

Sistema para la Administración del Riesgo Operativo

El presente Manual de Riesgo Operativo ha sido aprobado por la Junta Directiva de Corredores de Seguros Asociados S.A., en cumplimiento de las disposiciones establecidas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) circular jurídica 048, 049 del 2006, dicho sistema está compuesto por elementos mínimos (políticas, procedimiento, estructura organizacional, divulgación de la información y capacitación) y tiene como objetivos obtener una efectiva administración del riesgo operativo en la entidad de acuerdo a su tamaño y actividad que desarrolla.

Teniendo en cuenta lo anterior, CORREDORES DE SEGUROA ASOCIADOS S. A. en desarrollo de su labor como intermediario de seguros ha implementado el sistema de administración de riesgo operativo (SARO), acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo realizadas directamente, que les permite identificar, prevenir evaluar, medir, monitorear, controlar y disminuir eficazmente el riesgo inherente al desarrollo de su objeto social.

1.0 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de evento de riesgos operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante las cuales la entidad identifica, mide, controla y monitorea el riesgo operativo.

1.1 Riesgo Inherente

Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

1.2 Riesgo Residual

Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ Y APROBÓ
<u>CLAUDIA MARIA</u> <u>ARBELAEZ V</u>	<u>CARLOS ENRIQUE</u> <u>VALLEJO F</u>	<u>LUZ ELENA LONDOÑO b</u>
Fecha: 18/02/2025	Fecha: 15/04/2025	Fecha: 15/04/2025

2.0 Conceptos básicos

2.1 Definición de riesgo operativo

Se entiende por riesgo operativo a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

FACTORES DE RIESGO

Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de eventos en las que se origina las pérdidas por riesgo operativo.

2.2 Fuentes de riesgo operativo

Procesos Internos

Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en la información, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de operaciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

Personas

Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

Tecnología de Información

Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

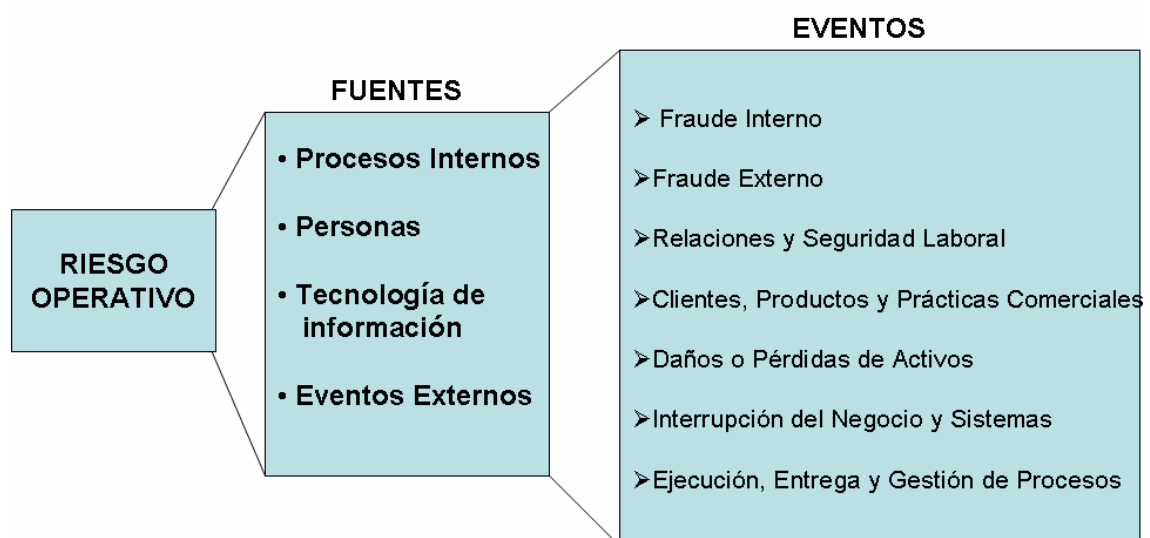
Las instituciones pueden considerar de incluir en ésta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para con los objetivos de negocio, con entre otros aspectos. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

Eventos Externos

Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

2.3 Categorización de eventos de pérdida por riesgo operativo

Se ha identificado los siguientes tipos de eventos que pueden resultar en pérdidas sustanciales por riesgo operativo:



Fraude Interno

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa; no se consideran los eventos asociados con discriminación en el trabajo. Esta categoría incluye eventos como: fraudes, robos (con participación de personal de la empresa), sobornos, entre otros.

Fraude Externo

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente, por parte un tercero. Esta categoría incluye eventos

Como: robos, falsificación, ataques informáticos, entre otros.

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con discriminación en el trabajo.

Clientes, productos y prácticas empresariales

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos, o de la naturaleza o diseño de un producto.

Daños a activos materiales

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos como consecuencia de desastres naturales u otros eventos de fuentes externas.

Ejecución, entrega y gestión de procesos

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. Esta categoría incluye eventos asociados con: Realización del contrato de seguros, ejecución y mantenimiento, monitoreo y reporte, entrada y documentación de clientes, gestión de cuentas de clientes, contrapartes de negocio, vendedores y proveedores.

Revelación contable

Los eventos de riesgo operativo, cuando no afecten el estado de resultados deben ser revelados en cuentas de orden, de acuerdo con la metodología para su cuantificación establecida por cada entidad.

Las pérdidas, definidas de acuerdo con el numeral 2.4. de la presente Circular, cuando afecten el estado de resultados, deben registrarse en cuentas de gastos, en el período en el que se materializó la pérdida.

Las cuentas de orden y las cuentas de gastos requeridas serán definidas, por esta Superintendencia, en el Plan Único de Cuentas, respectivo.

En las notas a los estados financieros se deben señalar las causas que originaron los eventos de riesgo operativo, revelados en cuentas de orden o registrados en el estado de resultados.

2.4 RIESGO REPUTACIONAL

Es el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio prestado. El riesgo reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a una pérdida de credibilidad. Este riesgo también aparece vinculado al carácter estratégico de la banca electrónica, es decir, el hecho de no participar en este segmento influye significativamente en la imagen corporativa de la entidad financiera.

Del mismo modo, la Sociedad podría incurrir en pérdidas por el simple hecho de que otra institución que ofreciese servicios similares cometiese frecuentemente errores en la prestación de tales servicios. Por esta razón se afirma que el riesgo reputacional no sólo es importante para una entidad en particular, sino para el sistema de seguros en su conjunto.

2.5 RIESGO LEGAL

El riesgo legal surge de violaciones e incumplimientos con las leyes, reglas y prácticas, o cuando los derechos y obligaciones legales de las partes respecto a una suscripción de un contrato no están bien establecidos. Además, el riesgo legal puede derivar de la incertidumbre respecto a la validación de algunos acuerdos relativos a los medios electrónicos.

Otra fuente de riesgo legal es la asociada a la protección de la privacidad. Aquellos clientes que no han sido adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones pueden acometer contra la Sociedad.

Políticas para la administración del riesgo operativo

Todos los Socios y funcionarios de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. así como las personas que como externos prestan servicios a la empresa deberán en todo momento:

- Dar cumplimiento a las normas expedidas por la SFC.
- Implementar el sistema de administración del riesgo operativo dentro de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Cumplir con el procedimiento para detectar la ocurrencia de eventos de riesgo operativo, lo cual se hará a través del Procedimiento de manejo del servicio no conforme.
- Radicar oportunamente cualquier evento que pueda constituir una no conformidad o un evento de riesgo operativo
- Todos los eventos de riesgo operativo ocurridos deberán ser registrados por la persona responsable en el “Registro de Eventos de Riesgo Operativo”.
- Capacitar el personal de Corredores de Seguros asociados S.,A. en relación con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo de la entidad de acuerdo con lo establecido en este manual y en las disposiciones de la SFC.
- Conocer los planes de contingencia y de continuidad del negocio.
- Avisar a Gerente cuando considere que pueden presentarse conflictos de interés, para que ésta proceda con la revisión de la situación.

3.0 Metodologías para la identificación, medición y control y los niveles de aceptación del riesgo operativo.

Como metodologías para la Identificación, medición y control del riesgo operativo se han establecido los siguientes procedimientos y procesos.

- Procedimiento para el manejo del servicio no conforme, este procedimiento tiene como objetivo la identificación de todo tipo de conductas o eventos que constituyan el incumplimiento de un proceso o de un procedimiento establecido en CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. o de un requisito legal. Adicionalmente este procedimiento pretende identificar las quejas de los clientes y/o de cualquier externo en relación con nuestras actuaciones. Todo evento de riesgo operativo deberá ser registrado como una no conformidad y posteriormente registrado en el “Registro de Eventos de Riesgo Operativo”. Vale la pena aclarar que toda no conformidad no constituye un evento de Riesgo Operativo.
- Procedimiento para el manejo de Acciones de Mejora (Correctivas y Preventivas). Mediante este procedimiento se establecen los pasos a

seguir para llevar a cabo las acciones de mejora. Las acciones de mejora pueden tener su origen en no conformidades existentes o potenciales. Mediante las acciones de mejora se pretende identificar las causas o posibles causas de una no conformidad y establecer el plan de trabajo para eliminar la causa o posible causa de la no conformidad.

- Proceso para la Mejora Continua. Este proceso vela porque al interior de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. en todos los procesos se presente una mejora continua. Este proceso hace seguimiento a las acciones de mejora y su eficacia. Presta soporte a los dueños de los procesos en la mejora de cada proceso.

4.0 Estructura Organizacional del SARO.

La estructura organizacional del SARO de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. está compuesta por los siguientes Órganos Administrativos y sus funciones están definidas en la circular 048 y 049 del 2006:

1. Junta Directiva
2. Representante Legal
3. Unidad de Saro
4. oficial de cumplimiento y Comité de Auditoria
5. Revisoría Fiscal

1. de informar sobre ellos a la Junta Directiva.

5.0 Roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo operativo.

5.1 La Junta Directiva tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Establecer las políticas relativas al SARO.
- Aprobar el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre perfil de riesgo operativo de la entidad.
- Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la misma Junta Directiva.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el SARO.

5.2 Representante Legal tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
- Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO que se llevan a cabo en la entidad.
- Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO – (Unidad de Riesgo Operativo).
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para la entidad.
- Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por la Junta Directiva.
- Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.
- Recibir y evaluar los informes semestrales presentados por la Unidad de Riesgo Operativo.
- Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan con las disposiciones señaladas en la Circular Externa 048 de 2006.
- Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operativo a que se vea expuesta la entidad en desarrollo de su actividad.
- Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones de mejora (preventivas y/o correctivas) implementadas o por implementar y el área o persona responsable.

La Unidad de Riesgo Operativo

Se entiende por Unidad de Riesgo Operativo el área o cargo, designada por el Representante Legal de la entidad, que coordina y realiza seguimiento del SARO.

5.3 La Unidad de Riesgo Operativo tendrá las siguientes funciones:

- Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente su riesgo operativo, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en el SARO.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operativo.
- Administrar el registro de eventos de riesgo operativo.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de riesgo operativo.

- Evaluar el impacto de las medidas de control potenciales para cada uno de los eventos de riesgo identificados y medidos.
- Establecer y monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad, e informarlo al representante legal.
- Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción y acciones de mejora relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- Desarrollar los modelos de medición del riesgo operativo.
- Desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el SARO.
- Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- Reportar semestralmente al Representante Legal la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo.

5.4 Oficial de Cumplimiento y Comité Interna tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

El oficial de cumplimiento y el Comité de Interna, debe evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SARO con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, debe informar los resultados de la evaluación a la Unidad de Riesgo Operativo y al Representante Legal.

También debe realizar una revisión periódica del registro de eventos de riesgo operativo e informar al Representante Legal sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el numeral 3.2.5. de la Circular Externa 048 del 1996, en relación con el registro de eventos de riesgo operativo.

Sistema para la Administración del Riesgo Operativo

5.5 Revisoría Fiscal tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

El Revisor Fiscal debe elaborar un reporte al cierre de cada ejercicio contable, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO.

A su vez debe poner en conocimiento del Representante Legal los incumplimientos del SARO, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva.

6.0 Los procedimientos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo operativo.

Como se mencionó anteriormente el riesgo operativo se identificará controlará y monitoreará mediante los siguientes procesos:

- Procedimiento para el manejo del servicio no conforme, este procedimiento tiene como objetivo la identificación de todo tipo de conductas o eventos que constituyan el incumplimiento de un proceso o de un procedimiento establecido en CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. o de un requisito legal. Adicionalmente este procedimiento pretende identificar las quejas de los clientes y/o de cualquier externo en relación con nuestras actuaciones. Todo evento de riesgo operativo deberá ser registrado como una no conformidad y posteriormente registrado en el “Registro de Eventos de Riesgo Operativo”. Vale la pena aclarar que toda no conformidad no constituye un evento de Riesgo Operativo.
- Procedimiento para el manejo de Acciones de Mejora (Correctivas y Preventivas). Mediante este procedimiento se establecen los pasos a seguir para llevar a cabo las acciones de mejora. Las acciones de mejora pueden tener su origen en no conformidades existentes o potenciales. Mediante las acciones de mejora se pretende identificar las causas o posibles causas de una no conformidad y establecer el plan de trabajo para eliminar la causa o posible causa de la no conformidad.
- Proceso para la Mejora Continua. Este proceso vela porque al interior de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. en todos los procesos se presente una mejora continua. Este proceso hace seguimiento a las acciones de mejora y su eficacia. Presta soporte a los dueños de los procesos en la mejora de cada proceso.

7.0 La revisoría fiscal como órganos de control deberá implementar los siguientes controles frente al SARO.

- Evaluar la eficacia y el cumplimiento de los requisitos en el registro de eventos del Evaluar la eficacia y el cumplimiento de los requisitos en el registro de eventos del riesgo operativo y verificar que se encuentre debidamente actualizado.
- Evaluar los procedimientos para el registro del riesgo operativo, analizando el impacto contable y económico que tienen dichos eventos para la compañía.
- Seguimiento permanente respecto a los registros, procedimientos y posibles modificaciones que se generen en el proceso de implementación y puesta en marcha de SARO.
- Presentar informes semestrales sobre el funcionamiento y desarrollo del SARO, analizando de forma detallada cada hallazgo, realizando de forma particular la respectiva recomendación.

- Evaluar que efectivamente se pongan en marcha los correctivos establecidos por la Unidad de Riesgo Operativo para la disminución de los eventos de riesgo operativo que se presenten.

8.0 Estrategias de capacitación del SARO

La Unidad de Saro será responsable de que se hagan capacitaciones al personal en relación con el SARO por lo menos una vez al año, y a los funcionarios nuevos durante el proceso de inducción. Cuando se modifique o actualice el SARO de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. La Unidad de Saro capacitará al personal en relación con las modificaciones.

9.0 Estrategias de divulgación del SARO.

El manual de SARO estará, de manera permanente, a disposición de los Socios y funcionarios de CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. Dentro de la carpeta del Sistema de calidad en los servicios se debe actualizar. Igualmente, en los comités técnicos o de cartera se actualizará al personal en relación con modificaciones o mejoras que haga la unidad de Saro, y se concretizará al personal sobre la importancia que tiene la detección y control de los Eventos de Riesgo Operativo.

10 Reportes Internos y Externos.

10.1 Internos:

Unidad de Saro: Semestralmente elaborará reportes que permitan establecer, de forma individual y consolidada, el perfil de riesgo residual de la entidad.

Representante legal: Entregarán a la Junta Directiva un informe semestral con base en el informe semestral de la Unidad de Saro y en el informe de gestión, al cierre de cada ejercicio contable, deben incluir una indicación sobre la gestión adelantada en materia de administración de riesgo operativo.

Revisoría Fiscal: Entregará informes semestrales en relación con la implementación y eficacia del Saro

10.2 Externos:

- Publicación: El presente manual se suministrar al público la información necesaria que requiera, para que el mercado pueda evaluar las estrategias de gestión del riesgo operativo adoptadas por la entidad.
- Los eventos de riesgo operativo, cuando no afecten el estado de resultados serán revelados en cuentas de orden.

- Las pérdidas, (Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, así como los gastos derivados de su atención), cuando afecten el estado de resultados, se registrarán en cuentas de gastos, en el período en el que se materializó la pérdida.
- En las notas a los estados financieros se deben señalar las causas que originaron los eventos de riesgo operativo, revelados en cuentas de orden o registrados en el estado de resultados

Metodología para la Identificación, Medición, Control y Monitoreo de los Riesgos Operativos

Identificación: La identificación de los riesgos operativos se realiza a través de la aplicación de una encuesta a las áreas responsables de los diferentes procesos, la cual constará de un formato de preguntas y respuestas en los que se deje registrado para cada proceso enunciado, la siguiente información:

- Los riesgos operacionales que identifica cada área y los factores de riesgo para cada uno (deficiencias o fallas en el recurso humano, en el proceso, en la tecnología asociada, en la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos).
- Los controles existentes y si fuere el caso, enunciar los que en su opinión deben implementarse de manera adicional o sustitutiva, así como los responsables del control.
- Los eventos de riesgo que se hayan presentado para cada uno de los riesgos identificados.

Medición: Los criterios para efectuar la medición de los riesgos son los siguientes:

Probabilidad de ocurrencia: El horizonte de tiempo para establecerla es de un año y la unidad de medida será: Alta, Media, Baja. Para establecer la probabilidad de ocurrencia, se deberá tener en cuenta si se han presentado eventos de riesgo de manera permanente, esporádica o recurrente.

Impacto: La unidad de Medida para el impacto será igualmente: Alto, Medio, Bajo y se califica teniendo en cuenta sus efectos económicos, reputacionales y legales.

Una vez se realice la medición de la probabilidad y el impacto para los riesgos de cada proceso por las áreas responsables, se debe realizar la medición consolidada para la entidad, determinando el perfil de Riesgo Inherente.

Nota: No obstante que la medición que se va a realizar es cualitativa, se deberán usar los siguientes rangos al establecer la calificación, alta media baja.

Guía para calificar la probabilidad y el impacto de un evento de Riesgo Operativo:

	Bajo (0)	Media (0)	Alta (0)
Probabilidad	Entre 0 y 5%	5 y 10%	Más de 10 %
Impacto	Menos de 0.1 del patrimonio de la sociedad	Entre 0.1% y el 1% del patrimonio de la sociedad	Más del 1% del patrimonio de la sociedad

3. Control: Las medidas de control que se definan, deben considerar el costo de su implementación frente al impacto esperado con base en la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.

Una vez se implementen los controles, se debe revisar la medición de la probabilidad y el impacto por parte de las áreas responsables para los riesgos de los procesos modificados, determinando el perfil de Riesgo Residual (después de controles) en esos casos y el nuevo perfil de riesgo consolidado.

Monitoreo: Semestralmente se realizará un seguimiento por parte de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos y medir la eficiencia de dichos controles a través del seguimiento a los eventos de riesgo que se presenten.

Procedimiento para la Identificación, Medición, Control y Monitoreo de los Riesgos Operativos

Paso1: Identificar por parte de las áreas responsables de los procesos, todos y cada uno de los riesgos asociados. Identificar los controles existentes y si fuere del caso, los que deberían implementarse y establecer la probabilidad e impacto de cada riesgo, antes y después de los controles, con base en la metodología definida.

Paso 2: Una vez diligenciada la correspondiente encuesta por parte de las áreas responsables, se remitirá a la Unidad de Riesgo Operativo, la cual consolidará los resultados, evaluará lo descrito y conceptuará sobre la racionalidad del riesgo o los riesgos identificados. El resultado debe ser consignado en el formato establecido.

Paso 3: Con base en los resultados obtenidos de los pasos 1 y 2, la Unidad de Riesgo Operativo establecerá el perfil de riesgo inherente y residual consolidado de la entidad.

Paso 4: Las áreas responsables de los procesos en los cuales se han identificado riesgos operativos, deberán al momento de ocurrir un evento,

reportarlo a la Unidad de Riesgo Operativo, según formato indicado. La Unidad de Riesgo Operativo es responsable de mantener actualizado los registros relativos a los reportes y evaluar las necesidades.

De efectuar actualizaciones y/o modificaciones a los procedimientos y planes de acción relativos al SARO.

Paso 5: Semestralmente e independientemente a si se han presentado eventos de riesgo, la Unidad de Riesgo Operativo revisará los riesgos, sus controles y mediciones con el fin de identificar los posibles cambios en el perfil de riesgo de la entidad.

Paso 6: La Auditoría Interna, con base en los seguimientos que realice de manera periódica e independiente y en la información resultante de los pasos 4 y 5 que le será suministrada por la Unidad de Riesgo Operativo, procederá a determinar las deficiencias en el SARO y proponer posibles soluciones.

Paso 7: Para dar cumplimiento a lo establecido sobre la Revelación contable de los eventos, con base en sí los mismos generan pérdidas y afectan el PyG de la entidad, éstos deberán registrarse de la manera establecida en el Numeral 3.2.8.3. De la Circular Externa No. 049 de 2006 de la Superfinanciera.

Tipo de Informe	Periodizad	Responsable	Destino
Registro de evento de riesgo	Según se presente	Profesional responsable	Dirección, Gerencia, subgerente y Auditoria
Informe de resultados de evaluación del SARO	Semestral	Auditor	Gerencia, Subgerente y Junta Directiva
Informe de evolución del riesgo, controles y monitoreo	semestral	Unidad Riesgo Operativo	Comité de Auditoria
Informe de evolución y aspectos relevantes	Anual	Gerente	Junta Directiva y Junta Accionistas
Informe de conclusión sobre el cumplimiento de normas e instructivos del SARO	Anual	Revisor Fiscal	Junta Directiva y Junta de Accionistas

Estrategias de capacitación y divulgación del SARO

- Aprobación en Junta Directiva por medio del cual se implemente el sistema de medición y control del riesgo operativo y se establezca la obligatoriedad de la aplicación.
- Publicar a través de los medios internos disponibles todos los aspectos relacionados con los mecanismos de identificación, medición, control y monitoreo del SARO.
- Capacitar de manera oportuna acerca de cada una de las actualizaciones o eventos asociados al SARO.
- Establecer las herramientas necesarias para dar a conocer a los entes relacionados directos o indirectamente con la operación de la Sociedad, las medidas y políticas establecidas por la empresa relacionada con el SARO.

REGISTROS

Todos los responsables de los procesos para los cuales se han identificado riesgos deberán al momento de ocurrir un evento de riesgo operativo reportarlo a la Unidad de Riesgo Operativo en el formato CI-RG-01 Registro de Eventos de Riesgo Operativo. El correspondiente reporte deberá hacerse en un formato que contiene la siguiente información:

- ✓ Riesgo al que se hace referencia
- ✓ Fecha de inicio del evento
- ✓ Fecha de finalización del evento
- ✓ Fecha del descubrimiento
- ✓ Fecha en que se registra contablemente la pérdida por el evento
- ✓ Cuantía de la pérdida
- ✓ Cuantía total recuperada por acción directa de la Entidad (incluye cuantías recuperadas por seguros)
- ✓ Cuantía recuperada por seguro
- ✓ Clase de evento (fraude interno, fraude externo, clientes, daños a activos físicos, fallas tecnológicas, ejecución, administración de procesos)
- ✓ Producto o servicio afectado
- ✓ Cuenta o cuentas PUC afectadas
- ✓ Proceso afectado
- ✓ Tipo de pérdida (con efecto sobre PyG, sin efecto sobre PyG, no genera pérdida)
- ✓ Descripción detallada del evento

ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ Y APROBÓ
COORDINADOR DE CALIDAD	REPRESENTANTE DIRECCIÓN	REPRESENTANTE DIRECCIÓN
FECHA: Marzo 4 de 2011	FECHA: Marzo 4 de 2011	FECHA: Marzo 4 de 2011