



# GUÍA PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

---

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	¿QUE ES EL RIESGO OPERACIONAL?.....	5
3.	¿QUE SON LOS FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL?.....	5
4.	¿QUE ES EL SARO? .....	6
5.	¿CUALES SON LAS ETAPAS DEL SARO? .....	7
6.	¿CUALES SON LOS ELEMENTOS DEL SARO? .....	8
7.	¿CUALES SON LOS MECANISMOS E INSTRUMENTOS CON LOS QUE CUENTA VISIONAMOS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO OPERACIONAL?.....	9
8.	FUNCIONES A CARGO DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y DE LA UNIDAD DE RIESGOS .....	12
9.	¿QUE ES UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL? .....	15
10.	¿CUALES SON LAS CARACTERISTICAS DE UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL? .....	15
11.	¿CUALES SON LAS CLASES O CATEGORIAS DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	16
12.	¿QUE ES EL REPORTE DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	17
13.	¿QUIENES DEBEN REPORTAR LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	17
14.	¿PARA QUE SE DEBEN REPORTAR EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	17
15.	¿QUE ES EL REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL Y CUAL ES SU PROPOSITO? .....	18
16.	¿A QUIEN SE LE DEBEN REPORTAR LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	18
17.	¿COMO REPORTAR UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL?.....	18
18.	¿QUE PASA SI NO SE REPORTAN LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?.....	19
19.	POLITICA PARA EL REGISTRO DE EVENTOS .....	19

20. REGIMEN SANCIONATORIO.....	19
21. ¿QUE FUNCION DESEMPEÑAN LOS COLABORADORES EN LA GESTION DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL? .....	20

## **1. INTRODUCCIÓN**

Hoy, las empresas enfrentan diversos tipos de riesgos, fallas en los procesos, en la tecnología, conductas al margen de la ética de parte de colaboradores que buscan un beneficio propio, acontecimientos externos como la fuerte competencia en el mercado, incrementando el riesgo de operación.

La Gestión de Riesgos se ha convertido en la actualidad en un proceso indispensable al emprender cualquier tipo de proyecto, al ejecutar los procesos del negocio, al establecer las estrategias y los planes de desarrollo, al evaluar la gestión; es decir, ya hace parte fundamental del proceso administrativo y de control.

Como resultado de este análisis, VISIONAMOS determinó una serie de factores de riesgo y de éxito, los cuales permiten definir aquellos esquemas que, en el corto, mediano y largo plazo tendrían un mayor impacto en el logro de las metas establecidas y definidas para los períodos venideros.

Por lo anterior, es necesario administrar el riesgo operacional que está presente en todas las actividades, ligado a deficiencias en los procesos, tecnología, ocurrencia de acontecimientos externos y fallas o inadecuaciones en el recurso humano, que conlleva a la posibilidad de incurrir en pérdidas.

Al analizar las posibles fuentes de riesgo operacional, se determina que el ámbito de aplicación es extenso, ya que se cubren todos los procedimientos de la Entidad, estableciendo un conjunto de acciones que llevadas a cabo en forma estructurada e integral, permitirán identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, con el fin de emprender en forma efectiva las medidas necesarias para responder ante ellos, dando prioridad aquellos componentes que por su relevancia constituirían factores de potenciales pérdidas, sea por la frecuencia de ocurrencia o impacto (valor) de los mismos.

De esta manera, esta Guía se convierte en una herramienta de apoyo para la gestión institucional que requiere del compromiso de todos los colaboradores, no sólo para su aplicación, sino para su permanente actualización de acuerdo con la dinámica de la Entidad y los cambios generados tanto al interior de VISIONAMOS, como en su entorno.

### 2. ¿QUE ES EL RIESGO OPERACIONAL?

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

### 3. ¿QUE SON LOS FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL?

Se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operacionales que pueden o no generar pérdidas.

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

Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación.

### INTERNOS

- **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.

### EXTERNOS

- **Acontecimientos externos:** Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

### 4. ¿QUE ES EL SARO?

Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro 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. ¿CUALES SON LAS ETAPAS DEL SARO?



- **Identificación:** Esta etapa debe realizarse previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso y su objetivo es el de reconocer y determinar los riesgos operacionales ocurridos y potenciales, en cada uno de los procesos, que impiden la consecución de los objetivos propios e institucionales.
- **Medición o evaluación:** El objetivo de esta fase es asignar una Frecuencia (probabilidad de ocurrencia) y un Impacto (consecuencia) a los riesgos identificados de acuerdo con unas escalas previamente definidas, como resultado de esta etapa se obtiene el Riesgo Inherente o Puro (Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles).
- **Control o mitigación:** En esta etapa se determinan las medidas para controlar los riesgos identificados, a los que se ve expuesta la Entidad, con el fin de disminuir la frecuencia y/o el impacto en caso de que se materialice, el resultado de esta etapa es el Riesgo Residual (Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles).
- **Monitoreo:** Esta etapa permite realizar el seguimiento sobre la evolución de cada uno de los riesgos.

## 6. ¿CUALES SON LOS ELEMENTOS DEL SARO?

El SARO implementado en VISIONAMOS tiene los siguientes elementos:

- **Políticas:** Son los lineamientos generales que deben adoptar las entidades vigiladas en relación con el SARO
- **Procedimientos:** Acciones aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las etapas del SARO.
- **Documentación:** Son los documentos y registros de las etapas y los elementos del SARO implementados por la entidad. Dentro de esta documentación tenemos el Manual SARO, El Manual Ética y Conducta entre otros.
- **Estructura organizacional:** Son las facultades y funciones en relación con las distintas etapas y elementos del SARO
- **Registro de eventos de riesgo operacional:** El propósito de este elemento es permitir almacenar en una base de datos de todos los eventos de riesgo identificados y reportados por cualquiera de los funcionarios de la Entidad.
- **Órganos de control:** Son los responsables de efectuar una evaluación del SARO, a fin de que se puedan determinar sus fallas o debilidades e informarlas a las instancias pertinentes
- **Infraestructura tecnológica:** Son los sistemas necesarios para garantizar la adecuada administración del riesgo de operacional.
- **Divulgación de información:** Es el sistema de reportes tanto internos como externos que garantizan el funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las instancias competentes.
- **Capacitación:** Son los planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y colaboradores de la Entidad.



## 7. ¿CUALES SON LOS MECANISMOS E INSTRUMENTOS CON LOS QUE CUENTA VISIONAMOS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO OPERACIONAL?

Para lograr una adecuada administración del riesgo operacional la Entidad cuenta con los siguientes mecanismos e instrumentos.

- **POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL:** VISIONAMOS, de acuerdo con las disposiciones y recomendaciones normativas vigentes del Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO) ha considerado las siguientes Políticas Institucionales:

- ✓ **Política de administración del Riesgo Operacional:** La administración del Riesgo Operacional involucra a todos y cada uno de los colaboradores, conforme la estructura organizacional, abarcando todos los elementos, niveles de decisión, procesos y parámetros de operación Institucional, cuyo objetivo será minimizar el impacto y ocurrencia de los eventos generadores de pérdidas que puedan afectar la posición financiera de la Entidad en el corto y largo plazo.

Todos los funcionarios de la entidad deberán recibir inducción y capacitación sobre riesgo operacional, y serán responsables de la adecuada implementación del SARO, para el fortalecimiento de una cultura de gestión de los riesgos operacionales en el ámbito institucional, creando conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y de los efectos nocivos de su desconocimiento.

- ✓ **Política de compromiso de la Alta Dirección:** La Alta Dirección (Consejo de Administración y Representante Legal) de VISIONAMOS, reconoce la importancia del Sistema de Administración de Riesgo Operacional y expresa su compromiso, respaldo y dotación de recursos, para que dicho sistema sea implementado, documentado, revisado y divulgado a todos los colaboradores de la Entidad. Igualmente, revisará periódicamente el cumplimiento de las políticas aquí definidas.
- ✓ **Política de reducción de la exposición al riesgo:** El Consejo de Administración de VISIONAMOS ha determinado como nivel de riesgo operacional permitido en VISIONAMOS, aquel que presente impacto/frecuencia ubicado hasta el nivel Medio; cuando se identifiquen niveles de exposición superior al

límite antes indicado, el Comité de Riesgos en VISIONAMOS podrá ajustar los mecanismos de control existentes, tratando de minimizar tanto la frecuencia (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección) en los riesgos que así lo requieran

- ✓ **Política de cultura de control:** La Entidad acoge las normas expedidas por los órganos de vigilancia y control respecto de la Gestión de Riesgo Operacional, consciente que las mismas constituyen un soporte para el desarrollo de su objeto social. Por lo anterior todos los colaboradores de la Entidad deberán las referidas normas.
- ✓ **Política para el registro de eventos:** Todo líder o ejecutor de un procedimiento debe comunicar mediante los formatos apropiados a la Unidad de Riesgos, todos los eventos que afecten el Sistema de Administración de Riesgo Operacional y documentarlo debidamente, ello con el fin de crear una base de datos histórica y actualizada.
- ✓ **Política para velar por la implementación del plan de continuidad del negocio:** VISIONAMOS ha establecido un Plan de Continuidad del Negocio, que está acorde con las características propias del negocio en el cual se desenvuelve. La Unidad de Riesgos vigilará y evaluará permanentemente su evolución.
- ✓ **Política de cumplimiento:** Los órganos de administración, de control y demás colaboradores deberán asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la administración del riesgo operacional. Cualquier falta u omisión contemplada en la Ley, Manual Ética y Conducta, Reglamento Interno de Trabajo y demás normas que regulan la administración del riesgo operacional, así como las disposiciones establecidas en este Manual, serán sujetas de sanción.
- ✓ **Política de prevención y resolución de conflictos de interés:** Los directivos y colaboradores de VISIONAMOS deberán conocer y aplicar las normas y reglas de comportamiento fijadas en el Manual Ética y Conducta para el desarrollo de sus labores dentro de la Entidad, con el fin de contar con elementos para estar libres de la influencia de intereses personales que interfieran o puedan interferir con sus deberes y responsabilidades; así como garantizar que sus actos estén motivados por los mejores intereses a favor de la Entidad más que por cualquier ventaja personal real o potencial.

La Unidad de Riesgos debe 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 Operacional.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS:** Este proceso tiene el objetivo de administrar de manera integral y eficiente los riesgos que puedan afectar a la Entidad en el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de emprender las medidas necesarias para responder ante ellos. Los responsables de este proceso son el Oficial de Cumplimiento y el Coordinador de Riesgos.
- **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.
- **PLAN DE CONTINGENCIA:** Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- **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.
- **CAPACITACIÓN:** La entidad realiza capacitaciones sobre el SARO dirigidas a todas las áreas y funcionarios, estas capacitaciones deben como mínimo cumplir con las siguientes características:
  - ✓ Su periodicidad será como mínimo anual.
  - ✓ Se impartirá durante el proceso de inducción de los nuevos colaboradores.
  - ✓ Se impartirá a los terceros que se considere pertinente, siempre que exista una relación contractual con éstos y desempeñen funciones en la Entidad.
  - ✓ Serán constantemente revisados y actualizados.
  - ✓ Serán evaluados los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y de los objetivos propuestos, dejando la constancia correspondiente.

- **REPORTES:** La Unidad de riesgos semestralmente elabora un informe para el Representante Legal sobre la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo.

### 8. FUNCIONES A CARGO DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y DE LA UNIDAD DE RIESGOS

La Entidad ha establecido y asignado unas funciones en relación con las distintas etapas y elementos del SARO, a continuación, se citan las más importantes:

- **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**
  - ✓ Establecer las políticas relativas al SARO.
  - ✓ Aprobar el Manual de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
  - ✓ Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operacional de la Entidad. Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo operacional, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la Entidad, fijado por el mismo Consejo de Administración.
  - ✓ 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.
- **GERENTE GENERAL:**
  - ✓ Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración el Manual de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
  - ✓ Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administradores.
  - ✓ Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO.
  - ✓ Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por el Consejo de Administración.
  - ✓ Recibir y evaluar los informes presentados por la Unidad de Riesgos.

- ✓ Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - ✓ 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, al Consejo de Administración sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- 
- **COMITÉ DE RIESGOS:**
    - ✓ Proponer mecanismos y controles para la administración del Riesgo Operacional para que sean implementados en la Entidad y que todos los niveles de personal entiendan sus responsabilidades.
    - ✓ Analizar los eventos de riesgo operacional reportados, identificados como extremos, de alta frecuencia y alto impacto de acuerdo con el mapa de riesgos.
    - ✓ Proponer políticas, procedimientos y mecanismos en materia de administración del riesgo operacional, que permitan mantener el nivel de exposición a los riesgos operacional permitidos por la Entidad.
    - ✓ Evaluar los planes de acción para los riesgos identificados.
- 
- **UNIDAD DE RIESGOS:**
    - ✓ Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la Entidad administre efectivamente sus riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos previstos en la norma vigente.
    - ✓ 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.
    - ✓ Establecer y monitorear el perfil de riesgo 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 operacional.
  - ✓ Desarrollar los programas de capacitación de la Entidad relacionados con el SARO.
  - ✓ Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente (Puro o Absoluto), 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.
- **REVISORÍA FISCAL:**  
Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones al Revisor Fiscal, éste debe elaborar un reporte al cierre de cada ejercicio contable en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO. A su vez, debe poner en conocimiento del Representante Legal de la Entidad los incumplimientos del SARO sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos al Consejo de Administración.
  - **AUDITORÍA INTERNA:**  
El Auditor Interno evaluará 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, informará los resultados de la evaluación a la Unidad de Riesgos y al Representante Legal.  
También realizará una revisión periódica del registro de eventos de riesgo operacional e informará al Representante Legal sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas por la normatividad vigente relacionada con el Registro de Eventos de Riesgo Operacional.
  - **ÁREAS EN GENERAL**  
Todas las áreas y dependencias de la Entidad son susceptibles de ser afectadas por la ocurrencia de eventos de riesgo, por lo tanto, serán responsables de adelantar la gestión de riesgos y por consiguiente están obligadas a reportar oportunamente la materialización de ellos, cada vez que se presenten, para efecto de los controles y los registros correspondientes.

### 9. ¿QUE ES UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL?

Es un resultado no deseado, adverso a lo esperado y que en algunas ocasiones no se puede evitar.

Es la ocurrencia de una situación generada por unos factores de riesgo y que responde a ciertas causas que ocasionan impactos para la entidad y que tienen la capacidad de alterar el curso normal de las actividades que se realizan en la empresa e impedir el logro de los objetivos.

En el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) un evento es definido como un incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.

### 10. ¿CUALES SON LAS CARACTERISTICAS DE UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL?

- Trae un resultado adverso al esperado.
- Impide que se logre el objetivo del proceso y de las actividades que componen el proceso.
- Altera el curso normal de las actividades que se realizan en la entidad (retrasos o interrupciones).
- En algunas ocasiones no genera daño, pero, en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos o en el recurso humano.
- Genera pérdidas económicas, no económicas o afectación de la imagen.
- Es repetitivo, es decir, su frecuencia es alta.
- Afecta los recursos necesarios para llevar a cabo una determinada labor o actividad.
- Afecta de manera parcial o total cualquiera de los productos y servicios que ofrece la entidad.

### 11. ¿CUALES SON LAS CLASES O CATEGORIAS DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?

Todos los eventos de riesgo operacional deben tener asignada una clase o categoría de riesgo, que depende de la causa que originó el evento; estas clases o categorías son:

- **Fraude interno:** Actos que tienen como resultado defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad.
- **Fraude externo:** Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de esta o incumplir normas o leyes, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la entidad.
- **Relaciones laborales y seguridad laboral:** 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 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 involuntario o negligente de una obligación profesional/empresarial frente a 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.



## **12. ¿QUE ES EL REPORTE DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

Es el procedimiento a través del cual se informa de todos eventos relacionados con el Riesgo operacional.

## **13. ¿QUIENES DEBEN REPORTAR LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

Dado que los eventos de riesgo operacional pueden ocurrir en cualquiera de los procesos que se llevan a cabo en la Entidad, es necesario que todos los colaboradores identifiquen e informen cualquier situación o irregularidad que se presente en el cumplimiento de sus labores diarias.

## **14. ¿PARA QUE SE DEBEN REPORTAR EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

- Para cumplir con las normas y políticas, de la Entidad y de los entes de vigilancia y control, con relación al reporte de los eventos de riesgo operacional.
- Para detectar y gestionar los eventos riesgos operacionales que afectan o que pueden afectar a la Entidad.
- Para mejorar la gestión de la Entidad a través de la implementación de acciones preventivas o correctivas que permitan evitar o minimizar, los efectos negativos que puedan afectar los objetivos institucionales.
- Para registrar todos los Eventos de Riesgo Operacional ocurridos y reportados por cualquiera de los colaboradores de la Entidad.

### **15. ¿QUE ES EL REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL Y CUAL ES SU PROPOSITO?**

Es uno de los elementos del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) y su propósito es conformar una base de datos completa y actualizada de los eventos de riesgo operacional ocurridos. Este registro servirá de elemento fundamental para análisis de probabilidad de ocurrencia, impacto, cuantificación, monitoreo y control de los riesgos de la Entidad.

### **16. ¿A QUIEN SE LE DEBEN REPORTAR LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

Los eventos de riesgo operacional deben ser reportados por correo electrónico al Coordinador de Riesgos diligenciando el FCGR-0501 “Reporte de Eventos de Riesgos” a quien le corresponde:

- Investigar, analizar y evaluar el evento de riesgo, es decir, que, y como ocurrió el evento, así como, las causas que lo originaron.
- Administrar el registro de eventos de riesgo operacional.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional.

### **17. ¿COMO REPORTAR UN EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL?**

Cuando un evento de riesgo es detectado en el proceso, el empleado reporta de inmediato por correo electrónico interno al Coordinador de Riesgos (jmoreno@visionamos.com) diligenciando el FCGR-0501 “Reporte de Eventos de Riesgos”, en el que se relaciona de manera clara y detallada la situación presentada; este formato está ubicado en la siguiente ruta:

*Intranet Visionamos - Macroproceso de Sistema de Gestión - Gestión de Riesgos - Monitorear los Riesgos de la Entidad - 5. Formatos - FCGR-0501 “Reporte de Eventos de Riesgos”*

El Coordinador de Riesgos valida que el evento reportado esté asociado a uno de los riesgos identificados recolectando la información para diligenciar el FCGR-0502 “Registro General de Eventos de Riesgos”, para proceder analizar las fuentes generadoras del riesgo y la eficacia de los controles establecidos. En caso de ser necesario emprender nuevas medidas de tratamiento se solicita al responsable del proceso formular un plan de acción para dar tratamiento adecuado al riesgo.

### **18. ¿QUE PASA SI NO SE REPORTAN LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

Además de no poder realizar una adecuada gestión de los eventos de riesgo operacional que afecten o que puedan afectar a la Entidad, se incurre en el incumplimiento de las políticas y procedimientos para el desarrollo del SARO, lo que acarrea la imposición de las sanciones contenidas en el capítulo XVIII del reglamento interno de trabajo, el cual contempla sanciones que van desde el llamado de atención hasta la terminación de la relación laboral.

### **19. POLITICA PARA EL REGISTRO DE EVENTOS**

“Todo Líder o ejecutor de un procedimiento debe comunicar mediante los formatos apropiados a la Unidad de Riesgos, todos los eventos que afecten el Sistema de Administración de Riesgo Operacional y documentarlo debidamente, ello con el fin de crear una base de datos histórica y actualizada”.

### **20. REGIMEN SANCIONATORIO**

El incumplimiento por parte de los colaboradores de las políticas y procedimientos para el desarrollo del SARO definidas en la presente Guía acarrea la imposición de las sanciones contenidas en el capítulo XVIII del reglamento interno de trabajo.

**21. ¿QUE FUNCION DESEMPEÑAN LOS COLABORADORES EN LA GESTION DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL?**

Los colaboradores de la Entidad, además de ser los encargados de reportar los eventos riesgo, deben coordinar con los responsables de procesos y con el Coordinador de Riesgos las actividades que ayuden a gestionar tales eventos, así mismo, los responsables de procesos deben designar a los encargados de adelantar las actividades definidas para la gestión de los eventos de riesgo operacional y hacer seguimiento, en conjunto con el Coordinador de Riesgos, a las fechas de culminación de estas actividades.