



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

Elaboró y Revisó

Cargo	Fecha	Firma
UNIDAD SARO	Abr-14-08	

Aprobó

Cargo	Vigente a partir de	Firma
JUNTA DIRECTIVA	Abr-14-08	

Lista de distribución

Copia	Cargo	Fecha de divulgación	Firma
0	SUBGERENTE	Abr-14-08	
1	GERENTE TECNICO	Abr-14-08	
2	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	Abr-14-08	
3	GERENTE BENEFICIOS	Abr-14-08	

Registro de Cambios

Fecha	Aprobó	Versión	Descripción
Abr-14-08	JUNTA DIRECTIVA	1	Primera versión oficial del sistema de calidad



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

1. GENERALIDADES

1.1 HISTORIA

GUIANZA S.A. Corredores de Seguros, es una organización fundada en 1992 y estructurada bajo modernas técnicas de administración, donde la cultura de servicio al cliente ha adquirido una nueva dimensión, dado que nos hemos especializado en el servicio de intermediación de seguros, desarrollando dos esquemas que son independientes en su funcionamiento pero integrados en la filosofía que nos guía en nuestras labores.

Los dos esquemas son adecuados a los dos tipos de clientes que atendemos; clientes con necesidades de contratación de seguros personales y entes corporativos que requieren de nuestra capacidad para atenderlos a ellos, a sus clientes, a sus partes asociadas tales como contratistas, usuarios de sus servicios y la comunidad donde se desarrolla su objeto social, sin que se recargue la estructura administrativa de nuestros asegurados, solucionando así sus necesidades de respuesta en tiempo real, convirtiendo la contratación de los seguros de sus partes relacionadas, como deudores, afiliados, socios o clientes, en una solución y complemento de los servicios que ofrece, dando valor agregado a sus productos.

Así hemos transformado el tradicional conflicto que surge cuando no esta bien cubierta su área de atención de clientes, en materia de seguros, en un ganar para todas las partes que intervienen en sus pólizas.

De acuerdo a la naturaleza jurídica de la organización, GUIANZA S.A. Corredores de Seguros, es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2 UBICACIÓN

Dirección principal : Calle 126 A No. 7-65
Ciudad: Bogotá
Teléfono: 6191300
E-mail: general@guianza.com.co
WWW: www.guianza.com.co
Gerente General: Guillermo Atuesta Anzola

1.3 ALCANCE Y CAMPO DE ACCION DE ESTE MANUAL

Este manual describe el Sistema de Administración del Riesgo Operativo "SARO" en GUIANZA S.A. Corredores de Seguros, de Acuerdo a las "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo", establecidas en en Capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995, adicionadas por las Circulares Externas 048 y 049 de 2006.



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

1.4 CONTROL DEL MANUAL

Es responsabilidad del Representante Legal de GUIANZA S.A. Corredores de Seguros, diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.

Es responsabilidad de la Junta Directiva de GUIANZA S.A. Corredores de Seguros, Aprobar el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones,

La Unidad de Riesgo Operativo tiene la responsabilidad de presentar propuestas al Representante Legal y/o a la Junta Directiva para la actualización, así como de distribuir el manual de Riesgo Operativo y conservar el original del documento.

La actualización y distribución interna del manual, se realiza teniendo en cuenta el listado de distribución que se encuentra al inicio de este documento.

Este Manual, se encuentra a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier ente de control o autoridad que lo requiera.

1.5 MARCO TEORICO

Es importante para la mejor aplicación y comprensión de este manual, tener en cuenta definiciones y alcance de los términos utilizados en la administración de riesgos.

1.5.1 Concepto y clases de Riesgos:

El riesgo es definido de diferentes maneras, pero para la administración del riesgo, todas apuntan a que es algo inherente a todas las actividades humanas. La palabra riesgo se deriva del latín “risicare” que significa atreverse. La International Organization for Standardization (ISO) define el riesgo como: “Combinación de la probabilidad de un evento y su consecuencia siempre y cuando exista posibilidad de pérdidas”. De acuerdo a lo anterior toda toma de decisiones empresariales debe tener en cuenta los riesgos.

La norma técnica de Calidad 5254-2006, define el riesgo como “Oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos”.

Y en el capítulo XXII de la Circular Básica Jurídica, de la Superintendencia Financiera de Colombia, encontramos las siguientes definiciones y clases de riesgos:



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

Riesgo Operativo (RO): Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

Riesgo reputacional: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Perfil de Riesgo: Resultado consolidado de la medición de los riesgos a los que se ve expuesta una entidad.

1.5.2 Factores de riesgo:

Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operativo. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos. Dichos factores se deben clasificar en:

- **Internos:** Los recursos humanos; los procesos; la tecnología; y la infraestructura. Sobre estos factores, la organización tiene un control directo.

El **recurso humano**, está representado por el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad. Se entiende por vinculación directa, aquella basada en un contrato de trabajo según los términos de la legislación vigente. La vinculación indirecta hace referencia a aquellas personas que tienen con la entidad una relación jurídica de prestación de servicios diferente a aquella que se origina en un contrato de trabajo.

Los **procesos** son el conjunto de interrelaciones de las actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.

La **tecnología** es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye el hardware, el software y las telecomunicaciones.

La **Infraestructura**, es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización. Entre otros se incluyen: Edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

- **Externos**: son eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros. Escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

Riesgo residual: Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles. Es el riesgo que queda, una vez se han instrumentado los controles pertinentes par su tratamiento. En todo caso exige un permanente monitoreo para observar su evolución.

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

1.5.3 Eventos de riesgo operativo:

Se define **evento** como incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado. Los **eventos de pérdida** son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades. Los eventos de riesgo operativo se clasifican en:

- **Fraude interno**: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos un empleado o administrador de la entidad.
- **Fraude Externo**: Actos realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de las misma o incumplir normas o leyes.
- **Relaciones laborales**: Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y en general, la legislación vigente sobre la materia.
- **Clientes**: son las personas naturales o jurídicas con las que mantenemos relaciones comerciales para la prestación del servicio propio de nuestra actividad empresarial. Las Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

- **Daños a activos físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad.
- **Fallas tecnológicas:** Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.
- **Ejecución y administración de procesos:** Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

2. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

2.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección (Junta Directiva y Representante Legal) se compromete a cumplir con las funciones expresadas en los numerales 3.2.4.1 y 3.2.4.2 del capítulo XXII de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera, así como de todas las disposiciones que en Materia de Sistema de Administración del Riesgo Operativo modifiquen o amplíen estas funciones.

3. POLITICAS PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO

3.1 DEFINICION

Son los lineamientos generales que GUIANZA S.A. Corredores de Seguros debe adoptar con relación al Sistema de Administración del Riesgo Operativo. Estos lineamientos facilitarán la toma de decisiones en Materia de riesgos.

3.2 GENERALIDADES

Es función de la Junta Directiva, Establecer las políticas relativas al Sistema de Administración del Riesgo Operativo.

Las políticas que se adoptan, deben permitir un adecuado funcionamiento del Sistema de Administración del Riesgo Operativo y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la organización.

Estas políticas, deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el numeral 3.2.1 del capítulo XXII de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera.

De acuerdo con el Acta 067 de la Junta Directiva de Julio 26 de 2007, se establecen las siguientes políticas relativas al Sistema de Administración del Riesgo Operativo:



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

3.3 POLITICAS Se definen como los lineamientos generales que la entidad debe aplicar a todas y cada una de las etapas y elementos del Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO y deben traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la entidad, con el fin de permitir el funcionamiento eficiente, efectivo y oportuno.

- La Alta Dirección (Junta Directiva y Representante Legal) de GUIANZA S.A. Corredores de seguros, reconoce la importancia del Sistema de Administración de Riesgos Operativos y expresa su compromiso, respaldo y dotación de recursos, para que dicho Sistema sea implementado, documentado, revisado y divulgado a todos los procesos y funcionarios de la organización. Igualmente, revisará periódicamente el cumplimiento de las políticas definidas.
- Es igualmente una política, Impulsar y fortalecer la cultura organizacional en materia de Administrar el Riesgo Operativo, creando una conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y sobre los efectos nocivos de su desconocimiento.
- Todas las personas vinculadas a GUIANZA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, tienen el deber de conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la Administración del Riesgo Operativo; y los órganos de dirección de asegurarse sobre la divulgación, comprensión y cumplimiento de las mismas.
- Para cumplir con lo anterior, se crea la UNIDAD DE RIESGO OPERATIVO, integrada por el Subgerente General, el Director del Departamento de Automóviles, y el Gerente técnico, Unidad que cumplirá entre otras con las condiciones y funciones establecidos en el numeral 3.2.43 del capítulo XXII de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera y las demás que lo adicionen o modifiquen.
- La Unidad de Riesgo Operativo, garantizará la coordinación de sus actividades frente a los órganos de control y administración, con las demás áreas o proceso de la Compañía.
- La Unidad de Riesgo Operativo, debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones: a) Tener conocimiento en materia de Administración de Riesgo Operativo; b) Ser organizacionalmente de alto nivel y tener capacidad decisoria; c) no tener dependencia de los órganos de control, ni de las áreas de operaciones, o de tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés; tener los recursos suficientes.
- Esta Unidad de Riesgo Operativo, tiene autoridad amplia y suficiente para desarrollar, establecer e implementar la infraestructura requerida para **asegurar que el Sistema de Administración del Riesgo Operativo se convierta en parte integral del proceso de dirección y planeación y sea parte de la cultura general de la organización.**



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

- La Unidad de Riesgo Operativo tiene la responsabilidad de determinar el tipo de experiencia, entrenamiento, apoyo y capacitación que estará disponible para quienes administren riesgos.
- La Unidad de Riesgo Operativo se encarga de fomentar la disponibilidad, actualizar y mantener el Sistema de Administración del Riesgo Operativo a través del análisis continuo de las situaciones internas y externas que puedan amenazar la estabilidad y crecimiento de la organización o que propicien cambios en las políticas definidas.
- La Unidad de Riesgo Operativo, debe igualmente prevenir y resolver posibles conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos de Riesgo Operativo.
- La Unidad de Riesgo Operativo, debe mantener un control permanente sobre los cambios en los perfiles de los riesgos operativos, con el fin de realizar oportunamente los ajustes necesarios en los planes buscando un mejoramiento continuo.
- La Unidad de Riesgo Operativo, desarrollará e implementará planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos.
- Todo Responsable de un proceso, debe comunicar mediante los formatos apropiados a la Unidad de Riesgo Operativo, todos los eventos que afecten el Sistema de Administración de Riesgo Operativo y documentarlo debidamente.
- Los eventos de Riesgo que se materialicen, deben ser reportados y revelados, utilizando los procedimientos e instrumentos que para tal fin señala la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las políticas del Sistema de Administración del Riesgo Operativo, está totalmente ligada a la política ya adoptada por GUIANZA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICION, CONTROL Y MONITOREO DE LOS RIESGOS OPERATIVOS.

En la administración del Riesgo Operativo, se deben desarrollar las siguientes **etapas**:

4.1 Identificación: La identificación de los Riesgos Operativos se realizará a través de la aplicación de una encuesta con los responsables de los diferentes procesos. Esta encuesta constará de un formato de preguntas y respuestas en los que se deje registrado para cada proceso la siguiente información:

- Que **riesgos operacionales identifica cada área**, es decir lo que puede suceder o en que consiste el riesgo.

- Cuales son las **fuentes generadoras de los riesgos**: Factores internos (recurso humano, procesos, tecnologías e infraestructura) y factores externos (Regulaciones, fuerzas de la naturaleza y usuarios).
- **Causas**: por que se puede presentar el evento?
- **Consecuencias**, es decir, los efectos en caso de presentarse el evento.
- **Probabilidad**: Medida de oportunidad de la ocurrencia de un evento. Para valorizar la probabilidad, se calificarán las siguientes opciones: Alta = 5; media = 3 y Baja = 1.
- **Impacto**: Se califica como Leve = 5; moderado = 10 y Catastrófico = 20
- **Controles**. Que controles se tienen para prevenir el riesgo, y si fuera el caso, enunciar los que en su opinión debe implementarse de manera adicional o sustitutiva, así como definir los responsables del control.
- **Eventos de riesgo que se hayan presentado**. En cada uno de los riesgos identificados.
- **Controles existentes**. Cuales controles se tienen para prevenir el riesgo?

4.2 Medición: Los criterios para efectuar la medición de los Riesgos serán los siguientes:

- **Probabilidad de la ocurrencia**: Se utilizará un horizonte de tiempo de un año. Para establecer la probabilidad de ocurrencia, se debe tener en cuenta si se han presentado eventos de riesgo, de manera permanente, esporádica o recurrente. Las unidades de medida como ya se estableció para desarrollar la encuesta son: Alta = 3; media = 2 y Baja = 1.
- **Impacto**: Las unidades de Medida para el impacto, se califican teniendo en cuenta sus efectos económicos, reputacionales y legales, ya definidas para desarrollar la encuesta son: Leve = 5; moderado = 10 y Catastrófico = 20.
- Una vez se realice la medición de la probabilidad y el impacto para los riesgos de cada proceso, se debe realizar la medición consolidada, determinando el perfil de Riesgo Inherente.
- **Valoración**: Se utiliza una matriz de probabilidad vs. Impacto. El resultado de multiplicar los valores asignados de probabilidad por los de impacto, dará la valoración correspondiente. Según el resultado numérico, el riesgo puede ser catalogado como: Inaceptable, Importante, Moderado y tolerable.

4.3 Control: En esta etapa, se identifican las acciones que se deben implementar para mitigar el riesgo en forma efectiva. Las medidas de control definidas, deben considerar el costo de su implementación, frente al impacto esperado con base en la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo. Se debe identificar los factores limitantes que puedan impedir el desarrollo de las acciones de mitigación. Igualmente, se deben definir responsables.



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

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 del Riesgo Residual (es decir después de los controles) y el nuevo perfil de riesgo consolidado.

4.4 Monitoreo. Semestralmente, se realizará un seguimiento por parte de la Unidad de Riesgo Operativo, con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos; medir la eficiencia de dichos controles a través del seguimiento a los eventos de riesgo que se presenten.

4.5 Análisis del riesgo: Este análisis debe permitir conocer la naturaleza y nivel de los riesgos, a fin de establecer prioridades y opciones para el tratamiento. El nivel de riesgo se determina relacionando el impacto y la posibilidad de ocurrencia. En presencia de datos estadísticos insuficientes, el análisis cualitativo es apropiado para realizar el análisis del riesgo, igualmente para esta decisión, es importante tener en cuenta la disponibilidad de recursos económicos y de información.

Desarrollada la etapa de identificación, se procede a estimar la posibilidad de ocurrencia del riesgo inherente, frente a cada uno de los factores de riesgo, lo mismo que el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados.

4.6 Matriz de probabilidad vs. Impacto para determinar el nivel de riesgo:

PROBABILIDAD	VALOR						
ALTA	3	MODERADO	15	IMPORTANTE	30	INACEPTABLE	60
MEDIA	2	TOLERABLE	10	MODERADO	20	IMPORTANTE	40
BAJA	1	ACEPTABLE	5	TOLERABLE	10	MODERADO	20
IMPACTO		LEVE	5	MODERADO	10	CATASTROFICO	20

El nivel del riesgo se expresa por la ecuación:

Nivel de Riesgo = Función de probabilidad X impacto.

4.7 Pasos para la Identificación, medición, control y monitoreo de los Riesgos Operativos.

- Se identifica por parte de las áreas responsables de los procesos, todos y cada uno de los riesgos asociados. Se identifican 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.
- Una vez diligenciada la encuesta por parte de las áreas responsables, se remitirá a la Unidad de Riesgo Operativo, la cual consolidará los



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

resultados, evaluará lo descrito y conceptuará sobre la racionalidad del riesgo o los riesgos identificados.

- Una vez determinados los niveles de riesgo dentro de cada proceso, se listan utilizando el criterio de mayo a menor puntaje, para definir la prioridad de tratamiento. Este compendio sirve de soporte para realizar el plan de tratamiento integral de riesgos.
- Con base en los resultados obtenidos, la Unidad de Riesgo Operativo establecerá el perfil de riesgo inherente y residual consolidado de la entidad.
- 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, utilizando el formato adoptado para tal fin. La Unidad de Riesgo Operativo es responsable de mantener actualizados los registros relativos a los reportes y evaluará la necesidad de hacer actualizaciones y/o modificaciones a los procedimientos y planes de acción relativos al SARO.
- 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.
- Para dar cumplimiento a lo establecido sobre la Revelación Contable de los eventos, con base en si los mismos generan pérdidas y afectan los estados financieros de la empresa, estos deberán registrarse de la manera establecida en el numeral 3.2.8.3 de la Circular Externa 049 de 2006, de la Superintendencia Financiera.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO SARO

Es evidente que todas las áreas están involucradas en el tema de la Administración de Riesgos Operativos ya que ante la ocurrencia de eventos, deben ser reportados a la Unidad de Riesgo Operativo. La estructura organizacional que apoya al SARO será la siguiente:

5.1 La Junta Directiva: sus funciones se definen en la Circular Externa 049 de 2006 de la Superintendencia Financiera. Corresponde como mínimo a la Junta Directiva:

- Establecer las políticas relativas al SARO
- Aprobar el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el 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.



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

- 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. Son funciones mínimas del Representante Legal:

- 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.
- 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 del 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 presentados por la Unidad de Riesgo Operativo, de acuerdo con los términos establecidos.
- Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan como mínimo con las disposiciones señaladas en la Circular Externa 049 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 preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos de Riesgo Operativo, de acuerdo con lo previsto en la Circular Externa 049 de 2006 numeral 3.2.5
- Velar porque el registro de eventos de riesgo operativo cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

5.3 Revisor Fiscal: Deberá 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. Igualmente debe poner en conocimiento del Representante Legal los incumplimientos del SARO, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva.

5.4 Unidad de Riesgo Operativo: debe cumplir con las condiciones ya anotadas y con 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 la norma.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del Riesgo Operativo de la entidad.
- 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 órgano correspondiente.
- Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción 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, en los términos expresados en la Circular Externa 049 de 2006 de la Superintendencia Financiera.
- **5.5 Responsabilidad General de todas las Áreas:** Todas las áreas y dependencias son susceptibles de ser afectadas por la ocurrencia de eventos de riesgo, por lo tanto los responsables de los procesos lo son también de adelantar la gestión de riesgos y por consiguiente de reportar la materialización de ellos cada vez que se presenten dichos sucesos para efecto de los controles y los registros correspondientes. Le corresponde también fomentar la cultura de la Administración del Riesgo dentro de su ámbito.



Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo SARO

Código G-AU-09,
versión 1

CONTROLADO

6. ESTRATEGIAS DE CAPACITACION Y DIVULGACION DEL SARO

- En concordancia con las políticas relativas a impulsar y fortalecer la cultura sobre la Administración del Riesgo Operativo, la dirección administrativa y de personal, incluirá en el plan de interno de Capacitación, la programación necesaria para capacitar al personal sobre los eventos relacionados con la Administración del Riesgo Operativo.
- También se debe capacitar en forma oportuna acerca de las actualizaciones asociadas al SARO.
- Esta capacitación se evaluará anualmente con el fin de realizar los ajustes necesarios, para que todos los funcionarios puedan entender y aplicar el SARO, así como sus poner en práctica sus actualizaciones.
- Publicar en la página WEB, el manual SARO.