



**FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL
CERRADO DE CESANTÍA INDEXADA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FCPC – UTN**

***MANUAL DE RIESGOS
OPERATIVOS***

2023

*Ibarra, Av. 17 de Julio y José Córdova – Ciudadela Universitaria
Edificio de Bienestar Universitario - Quinto piso
fojiutn@hotmail.com*

EL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA INDEXADA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN RESUELVE:

EXPEDIR EL MANUAL DE RIESGOS OPERATIVOS

CAPITULO I

AMBITO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Ámbito: Las disposiciones de este Manual son aplicables para las actividades internas y externas de los funcionarios del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía Indexada de la Universidad Técnica del Norte con el objetivo de mitigar el riesgo operativo.

Artículo 2.- Alcance: Para efectos del presente manual, el riesgo operativo se entenderá como la posibilidad de que se ocasionen 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.

El riesgo legal es la probabilidad de que las entidades controladas sufran 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 estipuladas.

Artículo 3- Definiciones: Para efectos de la aplicación de las disposiciones del presente manual, se considerarán las siguientes definiciones:

- a) **Actividad.-** Es el conjunto de tareas que ejecuta el Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía Indexada de la Universidad Técnica del Norte;
- b) **Actividades complementarias de las operaciones del giro de negocio.-** Es el conjunto

de tareas que debe ejecutar, que sin ser propias del giro de negocio, son necesarias para el cumplimiento y desarrollo de su objeto social;

- c) **Actos societarios.-** Son todos aquellos procesos que debe realizar el Fondo en orden a ejecutar y perfeccionar las decisiones de la Asamblea, y de aquellos que requieren de resolución por parte de la autoridad competente, necesarios para el desenvolvimiento societario;
- d) **Administración de la continuidad del negocio.-** Es un proceso permanente que garantiza la continuidad de las operaciones del Fondo, a través del mantenimiento efectivo del plan de continuidad del negocio;
- e) **Administración de la información.-** Es el proceso mediante el cual se captura, procesa, almacena y transmite información, independientemente del medio que se utilice; ya sea impreso, escrito, almacenado electrónicamente, transmitido por correo o por medios electrónicos o presentado en imágenes;
- f) **Aplicación informática.-** Se refiere a los procedimientos programados a través de alguna herramienta tecnológica, que permiten la administración de la información y la oportuna toma de decisiones;
- g) **Canales y medios electrónicos.-** Son los elementos de la tecnología que tienen características digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares a través de las cuales los partícipes y/o usuarios pueden efectuar transacciones u obtener información con el Fondo.
- h) **Centro de procesamiento de datos.-** Es la infraestructura que permite alojar los recursos relacionados con la tecnología que admite el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información;
- i) **Confiabilidad.-** Es el atributo de que la información es la apropiada para la administración de la entidad, la ejecución de transacciones y el cumplimiento de sus obligaciones;
- j) **Confidencialidad.-** Es el atributo de que sólo el personal autorizado accede a la información preestablecida;
- k) **Cumplimiento legal y normativo.-** Es el proceso mediante el cual la entidad controlada vigila que sus actividades y sus operaciones se ajusten a las disposiciones legales y normativas vigentes, así como la capacidad de adecuarse rápida y efectivamente a nuevas disposiciones legales y normativas;
- l) **Datos.-** Es cualquier forma de registro sea este electrónico, óptico, magnético, impreso o en otros medios, susceptible de ser capturado, almacenado, procesado y distribuido;
- m) **Disponibilidad.-** Es el atributo que los usuarios autorizados tienen acceso a la información cada vez que lo requieran a través de los medios que satisfagan sus necesidades;
- n) **Evento de riesgo operativo.-** Es el hecho que podría derivar en pérdidas para las entidades controladas, originado por fallas o insuficiencias en los factores de riesgo operativo;

- o) **Factor de riesgo operativo.**- Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son: procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos;
- p) **Gestión de crédito.**- Es el conjunto de actividades que debe ejecutar la entidad controlada relacionadas con las operaciones crediticias. Se inicia con la recepción de la solicitud de crédito y termina con la recuperación del valor prestado, sus intereses y cargos. Incluye la gestión de recuperación de cartera tanto judicial como extrajudicial;
- q) **Indicadores Claves de Riesgo.**- Es una métrica para determinar qué tan posible es la probabilidad de un evento, combinada con sus consecuencias, supere el de riesgo operativo, cuantifican el perfil de riesgo operativo de la entidad; y, ayudan a tomar acciones oportunas y corregir las desviaciones de metas, antes de que sucedan.
- r) **Información.**- Es cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medios, previamente procesado a partir de datos, que puede ser almacenado, distribuido y sirve para análisis, estudios, toma de decisiones, ejecución de una transacción o entrega de un servicio;
- s) **Incidente de tecnología de la información.**- Es el evento asociado a posibles fallas en la tecnología de la información, fallas en los controles, o situaciones con probabilidad de comprometer las operaciones del negocio;
- t) **Incidente de seguridad de la información.**- Es el evento asociado a posibles fallas en la seguridad de la información, o una situación con probabilidad de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información;
- u) **Información crítica.**- Es la información considerada esencial para la continuidad del negocio y para la adecuada toma de decisiones;
- v) **Insumo.**- Es el conjunto de materiales, datos o información que sirven como entrada a un proceso;
- w) **Integridad.**- Es el atributo de mantener la totalidad y exactitud de la información y de los métodos de procesamiento;
- x) **Procedimiento.**- Es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso;
- y) **Proceso.**- Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente interno o externo utilizando recursos del Fondo;
- z) **Propietario de la información.**- Es la persona encargada de cuidar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información; debe tener autoridad para especificar y exigir las medidas de seguridad necesarias para cumplir con sus responsabilidades;
- aa) **Seguridad de la información.**- Es el conjunto de medidas que permiten la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información;
- bb) **Tarea.**- Es el conjunto de pasos que conducen a un resultado final visible y medible;
- cc) **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 y

comunicaciones, entre otros;

dd) **Transferencia electrónica de información.**- Es la forma de enviar, recibir o transferir en forma electrónica datos, información, archivos, mensajes, entre otros;

CAPÍTULO II

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

Artículo 4.- Eventos: En cumplimiento del objetivo social del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía Indexada de la Universidad Técnica del Norte se han definido los siguientes eventos de riesgo operativo:

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS		
NIVEL 1	NIVEL 2	FALLA O INSUFICIENCIA
Giro del negocio	Pago de prestaciones	Cálculos erróneos de cuentas individuales y liquidaciones
	Concesión de inversiones privativas	- Operaciones erróneas - Operaciones tardías
	Toma de posiciones de inversiones privativas	- Liquidaciones erróneas - Cierre de inversiones no privativas inexistentes
Interno	Actividades no autorizadas	- Operaciones no reveladas/registradas (intencionalmente) - Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias) - Inapropiada utilización de información confidencial
	Hurto y fraude	- Fraude - Hurto/extorsión/malversación/robo - Apropiación indebida de activos - Destrucción dolosa de activos - Falsificación (Fuente interna) - Utilización de cheques sin fondos (Fuente interna) - Incumplimiento /evasión de impuestos (intencional) - Soborno/cohecho - Destrucción maliciosa de activos
Externo	Hurto y fraude	- Hurto/robo (Fuente externa) - Falsificación (Fuente externa) - Utilización de cheques sin fondos (Fuente externa)
	Seguridad de los sistemas	- Daños por ataques informáticos - Robo de información

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS		
NIVEL 1	NIVEL 2	FALLA O INSUFICIENCIA
Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo	Relaciones laborales	- Inadecuada contratación del personal - Falta de difusión y comunicación de políticas - Inadecuada política de administración del personal - No provisionar los pasivos laborales
	Higiene y seguridad en el trabajo	- Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo - Indemnizaciones
Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Adecuación, divulgación de información y confianza	- Quebrantamiento de la privacidad de información, sobre socios, clientes y usuarios - Incursión en nuevas actividades sin considerar riesgos - Actividades no autorizadas - Prácticas inadecuadas de negociación - Abuso de información privilegiada a favor de terceros
Daños a los activos físicos	Desastres y otros acontecimientos	- Pérdidas por desastres naturales, terrorismo, vandalismo.
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información	Sistemas	- Fallas en el hardware - Fallas en el software - Problemas de telecomunicaciones - Cortes en los servicios públicos
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros.	Recepción, ejecución y mantenimiento de Operaciones	- Errores en introducción de datos, mantenimiento o descarga - Incumplimiento en la entrega de información hacia terceros - Fallas en la entrega de información
	Aceptación de socios o clientes y documentación	- Inexistencia de autorizaciones - Documentos jurídicos incompletos/inexistentes - Falla en la administración de colaterales
	Gestión de cuentas de clientes	- Acceso no autorizado a cuentas - Registros incorrectos de socios y clientes
	Contrapartes comerciales	- Fallos de contrapartes (proveedores) - Otros litigios con contrapartes (proveedores)

Artículo 5.- IMPACTO: Para la medición del riesgo operativo del Fondo, los eventos se medirán en función de la siguiente matriz de impacto:

MATRIZ DE IMPACTO				
Evaluación	Impacto	Negocio	Reputacional	Legal
5	Alto	La mayor parte de actividades se interrumpe	Daño no reversible a la reputación o a la relación con los grupos de interés	Daño de orden legal o incumplimiento normativo que genere la liquidación de la institución
4	Medio alto	Perdida temporal de la funcionalidad / capacidad de negocio	Daño en la reputación con los grupos de interés que afecta la sostenibilidad de la institución	Daño a la orden legal o incumplimiento normativo que genere juicios a la institución
3	Medio	Interrupción moderada a las actividades del día a día, requiere procesos.	Daños en la reputación con los grupos de interés que pueden ser manejados con asistencia externa.	Daño de orden legal o incumplimiento normativo que genere multas de la institución.
2	Bajo	Poca interrupción a las actividades del día a día, procedimientos de solución de fácil implementación.	Daños en la reputación con los grupos de interés que se puedan gestionar inmediatamente.	Daño de orden legal o incumplimiento normativo que genere llamados de atención a la institución.
1	Muy Bajo	No afecta las actividades del día a día.	No afecta la reputación del Fondo.	No existe incumplimiento de orden legal o normativo.

Artículo 6.- PROBABILIDAD: Para establecer la probabilidad de ocurrencia de riesgo operativo de los eventos descritos en el artículo 4 se utilizará la siguiente tabla:

MATRIZ DE PROBABILIDAD		
EVALUACIÓN	FRECUENCIA	DETALLE
5	Alto	Si el evento se replica hasta 52 veces al año o más de una vez por semana
4	Medio alto	Si el evento se replica hasta 52 veces al año o una vez por semana
3	Medio	Si el evento se repite hasta 12 veces al año o una vez por mes
2	Bajo	Si el evento se repite hasta 6 veces al año o dos veces por mes
1	Muy bajo	Si el evento se repite hasta 1 vez por año.

Artículo 7.- PONDERACIÓN: con base en el impacto y la probabilidad descritos se realizará la ponderación del riesgo operativo de los eventos del Fondo y se resumirá de la siguiente manera:

MATRIZ DE PONDERACIÓN		
RIESGO	RANGO	DEFINICIÓN
CRÍTICO	Mayor a 15	Cuando el riesgo presenta una probabilidad de pérdida alta, que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio e incluso llevar a la liquidación de la entidad, por lo tanto requiere acciones inmediatas por parte de la Asamblea.
ALTO	De 10.1 a 15	Cuando la entidad evidencia una pérdida en el funcionamiento y tiene alta probabilidad de pérdida del funcionamiento normal de ciertos procesos de la entidad y requiera la atención.
MEDIO	de 5.1 a 10	Cuando el riesgo presenta una probabilidad de pérdida moderada, que afecta a ciertos procesos de la entidad, y que requiere la atención de la gerencia y mandos medios.
BAJO	1 a 5	Cuando el riesgo presenta una probabilidad de pérdida baja, que afecta a ciertos procesos de la entidad, y que requiere de acciones puntuales.

Artículo 8.- RESPONSABLE: El Consejo de Administración designará al Comité de Riesgos que será el encargado de medir el riesgo con base en este manual.

Artículo 9.- PERIODICIDAD: El Comité de riesgos realizará un Informe de Riesgo Operativos de manera trimestral y anual al cierre del ejercicio fiscal, el cuál será remitido al Consejo de Administración.

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA. - Con el objetivo de precautelar el debido cumplimiento del ente previsional; el Fondo de manera obligatoria emitirá el formulario de licitud de fondos siempre que se realicen cancelaciones de inversiones no privativas por parte del participante a través de depósitos y/o transferencias siempre y cuando superen los USD 4.999,00

Este manual fue elaborado, revisado, modificado y aprobado en reunión del Consejo de Administración del 30 de mayo del 2023.

Lo certifico:


M.s.C. Marlon Pineda
PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN FCPC-UTN


M.s.C. Diana Chamorro
SECRETARIA DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN FCPC-UTN