

INFORME:

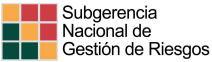
Cálculo de Valores Referenciales para Gestión de Errores Operativos

CÓDIGO	GR.P215.2023
VERSIÓN	Versión final
FECHA DE PUBLICACIÓN	03/10/2022
DIRIGIDO A	Gerencia General; Directorio
ELABORACIÓN	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos (SGNGR)
RESPONSABLES	barze@cidre.org.bo, aguillen@cidre.org.bo
CLASIFICACIÓN INFORMACIÓN	Reservada: Directorio, Gerencia General, SNOC, GNFAFI, SNAI, SNGR, ASFI, Auditoría Externa.

Este documento y sus anexos (si existieran) son confidenciales y están dirigidos únicamente al destinatario. La copia electrónica o física, así como su posterior distribución, no está permitida salvo para fines institucionales específicos. En caso de recibir la presente documentación por equivocación, le solicitamos borrarla y comunicárnoslo inmediatamente; así como no copiar ni divulgar su contenido a ninguna persona. El contenido de esta documentación involucra únicamente al autor y no representa necesariamente una manifestación del CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL (CIDRE), a no ser que expresamente se comunique y el autor esté autorizado para hacerlo.


Roxemberg M. Gómez
AUDITOR INTERNO II
CIDRE IFD


Roxemberg M. Gómez
AUDITOR INTERNO II
CIDRE IFD



I. Resumen2

II. Antecedentes.....2

III. Cálculo de Datos Referenciales3

 III.1 Determinación del Periodo de medición.....3

 III.2 Cantidad de eventos totales ocurridos en el periodo de medición3

 III.3 Cantidad de Errores Operativos sin daño ni perjuicio y cálculo de límites de recurrencia.....3

 III.4 Cálculo de los límites de Recurrencia.5

IV. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones7

 IV.1 Resultados7

 IV.2 Conclusiones.....8

 IV.3 Recomendaciones8

V. Anexos9

 Anexo 1 Definiciones de Clasificaciones de Errores Operativos.9

I. Resumen

Desde la gestión 2021, en específico septiembre, existió la instructiva de ASFI de reportar todos aquellos errores operativos que ocurriesen dentro de las entidades financieras, donde se entendía como error aquellos que se cometan de forma involuntaria al realizar las acciones necesarias para llevar adelante una determinada tarea.

Debido a ello, CIDRE IFD realizó el reporte trimestral de los diferentes errores según lo instruido y normado por el regulador.

Así mismo en el mes de septiembre de 2022 se emitió la carta circular ASFI/739/2022 con REF: Incorporación del Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas para Errores Operativos Recurrentes y Modificaciones al Reglamento Para el Envío de Información, en la que se menciona que las entidades supervisadas deberían establecer lineamientos a ser considerados para determinar la recurrencia de errores operativos, así como la emisión de un informe anual y la definición de un régimen de sanciones ante incumplimientos a estos puntos.

En cumplimiento a esta circular, dentro la gestión 2022, se modificó la normativa vigente y se elaboró el informe GR.NP25.2022, en el que se detallan los cálculos realizados para determinar los valores referenciales relacionados a la recurrencia de errores operativos y se hace mención a la actualización de este informe con periodicidad anual.

II. Antecedentes

El presente informe se elabora en cumplimiento a la carta circular ASFI/739/2022 y tomando en cuenta los aspectos mencionados en el informe GR.NP25.2022, con la finalidad de actualizar los valores relacionados a los errores operativos y los límites de recurrencia determinados.

Dentro del informe se establece lo siguiente:

- Definición de Criterios para calificar la recurrencia de los errores operativos sin daño o perjuicio reportados a la CIRO.

La información utilizada debe estar sustentada con una metodología, respaldada con informes y/o estudios técnicos, los cuales tienen que estar a disposición de la ASFI.

Para un mejor manejo y entendimiento de la información, se aclara que cuando nos referimos a los errores operativos sin daño o perjuicio estamos hablando de los errores operativos cuya definición que se maneja acorde a lo especificado en la circular ASFI/DEP/CC-8841/2021.

En este sentido, el presente documento considera los informes y fuentes de datos que tienen relación con el registro de errores operativos sin daño o perjuicio durante las 2 últimas gestiones, es decir de Octubre 2021 a Septiembre 2023. A continuación, se detallan los informes y archivos utilizados como fuente de información:

- GR.P17.2022 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 4to Trimestre 2021
- GR.P83.2022 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 1er trimestre 2022
- GR.P154.2022 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 2do trimestre 2022
- GR.P225.2022 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 3er trimestre 2022
- GR.P002.2023 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 4to Trimestre 2022

- GR.P073.2023 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 1er trimestre 2023
- GR.P.1432023 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 2do trimestre 2023
- GR.P208.2023 Informe trimestral de eventos de RO e incidentes de Sinf. 3er trimestre 2023
- Archivo ASCII enviado al CIRO EO20211231A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO EO20220331A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO EO20220630A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO EO20220930A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO RO20221231A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO RO20230331A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO RO20230630A.IIICI
- Archivo ASCII enviado al CIRO RO20230930A.IIICI

III. Cálculo de Datos Referenciales

III.1 Determinación del Periodo de medición

Tomando en cuenta la periodicidad de envío de reportes de eventos y errores al CIRO y la elaboración de informes trimestrales en cumplimiento a la planificación del Plan Operativo Anual POA de la Subgerencia de Gestión de Riesgos de la entidad, se ve por conveniente aprovechar esta gestión y seguimiento, y definir el mismo periodo para la actualización del cálculo y análisis de errores operativos y su recurrencia; es decir, **TRIMESTRAL**.

Esto implica que se realiza el cálculo de recurrencia sobre los registros de errores 4 veces al año y estos son reflejados tanto en los informes trimestrales como también en el informe A036 "Informe de errores operativos sin daño o perjuicio recurrentes" a ser enviado hasta el 31 de marzo de cada gestión.

III.2 Cantidad de eventos totales ocurridos en el periodo de medición

Como un dato importante referencial se tiene el cálculo del total de eventos ocurridos dentro de cada trimestre, ya que, dentro de la definición de error operativo, este es catalogado como un evento, y también es reportado a la CIRO dentro del total de eventos sucedidos cada trimestre, de acuerdo con ello que se tiene los siguientes datos de las tres últimas gestiones :

Tabla III.1 Cantidad total de eventos operativos de las 3 ultimas gestiones

IV Trim 2020	I Trim 2021	II Trim 2021	III Trim2021	IV Trim 2021	I Trim 2022	II Trim 2022	III Trim 2022
39	26	39	51	81	84	61	59
IV Trim 2022	I Trim 2023	II Trim 2023	III Trim 2023				
75	64	55	66				

Promedio \bar{X} = 58 eventos por trimestre

III.3 Cantidad de Errores Operativos sin daño ni perjuicio y cálculo de límites de recurrencia.

Para la determinación de la cantidad de errores que pueden ser considerados como tolerables o no recurrentes, se hizo un análisis de todos aquellos errores trimestrales reportados durante octubre 2021 a septiembre 2023.

Para hallar la cantidad de errores no recurrentes se utilizó una clasificación de los errores similar a la descrita en la circular ASFI/DEP/CC-8841/2021, en la cual se registran 17 categorías posibles de errores operativos, esto debido a que se quiere mantener la organización y un registro cronológico y ordenado que ayudará al momento de realizar los cálculos.

En cuanto a la clasificación, para que esta sea clara y eficiente, se definió cada una de las categorías acorde al perfil y realidad de la institución, estas definiciones se encuentran detalladas en el Anexo 1.

Tabla I.2 Registro de Errores operativos trimestral

Nro	Clasificación del Tipo de Error	IV Trim 2021	I Trim 2022	II Trim 2022	III Trim 2022	IV Trim 2022	I Trim 2023	II Trim 2023	III Trim 2023	Media	Desviación Estándar
1	Divulgación Negligente de la información del consumidor Financiero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Incumplimiento identificado por la entidad en la obligación de informar al consumidor financiero	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
3	Inexactitud en los Informes	0	0	4	0	0	0	1	2	1	1
4	Inexistencia de Autorizaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	Documentos jurídicos inexistentes o incompletos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Registro Incorrecto de Cuentas de Clientes financieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Afectación de cuentas de clientes financieros por negligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Actuaciones afectadas debido a la comunicación defectuosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nro	Clasificación del Tipo de Error	IV Trim 2021	I Trim 2022	II Trim 2022	III Trim 2022	IV Trim 2022	I Trim 2023	II Trim 2023	III Trim 2023	Media	Desviación Estándar
9	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	2	3	3	0	0	0	1	0	1	1
10	Incumplimiento identificado por la entidad de plazos o de responsabilidades	4	6	1	3	0	1	0	0	2	2
11	Ejecución errónea de modelos o sistemas	1	7	0	4	0	0	0	3	2	3
12	Error Contable	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Fallas en la entrega de Productos y/o Servicios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Fallas en la gestión del Colateral (garantías)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Perdida de datos o afectación a la base de datos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Faltantes y sobrantes de caja	52	47	38	29	52	55	42	40	44	9
17	Otros errores Operativos no contemplados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Errores trimestre		60	64	47	36	54	56	44	45		
Total Eventos Trimestre		81	84	61	59	75	64	55	66		

III.4 Cálculo de los límites de Recurrencia.

Según la Tabla III.1 Registro de Errores operativos trimestral, se tiene la relación de los registros trimestrales ocurridos en la entidad, para fines de cálculo en las últimas columnas se calculó el promedio de los 8 trimestres y también la desviación estándar.

De acuerdo con lo mencionado partimos de dos definiciones estadísticas para el manejo de datos:

La media (\bar{X}), dado que la media es el promedio de los datos, se la utiliza para describir la muestra con un solo valor que representa el centro de los datos o también una medida estándar del centro de la distribución de los datos.

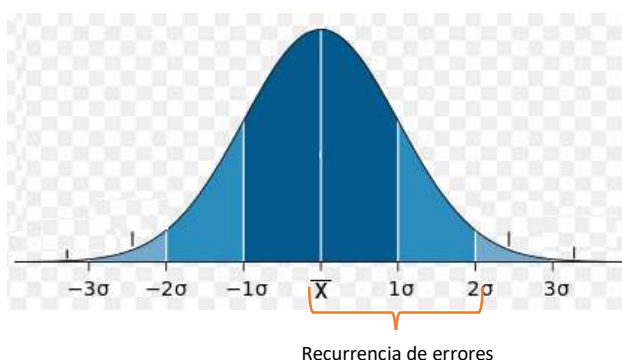
Al no tener mucha información histórica y solo tomar como población total los últimos 8 trimestres, se ve por conveniente adicionar otra medida para el cálculo de los límites de recurrencia ya que, al solo utilizar la media, esta definiría un nivel muy bajo tomando en cuenta que como entidad se encuentra en un periodo en el cual se viene incentivando el registro de eventos y errores alineado a crear una cultura de riesgos.

Tomando en cuenta estos aspectos se incluye como herramienta estadística la:

Desviación Estándar (σ), que es la medida de dispersión más común (resultado de la raíz cuadrada de la varianza), que utiliza la misma unidad de medida de los datos y permite determinar con un buen grado de precisión qué tan dispersos están los datos alrededor de la media (+/-). Un valor de desviación estándar más alto indica una mayor dispersión de los datos.

Entonces, según lo mencionado y tomando un criterio de prudencia para establecer los límites de recurrencia, se establece la adición de dos desviaciones estándar (+) a la media, quedando la siguiente formula :

Recurrencia en errores > Promedio \bar{X} + 2 Desviaciones Estándar σ



IV. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

IV.1 Resultados

De lo expuesto en el punto III.2 Determinación del Cantidad de Errores No Recurrentes, se llegó a los siguientes resultados:

Tabla II.1 Resultados de límites de recurrencia

Nro.	Clasificación del Tipo de Error	Límite de No recurrencia	Límite de No recurrencia Final
1	Divulgación Negligente de la información del consumidor Financiero	0*	1
2	Incumplimiento identificado por la entidad en la obligación de informar al consumidor financiero	3	3
3	Inexactitud en los Informes	5	5
4	Inexistencia de Autorizaciones	3	3
5	Documentos jurídicos inexistentes o incompletos	3	3
6	Registro Incorrecto de Cuentas de Clientes financieros	0*	1
7	Afectación de cuentas de clientes financieros por negligencia	0*	1
8	Actuaciones afectadas debido a la comunicación defectuosa	0*	1
9	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	6	6
10	Incumplimiento identificado por la entidad de plazos o de responsabilidades	8	8
11	Ejecución errónea de modelos o sistemas	8	8
12	Error Contable	3	3
13	Fallas en la entrega de Productos y/o Servicios	0*	1
14	Fallas en la gestión del Colateral (garantías)	0*	1
15	Perdida de datos o afectación a la base de datos	0*	1
16	Faltantes y sobrantes de caja	63	63
17	Otros errores Operativos no contemplados	0*	1

Según la cantidad de datos a evaluar se puede ver que existen algunos registros que a pesar del cálculo del promedio y la desviación estándar permanecen en 0, (*) esto es porque son categorías de errores que no tuvieron ningún registro durante los 8 trimestres a evaluar. Por esta razón para este tipo de errores se tomará en cuenta la definición de recurrencia cuando existan al menos una vez en un periodo Trimestral.

Los límites de no recurrencia están dados por columna “Límite de No recurrencia Final”, donde *en caso de sobrepasar estos niveles, en el periodo de evaluación (trimestral) se considerar como **Recurrente***.

IV.2 Conclusiones

De lo expuesto y revisado se tiene las siguientes conclusiones:

- Después de haber realizado el análisis de los errores operativos con una data de 2 gestiones, es decir 8 periodos de reportes, se ratifica la metodología utilizada la anterior gestión, aplicando un criterio de prudencia basado en el promedio y dos desviaciones estándar para el cálculo del límite de recurrencia.
- Existe algunas categorías de errores operativos que no tuvieron registros en el periodo de evaluación, para los cuales se tuvo que adoptar la definición de recurrencia de un (1) registro como máximo en un periodo Trimestral.
- El presente informe es el documento respaldatorio para poder evaluar la metodología acerca de la gestión de errores operativos.

IV.3 Recomendaciones

Así mismo se tiene las siguientes recomendaciones:

- Se debe comunicar, concientizar e incentivar a todo el personal, del reporte de eventos y errores operativos, con la finalidad de crear una cultura de riesgos institucional.
- Se debe realizar una evaluación para realizar alguna actualización al presente informe después de una gestión, para así ver el incremento en el número de reportes y así pretender utilizar quizá otros métodos de cálculo.
- Se debe actualizar la metodología relacionada a la gestión de errores operativos, tomando en cuenta el presente informe como base.

V. Anexos

Anexo 1 Definiciones de Clasificaciones de Errores Operativos.

1. **Divulgación Negligente de la información del consumidor Financiero.**- Que por descuido o negligencia del o los funcionarios, se llegue a divulgar información confidencial del consumidor financiero.
2. **Incumplimiento identificado por la entidad en la obligación de informar al consumidor financiero.**- Que, por negligencia, olvido u omisión, no se llegue a informar adecuadamente al consumidor financiero acerca de sus derechos u obligaciones respecto a un servicio o producto de la entidad.
3. **Inexactitud en los Informes.**- Que, por negligencia, olvido u omisión, los informes y/o documentos de carácter oficial de la entidad presenten algún tipo de error.
4. **Inexistencia de Autorizaciones.**- Que, por negligencia, olvido u omisión de uno o varios funcionarios, se realicen acciones o toma de decisiones sin estar autorizados para ello.
5. **Documentos jurídicos inexistentes o incompletos.**- Que por negligencia u omisión existan expedientes o archivos de orden jurídico incompletos, o que estos no existan debido a su extravío.
6. **Registro Incorrecto de Cuentas de Clientes financieros.** - Que, por negligencia u omisión, la cuenta del cliente financiero presente información errónea o incompleta(cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo o créditos).
7. **Afectación de cuentas de clientes financieros por negligencia.**- Que por negligencia error u omisión, se llegue a afectar la cuenta del cliente financiero, donde se podría dar problemas con débitos o créditos, errores en tasas, plazos, u otros datos de la o las cuentas, esto sin derivar en una pérdida económica.
8. **Actuaciones afectadas debido a la comunicación defectuosa.**- Que por negligencia u omisión no se llegue a transmitir de manera correcta alguna instrucción, orden u otro similar, al personal de la entidad.
9. **Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga.**- Que por negligencia, omisión u error del o los funcionarios, se introduzca información incorrecta en los sistemas de información de la entidad.
10. **Incumplimiento identificado por la entidad de plazos o de responsabilidades.**- Que por negligencia u omisión del personal no se llegue a cumplir con plazos establecidos o que el personal no llegue a cumplir con responsabilidades relacionadas al cargo que desempeña.
11. **Ejecución errónea de modelos o sistemas.**-Que, por negligencia u omisión, los funcionarios a cargo de ejecutar algún proceso o manejo de un sistema cometan errores o interpreten incorrectamente la información procesada al momento de interactuar con el sistema tecnológico o al momento de ejecutar una actividad de un proceso de la institución.
12. **Error Contable.**- Que, por negligencia, omisión u error, se llegue a apropiarse de manera incorrecta cuentas contables.
13. **Fallas en la entrega de Productos y/o Servicios.**- Que, por negligencia, error u omisión de parte de la entidad, los productos o servicios brindados a los consumidores financieros presenten problemas u fallencias.
14. **Fallas en la gestión del Colateral (garantías).**- Que, por negligencia, omisión o descuido, se presenten errores en la manipulación, almacenamiento, tramitación u otros relacionados con las garantías de los clientes financieros.

15. **Perdida de datos o afectación a la base de datos.-** Que, por negligencia, omisión o descuido, se lleguen a afectar las bases de datos de los sistemas u aplicaciones internas de la institución, ocasionando la pérdida parcial o total de la información que contienen.
16. **Faltantes y sobrantes de caja.-** Que por negligencia, omisión o descuido por parte de los funcionarios que administran el efectivo en las agencias de la institución, lleguen a existir diferencias al momento de realizar los cuadros del efectivo en físico con el declarado en los sistemas, sean estos sobrantes o faltantes.
17. **Otros errores Operativos no contemplados.-** En esta categoría se reportarán todos aquellos errores operativos que no fueran considerados en las categorías anteriores.