



RIESGOS OPERATIVOS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Artículo por: Roxana Rivera, Analista Senior de MicroRate

Las organizaciones se apoyan cada vez más en la tecnología para gestionar su información, hacer más eficientes sus procesos internos; reducir costos y, entre otros objetivos, aumentar la satisfacción del cliente. Los sectores financiero y microfinanciero no son ajenos a esta tendencia, más aún considerando el actual contexto pandémico con distanciamiento social.

Si bien un buen número de instituciones microfinancieras (IMF) se vieron obligadas a implementar canales digitales desde cero, otras ya venían desarrollando un ecosistema digital desde años atrás. Bajo este nuevo entorno de cambio operativo, las IMF enfrentan el desafío de conocer, comprender y mantener el control de los riesgos asociados.

En la experiencia de MicroRate, los riesgos operativos identificados incluyen, aunque no se limitan a:

1. EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

En varios sentidos, la tecnología ha permitido a las empresas realizar cosas que antes eran casi imposibles. Actualmente, muchas de las barreras para lograr la transformación digital ya no solo están relacionadas con la tecnología, sino con la cultura institucional; las habilidades, capacidad de ejecución y de gestión de los riesgos. De un lado, las compañías pueden automatizar ahora tareas cotidianas y repetitivas, reduciendo errores humanos, permitiendo además generar valor añadido a la estrategia institucional, como el análisis de su información y su consiguiente toma de decisiones.

De otro lado, existe un natural temor institucional a despersonalizar la atención hacia su cliente emprendedor, tras un demostrado vínculo cercano y natural de la IMF con aquel.

2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ROBUSTOS Y SEGUROS

El contar con un core informático óptimo en aspectos claves y acorde a las expectativas de desenvolvimiento de la organización cobra una importancia innegable para garantizar la protección del activo intangible más importante de la organización, su data.

La constante búsqueda de tecnología segura y no vulnerable al riesgo relativo a la ciberseguridad cobra relevancia frente al progresivo (pero aún lento) entendimiento de esta nueva etapa de operatividad.

Del mismo modo, frente a la propagación del trabajo remoto, por ejemplo, resulta relevante que las entidades financieras procuren protocolos de seguridad efectivos y dinámicos, donde además existan planes formalizados de continuidad de negocio y de recuperación oportuna de la información, con acciones y roles debidamente identificados en la organización.

3. CONTROLES INTERNOS RAZONABLES

La estructura organizacional cambia progresivamente con la transformación digital, dado que se impulsan nuevos modelos de negocio; de procesos y formas de trabajo. Por ejemplo, el modelo funcional para el manejo de riesgos operativos se viene adaptando, robusteciendo su identificación sumado a controles y monitoreos exhaustivos para comprobar que los procesos formales y la información se estén gestionando de forma adecuada.

Si bien el control interno escala desde el gobierno corporativo, existen áreas clave como Riesgos, Auditoría Interna y TI (Informática), que lideran el monitoreo de los riesgos de carácter operacional. Asimismo, el interiorizar una cultura de control en los colaboradores también representa un aspecto relevante en el cumplimiento de las políticas y procesos en campo.

4. LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO

A pesar del debate sobre el impacto futuro de la tecnología en la fuerza laboral, la capacidad de una organización para obtener lo mejor de su capital humano siempre será un factor clave para determinar su éxito. De hecho, contar con las personas adecuadas para liderar y gestionar la transformación digital y sus riesgos asociados es actualmente crucial. Del mismo modo, preparar y capacitar a los empleados frente a los cambios de la era digital se convierte en uno de los principales factores para mitigar los riesgos asociados ya identificados como los potenciales.

Sin lugar a duda, la transformación digital supone una nueva forma de ejecutar las cosas, una redefinición de estrategia, procesos, y productos y servicios en búsqueda de mayor eficiencia. Sin embargo, no generará valor en la compañía sin una correcta identificación y gestión de los riesgos. La tecnología es un claro aliado para las IMF pero también una herramienta que la enfrenta a retos y situaciones diversos frente a los

que un trabajo proactivo de entendimiento y suficiente preparación se convierten actualmente en sus permanentes tareas.

REPORTES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Nueva estructura y métricas de medición de riesgo, alineado a las actuales exigencias del sistema financiero.

Si desea más información, por favor contáctenos en: WhatsApp [**+51 989 614 665**](tel:+51989614665) o [**info@microrate.com**](mailto:info@microrate.com)

