

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERÍA
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5 CO)

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: Evaluación y Gestión de los Riesgos Operativos inherentes al proceso de Inversiones de la organización Fiduprevisora S.A., para cumplir con la actualización de la norma ISO 9001:2015.

AUTOR (ES): Zambrano Saya Aura Elena

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Roza Rojas, Ivanhoe

MODALIDAD: Práctica empresarial

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. MARCO REFERENCIAL
3. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO DE INVERSIONES DE FIDUPREVISORA S.A.
4. EVALUAR LOS RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE INVERSIONES DE FIDUPREVISORA S.A A TRAVÉS DEL USO DE LAS TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO PLANTEADAS EN LA NORMA ISO 31010 PARA ANALIZAR LOS RESULTADOS QUE SE PRESENTEN.
5. PLANIFICAR ACCIONES PREVENTIVAS Y DE CONTROL PARA ABORDAR LOS RIESGOS, EVALUANDO LA EFICACIA DE LAS MISMAS Y ASÍ INTEGRARLAS EN LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS

DESCRIPCIÓN:

Es importante efectuar estrategias que permitan el estudio previo de causas y consecuencias de los riesgos y que éstos sean analizados de acuerdo a los tipos de eventos existentes. Así es como surge un interés por evaluar y gestionar los riesgos operativos del proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A. debido a su alta frecuencia en el último semestre del año.

METODOLOGÍA:

El tipo de estudio de este proyecto es *Descriptivo Transversal* ya que se basa la observación del comportamiento o del factor en estudio en condiciones reales. Se obtendrá información de los riesgos operativos ocurridos en el desarrollo de sus actividades y se someterán a evaluaciones con el fin de analizar y obtener resultados medibles con la mayor precisión y así generar predicciones que se conviertan en valores agregados para la implementación de estos estudios en el Sistema Integrado de Gestión de la compañía. Además, es *Transversal* porque se intenta evaluar, analizar y controlar el proyecto de investigación en un periodo de tiempo muy corto. Aunque es importante resaltar que se espera que la investigación se dirija hacia estudios *Explicativos* ya que existe la posibilidad de que con los resultados se pueden obtener aquellos factores o eventos que estén causando la presencia de riesgos operativos.

Por otro lado, el método es *Inductivo* en la que el factor en estudio, el riesgo operativo del proceso de Inversiones, establece una información particular el cual se usará como fuente para generar proposiciones generales, es decir, los resultados de la evaluación del riesgo operativo serán bases para el sistema integrado de gestión de la organización e incluirlos en la implementación de la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015.

La ejecución de los lineamientos para llevar a cabo el proceso de evaluación y gestión de los riesgos operativos del proceso de Inversiones en Fiduprevisora S.A se desarrolla a través de unas actividades planteadas en unas etapas para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos. En la siguiente tabla se presenta la metodología del desarrollo de los objetivos.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Tabla No. 1, Metodología en el trabajo de Investigación.

OBJETIVOS	FASE	ACTIVIDADES	METODO
Identificar los Riesgos Inherentes al proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A. Analizar, Clasificar y Seleccionar los Riesgos Operativos del Proceso, Implementando Técnicas de Evaluación del Riesgo de la Norma ISO 31010	Identificación del Riesgo	Análisis Preliminar de Riesgos en la Identificación de los Riesgos Inherentes al proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A. Clasificación de los Riesgos Inherentes al proceso de Inversiones de Fiduprevisora S. A Identificación y Clasificación de los Riesgos Operativos del Proceso de Inversiones. Identificación de los controles de los riesgos de la compañía de acuerdo a los tipos de Riesgo Operativos	Análisis Preliminar de Riesgos Técnica del Bow Tie
Evaluar los Riesgos Operativos identificados en el proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A. a través del uso de las técnicas de Evaluación del Riesgo planteadas en la norma ISO 31010 para analizar los resultados que se presenten.	Análisis y Evaluación del Riesgo	Análisis de la evaluación del riesgo inherente al proceso de Inversiones Determinación de los Impactos y Probabilidad de ocurrencia de los Riesgos Operativos Valoración de los Controles	Métodos Estadísticos Diagramas de Barras Gráfico circular Matriz de Calor Diagramas de Barras
Planificar Acciones preventivas y de control para abordar los Riesgos, evaluando la eficacia de los mismos y así integrarlas en los procesos del sistema de gestión de la calidad	Tratamiento del Riesgo	Propuesta para la implementación de nuevos controles de os riesgos operativos del proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A	

Fuente. El Autor.

La fuente de información para el desarrollo de esta investigación se refiere a libros, normas técnicas de calidad, guías para la administración de los riesgos, revistas, artículos, páginas web e incluso la base de datos (Listado maestro de documentos externos o internos, ubicados en el aplicativo de ISOLUCION) de la FIDUPREVISORA S.A

PALABRAS CLAVE:

RIESGO, RIESGO OPERATIVO, CALIDAD, GESTIÓN, EVALUACIÓN.

CONCLUSIONES:

Dentro de la identificación de los riesgos operativos del proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A, se encontró variedad de riesgos que deben ser evaluados de forma independiente para garantizar la eficiencia y efectividad de los procesos.

De acuerdo a las evaluaciones que se presentaron, se deduce lo siguiente:

El 65% de los eventos presentados en el proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A son de tipo Operativo. Esta es la razón por la cual se establece la importancia de evaluar estos eventos en el desarrollo del trabajo de Investigación.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



De los riesgos operativos el 58% de los eventos son presentados por la mala Ejecución y Administración de los procesos el cual son presentados por causas debido a la informalidad en la administración de los recursos, la inadecuada dirección del Talento Humano y el no contar con la disponibilidad total de la Información requerida para procesar el cálculo de la Unidad.

De acuerdo a la evaluación de los riesgos operativos del proceso deben ajustarse o desarrollarse medidas de controles para reducir los riesgos.

Después de la evaluación de los controles se demuestra significativamente que ésta permite la disminución del nivel de los riesgos, obteniendo así el riesgo residual que se podría convertir en un riesgo positivo, porque según la ISO 9001:2015 Los riesgos no siempre cargan negativamente, sino que también se convierten en oportunidades de mejora para las organizaciones.

FUENTES:

Capitulo XXII Reglas Relativas A La Administración Del Riesgo Operativo. Circular Externa 048. Superintendencia Financiera de Colombia. 2006
Colombia, Departamento Administrativo De La Función Pública Guía Para La Administración Del Riesgo.

E. Lizarzaburua, L Berggrunb, “Gestión del riesgo cambiario: aplicación a una empresa exportadora peruana”. 2013

Fiduprevisora S.A. [Online]
<http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/nosotros/nuestra-empresa/quienes-somos.html>

Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano1
Edmundo R. Lizarzaburu a,* , Luis Berggrun b y Julio Quispe

Gestión de riesgos para la adopción de la computación en nube en entidades financieras de la República Argentina Fecha de recepción: 1.09.2012 Fecha de aceptación: 12.04.2013 María de los Ángeles, López, Diana Ester Albanese, Marisa Analía Sánchez

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Guerrero, M. (2010). Gestión de riesgos y controles en SI. Proyecto investigación de Maestría. Universidad Industrial de Santander. [Online] http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/pags/cat/popup/pa_detalle_matbib.jsp?parametros=155422|%20|14|58

Hernández Sampiere, Roberto, Fernández Collados, Carlos. Pilar Baptista Lucio. Metodología De La Investigación.

Instituto Colombiano De Normalización Y Certificación. Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario. NTC-ISO 9001 Bogotá DC: Instituto 2005
Instituto Colombiano De Normalización Y Certificación. Sistemas De Gestión De La Calidad: Principios Basados En La Estrategia Para Evaluar Los Riesgos. ISO 31001. Bogotá DC: Instituto 2005.

Instituto Colombiano De Normalización Y Certificación. Sistemas De Gestión De La Calidad: Primero Antes Que Sencilla. ISO 31010. Bogotá DC: Instituto 2005.
J. Ávila "Medición y Control de Riesgos Financieros en empresas del Sector Real". Tesis. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C. Colombia. 2005

J. García, H. Salazar, "Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos" Tesis. U. de Chile. Santiago de Chile, Chile 2005.

L. Torrado "Sistema de Administración de Riesgos Operativos. SARO." [Online] <http://es.slideshare.net/linitatorrado/sistema-de-administracin-de-riesgos-operativos-saro>

M. Guerrero, L Gómez. Gestión de riesgos y controles en sistemas de información: del aprendizaje a la transformación organizacional. 27 de mayo de 2011

Matriz para el Analisis de Riesgos. [Online] https://protejete.wordpress.com/gdr_principal/matriz_riesgo/

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos, Jessica García Hanson y Paola Salazar Escobar.

Nguyen N. M. (1998). Effective risk management for project managers: A 21st Century Approach. 29th Annual Project Management Institute 1998 Seminars y Symposium. Long Beach, California, USA.

Silberfich, P.A. (2009). Análisis y gestión de riesgos en TI ISO 27005 – Aplicación Práctica. Quinto Congreso Argentino de Seguridad de la Información.

Triantis, A.J. (2003). Real Options. In Handbook of Modern Finance. New York: Ed. D. Logue and J. Seward. Research Institute of America.

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Contexto Estratégico del Proceso de Inversiones de Fiduprevisora S.A

Anexo B. Tablas para la Valoración de los Controles

Anexo C. Valoración de los Controles de Fiduprevisora S.A