

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 1 de 39

MANUAL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL
(SARO)**

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 2 de 39

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
3	ALCANCE	3
4	DEFINICIONES	4
5	Estructura Organizacional	6
5.1	Organigrama General	6
5.2	Funciones y Responsabilidades	6
5.2.1	Junta Directiva	6
5.2.2	Comité de Auditoría	7
5.2.3	Representante Legal	7
5.2.4	Coordinación de Gestión de Riesgos y Procesos	8
5.2.5	Líderes de Procesos/ Gestores de Riesgos	9
5.2.6	Funciones y Responsabilidades de los Órganos de Control	9
6	POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS	10
6.1	Principios	10
7	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	12
7.1	Estructura	12
7.2	Apetito de Riesgo	13
7.3	Perfil de Riesgos	13
7.4	Descripción de las Etapas del Sistema de Administración de Riesgo	14
7.4.1	Establecer el Contexto	14
7.4.2	Identificar y Analizar el Riesgo	15
7.4.3	Evaluar el Riesgo	17
7.4.4	Tratar el Riesgo	21
7.4.5	Monitoreo de los Riesgos	28
8	DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	31
8.1	Divulgación Interna	31
8.2	Divulgación Externa	32
8.3	Revelación Contable	32
9	EVENTOS DE RIESGOS OPERACIONALES	32
9.1	Registro de eventos de riesgos operacionales	32
9.1.1	Características mínimas del registro de eventos de riesgo operacional ..	32
9.1.2	Criterios específicos para el registro de eventos de riesgo operacional ..	33
9.1.3	Conceptos que se deben incluir en el cálculo de las pérdidas brutas registradas en la base de datos	34
9.1.4	Conceptos que se deben excluir del cálculo de las pérdidas brutas registradas en la base de eventos	34
9.2	Registro de eventos Operacionales a la Superintendencia Financiera de Colombia	35
10	PLATAFORMA TECNOLÓGICA	35
11	CAPACITACIÓN	35
11.1	Plan de Capacitación	35
11.2	Evaluación	35
12	MEDIDAS A ADOPTAR FRENTE AL INCUMPLIMIENTO	36
13	DOCUMENTOS RELACIONADOS	36
14	CONTROL DE CAMBIOS	36

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 3 de 39

1 INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia, como autoridad supervisora a nivel nacional ha promovido la cultura de la administración de riesgos entre las diferentes entidades sometidas a su inspección y vigilancia, enfatizando en su importancia respecto a los riesgos operacionales, especialmente en los aspectos tecnológicos y de procesos, lo cual exige una respuesta eficaz, oportuna y coordinada, por parte de las instituciones legalmente vigiladas.

El Riesgo Operacional es definido como la posibilidad de incurrir en pérdidas resultantes de las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, fallas en la tecnología, en la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a estos. Esta definición incluye el riesgo legal, el cual involucra la pérdida potencial por sanciones derivadas de los incumplimientos de normas o regulaciones y obligaciones contractuales o la emisión de resoluciones judiciales desfavorables o inapelables en relación con las operaciones de **precia**¹.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, se ha constituido la Coordinación de Riesgos y Procesos para implementar las políticas y demás herramientas definidas en el presente Manual de Gestión de Riesgo Operacional, con el fin de orientar su cumplimiento y hacer de la administración de riesgo, una actividad integral y preventiva, que le permita a **precia** ser una empresa sólida, rentable y eficiente.

El manual hace especial énfasis en el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (en adelante SARO), el cual está fundamentado bajo el estándar de la norma técnica NTC ISO 31000:2011 y el Capítulo XXIII de Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) y demás normas reglamentarias emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El manual de Gestión de Riesgo Operacional está dirigido a todas las partes interesadas que, bajo cualquier modalidad, se encuentran vinculados con **precia**, y constituye un elemento de apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y su contenido debe ser de cumplimiento obligatorio.

Finalmente, para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con sus objetivos, este manual será revisado anualmente y actualizado cuando se requiera.

2 OBJETIVO

Constituir el marco de actuación del Sistema de Administración de Riesgos y definir los elementos y herramientas necesarias para su implementación y seguimiento.

3 ALCANCE

Inicia con la definición de políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias y termina con los procesos y procedimientos aplicables para el desarrollo, implementación y seguimiento del SARO.

¹ Tomado del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995)

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 4 de 39

4 DEFINICIONES

Apetito de riesgo: Cantidad y tipo de riesgo que una organización desea retener o perseguir.

Coordinación de Riesgos y Procesos: Es el área o cargo designado por el Representante Legal de la entidad, quien debe coordinar la puesta en marcha y seguimiento al Sistema de Administración de Riesgos de la organización.

Evento (1): Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.

Evento (2): Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Evento de pérdida: Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgos operacionales a las entidades.

Factores de riesgos: Son todas las fuentes generadoras de riesgos operacionales que pueden o no generar pérdidas.

Son factores de riesgos el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, y los acontecimientos externos.

Gestión de riesgos: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Impacto: Es el índice que mide las consecuencias que tendría la materialización del riesgo sobre los procesos del negocio.

La Unidad de Riesgo Operacional: Es el área o cargo, designada por el Representante Legal de la entidad, que debe coordinar la puesta en marcha y seguimiento del SARO para el caso de precia la Unidad de Riesgo Operacional es la Coordinación de Riesgos y Procesos.

Manual de Riesgo Operacional: Es el documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, los procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SARO.

Matriz de riesgos: Es una herramienta de control y de gestión, normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos) más importantes de una empresa, el tipo y el nivel de riesgos inherentes a estas actividades.

Probabilidad: Es el índice por medio del cual se mide que tan factible es la materialización del riesgo.

Pérdidas: Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operacional, así como los gastos derivados de su atención.

Perfil de riesgo: Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la compañía.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 5 de 39

Plan de contingencia: Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

Plan de continuidad del negocio: Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar con la operación, en caso de interrupción.

Riesgos: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

NOTA 1 Un efecto es una desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

NOTA 2 Los objetivos pueden tener aspectos diferentes (por ejemplo, financieros, salud y seguridad, y metas ambientales) y se pueden aplicar en niveles diferentes (estratégico, en toda la organización, en proyectos, productos y procesos).

NOTA 3 A menudo el riesgo está caracterizado por la referencia a los eventos potenciales y las consecuencias o a una combinación de ellos.

NOTA 4 Con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios en las circunstancias) y en la probabilidad (Likelihood) de que suceda.

NOTA 5 Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

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

Riesgo residual: Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

Riesgo operacional: La posibilidad de incurrir en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal.

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/o de sus obligaciones contractuales.

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. Aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO): Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registros de eventos de riesgo operacional, órganos de control, plataforma tecnológica,

divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operacional.

5 Estructura Organizacional

5.1 Organigrama General

Con el fin de dar cumplimiento a la misión de la organización y propender por un adecuado ejercicio de los procesos y funciones se ha definido la siguiente estructura organizacional liderada por la Junta Directiva:

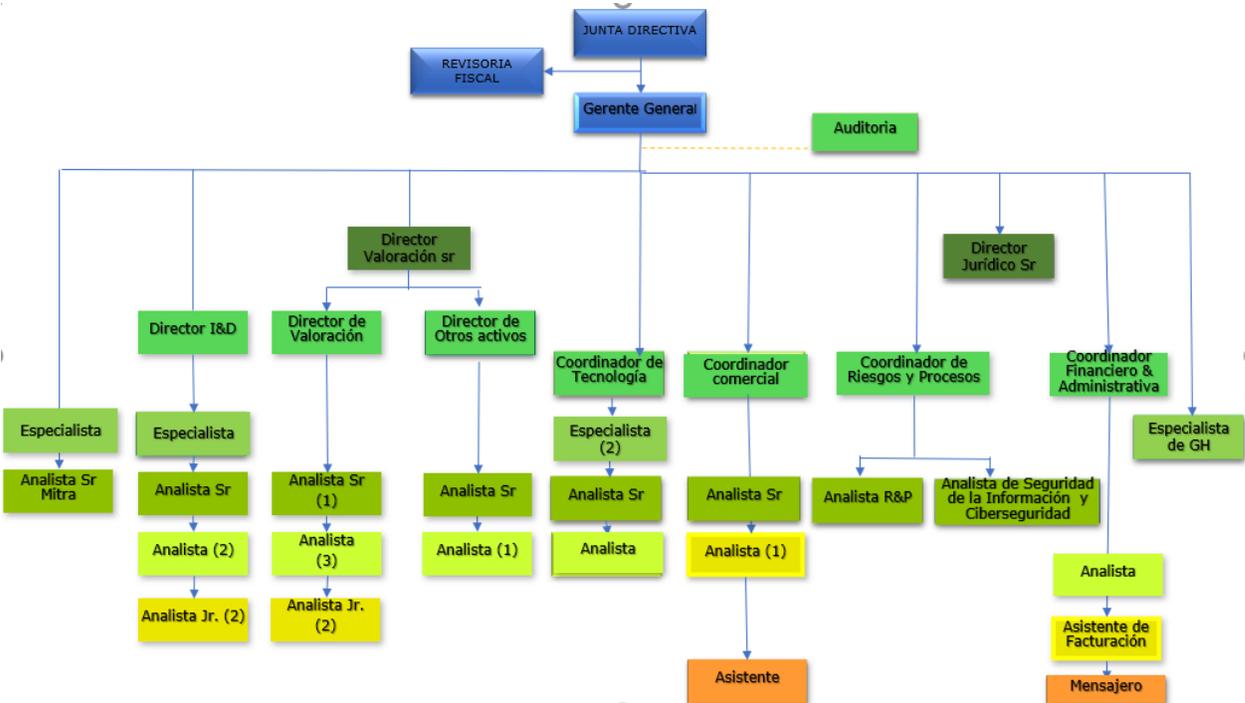


Figura 1: Estructura Organizacional.

5.2 Funciones y Responsabilidades

5.2.1 Junta Directiva

Sin perjuicios de las funciones asignadas en otras disposiciones, la Junta Directiva deberá:

- Establecer las políticas relativas al SARO, así como su revisión y actualización periódica.
- Aprobar el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) y sus actualizaciones.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 7 de 39

- Pronunciarse con respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal o la Coordinación de Riesgos y Procesos, respecto a la administración de los riesgos, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, el SARO de forma efectiva y eficiente.
- Hacer seguimiento, pronunciarse y establecer las medidas relativas sobre el perfil de riesgo operacional de **precia**, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la misma Junta Directiva.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.

5.2.2 Comité de Auditoría

El Comité, además de las funciones designadas por **precia**, debe evaluar y monitorear 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, es el órgano encargado de presentar los resultados de evaluación a la Junta Directiva.

5.2.3 Representante Legal

Sin perjuicio de las funciones asignadas entre otras disposiciones, el Representante Legal de **precia**, tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el Manual de Gestión de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, para la administración del riesgo y presentar los informes periódicos sobre el mismo.
- Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en el presente manual.
- Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo al que se vea expuesto **precia** en el desarrollo de sus actividades.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre los aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Designar el área que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO.
- Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO.
- 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.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 8 de 39

- Recibir y evaluar los informes presentados por la Coordinación de Riesgos y Procesos.
- Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos de riesgo.
- Velar porque el registro de eventos de riesgo cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para **precia**.
- Informar oportunamente a la SFC sobre cualquier evento importante que afecte el riesgo operacional de **precia**.

5.2.4 Coordinación de Gestión de Riesgos y Procesos

El área de Riesgos y Procesos actúa como líder del proceso de gestión de riesgos por lo que es responsable de:

- Definir los instrumentos, metodología y procedimientos tendientes a que se administre efectivamente los riesgos, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos establecidos en este manual.
- Supervisar la correcta aplicación de las metodologías y cumplimiento de políticas de administración de riesgo, al interior de cada uno de los procesos de la organización.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operacional de la entidad.
- Administrar el registro de eventos de riesgo operacional.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional.
- Evaluar la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos operacionales medidos.
- Realizar el seguimiento permanente a los instrumentos, metodología y procedimientos relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- Desarrollar los programas de capacitación, relacionados con el SARO
- Realizar el seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- Reportar semestralmente al Representante Legal y a la Junta Directiva la evolución de los riesgos, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo.
- Realizar seguimiento y control a los registros de eventos de riesgo.
- Establecer y monitorear el perfil de riesgo de la entidad e informarlo al órgano de control correspondiente.
- Desarrollar los modelos de medición del riesgo operacional.
- Recomendar la imposición de medidas disciplinarias, para los casos en que la Coordinación de Riesgos y Procesos reporten un incumplimiento de la política y procedimientos establecidos.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 9 de 39

5.2.5 Líderes de Procesos/ Gestores de Riesgos

Son los encargados de velar porque la administración del riesgo se cumpla en cada actividad realizada en los procesos; por tal motivo, deben conocer ampliamente su proceso, tener claro el objetivo del área y su alineación con los objetivos estratégicos.

Deben identificar y conocer las actividades, los productos, resultados del proceso, los aspectos legales regulatorios que gobiernen el proceso y por último los requerimientos de tecnología de información necesarios para soportar sus actividades. Asimismo; como gestores de riesgo en función de monitoreo serán los encargados de velar por la autogestión, autorregulación y autocontrol de los riesgos operacionales presentes en sus procesos, asegurar que la materialización de un riesgo no se repita por las mismas causas, hacer seguimiento a que las acciones correctivas, preventivas y de mejora se desarrollen conforme a los compromisos establecidos y contribuir al mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia del proceso. Adicionalmente, debe tener como mínimo las siguientes funciones:

- Identificar los riesgos a los que se ve expuesto, teniendo en cuenta los factores de riesgos relacionados con los procesos, tecnología, personas, la infraestructura y el entorno.
- Medir la probabilidad de ocurrencia de un evento operacional y su impacto en caso de materializarse.
- Identificar y medir los controles para el riesgo inherente al que se ve expuesto el proceso, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto en caso de que dicho riesgos se materialice.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y disposiciones definidas en materia de riesgo operacional, en el proceso al cual pertenece.
- Monitorear el comportamiento de los riesgos operacionales de su proceso y registrar, cuantificar y reportar a la Coordinación de Riesgos y Procesos, cualquier evento de riesgo inmediatamente sea descubierto.
- Velar por el cambio cultural de los colaboradores de su proceso, frente al Sistema de Administración de Riesgos.
- Definir los planes de acción que ayuden a mitigar los riesgos potenciales; así como realizar el seguimiento a las fechas y actividades de dichos planes; reportar a la Coordinación de Riesgos y Procesos los planes de acción así como los responsables de su ejecución.
- Reportar a la Coordinación de Riesgos y Procesos cualquier cambio en su proceso; que genere modificaciones a la matriz de riesgos del proceso.
- Promover y participar en las actividades de capacitación y sensibilización que lidere la Coordinación de Riesgos y Procesos.
- Entregar información completa, oportuna y veraz acerca de los procesos en los que participa.
- Reportar los eventos de riesgo operacionales en los cuales haya participado o tenga conocimiento.

5.2.6 Funciones y Responsabilidades de los Órganos de Control

Los órganos de control de **precia**, son los encargados de efectuar la evaluación del Sistema de Administración de Riesgos, los cuales deben informar de manera oportuna los resultados a los entes competentes.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 10 de 39

5.2.6.1 Auditoría Interna

Evaluar anualmente la efectividad y cumplimiento de todas las etapas y elementos del SARO, con el fin de identificar las oportunidades de mejora y sus respectivos planes de acción. Asimismo, debe informar los resultados de la evaluación al Comité de Auditoría de **precia**.

Deberá realizar una revisión periódica del registro de eventos de riesgo operacional e informar al Representante Legal sobre su cumplimiento.

5.2.6.2 Revisoría Fiscal

Elaborar reporte al cierre de cada ejercicio contable, en el cual se informe las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO.

A su vez deberá poner en conocimiento del representante legal de **precia** los incumplimientos del SARO, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva órgano que haga sus veces.

6 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Constituir el marco de actuación general y los principios básicos para el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales, de tal forma que se propenda por el control, la continuidad y la sostenibilidad del negocio; definiendo los elementos y herramientas necesarias para su implementación, en concordancia con el direccionamiento estratégico de la organización.

6.1 Principios

De acuerdo con la NTC-ISO 31000, estándar adoptado para la gestión de riesgo operacional de **precia**, la organización deberá cumplir los siguientes principios para que la gestión del riesgo sea eficaz:

a) La gestión del riesgo crea y protege el valor

Con la gestión de riesgos, **precia** contribuye a la consecución de los objetivos, a la continuidad del negocio, así como a la mejora en aspectos de seguridad laboral, seguridad de la información, prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, cumplimiento legal y normativo, protección ambiental, protección de activos y protección de bienes y derechos confiados en administración y a la creación de oportunidades que contribuyan a asumir los riesgos de manera positiva.

b) La gestión del riesgo es una parte integral de todos los procesos de la organización

La Gestión Integrada de Riesgos aplica a todos los niveles de la organización, incluyendo a las partes interesadas, el nivel estratégico y el nivel operacional y a todas las

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 11 de 39

actividades incluyendo estrategias, decisiones, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios y activos. Lo anterior con el fin de contribuir al mejoramiento organizacional y contribuyendo al adecuado desarrollo de la estrategia de negocios, de los objetivos estratégicos y del objeto social.

c) La gestión del riesgo es parte de la toma de decisiones

La gestión de riesgos brinda las bases y las disposiciones que se introducen en todos los niveles de la organización, garantizando que la información acerca del riesgo se reporte de manera adecuada, genere alternativas de acción y se utilice como base en la toma de decisiones y la rendición de cuentas en todos los niveles pertinentes de la organización.

d) La gestión del riesgo aborda explícitamente la incertidumbre

La incertidumbre está representada por el conocimiento que se tiene sobre algunas variables, la capacidad de controlar algunas situaciones y la imposibilidad de conocer los resultados de las decisiones. Por lo tanto, en la gestión de riesgos de precia, se combinan diferentes técnicas, cualitativas, semicuantitativas y cuantitativas las cuales permiten explorar un futuro donde lo incierto y lo complejo están presentes, lo cual genera un aporte a la toma de decisiones.

e) La gestión del riesgo es sistemática, estructurada y oportuna

Con la Gestión de Riesgos, se generan procesos más eficientes, con mecanismos de control que propenden por la confianza, la fluidez y el crecimiento en nuestras operaciones diarias, dando cumplimiento a las normas y estándares relacionados con la administración, control y gestión de los riesgos y el cumplimiento de las normas internas que precia disponga para ello.

f) La gestión del riesgo se basa en la mejor información disponible

La información para gestionar los riesgos en precia, se obtiene del conocimiento del negocio, de la experiencia de los líderes de proceso, de las opiniones de las partes interesadas, de las observaciones del entorno interno y externo y de las previsiones sobre eventos potenciales.

g) La gestión del riesgo está adaptada

La gestión de riesgos de **precia**, está adaptada conforme al contexto interno y externo de la organización, así como a las necesidades de las partes interesadas.

h) La gestión del riesgo toma en consideración los factores humanos y culturales

En el proceso para la gestión del riesgo de precia, se tiene en cuenta el papel que juega el factor humano y cultural interno y externo, frente a la consecución de los objetivos.

i) La gestión del riesgo es transparente e inclusiva

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 12 de 39

La gestión de riesgos de precia hace partícipe a toda la organización y crea procedimientos para garantizar que esta gestión esté actualizada y sus resultados sean oportunos y relevantes.

j) La gestión del riesgo es dinámica, reiterativa y receptiva al cambio

La gestión de riesgos es flexible a los cambios de **precia**, por esta razón se han creado mecanismos para conocer los acontecimientos internos y externos que puedan impactar los riesgos identificados.

k) La gestión del riesgo facilita la mejora continua de la organización

A través del monitoreo permanente de los riesgos y tratamiento de estos, se garantiza una mejora continua en los procesos y productos de la organización, garantizando la productividad, el crecimiento, la rentabilidad y la supervivencia de la compañía.

7 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Sistema de Administración de Riesgos está compuesto por lineamientos, estructura organizacional, procesos, manuales, eventos de riesgo y demás herramientas mediante las cuales se identifica, analiza, trata, controla, monitorea y comunica el riesgo. Dentro de las herramientas que actualmente posee la organización se listan en la Matriz de Riesgos por macroproceso y la Guía G_RP_GR_1 Etapas para la Administración del Riesgo Operacional.

7.1 Estructura

Para el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgo Operacional **precia** cuenta con la siguiente estructura para implementar, desarrollar y mantener la Gestión de Riesgos de forma adecuada. La estructura organizacional contempla la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, la Alta Gerencia y la Coordinación de Riesgos y Procesos. Las personas responsables de la Coordinación de Riesgos y Procesos cuentan con las habilidades, experiencia y competencia requeridas, conforme los perfiles de cargo aprobados.

La estructura organizacional del SARO se establece de la siguiente manera:

	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 13 de 39

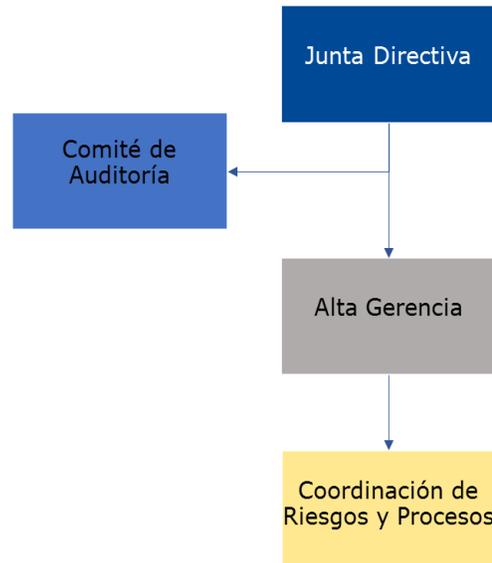


Figura 2: Estructura organizacional SARO.

7.2 Apetito de Riesgo

La definición del apetito de riesgo es responsabilidad de la Junta Directiva y es también el punto de partida para dar vía libre a la administración en la toma de decisiones que posibilitaran la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.

La estrategia de gestión del apetito de riesgo de **precia** frente a las pérdidas económicas, recursos humanos, reputacional y clientes están encaminadas hacia el cumplimiento del nivel admisible establecido por la Junta Directiva.

7.3 Perfil de Riesgos

El perfil de riesgos es la descripción de un conjunto de riesgos que define su nivel actual y distribución en los procesos, iniciativas y en general en la organización.

En **precia** el perfil de riesgos (Inherente y Residual) será consolidado a partir de los resultados obtenidos en las matrices de riesgos de cada uno de los macroprocesos, donde la definición de las actividades de gestión y tratamiento de los riesgos conforme al nivel admisible del Apetito de Riesgo tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los riesgos residuales con valoración **muy alta** o **alta** deberán implementar medidas de tratamiento que permitan llevarlos a un nivel de riesgo **medio** o **bajo**.
2. Los riesgos con valoración **media** asociados a fraude y LA/FT se les deberá definir medidas de tratamiento que como mínimo produzcan una reducción de la severidad.
3. Los riesgos que al final del periodo (31 de diciembre) se mantengan con valoración residual **alta** (para el caso de los riesgos asociados a fraude y LA/FT que tengan valoración residual diferente de **baja**), deberán ser argumentados

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 14 de 39

con una explicación por parte de cada líder, la cual será llevada al Comité de Auditoría para que éste determine las acciones a seguir.

7.4 Descripción de las Etapas del Sistema de Administración de Riesgo

El Sistema de Administración de Riesgos que implemente **precia** debe comprender las siguientes etapas:

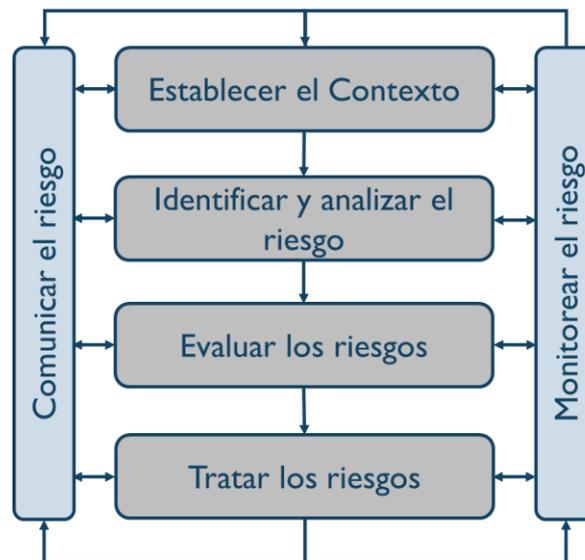


Figura 3: Procesos para la Gestión del Riesgo.

7.4.1 Establecer el Contexto

El entendimiento del contexto tanto interno como externo y la cultura bajo la cual opera la organización, es el punto de partida para determinar los parámetros bajo los cuales se administrará, se definirá el alcance y los criterios de gestión del riesgo.

a. Contexto Externo

Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

NOTA: El contexto externo puede incluir,

- el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local;
- impulsores clave y tendencias que tienen impacto en los objetivos de la organización; y
- relaciones con las partes involucradas y sus percepciones y valores.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 15 de 39

b. Contexto Interno

Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

NOTA: El contexto interno puede incluir,

- gobierno, estructura organizacional, funciones y responsabilidades;
- políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlos;
- las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimiento (por ejemplo, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías);
- sistemas de información, flujos de información y procesos para la toma de decisiones (tanto formales como informales);
- relaciones con las partes involucradas internas y sus percepciones y valores;
- la cultura de la organización;
- normas, directrices y modelos adoptados por la organización; y
- forma y extensión de las relaciones contractuales.

7.4.2 Identificar y Analizar el Riesgo

Esta fase consiste en reconocer y caracterizar los riesgos tanto internos como externos que pueden generar pérdidas e impedir la consecución de los objetivos del negocio y de los procesos durante la ejecución de las actividades operativas. El desarrollo de esta etapa es responsabilidad del líder de cada proceso con el acompañamiento de la Coordinación de Riesgos y Procesos.

Para dar lugar a la identificación y recolección de los riesgos en cada uno de los procesos de la organización, la Coordinación de Riesgos y Procesos realiza reuniones y talleres de acompañamiento con los líderes y personal experto de cada una de las áreas. En estos talleres se busca por medio de diferentes herramientas (Juicio basado en la experiencia y registros, diagramas de flujos, lluvia de ideas, análisis de escenario y listas de chequeo), listar y priorizar las debilidades y amenazas para cada uno de los factores que puedan impactar los objetivos estratégicos, los procesos e iniciativas; realizando un especial énfasis en las causas que lo podrían generar con sus respectivas consecuencias. Adicionalmente, el listado de los riesgos deberá considerar la clasificación que describe la forma en que se pudiese presentar.

7.4.2.1 Identificar riesgos en proceso

Para identificar y gestionar los riesgos operacionales se deberá tener en cuenta la cadena de valor, los objetivos, el alcance y los lineamientos dispuestos por **precia** para la administración de los riesgos.

7.4.2.2 Identificar riesgos para las iniciativas y/o proyectos

Previamente a la implementación de iniciativas y proyectos relacionados con nuevos productos o modificaciones de alto impacto en los procesos, se deberá realizar un análisis de riesgos que los identifique y gestione de tal forma que no se ponga en peligro su éxito.

	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 16 de 39

7.4.2.3 Identificar riesgos para contratos

La Coordinación de Riesgos y Procesos en conjunto con la Dirección Jurídica y área responsable, previo al inicio de una relación contractual deberá realizar una identificación de riesgos que permita establecer las acciones necesarias para mitigarlos.

7.4.2.4 Factores de riesgo

Los factores de riesgo son las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas en los procesos y afectan la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.

- **Recurso Humano:** Es 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 en 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.
- **Procesos:** Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
- **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
- **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.
- **Circunstancias Externas:** Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad, incluyendo legislación u otros factores sociales que pueden generar otras fuentes de riesgo, diferentes a las enumeradas.

7.4.2.5 Clasificación de los riesgos

Para los efectos del presente manual los riesgos se clasifican de la siguiente manera:

- **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 tercero contratado para ejecutar procesos de **precia**.
- **Fraude externo:** Actos realizados por una persona externa a **precia**, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la entidad.
- **Relaciones laborales:** Actos que son incompatibles con la legislación laboral, o con acuerdos relacionados con la higiene o la seguridad en el trabajo, o que versen sobre

	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 17 de 39

el pago de reclamaciones por daños personales o casos relacionados con la diversidad y/o discriminación en el ámbito laboral.

- **Clientes, productos y prácticas empresariales:** Incumplimiento negligente o involuntario de las obligaciones profesionales/empresariales frente a los clientes o eventos derivados de la naturaleza o diseño de un producto.
- **Daños a activos físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad como consecuencia de desastres naturales, actos de terrorismo, vandalismo u otros acontecimientos.
- **Fallas tecnológicas:** Hechos o cambios originados por fallas del hardware, software, telecomunicaciones o servicios públicos que puedan afectar, además de la operación interna de la entidad, la prestación del servicio a los clientes.
- **Ejecución y administración de procesos:** Errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como en las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

7.4.3 Evaluar el Riesgo

Concluida la etapa de identificación y análisis, se procede a evaluar los riesgos con el fin de determinar la probabilidad frente a cada uno de los factores de riesgo y el impacto que este podría generar en caso de materializarse. La evaluación podrá realizarse en términos cualitativos o cuantitativos según la disponibilidad de información que posea el proceso.

El propósito de la evaluación del riesgo y de acuerdo con el perfil de riesgo del proceso o proyectos, es generar escenarios en los cuales se identifique la necesidad de controles o acciones de tratamiento respectivamente.

7.4.3.1 Escalas de medición de riesgos

Las probabilidades y los impactos se combinan para determinar el nivel de severidad del riesgo del proceso o proyecto a evaluar, con el fin de definir los planes de acción o tratamiento que buscarán su mitigación.

Para llevar a cabo la medición de los riesgos, se partirá de un análisis basado en las escalas propuestas por la Coordinación de Riesgos y Procesos y aprobadas por la Gerencia.

Realizar la valoración de la probabilidad e impacto inherente

Probabilidad

Para determinar la probabilidad inherente se tomará el factor más alto de los siguientes criterios:

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 18 de 39

Historia: número de veces que se ha materializado en un periodo de tiempo determinado.

Calificación	Descripción	Factor
Raro	Ha ocurrido por lo menos una vez en los últimos cinco años	1
Improbable	Ha ocurrido por lo menos una vez en los últimos tres años	2
Posible	Ha ocurrido por lo menos una vez en los últimos dos años	3
Probable	Ha ocurrido por lo menos una vez en el último año	4
Seguro	Ha ocurrido por lo menos una vez en el último semestre	5

Frecuencia: número de veces que se materializa el riesgo sobre número de veces que se ejecuta la actividad.

Calificación	Descripción	Factor
Extraordinario	0% - 0,05%	1
Esporádico	0,051% - 2%	2
No repetitivo	2,01% - 5%	3
Repetitivo	5,01% - 10%	4
Altamente repetitivo	10,01% - 100%	5

Proceso: Rango de tiempo en el cual se ejecuta el proceso.

Calificación	Descripción	Factor
Raro	Anual	1
Improbable	Semestral - Trimestral	2
Posible	Mensual	3
Probable	Semanal - Quincenal	4
Casi seguro	Diario o superior	5

Impacto

El valor de impacto inherente estará dado por el factor más alto de las siguientes variables.

Impacto Sistémico: Valoración del nivel en el cual la interrupción del proceso genera incumplimientos y/o retrasos en la cadena de valor de **precia**.

Calificación	Descripción	Factor
Insignificante	No existe una afectación.	1
Menor	Podría generar impactos cuantitativos y/o cualitativos a nivel de pocos clientes. El impacto es concentrado no generalizado	2
Moderado	Podría generar impactos cuantitativos y/o cualitativos en un grupo clientes de alto impacto para el negocio.	3
Mayor	Podría generar impactos en la eficiencia operacional de todos los clientes o participantes de la cadena de valor (CRCC, BRP, SFC, BVC, etc.).	4
Catastrófico	Podría generar impactos cuantitativos y en la reputación de todos los clientes y participantes de la cadena de valor (CRCC, BRP, SFC, BVC, etc.).	5

Impacto Legal: Contempla repercusiones a nivel de incumplimiento con compromisos contractuales o exigencias de entes supervisores producidas por la interrupción del proceso.

Calificación	Descripción	Factor
Insignificante	Evento de riesgo registrado que podría llamar la atención de la SFC o las autoridades	1
Menor	Glosas de la SFC	2
Moderado	Eventos derivados de las categorías de riesgo legal que pueden implicar procesos de investigación por parte de la SFC. Determinación de responsabilidades a los administradores o Suspensión de administradores. Se puede generar un impacto en la continuidad en la prestación de servicios no CORE del negocio	3
Mayor	Eventos derivados de las categorías de riesgo legal que generen un impacto en la capacidad de operar parcialmente afectando una línea de negocio (CORE) u objeto principal, generando un incumplimiento normativo de disposiciones legales y normativas o emisión o cambio de normas que afecten el normal desarrollo de las actividades de la organización o emisión de sanciones judiciales a cargo produciendo: - Declaración de práctica insegura y no autorizada - Determinación de responsabilidades a los administradores - Sanciones a la entidad integrada	4
Catastrófico	Situaciones o eventos derivados de las categorías de riesgo legal que generen un impacto en la capacidad de operar afectando de manera sistémica la capacidad de operar las líneas de negocio CORE u objeto principal derivadas de elementos tales como el incumplimiento normativo, la	5

	<p>emisión de nuevas normas o de nuevas disposiciones legales que afecten el normal desarrollo de las actividades del Negocio.</p> <p>Igualmente se predica de la emisión de sanciones judiciales a cargo produciendo entre otras la declaración de práctica insegura y no autorizada, y procesos legales en contra de la entidad integrada y sus administradores.</p>	
--	--	--

Impacto Económico: Criterio que incorpora variables asociadas a la afectación económica que pueda presentarse por la materialización del riesgo. La descripción asociada a este impacto se define teniendo en cuenta la Utilidad Neta del año inmediatamente anterior al que se está realizando el análisis.

Calificación	Descripción	Factor
Insignificante	Inferior a 1.8 millones de pesos (0,001 de la Utilidad Neta)	1
Menor	>= 1.8 y < 9.1 millones de pesos (0,005 de la Utilidad Neta)	2
Moderado	>= 9.1 y < 36.5 millones de pesos (0,02 de la Utilidad Neta)	3
Mayor	>= 36.5 y < 182.7 millones de pesos (0,1 de la Utilidad Neta)	4
Catastrófico	>= 182.7 millones de pesos	5

Impacto Proceso: Contempla la generación de reprocesos e interrupciones en la operación del proceso.

Calificación	Descripción	Factor
Insignificante	Reproceso o interrupción del proceso entre 0 y 1 hora.	1
Menor	Reproceso o interrupción del proceso 2 horas	2
Moderado	Reproceso o interrupción del proceso 3 horas.	3
Mayor	Reproceso o interrupción del proceso entre 4 y 24 horas.	4
Catastrófico	Reproceso o interrupción del proceso superior a 1 día.	5

7.4.3.2 Valoración de los riesgos

Cada uno de los riesgos identificados de acuerdo con el factor de probabilidad e impacto se analizan para obtener la coordenada que permite ubicar tanto el **riesgo inherente** como **el riesgo residual**.

$$\mathbf{RIESGO\ INHERENTE\ (RI) = VECTOR\ (PROBABILIDAD\ INHERENTE\ (PI),\ IMPACTO\ INHERENTE\ (II))}$$

El ejercicio implica determinar el riesgo inherente para cada uno de los procesos y para la entidad en general, ubicando cada riesgo inherente en el mapa calor:

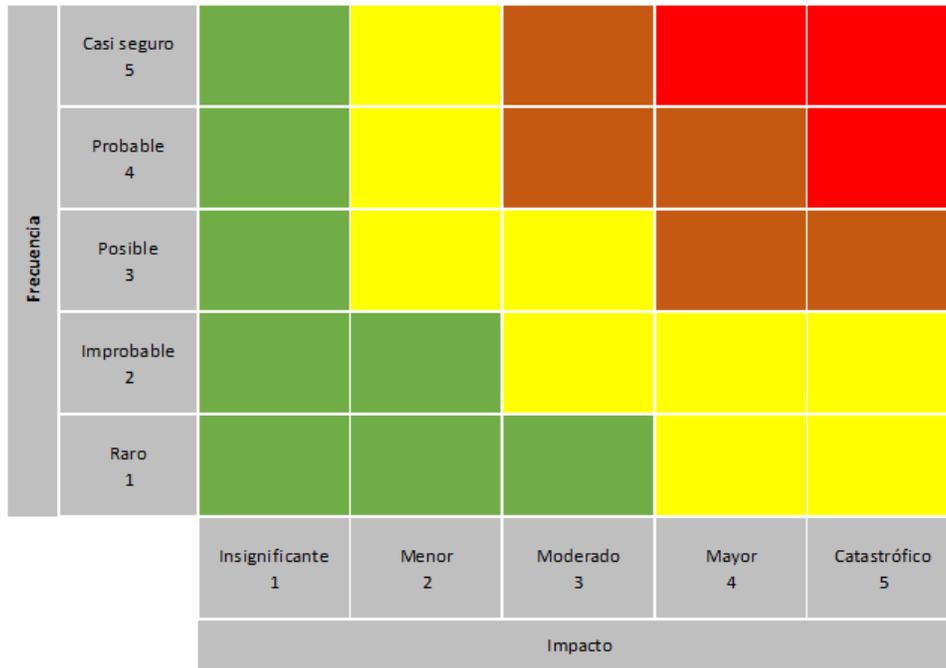


Figura 4. Mapa de calor

Convenciones	
Calificación	Color
Muy Alto	
Alto	
Medio	
Bajo	

Figura 5. Convenciones mapa de calor

7.4.3.3 Perfil de riesgo inherente de precia

El riesgo inherente de **precia** consolidado se obtiene teniendo en cuenta los riesgos inherentes de los procesos que estén ubicados en el mapa de calor en las zonas altas y muy altas, y los riesgos asociados a fraude y LA/FT que se encuentren ubicados en zonas diferentes a baja.

7.4.4 Tratar el Riesgo

Con el fin de disminuir la probabilidad y el impacto del riesgo en caso de materializarse, se busca en esta etapa definir los controles y las acciones de tratamiento, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 22 de 39

7.4.4.1 Alternativas de tratamiento del riesgo

Evitar el riesgo: Implica dejar de ejecutar las actividades o desistir de una decisión que posiblemente generaría que el evento se materialice.

Administrar el Riesgo: Desarrollar actividades que propendan por reducir la probabilidad o la severidad en caso de materializarse el evento.

Aceptar el riesgo: Tiene lugar cuando la organización decide no impartir ningún tipo de acción que evite su materialización y/o severidad en el impacto. Está dispuesta a asumir los costos derivados de la materialización del evento.

Transferir el riesgo: Tiene lugar cuando se traslada el riesgo a otra compañía, ya sea por medio de la tercerización, contratación de una póliza de seguros u otros.

Tercerización – Outsourcing: Se podrá contratar bajo la modalidad de tercerización a personas naturales y/o jurídicas para el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad. En todo caso, **precia** debe:

- Realizar un análisis de riesgo para determinar los procesos y/o actividades a tercerizar.
- Comprender el riesgo operacional asociado a los procesos y/o actividades tercerizadas.
- Contar con políticas eficaces para incorporar en su estrategia de riesgos, aquellos derivados de la tercerización.
- Determinar dentro de los procesos y/o actividades tercerizadas aquellos que se consideren críticos.

Tratándose de los procesos y/o actividades identificadas como críticos para la **precia**, se debe cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los terceros.
- Incluir en los contratos que se celebren con los terceros, o en aquellos que se prorroguen, al menos, aspectos tales como obligaciones de las partes, niveles de servicio, operación en situaciones contingentes, gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del tercero, acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas.
- Gestionar los riesgos que se derivan de la prestación del servicio por parte del tercero, en particular, cuando atiende a varias entidades.
- Contar con los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del tercero.
- Incluir dentro del alcance de las evaluaciones que haga la función de gestión de riesgos y la auditoría interna, las actividades tercerizadas.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 23 de 39

7.4.4.2 Evaluación de controles

Conforme a lo descrito en la Guía G_RP_GR_1 Etapas para la Administración del Riesgo Operacional; los controles o acciones de tratamiento deberán ser calificados con respecto a su efectividad y redactados respondiendo a Quien, Qué, Cómo, Para qué se ejecuta y el resultado esperado o evidencia de su ejecución.

Como fuentes de información para evaluar los controles, pueden incluirse las siguientes:

- Procesos de auditoría.
- Registros históricos.
- Experiencias significativas.
- Práctica de la industria y experiencia.
- Opiniones de especialistas y expertos.
- Entrevistas estructuradas.
- Conformar equipos multidisciplinarios.
- Evaluaciones individuales utilizando cuestionarios.
- Uso de modelos.

Con base en la información anterior, se procede a realizar la calificación de los controles, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

TIPO DE CONTROL:

Correctivo: Un control correctivo, obtiene información acerca de actividades completadas, es decir, ocurren después del hecho. Los controles correctivos mitigan el impacto del evento y permiten la mejora del desempeño futuro aprendiendo de errores pasados.

Preventivo: Un control preventivo anticipa y previene los eventos adversos. Los controles preventivos mitigan la probabilidad de ocurrencia de un evento.

Detectivo: Ajustan procesos en curso. Estos controles en tiempo real monitorean actividades en el presente para evitar que se desvíen o se incumplan los resultados esperados. Un control detectivo puede mitigar la probabilidad.

Nota. Se debe tener en cuenta que los controles preventivos y detectivos afectan la probabilidad inherente y los controles correctivos afectan el impacto.

FUNCIONALIDAD DEL CONTROL:

Adecuado: Un control adecuado es el que proporciona un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica. Los controles deben satisfacer las necesidades de la alta dirección y ajustarse

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 24 de 39

a la estructura de la organización, reflejando claramente lo que van a medir e identificando desviaciones críticas de los objetivos de cada proceso.

Inadecuado: Un control inadecuado es el que no asegura razonablemente el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. Estos no satisfacen las necesidades de la alta dirección.

La efectividad del control la determina el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Adecuada	13,125%
Inadecuada	0%

ASIGNACIÓN:

Asignado: El responsable de ejecutarlo conoce el control y acepta que el resultado debe ser medido para que tenga una máxima efectividad. La asignación de un control debe ser consistente con la responsabilidad del funcionario y debe ser justo y alcanzable para evitar que sea evitado o ignorado.

No asignado: El responsable desconoce que debe ejecutar el control. La asignación no es consistente con la responsabilidad del funcionario.

La asignación del control la define el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Asignado	13,125%
No asignado	0%

DOCUMENTACIÓN DEL CONTROL:

Documentado: El control y su información están incluidos dentro de la documentación del proceso.

Parcialmente Documentado: El control y su información se encuentra incluido dentro de algún documento del área que describe la actividad dentro del proceso.

Sin Documentar: No existe registro sobre el control y su información en ningún documento del proceso.

La documentación del control la define el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Documentado	13,125%

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 25 de 39

Parcialmente documentado	6,5625%
Sin documentar	0%

FRECUENCIA DEL CONTROL:

Adecuada: El control tiene una frecuencia adecuada cuando permite detectar oportunamente desviaciones y realizar una corrección temprana de las mismas.

No adecuada: Un control tiene una frecuencia inadecuada cuando no permite detectar oportunamente las desviaciones y realizar correcciones tempranas.

La frecuencia del control la define el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Adecuada	13,125%
No adecuada	0%

EFFECTIVIDAD DEL CONTROL:

Efectiva: Un control es efectivo cuando previene fallas o errores futuros, los detecta de forma oportuna y ha sido suficiente para evitar que se materialice el riesgo; adicionalmente debe poder identificar causas, proporcionar aseguramiento razonable de obtener los resultados esperados dentro del límite **costo – beneficio** y es flexible para permitir cambios operacionales.

Por otra parte, un control efectivo es el que proporciona un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.

No efectiva: Un control no es efectivo cuando no previene fallas o errores futuros, no los detecta de forma oportuna y no ha sido suficiente para evitar que se materialice el riesgo.

La efectividad del control la determina el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Efectiva	13,125%
No efectiva	0%

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 26 de 39

NATURALEZA DEL CONTROL:

Control Manual: Es cuando existe la presencia e intervención de una persona en la acción de controlar.

Control Automatizado: Es cuando la acción de controlar no requiere de la intervención de una persona y es realizado por una aplicación o sistema.

Control Combinado: Es cuando la acción de controlar cuenta con una parte automatizada, pero requiere la presencia e intervención de una persona. Esto incluye los controles que se realizan en Excel.

La naturaleza del control la define el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Automático	13,125%
Combinado	6,5625%
Manual	0%

EJECUCIÓN DEL CONTROL:

Débil: Un control débil es el que tiene una alta probabilidad de fallar, dado que depende del criterio de la persona que lo está ejecutando y no cumple con los criterios enunciados (Tipo, funcionalidad, asignación, documentación, frecuencia, naturaleza y efectividad del control).

Moderado: Un control moderado es el que puede cumplir con algunos criterios enunciados (Tipo, funcionalidad, asignación, documentación, frecuencia, naturaleza y efectividad del control) y puede depender del criterio de la persona que lo ejecuta.

Fuerte: Un control fuerte, es el que tiene una combinación efectiva de los criterios calificados enunciados (Tipo, funcionalidad, asignación, documentación, frecuencia, naturaleza y efectividad del control) y no depende del criterio de quien lo ejecuta.

La ejecución del control la define el dueño del proceso.

Descripción	Peso característico del control
Fuerte	21,25%
Moderado	10,625%
Débil	0%

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 27 de 39

Determinar la calificación del Control.

Una vez se definen todos los criterios para la evaluación de un control se deben sumar los porcentajes para determinar la calificación del control. Cuando un control tenga un efecto mayor al 90%, se ajustará a que su valor máximo sea 90%.

7.4.4.3 Establecer el Riesgo Residual

Los controles se deben asociar al riesgo definido en la fase de identificación y con el resultado de la evaluación, se debe identificar la capacidad que estos tienen para mitigar su impacto y/o probabilidad. Con esta información y teniendo en cuenta el riesgo inherente se calcula el **Riesgo Residual**, cuyo resultado debe ser la reducción de la severidad del riesgo en la mayoría de sus casos, si este no se ve disminuido, significa que el control no es lo suficientemente efectivo.

La probabilidad residual es el resultado de la probabilidad inherente multiplicado por uno (1) menos la evaluación del control preventivo o detectivo.

$$\text{PROBABILIDAD RESIDUAL (PR)} = \text{PROBABILIDAD INHERENTE (PI)} * (1 - \text{EVALUACIÓN DEL CONTROL PREVENTIVO/DETECTIVO})$$

El impacto residual es el resultado del impacto inherente multiplicado por uno (1) menos la evaluación del control correctivo.

$$\text{IMPACTO RESIDUAL (IR)} = \text{IMPACTO INHERENTE (PI)} * (1 - \text{EVALUACIÓN DEL CONTROL CORRECTIVO})$$

El riesgo residual se debe ubicar en el vector determinado de acuerdo con la probabilidad e impacto residual.

$$\text{RIESGO RESIDUAL (RR)} = V (\text{PROBABILIDAD RESIDUAL (PR)}, \text{IMPACTO RESIDUAL (IR)})$$

El riesgo residual será determinado para cada uno de los riesgos inherentes de los procesos.

7.4.4.4 Perfil de Riesgo Residual de precia

El riesgo residual de **precia** estará determinado por los riesgos inherentes que hayan obtenido una valoración muy alta y alta y los riesgos asociados a fraude y LA/FT que hayan obtenido una valoración diferente a baja después del resultado de la evaluación de los controles.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 28 de 39

Finalmente, si en el riesgo residual de **precia** se ha obtenido como resultado riesgos operacionales que mantienen una valoración muy alta o diferente a baja para el caso de LA/FT y fraude, se deberán analizar las opciones de planes de mejora que permitan bajar el nivel de los riesgos a una zona aceptable. Para lo anterior se hace pertinente evaluar el costo beneficio de las acciones a tomar, si la entidad está dispuesta a administrar el riesgo, si se está en capacidad de reducir la probabilidad o si se pudiera optar por transferir el riesgo (pólizas de seguros, tercerización).

7.4.4.5 Aceptación de riesgos

En **precia**, los riesgos residuales son aceptados conforme lo establecido en el nivel admisible del apetito de riesgo, cuando su severidad se encuentra dentro de la categoría de **Medio y Bajo** presentadas en la figura número 4 y 5 del presente manual.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

- a) Los riesgos con **impacto insignificante** se aceptan cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **raro, improbable, posible, probable y casi seguro**.
- b) Los riesgos con **impacto menor** se aceptan cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **raro e improbable**.
- c) Los riesgos con **impacto moderado** se aceptan cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **rara**.
- d) Los riesgos con **impacto mayor y catastrófico** se aceptan cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **raro o improbable**.
- e) Los riesgos con **impacto menor** se aceptan cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **posible, probable y casi seguro**.
- f) Los riesgos con **impacto moderado** se aceptan únicamente cuando se estima que la probabilidad de que el riesgo se materialice es **improbable o posible**.

7.4.5 Monitoreo de los Riesgos

La etapa del monitoreo debe permitir hacer seguimiento al perfil de riesgos, al cumplimiento de los planes de acción y a los resultados emitidos por parte de la auditoría y revisoría fiscal con respecto a la efectividad del Sistema de Administración de Riesgos de **precia**.

En esta etapa se hace especial énfasis en la identificación de los cambios organizacionales y del entorno que modifican los contextos, generando nuevos riesgos y cambiando a la valoración de los ya existentes.

7.4.5.1 Las prioridades de monitoreo y revisión pueden comprender:

- Riesgos de alto impacto.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 29 de 39

- Fallas en las estrategias de tratamiento, especialmente cuando éstas pueden resultar en consecuencias altas o frecuentes.
- Riesgos relacionados con actividades que tienen alta incidencia de cambio.
- Criterios de tolerancia al riesgo especialmente aquellos cuyos resultados son de alto nivel o de riesgo residual.
- Avances tecnológicos que puedan ofrecer mayor efectividad o menor costo que el tratamiento del riesgo.

7.4.5.2 Las prácticas de monitoreo y revisión pueden ser de los siguientes tipos:

- Monitoreo continuo, como rutinas de medición o chequeo sobre parámetros definidos.
- Revisiones de autocontrol.
- Procesos de auditoría interna o externa.

Cada vez que se realicen cambios en los tratamientos como resultado de la revisión de la matriz de riesgos, se debe documentar esta información en la matriz de riesgos del macroproceso.

7.4.5.3 Actualización de las matrices de riesgo por macroprocesos

Permanentemente los procesos están expuestos a cambios y mejoras como la materialización de eventos de riesgo, informes de auditoría, implementación de nuevos productos y metodologías e implementación de planes de mejora que llevan a la revisión y actualización del perfil de riesgos. Por lo anterior, cada vez que se considere necesario el líder del proceso deberá informar a la Coordinación de Riesgos y Procesos dichos cambios para que con el apoyo de esta, se realicen las modificaciones respectivas.

El perfil de riesgos deberá ser actualizado por la Coordinación de Riesgos y Procesos, revisado por la Gerencia General y presentado al Comité de Auditoría semestralmente.

La administración podrá realizar testeos a controles que considere se requiere evaluar su eficacia operacional.

7.4.5.4 Seguimiento a los planes de acción

Mensualmente los líderes de cada proceso deberán reportar a la Coordinación de Riesgos y Procesos el porcentaje de avance en la implementación de los planes de acción relacionados con los riesgos que no dan cumplimiento a los criterios de aceptación del riesgo establecidos por la Junta Directiva.

Los resultados generados a través de los análisis y evaluaciones desarrolladas por la Coordinación de Riesgos y Procesos deben ser soportados e informados a la Junta Directiva y al Representante Legal, como también el reporte de cualquier hallazgo, anomalías, oportunidades y/o debilidades; así como, las consideraciones individuales detectadas en los análisis y evaluaciones de riesgo desarrollados de forma particular a cada proceso.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 30 de 39

7.4.5.5 Evaluación de la gestión de riesgos por parte de los órganos de control

La Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal deben evaluar mínimo una vez al año, el cumplimiento de las normas, manuales, guías de gestión de riesgos y la efectividad de cada una de sus etapas y elementos.

7.4.5.6 Indicador de gestión de riesgo operacional (IGR).

El objetivo de este indicador es monitorear la gestión y la calidad del tratamiento de los eventos de riesgo que impactan a **precia**.

Observaciones

- La evolución del cumplimiento de este indicador será presentada al Comité de Auditoría con una periodicidad semestral.
- Los eventos de riesgo que se presenten finalizando un trimestre incluso finalizando un año, serán registrados y tratados en el siguiente periodo. Este principio aplica incluso para eventos ocurridos en trimestres diferentes al anterior.
- Se determina mayor importancia a sistemas, productos o servicios core y a los planes de acción que cierran eventos de riesgo con base a la causa raíz.
- Los planes de acción deben ser efectivos y propender por la no repetición de los eventos por la misma causa.
- La reincidencia en la materialización de un evento de riesgo después de implementación del plan de acción hace que se pierda toda la efectividad del plan de acción si se materializa por la misma causa
- La conformidad será designada por el líder del proceso afectado (riesgo materializado) incluso cuando sea derivado de una queja o reclamo.
- En caso de no presentarse ningún ERO el valor asignado del componente será 100%.

Convenciones

ERO precia (EP): Eventos de riesgo materializados que generen afectación en: 1. Integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, 2. continuidad de los negocios, 3. Compliance (SIPLAFT) y 4. fraude en el marco de los servicios definidos en el alcance de los objetivos estratégicos.

Fórmula:

$$EP = \left(\left(\frac{PA EP Core}{EP Core} \right) * 95\% + \left(\frac{PA EP No Core}{EP No Core} \right) * 5\% \right) * 20\%$$

ERO quejas y reclamos (QR): Eventos de riesgo materializados que generen quejas o reclamos por parte de los clientes que impliquen incumplimientos en los servicios ofrecidos.

Fórmula:

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 31 de 39

$$QR = \left(\left(\frac{PA\ QR\ Core}{QR\ Core} \right) * 95\% + \left(\frac{PA\ QR\ No\ Core}{QR\ No\ Core} \right) * 5\% \right) * 15\%$$

ERO Indisponibilidad (Indisp): Eventos de riesgo materializados que impliquen indisponibilidad que superen tiempo de recuperación (RTO)

Fórmula

$$Indisponibilidad = \left(\frac{PA\ Indisp}{Indisp} \right) * 60\%$$

Plan de acción (PA): Plan de acción definido para el evento de riesgo materializado en cualquiera de los componentes.

Fórmula indicador gestión de eventos

$$IGR = EI + QR + Indisp$$

Umbral de resultados

Mínimo Aceptable	Meta	Superar Expectativas
80%	90%	95%

8 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La divulgación de la información de gestión de riesgos se realiza en forma periódica y está disponible para cuando sea solicitada.

La divulgación de la información puede ser de tipo interno o externo, tal como se detalla a continuación:

8.1 Divulgación Interna

precia dispone de medios de comunicación para divulgar a todos los colaboradores y partes interesadas lo pertinente con su gestión y de manera particular, con lo que respecta al Sistema de Administración de Riesgos.

Los medios utilizados para dicha divulgación son:

- Correo Electrónico Corporativo
- Reuniones para la divulgación de resultados.
- Comité de Auditoría
- Junta Directiva

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 32 de 39

8.2 Divulgación Externa

La divulgación externa está dirigida a las entidades de vigilancia y control, al mercado y al público en general sobre información relevante de la gestión de riesgos. Esta información se encuentra disponible en el sitio Web oficial de **precia**.

8.3 Revelación Contable

Los eventos de riesgo operacional, cuando no afecten el estado de resultados se revelan en cuentas de orden, de acuerdo con la metodología para su cuantificación establecida por **precia**.

Las perdidas, cuando afecten el estado de resultado, se registran en cuentas de gastos en el periodo en el que se materializó la pérdida.

Las recuperaciones por concepto de riesgo operacional cuando afecten el estado de resultados deben registrarse en cuentas de ingreso en el periodo en el que se materializó la recuperación.

Las cuentas de gastos e ingresos serán definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En notas a los estados financieros quedan señaladas las causas que originaron los eventos de riesgo operacional, revelados en cuentas de orden o registrados en el estado de resultados.

9 EVENTOS DE RIESGOS OPERACIONALES

Los eventos de pérdida del riesgo operacional son sucesos o acontecimientos que se han materializado.

9.1 Registro de eventos de riesgos operacionales

Se deberá contar con una base de datos actualizada para el registro de eventos de riesgo operacional. Esta base deberá considerar los eventos de riesgo operacional y que:

- a) Generan pérdidas y afectan el estado de resultado.
- b) No generan pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados.

Para los casos presentados en el literal b) del presente numeral, la medición se realizará de carácter cualitativo y cuantitativo cuando así se determine por **precia**.

9.1.1 Características mínimas del registro de eventos de riesgo operacional

- Disponer de un único registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad.
- Comprender la totalidad de los eventos de riesgo operacional.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 33 de 39

- El registro para los eventos de riesgo operacional contiene los campos exigidos por la circular externa 025 del 07 de julio de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Todas las actividades de **precia** deben asignarse entre las líneas de negocio señaladas en la circular externa de la SFC, de forma que a cada una de las actividades le corresponda una sola línea de negocio y no permanezca ninguna actividad sin asignar. Para el efecto se debe contar con información y procedimientos sistemáticos de asignación de los ingresos financieros netos, lo que conlleva la asignación tanto de los ingresos como de los gastos financieros.
- **precia** deberá documentar y mantener a disposición de la SFC, los criterios que se tengan en cuenta para clasificar las diferentes actividades en cada una de las líneas de negocio, sin perjuicio de atender los siguientes principios:
 - Cualquier evento de riesgo operacional que se produzca en desarrollo de una actividad conexas a una principal deberá ser clasificado en la línea de negocio que corresponda a la actividad principal.
 - Cuando un evento de pérdida afecte más de una línea de negocio y una de las líneas genere el cincuenta por ciento (50%) o más de las pérdidas totales, se deberá asignar el valor total de esas pérdidas a dicha línea operativa.
 - Cuando un evento de pérdida afecte más de una línea de negocio y ninguna de las líneas involucradas genere el cincuenta por ciento (50%) o más de las pérdidas totales, se deberá asignar el valor correspondiente a cada línea de negocio afectada.
 - Cuando se presente un evento de riesgo operacional para una línea de negocio, se debe registrar según su clasificación en el primer, segundo y tercer nivel de desagregación.
- **Precia** debe contar con un proceso de control operacional concebido para revisar de forma independiente la integridad y precisión de los eventos de riesgo operacional.

Para dar cumplimiento a lo anterior se dispone de un formato Registro de Eventos de Riesgo Operacional F_RP_GR_3 el cual después del descubrimiento del evento deberá ser analizado y diligenciado por la persona designada por el líder del área donde se haya materializado el evento en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Adicionalmente, se dispone de un formato base general de registro de eventos de riesgos F_RP_GR_2 donde se consolidan todos los eventos de riesgo.

9.1.2 Criterios específicos para el registro de eventos de riesgo operacional

- Identificar y cuantificar los conceptos de pérdidas brutas, recuperaciones no procedentes de seguros y recuperaciones originadas por el pago de indemnizaciones de seguros para todos los eventos de pérdidas operacionales.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 34 de 39

- Las recuperaciones sólo podrán utilizarse para reducir las pérdidas cuando se haya recibido el pago efectivo, para lo cual se debe contar con los debidos comprobantes. Los derechos de cobro no califican como recuperaciones.
- Utilizar la fecha de contabilización del evento para construir el conjunto de registros sobre pérdidas Tipo A. En el caso de contingencias legales, la fecha de contabilización será aquella en la que se constituye una provisión para dicha contingencia en el estado de situación financiera, con su reflejo correspondiente en el estado de resultados.
- Las pérdidas causadas por un evento de riesgo operacional común o por varios eventos de riesgo operacional relacionados a lo largo del tiempo, pero contabilizadas en el transcurso de varios años, deben asignarse a los años correspondientes en la base de datos sobre pérdidas, en consonancia con su tratamiento contable.

9.1.3 Conceptos que se deben incluir en el cálculo de las pérdidas brutas registradas en la base de datos:

- Cargos directos en las cuentas de estados de resultados de precia, incluidos cargos por deterioro, así como amortizaciones contables debido a eventos de riesgo operacional.
- Costos incurridos como consecuencia de un evento, incluyendo gastos externos con una relación directa al evento por riesgo operacional (por ejemplo, gastos legales directamente relacionados al evento y comisiones pagadas a los asesores, abogados o proveedores) y costos de reparación o reemplazo incurridos para restaurar la posición que prevalecía antes del evento de riesgo operacional.
- Provisiones o reservas contabilizadas con impacto en las cuentas de estados de resultados de **precia** contra el impacto potencial de pérdidas por riesgo operacional.
- Los efectos económicos negativos contabilizados en el ejercicio contable como consecuencia de eventos de riesgo operacional que afecten a los flujos de caja y los demás estados financieros de ejercicios contables anteriores (pérdidas por diferencias temporales). Estas pérdidas se deben incluir en el registro de eventos de riesgo operacional cuando se deban a eventos que abarquen más de un ejercicio contable y generen riesgo legal.

9.1.4 Conceptos que se deben excluir del cálculo de las pérdidas brutas registradas en la base de eventos:

- Costos por contratos de mantenimiento general de la propiedad, planta y equipos.
- Gastos internos o externos con el fin de mejorar el negocio después de las pérdidas por riesgo operacional (actualizaciones, mejoras, iniciativas de gestión del riesgo y mejoras en ellas).
- Primas de seguro.

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 35 de 39

9.2 Registro de eventos Operacionales a la Superintendencia Financiera de Colombia.

precia deberá informar a la Superintendencia Financiera de Colombia a la dirección de correo riesgooperativo@superfinanciera.gov.co, los eventos que afecten de manera significativa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información manejada en los sistemas que soportan los canales de atención al cliente, haciendo una breve descripción del incidente y su impacto. Los incidentes se deben reportar tan pronto se presenten. Así mismo, deben remitir la información de la que trata el subnumeral 3.5.1. del Capítulo I del Título III de la Parte I de la CBJ.

10 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La herramienta para la administración y gestión de los riesgos ha sido desarrollada en Excel; en ella, se consolidan las descripciones de los riesgos con sus respectivas calificaciones, controles y Perfil de Riesgo de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

11 CAPACITACIÓN

La Coordinación de Riesgos y Procesos es responsable de diseñar, programar y dar cumplimiento al Plan de Capacitación sobre Gestión de Riesgos, el cual está dirigido a todas las áreas, colaboradores y proveedores críticos de la organización.

11.1 Plan de Capacitación

El plan de capacitación se revisará y actualizará conforme con los requerimientos y cambios significativos para mantener su vigencia, y se deberá ejecutar por lo menos una (1) vez al año. Como constancia de su cumplimiento se tendrán los registros de asistencia firmados por los participantes.

El Plan de Capacitación busca:

- Impartir instrucciones a partir del proceso de inducción a los nuevos empleados.
- Dar a conocer a terceros, siempre que exista una relación contractual con estos.
- Generar conocimiento y cultura que permita tener un Sistema de Administración de Riesgos eficaz y propenso al logro de los objetivos de la organización.
- Al realizar una modificación a la matriz notificar las personas que intervienen en los procesos.

11.2 Evaluación

La Coordinación de Riesgos y Procesos realizará evaluaciones sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operacional a los colaboradores de **precia** en la inducción y cada vez que se encuentre planeada de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación.

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 36 de 39

Cada colaborador deberá responder dichas evaluaciones y contestar satisfactoriamente como mínimo el 60% por ciento de las preguntas, estas capacitaciones serán avaladas por listas de asistencia y las evaluaciones diligenciadas.

Los colaboradores que no asistan a las capacitaciones establecidas o que no hayan cumplido con el porcentaje mínimo tienen dos oportunidades más para presentar la evaluación. En estos casos la Coordinación de Riesgos y Procesos les enviará la documentación y la evaluación nuevamente. En caso de que sea recurrente la inasistencia o la pérdida de las evaluaciones se informará al área de Gestión Humana para que se encargue de tomar las medidas pertinentes.

12 MEDIDAS A ADOPTAR FRENTE AL INCUMPLIMIENTO

Se considera incumplimiento, cuando se omiten las políticas establecidas, los objetivos, procedimientos y desarrollo de las etapas para la administración del riesgo operacional.

La Coordinación de Riesgos y Procesos, debe analizar las causas del incumplimiento y definir en conjunto con los líderes de proceso acciones correctivas para eliminarlas y/o controlarlas.

La Gerencia General, como líder de la gestión de riesgos operacionales, debe analizar y valorar el incumplimiento que se presente y reportarlo al Comité de Auditoría, el cual debe solicitar los descargos necesarios y recomendar la imposición de las medidas disciplinarias pertinentes.

13 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre
G_RP_GR_1	Etapas para la administración del riesgo operacional
G_RP_GR_2	Registro y tratamiento de eventos de riesgo operacional
F_RP_GR_1	Formato Matriz de Riesgos Operacionales
F_RP_GR_2	Formato Base general registro de eventos de riesgo
F_RP_GR_3	Formato Registro de eventos de riesgo operacional

14 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios Realizados	Fecha
1.0	Creación del documento	Enero de 2012
2.0	Modificación total del Manual Operativo SARO.	Febrero de 2013
3.0	Ajustes del manual en los capítulos: 4.1 Políticas relativas al SARO 5.1 Organigrama General 5.2.1 Funciones y responsabilidades Junta Directiva 5.2.3 Funciones y Responsabilidades Unidad de Riesgo Operativo	Enero de 2014

 <small>Proveedor de Precios para Valoración</small>	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 37 de 39

Versión	Cambios Realizados	Fecha
	5.2.4 Funciones y responsabilidades de los líderes de procesos 6.6 Periodicidad seguimiento 8.2 Revisiones al Manual por parte del Comité de Auditoria 12. Se incluye nuevo numeral para indicar las medidas frente al incumplimiento de SARO.	
4.0	Ingresa política para la prevención de conflicto de interés, se ajusta tabla criterio para medir el impacto.	Diciembre de 2014
5.0	Se modifican los siguientes numerales: 6.4.1 criterios de medición de riesgos - tabla de probabilidad 6.4.2 Se definen los criterios para la cuantificación de los riesgos 10.2 Divulgación externa	Marzo de 2015
6.0	Se incluye la construcción del perfil de riesgos de la organización con las matrices de riesgos por procesos. Se modifica el término de Unidad de Riesgo por Coordinación de Riesgos y Procesos. Se actualiza la estructura organizacional. Se revisa y actualiza la política de Gestión de Riesgos y sus principios. Se revisa y actualiza la definición de Sistema de Gestión de Riesgos. Se revisa y detallan las descripciones de las etapas del Sistema de Gestión de Riesgos. Se incluye nuevos tipos de riesgos dentro del capítulo de clasificación de riesgos.	24/11/2016
7.0	Se actualiza estructura organizacional aprobada en Junta Directiva 23/11/2016 y el tiempo a tener en cuenta para la valoración de la probabilidad de ocurrencia.	14/12/2016
8.0	Se actualiza numeral 5.1 imagen con él organigrama, se actualizan 5.2.4 con las funciones y responsabilidades de la Coordinación de Riesgo y Procesos, se ajusta el numeral 6.1 PRINCIPIOS, conforme las directrices entregadas por la BVC. Se actualiza numeral 7.3 con la imagen relacionada con los procesos de gestión de riesgos, Se especifica en la etapa de identificación, numeral 7.3.2.2 Identificar riesgos para iniciativas y/o proyectos. Se revisan y ajustan numerales 7.3.2.3 y 7.3.2.4 con las descripciones de Factores y Categorías de riesgos. Conforme a la herramienta para la administración de riesgos entregada por la BVC se redefinen los criterios de evaluación para cada una de las etapas. Se incluye capítulo 8.2 Divulgación externa, en el cual se hace explicito que la página web es el sitio oficial para entregar información a las entidades de vigilancia y control, al mercado y al público en general.	03/08/2017

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 38 de 39

Versión	Cambios Realizados	Fecha
9.0	Se actualizó el numeral 8.2 Divulgación externa haciendo referencia al informe para el ente supervisor y en el numeral 11. CAPACITACIÓN notificar los cambios a la matriz de riesgos a las personas involucradas en los procesos.	22/11/2017
10.0	Se actualizó el numeral 3 Alcance incluyendo las directrices del grupo bvc. Se ajustó el numeral 4 Definiciones, incluyendo las definiciones de la norma ISO 31000 de 2011. Se actualiza numeral 5.1 imagen del organigrama. Se revisaron y ajustaron las responsabilidades la Coordinación de gestión de Riesgos y Procesos en el numeral 5.2.4. Se incluyó el termino gestores de riesgos en el numeral 5.2.5. Se actualizan los principios del numeral 6 de acuerdo con lo establecido en la política integral de riesgos. Se adicionó el numeral 7.1 estructura. Se modificaron las definiciones de contexto externo e interno de acuerdo con lo establecido por el grupo bvc. Se incluyó el numeral 7.4.2.3 Identificar riesgos para contratos. Se actualizaron las definiciones relacionadas con los factores y clasificación de los riesgos de los numerales 7.4.2.4 y 7.4.2.5. Se modificó la metodología para la evaluación y tratamiento de los riesgos de acuerdo con las directrices del grupo bvc. Se incluyeron las prioridades de monitoreo del Sistema de Gestión de Riesgos en el numeral 7.4.5 Monitoreo. Se incluyo el numeral 7.4.5.6 Indicador de gestión de riesgo operativo (IGR). Se definió el plazo en que se debe realizar el reporte de eventos de riesgo en el numeral 9.1.1.1 Características mínimas del registro de eventos de riesgo operativo.	06/07/2018
11.0	Se actualizó el organigrama de la compañía en el subnumeral 5.1 "Organigrama General" de acuerdo con la nueva estructura de la compañía. Adicionalmente, se actualizó el numeral 11 incluyendo los subnumerales 11.1 "Plan de Capacitación" y 11.2 "Evaluaciones" con el fin de cumplir con los comentarios realizados por la Revisoría Fiscal.	19/06/2019
12.0	Se actualizaron los numerales 1 "Introducción" y 4 "Definiciones" teniendo en cuenta lo establecido por la Circular Externa 025 del 2020. Se actualizó el organigrama de la compañía en el numeral 5.1 "Organigrama General" de acuerdo con la nueva estructura de la compañía. Se incluyó la última función del Representante Legal en el numeral 5.2.3 teniendo en cuenta lo establecido en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera. Se actualizaron los numerales 7.4.2.4 y 7.4.2.5 de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 025 del 2020. Se eliminó el criterio de impacto reputacional y se actualizó la descripción del impacto económico teniendo en cuenta la realidad operativa del negocio. Se incluyó el numeral 7.4.4.1 Tercerización – Outsourcing de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 025 del 2020. Se modificó la periodicidad de la presentación del IGR en el numeral 7.4.5.6. Se actualizaron	23/02/2021

 Proveedor de Precios para Valoración	MANUAL	Código: M_RP_GR_1
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	Versión: 12.0
		Página 39 de 39

Versión	Cambios Realizados	Fecha
	los numerales 9 "Registro de eventos de riesgos operacionales" y 9.1.1 y se incluyeron los numerales 9.1.2, 9.1.3 y 9.1.4 de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 025 de 2020.	