fallas graves en la prestación de los servicios de parte de los proveedores o compañías outsourcing.

1. Riesgo Reputacional y Legal

Riesgos derivados de operaciones vinculadas con la legitimación de capitales o financiamiento al terrorismo; fallas en la atención a clientes; de violaciones o incumplimientos de contratos, normativas o leyes que de manera no intencionada, pueda cometerse en perjuicio de terceros relacionados.

* *Conocimiento del Cliente*
* La información de los clientes necesaria para sus procesos críticos está disponible y actualizada según se requiera.
* El personal de su unidad conoce y aplica la Política de Conozca su Cliente frecuentemente.
* Su personal conoce los procedimientos de reportes de actividades sospechosas de los clientes y/o terceros.
* *Deberes con los Clientes*
* Los clientes que tramitan con su unidad información de sus operaciones o efectúan reclamos, obtienen la respuesta adecuada en el tiempo previsto.
* Los mecanismos o procedimientos establecidos para la presentación de reclamos de los clientes son adecuados y eficientes.
* Periódicamente en su unidad se realizan evaluaciones de la calidad del servicio prestado a los principales clientes.
* *Relación con los Proveedores*
* Los procedimientos de contratación con terceros establecidos por el Banco son aplicados adecuadamente en su unidad.
* Los procedimientos para celebrar contratos con los proveedores son adecuados y protegen legalmente a la Institución.
* Los procedimientos administrativos para el procesamiento de requisiciones, cancelaciones y pagos de los servicios son expeditos y controlados.
* *Relación con las Contrapartes (Instituciones Financieras)*
* Las operaciones o procesos con contrapartes se encuentran debidamente documentadas y verificadas por las unidades contraloras.
* En el último año no se han recibido reclamos de contrapartes sobre operaciones no conformes con lo estipulado en los contratos o convenios establecidos.
* *Relación con los Organismos y Entes de Control*
* La información de su unidad que debe ser reportada a los organismos supervisores es generada en el tiempo y con las condiciones establecidas.
* El personal de su unidad conoce las consecuencias legales y pecuniarias derivadas del incumplimiento de los deberes formales establecidos en los procesos que ejecutan.
* Su unidad conoce los procedimientos y disposiciones legales establecidas para la prevención de operaciones de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
* En el último año en su unidad no han recibido sanciones administrativas o pecuniarias derivadas del incumplimiento de las normativas referidas a sus operaciones o procesos.