

**LA ENTIDAD, PROPUESTA DE ASESORAMIENTO
EN GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL –
CALIDAD DEL DATO - FEBRERO 2012**



- **RAZONES Y OPORTUNIDAD DEL PROYECTO**
- **CONCEPTO DE RIESGO OPERACIONAL**
- **PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO**
- **METODOLOGÍA A SEGUIR EN EL PROYECTO**

OBJETIVO



El objetivo es, el diseño de un **Plan Director para la adecuación a las mejores prácticas en la gestión del Riesgo Operacional al respecto de la Calidad del Dato**, mediante la realización de un análisis de situación actual y la obtención de los GAP´s respecto al Modelo Objetivo en los siguientes ámbitos:

- Las **metodologías / modelos internos de riesgo y herramientas que los soportan**, en lo que se refiere a su existencia y adecuación para conseguir la adaptación a Control de Riesgos y la mejora de la gestión del riesgo.
- Las **bases de datos y fuentes de información** de riesgos necesarias para el cálculo del capital y la generación de la información de gestión.
- Los **circuitos y procesos de gestión del riesgo, las herramientas de soporte y la organización que los ejecuta**, para determinar su adecuación con las mejores prácticas y el cumplimiento de los requerimientos cualitativos de Control de Riesgos.

Para ello se determina el establecer un asesoramiento, conformando un **equipo de trabajo mixto con LA ENTIDAD**. Con ello, se pretende lograr un triple objetivo:

- 1\ Conseguir beneficios comerciales
- 2\ Satisfacer las necesidades de sus accionistas
- 3\ Cumplir con autoridades supervisoras y consideraciones normativas:

Referencias Legales. Anteproyecto Ley de Supervisión Seguro Privado

⇒ Artículo 65. Requisitos generales del sistema de gobierno.

El sistema de gobierno implicará los requisitos establecidos en relación con la gestión de riesgos, la evaluación interna de riesgos y solvencia, el control interno, la auditoría interna, la función actuarial y la externalización de funciones o actividades.

⇒ Artículo 68. Control interno y función de cumplimiento.

1. Las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán establecer, documentar y mantener en todo momento un sistema de control interno adecuado a su organización.

Dicho sistema constará, al menos, de procedimientos administrativos y contables, de una estructura adecuada, de mecanismos apropiados de información a todos los niveles de LA ENTIDAD y de una función de cumplimiento.

2. La función de cumplimiento consistirá en asesorar al órgano de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a LA ENTIDAD. Comportará, asimismo, la evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de LA ENTIDAD y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.

⇒ Art. 74, Calidad del Dato

Las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán aplicar los procesos y procedimientos internos necesarios para garantizar la adecuación, integridad y exactitud de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas, así como que las hipótesis en las que se base el cálculo se comparen periódicamente con la experiencia. Cuando la comparación ponga de manifiesto una desviación sistemática entre la experiencia y los cálculos realizados, LA ENTIDAD deberá efectuar los ajustes necesarios en los métodos actuariales o en las hipótesis utilizadas.

Referencias Legales. QISVI

CALIDAD DE LOS DATOS

Las entidades deberán elaborar una lista de todos los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas, especificando el origen, características y el uso de los datos en ese cálculo. También deberán establecer, implementar y mantener una política de datos que cubra al menos las siguientes áreas:

§ La definición y la evaluación de la calidad de los datos, basándose en los criterios de exactitud, exhaustividad e idoneidad de los mismos.

§ Las hipótesis utilizadas en la recopilación, procesamiento y aplicación de datos.

§ El proceso para llevar a cabo actualizaciones de datos, incluyendo la frecuencia con la que se realiza y las circunstancias que desencadenen actualizaciones adicionales.

Insurance and reinsurance undertakings may not consider the data used in the calculation of the technical provisions to be complete unless at least the following conditions are met:

(a) the data are of sufficient granularity and include sufficient historical information to identify trends and assess the characteristics of the underlying risk

(b) data satisfying the condition in point (a) are available for each of the relevant homogenous risk groups used in the calculation of the technical provisions and no such relevant data is excluded from being used in the calculation of the technical provisions without justification;

Referencias Legales. QISVI

Insurance and reinsurance undertakings may use data from an external source provided the following requirements are met:

- (a) undertakings are able to demonstrate that the sole use of data which are exclusively available from an internal source is not more suitable than the use of data which includes data from an external source;
- (b) undertakings know the origin of the data and the assumptions or methodologies used to process that data;
- (c) undertakings identify any trends in the original data and the variation, over time or across original data, of the assumptions or methodologies in the use of the original data;
- (d) undertakings are able to demonstrate that the assumptions and methodologies referred to in points (b) and (c) appropriately reflect the characteristics of the undertaking's portfolio of insurance and reinsurance obligations.

Where insurance and reinsurance undertakings have insufficient data of appropriate quality to apply a reliable actuarial method, undertakings may use appropriate approximations to calculate the best estimate provided that the following requirements are met:

1. the insufficiency of data is not due to inadequate internal processes and procedures of collecting, storing or validating data used for the valuation of technical provisions;
2. there are no relevant external data which could be used by the undertaking to enhance the quality of the available data;
3. it would not be practicable for the undertaking to adjust the data to remedy the Insufficiency.

Referencias Legales. Norma ISO 17999

VALIDACIÓN DEL INPUT DATA

Se debieran realizar chequeos del input de las transacciones comerciales, la data fija (por ejemplo nombres y direcciones, límites de crédito, números de referencia de los clientes), y tablas de parámetros (por ejemplo; precios de venta, moneda, tasas de cambio, tasa tributaria). Se debieran considerar los siguientes lineamientos:

- a) Input dual u otros chequeos de data; tales como chequeo de límites o limitar los campos a los rangos específicos de la input data; para detectar los siguientes errores:
 - Valores fuera de rango;
 - Caracteres inválidos en los campos de data;
 - Data incompleta o faltante;
 - Exceder los límites superiores e inferiores del volumen de data;
 - Data de control no autorizada o inconsistente;
- b) Revisión Periódica del Contenido de Los campos claves o archivos de data para confirmar su Validez e Integridad;
- c) Inspeccionar los documentos de input de la copia impresa en caso de cambios no autorizados
- d) Procedimientos para responder a los errores de validación;
- e) Procedimientos para probar la plausibilidad de la input data;
- f) Definir las responsabilidades de todo el personal involucrado en el proceso de input de data;
- g) crear un registro de las actividades involucradas en el proceso de input de data

Referencias Legales. Norma ISO 17999

CONTROL DEL PROCESAMIENTO INTERNO

El diseño e implementación de las aplicaciones debiera asegurar que se minimicen los riesgos de fallas en el procesamiento que lleven a la pérdida de la integridad. Las áreas específicas a considerarse incluyen:

- a) El uso de funciones agregadas, modificadas y eliminadas para implementar cambios en la data;
- b) Procedimientos para evitar que los programas corran en orden equivocado o tras una falla en procesamiento previo
- c) El uso de programas apropiados para recuperarse de fallas para asegurar el correcto procesamiento de la data;
- d) Protección contra ataques utilizando excesos/desbordamientos de la memoria intermedia.

Se debe preparar una lista de chequeo apropiada, documentar las actividades y mantener seguros los resultados:

- a) Controles de sesión o lote, para conciliar los saldos del archivo de data tras las actualizaciones de la transacción;
- b) Controles de saldos, para chequear los saldos de apertura comparándolos con los saldos de cierre anteriores:
- c) Validación de la input data generada por el sistema;
- d) Integridad, autenticidad y cualquier otro dispositivo de la data o software, entre computadora central y remotas;
- e) Chequeos para asegurar que los programas se corran en el momento adecuado.;
- f) Asegurar que los programas en caso de una falla, se detenga el procesamiento hasta que se resuelva el problema;
- e) Crear un registro de las actividades involucradas en el procesamiento

Los chequeos de validación requeridos dependerán de la naturaleza de la aplicación y el impacto comercial de cualquier fallo de la data.

- **RAZONES Y OPORTUNIDAD DEL PROYECTO**

- **CONCEPTO DE RIESGO OPERACIONAL**

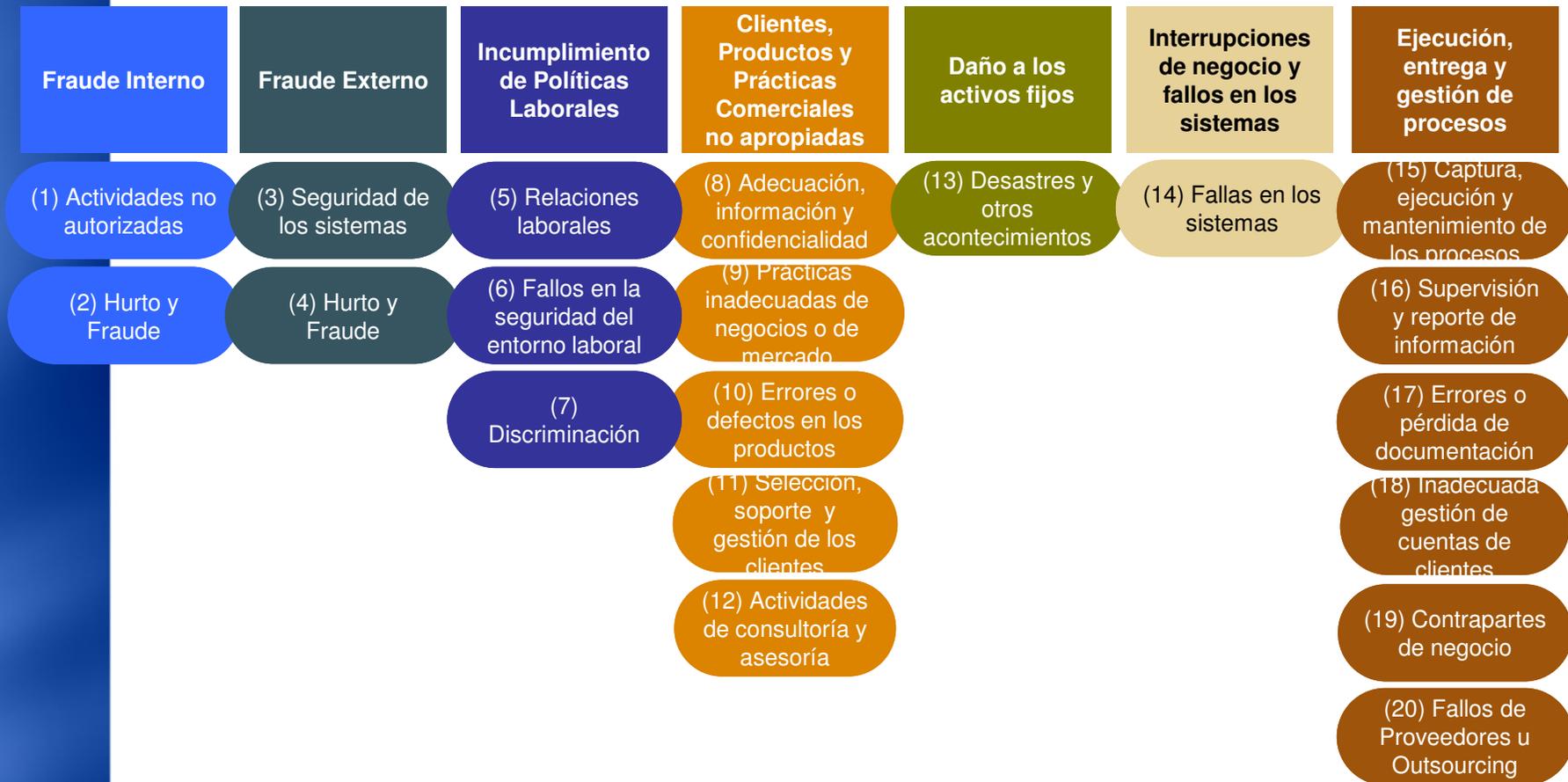
- **PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO**

- **METODOLOGÍA A SEGUIR EN EL PROYECTO**

Riesgo Operacional

Es el **riesgo derivado** de la posibilidad de que se **produzcan pérdidas** directas o indirectas asociadas a **errores humanos, fallos en los sistemas, existencia de políticas, procesos o controles inadecuados y eventos externos.**

El nuevo marco de solvencia para las entidades financieras (Basilea II) ha sido pionero en incluir el riesgo operacional entre las tipologías de riesgo susceptibles de requerir dotaciones específicas de capital. Basilea II ha establecido la siguiente clasificación de riesgos operacionales



Estudios Riesgo Operacional: QIS 5

EN CASO DE TENER UNA CLASIFICACIÓN INDIVIDUALIZADA

Cuestiones Iniciales a plantear en las diferentes entidades:

- 1. Posee un aplicativo que capture los diversos errores operacionales y determine las pérdidas inherentes a éstos**
- 2. Tras el anterior punto, es capaz de cuantificarlos y registrarlos ... Qué metodología emplea para ello**
- 3. Cómo los clasifica ... Qué metodología emplea para ello**
- 4. Qué repercusión se determina en términos de Capital Económico**

Considerando los errores operacionales y pérdidas en los últimos cinco años:

- 1. Cuántos eventos por pérdidas operacionales y pérdidas han registrado**
- 2. Qué técnicas ha empleado para mitigarlos y cuantificar su impacto**
- 3. Tiene pendientes de implantar nuevas técnicas ...**

Estudios Riesgo Operacional: QIS 5

EN CASO DE NO TENER UNA CLASIFICACIÓN INDIVIDUALIZADA

Clasificación en categorías propuestas por el Operational Risk Insurance Consortium (ORIC):

1. **Fraude Interno**
2. **Fraude Externo**
3. **Empleados, RRHH**
4. **Clientes, Productos y Prácticas Comerciales**
5. **Daños en Activos Físicos**
6. **Sistemas**
7. **Procesos**

En el caso de no poseer una valoración cuantitativa, se propone la siguiente cualitativa :

- **Sin efecto**
- **Insignificante, con muy poca materialidad**
- **Efecto negativo pero sin impacto relevante en la actividad diaria**
- **Efecto negativo pero con potencial impacto relevante en la actividad diaria**
- **Efecto negativo pero con impacto relevante en la actividad diaria**

- **RAZONES Y OPORTUNIDAD DEL PROYECTO**
- **CONCEPTO DE RIESGO OPERACIONAL**
- **PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO**
- **METODOLOGÍA A SEGUIR EN EL PROYECTO**



Enfoque

ANÁLISIS DE PUNTOS DE MEJORA

METODOLOGÍAS

ORGANIZACIÓN & PROCESOS

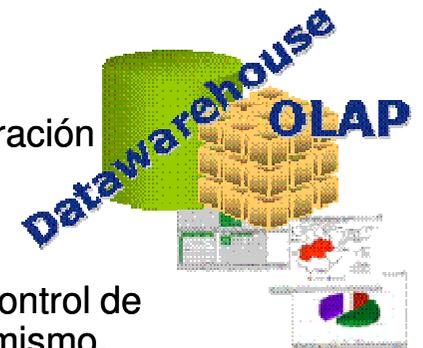
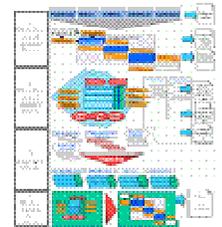
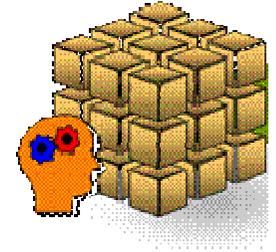
- Selección y Saneamiento
- Análisis de Funciones

SISTEMAS

- Motor de Cálculo
- Bases de Datos
- Consultas y Reporting

Identificación de tareas pendientes y mejoras a acometer, priorización de las tareas y realización de recomendaciones

- Metodología más adecuada para la medición del riesgo
 - Grado de Criticidad del riesgo
 - Impacto actual en la compañía
 - Diferencias respecto a las mejores prácticas
- Análisis del desarrollo actual de funciones críticas para el control de riesgos
 - * Nivel de independencia
 - * Establecimiento de políticas
 - * Funciones de Control
 - * ...
- Disponibilidad de datos históricos para elaboración modelos internos
- Análisis de la calidad de los datos.
- Análisis de los sistemas que dan soporte al control de riesgos y sistemas fuentes de información del mismo.



- **RAZONES Y OPORTUNIDAD DEL PROYECTO**
- **CONCEPTO DE RIESGO OPERACIONAL**
- **PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO**
- **METODOLOGÍA A SEGUIR EN EL PROYECTO**

CALIDAD DEL DATO Y ANALITICA DE NEGOCIO

PREVIO

“La calidad de los datos es un problema de toda la organización que impacta en los costes y oportunidades de muchas maneras y que debe tratarse como un problema de negocio.

Aunque el departamento de Tecnologías de la Información (TI) puede corregir problemas en la calidad de datos, son las áreas de negocio las que poseen los datos y los procesos que los crean o utilizan.

Son éstas quienes tienen que definir sus cualidades: si son completos, consistentes, relevantes y oportunos. La solución pasa por un sincero esfuerzo conjunto entre las funciones de negocio y TI incorporando personas, procesos y tecnología”.

CALIDAD DEL DATO Y ANALITICA DE NEGOCIO

Entramos a otro dilema de que información utilizar para tomar una decisión.

- ⇒ ¿Es una fuente única con la que todos en la compañía tomamos una decisión?. **Fundamental, debemos incidir en este aspecto, fuente única, auditada, validada, y, en consecuencia, aceptada**
- ⇒ ¿Hay un sistema formal que apoye el proceso de toma de decisiones en la empresa?
- ⇒ ¿Existen otras fuentes de información disponibles para validar las existencias de inventarios, los precios de los productos, los pedidos de los clientes, los gastos de un centro de costos, las ventas netas de la compañía?.

Desgraciadamente en la mayoría de las empresas la respuesta es no hay una sola fuente de información, existen diversos sistemas informales en los que mucha gente se basa para tomar decisiones que inciden en la operación de sus negocios, los cuales en caso de ser erróneos pueden tener un fuerte impacto económico en su empresa.

El primer paso para tener una administración basada en información es tener una sola fuente, si existen diversas fuentes siempre vas a dedicar inútilmente recursos a que la información cuadre, o dedica un doble esfuerzo para mantener actualizados ambos sistemas, tanto los formales como los informales, es conveniente tener una sola fuente de información, con información buena o mala, pero que al menos es la misma para todos.

Una vez logrado este primer paso, pasamos al segundo paso, el cual es asegurarnos que esta fuente única de información, este sistema formal de información tenga **la información correcta, expresado de otra forma, que la información de nuestro sistema refleje la realidad de lo que esta pasando en nuestra empresa.**

CALIDAD DEL DATO Y ANALITICA DE NEGOCIO

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE DATOS

1. Exactitud.

Grado en que la información refleja lo que está pasando en el negocio (ej. Exactitud de primas, etc.).

2. Totalidad.

Grado en que las bases de datos cuentan con toda la información crítica para el negocio.

3. Oportunidad.

Medición de que la información esté disponible cuando se requiere para tomar una decisión.

4. Relevancia.

Que la información le sirva a la persona que se la estas proporcionando.

5. Nivel de detalle.

Dependiendo del nivel organizacional y al tipo de decisión al cual este destinada la información.

6. Consistencia.

Que la información sea la misma en todas las áreas o sistemas utilizados por la compañía.

En fin, hay que validar trabajar sobre varias de estas dimensiones hasta hacer que **nuestro objetivo no sea tan solo proveer información de calidad, sino el de apoyar a la organización a hacer buen uso de la información** para apoyar y mejorar el uso de los recursos y las operaciones del negocio.