

SARO



**COOPERATIVA
DE PROFESORES
DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE COLOMBIA**

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

El presente manual contiene las políticas, procedimientos, y demás elementos para administrar el riesgo Operativo de la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia.

Versión 02

Año 2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1 OBJETIVO.....	2
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
2 CONSIDERACIONES GENERALES	3
2.1 ALCANCE	3
2.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
2.3 RESPONSABILIDAD	6
2.4 CUMPLIMIENTO DEL MANUAL.....	6
2.5 MARCO LEGAL	7
3. ENFOQUE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO)	7
3.1 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	7
3.2. CONSECUENCIAS DE UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	8
4. CADENA DE VALOR DE LA COOPERATIVA	9
4.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	9
4.2 PROCESOS MISIONALES.....	10
4.3 PROCESO DE APOYO Y CONTROL.....	10
5. ETAPAS DEL SARO	10
5.1 IDENTIFICACIÓN.....	11
5.2 MEDICIÓN O EVALUACIÓN	13
5.3 CONTROL.....	17
5.3.9 MONITOREO.....	22
6. POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AL RIESGO DE OPERATIVO	24
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	27
7.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	27

7.2 REPRESENTANTE LEGAL.....	28
7.3 COORDINACIÓN DE RIESGO OPERATIVO	29
LA COORDINACIÓN DE RIESGO OPERATIVO ES LA ENCARGADA DE REALIZAR Y CUMPLIR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:	29
7.4 COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	30
7.5 COMITÉ DE INTEGRAL DE RIESGOS	32
8. ÓRGANOS DE CONTROL	33
8.1 REVISORÍA FISCAL.....	33
8.2 CONTROL INTERNO	34
9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	34
10. DOCUMENTACIÓN	36
10.1 CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	37
11. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
11.1 INFORMACIÓN PARA SUMINISTRAR AL DEUDOR CUANDO ÉSTE LO SOLICITE ...	37
11.2 REPORTES INTERNOS	38
11.3 REPORTES EXTERNOS.....	38
12. CAPACITACIÓN.....	38

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 2 de 40

INTRODUCCIÓN

El riesgo en toda organización hace parte de la ejecución de todas actividades y procesos que se ejecutan en la normalidad de una operación, ya sea realizar un negocio, determinar un plan de trabajo, adquirir nuevos sistemas y equipos, tomar decisiones sobre el futuro o decidir emprender o no alguna acción. La masificación de los servicios y beneficios de la Cooperativa de la mano con la normativa que los enmarca y la creciente sofisticación de las tecnologías, hacen más complejas las actividades desarrolladas por las entidades y por ende, aumentan sus perfiles de riesgo.

Debido a la evolución de las prácticas exigidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia se encuentran expuestas a diferentes riesgos, adicionales a los riesgos de mercado y de crédito. Uno de éstos, denominado como riesgo operativo, era un tipo de riesgo que todas las entidades reconocían que estaban expuestas a él, que les causaba pérdidas, pero no lo administraban. La Superintendencia de la Economía Solidaria, en su calidad de ente regulatorio observó la importancia de requerir a todas las entidades vigiladas, un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), por medio del cual se pudiera identificar, medir, controlar y monitorear dicho riesgo.

Con el fin de mitigar el riesgo operativo, la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia debe contar con elementos de continua ejecución y monitoreo de las diferentes operaciones y procesos, los cuales permiten la reducción de los errores humanos y tecnológicos, de los diferentes tipos de fraude, entre otros; así como debe establecer una serie de estrategias que permitan mitigar los riesgos de continuidad de los procesos críticos de la compañía, ante eventos de desastre o interrupciones mayores. Todas estas estrategias deben estar enmarcadas dentro de un Plan de Continuidad de Negocio (PCN).

1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto propender por la actualización, recopilación, definición y aprobación de las políticas de otorgamiento, seguimiento, control y recuperación que conforman el Sistema de Administración de Riesgo del Operativo de la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia, ajustándose a la normatividad vigente y de acuerdo con su objeto social.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar los eventos y factores de riesgo que afecten la gestión de riesgo operativo

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 3 de 40

- Impulsar la cultura de la administración y control de los riesgos operativos a través de la definición del rol y la responsabilidad de cada uno de los funcionarios dentro de la Cooperativa.
- Definir políticas y procedimientos de control dirigidos a administrar y disminuir los riesgos Operativos de la Cooperativa.
- Identificar las principales fuentes del riesgo operativo para la Compañía, con el fin de anticiparse a los inconvenientes que puedan presentarse, lo cual puede traducirse en menores costos operativos
- Establecer metodologías de identificación, registro de eventos y valoración de los riesgos operativos.

2 CONSIDERACIONES GENERALES

El SARO es el Sistema de Administración de Riesgo de Operativo que la Cooperativa debe implementar con el propósito de, identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de operativo al cual se encuentra expuesta en el desarrollo de su actividad. Dicho sistema deberá permitirle adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación del riesgo operativo.

Los órganos de dirección, administración y control deben adoptar políticas y mecanismos especiales para la adecuada administración del riesgo de operativo. La Cooperativa de la Universidad Nacional de Colombia, considera importante la adopción de un lenguaje común, que permita a todos los involucrados en el SARO hablar el mismo idioma sobre el tema, para de esa forma evitar confusiones y/o mal interpretaciones dentro del proceso. Es por ello por lo que se establece el siguiente glosario que debe ser de obligatorio conocimiento para todos los funcionarios de la Entidad:

Es deber de la administración revisar periódicamente las etapas y elementos del SARO a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento, de forma tal, que atiendan en todo momento las condiciones particulares de la Cooperativa.

2.1 ALCANCE

Las instrucciones contenidas en la normatividad vigente para la administración del SARO deberán ser aplicado por la Cooperativa, con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito al cual se encuentra expuesta en el desarrollo de su actividad

2.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 4 de 40

Las organizaciones estamos expuesta constantemente a los riesgos operativos, con las probabilidades en incurrir en pérdidas financieras, derivadas de los errores en procesos internos, humanas, tecnológicas, sistemas y por eventos externos inesperados.

- **Control de Riesgos:** Es la parte de la administración que busca disminuir las probabilidades de ocurrencia e impacto de un evento de riesgo permitiendo que el proceso logre cumplir sus metas y objetivos.
- **Evento:** Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.
- **Evento de pérdida:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades.
- **Pérdidas:** Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, así como los gastos derivados de su atención.
- **Evento de Riesgo Operativo:** Es la descripción del incidente generado por la ocurrencia de un Riesgo Operativo en un subproceso, que puede llegar a generar algún tipo de pérdida para la Entidad.
- **Perfil de riesgo:** resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad.
- **Riesgo Inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.
- **Riesgo Residual:** Nivel resultante de riesgo después de aplicar los controles.
- **Factores de Riesgo:** Es toda fuente generadora de eventos en las cuales se puede llegar a originar una pérdida cuantificable o no, por causa de riesgo operativo. Estos factores de riesgo se pueden dividir en factores de riesgo Internos y Externos.
 - **Factores de riesgo Internos:** Son todas las fuentes generadas al interior de la compañía:
 - ✓ **Recurso Humano:** Son todo tipo de fallas relacionadas con el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad. Por ejemplo, fallas relacionadas con el personal adecuado, negligencia, error humano, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 5 de 40

- ✓ **Procesos:** Son todo tipo de fallas relacionadas con el conjunto de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad. Por ejemplo, se tienen fallas relacionadas con la definición de políticas y procedimientos, estandarización, formalización, actualización y definición de procesos, definición de objetivos, límite y alcance de los procesos, segregación de funciones, definición de indicadores de gestión, actividades de mejoramiento y seguimiento.
- ✓ **Tecnología:** Son todo tipo de fallas relacionadas con el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la compañía. Esta categoría incluye hardware, software y telecomunicaciones. Por ejemplo, fallas relacionadas con operaciones de tecnología de información, servicios y productos suministrados por terceros, administración de la seguridad de información, continuidad de las operaciones, adquisición, desarrollo e implementación de las aplicaciones e infraestructura tecnológica.
- ✓ **Infraestructura:** Son todo tipo de fallas relacionadas con el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de la compañía. Dentro de esta categoría se incluyen edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
- **Factores de riesgo Externos:** Son todo tipo de eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, éstos se escapan en cuanto a su causa y origen al control de la compañía. De estos factores hacen parte todo tipo de fallas relacionadas con Outsourcing, otras compañías, entre otros.
- **Plan de Continuidad de Negocio (PCN):** Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar 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.
- **Riesgo Operativo:** Se debe entender por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- **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. También surge 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 6 de 40

- **Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la entidad y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.
- **Coordinación de riesgos:** el área o cargo, designado por el Representante Legal, que debe coordinar la puesta en marcha y seguimiento del SARO.
- **Clasificación del Riesgo Operativo:** corresponde a la calificación de los riesgos operativos, definida por el comité de Basilea.
 - Fraude Interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la Entidad.
 - Fraude Externo: Actos realizados por una persona externa a la Entidad, que buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos o incumplir normas o leyes.
 - Relaciones laborales: Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.
 - Asociados o Clientes: Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.
 - Daños a activos físicos: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la Entidad.
 - Fallas tecnológicas: Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.
 - Ejecución y administración de procesos: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

2.3 RESPONSABILIDAD

Las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración en el presente Manual deben ser acatados por la Gerencia, Comité de SIAR, por todos y cada uno de los colaboradores directos o indirectos de la Cooperativa que participen en cualquiera de los procesos o etapas de la gestión de riesgos operativos. Cuenta además con el monitoreo proactivo de los órganos de Control de la Cooperativa.

2.4 CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 7 de 40

Conforme lo dispone la Ley y el Estatuto, el control estricto de su cumplimiento corresponde ejercerlo a la Revisoría Fiscal, que debe asegurar la aplicación estricta de lo estipulado en el presente Manual.

Además, tiene el deber de informar al Consejo de Administración, Gerente, y a la Superintendencia de la Economía Solidaria, según lo considere necesario, sobre las anomalías que se puedan presentar siendo responsable por la omisión en el cumplimiento de dicho deber.

Los integrantes de los Comités de Riesgos y C igualmente responsables del cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas y su no observancia los hará acreedores a las sanciones que de acuerdo con la Ley y el Estatuto les sean atribuibles.

2.5 MARCO LEGAL

La Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia es una persona jurídica de derecho privado, vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Está obligada al cumplimiento de la Circular Básica Contable y Financiera, la Circular Básica Jurídica, expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, demás disposiciones reglamentarias y lo señalado en el presente Manual, propendiendo por su estricta aplicación, en salvaguardia de sus intereses y los de sus asociados.

En particular, deberá seguir lo establecido en la Circular Externa 22 del 28 de diciembre de 2020 Sistema de Administración de Riesgos Operativo, en el que se establecen principios, criterios generales y parámetros mínimos que las organizaciones solidarias vigiladas deben contar con los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura para garantizar la operación de sus actividades, teniendo en cuenta la normatividad vigente y definiendo las políticas de la Cooperativa.

3. ENFOQUE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO)

El presente Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Operativo, expedido por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia.

Existe una tendencia natural a pensar en la gestión del riesgo como una forma de evitar desastres o por lo menos evitar los inconvenientes del día a día empresarial. Si bien es cierto, una adecuada administración del riesgo ayuda en ese sentido, el enfoque del SARO debe ser más amplio y completo, buscando constituirse como un mecanismo fundamental e integral que permite asegurar que la compañía esté preparada para lograr sus objetivos con éxito.

3.1 Administración de Riesgos

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 8 de 40

La Administración de riesgos o manejo integral de riesgos es el término aplicado al establecimiento de una estructura y cultura adecuadas para el manejo del riesgo. Comprende la aplicación de un método sistemático y lógico para establecer criterios, identificar, analizar, evaluar, mitigar (tratar), monitorear y comunicar los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma que permita a las organizaciones administrar los riesgos, mejorar sus procesos y optimizar sus esquemas o mecanismos de control.

“La gestión del riesgo incluye amenazas y oportunidades”: La gestión del riesgo trata acerca de la identificación de las variaciones potenciales frente a lo planeado y de su manejo para maximizar las oportunidades, minimizar las pérdidas y mejorar las decisiones y los resultados.

“La gestión del riesgo requiere conciencia y cultura”: La gestión del riesgo es un proceso lógico y sistemático que brinda útiles herramientas en la toma de decisiones, que permite mejorar la eficacia y eficiencia en el desempeño de la Cooperativa. Es un medio, no un fin en sí misma, y debe ser integrada a las actividades diarias de trabajo para generar una adecuada cultura de riesgo.

“La gestión del riesgo requiere un pensamiento visionario”: La gestión del riesgo involucra identificar y estar preparados para lo que pueda ocurrir, en lugar de manejar siempre las cosas retrospectivamente. La gestión formal del riesgo estimula a una organización a actuar en forma proactiva, no reactiva.

“La gestión del riesgo requiere responsabilidad en la toma de decisiones”: La gestión del riesgo involucra la toma de decisiones de acuerdo con los requisitos normativos internos y externos y la actuación de forma consistente con los objetivos corporativos. Es importante mantener el balance entre la responsabilidad por un riesgo y la capacidad para controlarlo.

“La gestión del riesgo requiere comunicación”: La gestión del riesgo ocurre en un contexto social y en muchas circunstancias una organización deberá interactuar con partes involucradas internas y externas para asegurar que se tienen en cuenta todos los riesgos pertinentes. Para que las acciones de gestión del riesgo se implementen y realicen apropiadamente es importante asegurar una comunicación eficaz en la organización.

“La gestión del riesgo requiere una relación de costo beneficio”: Es necesario encontrar el equilibrio entre el costo de evitar las amenazas o mejorar las oportunidades y beneficios por obtener.

3.2. Consecuencias de una Adecuada Administración del Riesgo Operativo

La administración del riesgo es una parte integral de las mejores prácticas empresariales y es elemento esencial en la gestión de la calidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 9 de 40

Una adecuada administración del riesgo operativo permite a nivel interno: Mejorar constantemente todos los procesos de la Entidad, Optimizar la asignación de recursos, Reducir el costo de las operaciones, Reducir acciones correctivas sobre problemas ocurridos, Reducir reprocesos costosos que generan demoras, Mejorar la preparación y capacidad de reacción ante eventos catastróficos, Permitir adecuar y ajustar las estructuras organizacionales, Reducir las pérdidas operacionales, Incrementar el flujo de caja.

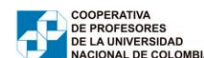
A nivel externo permite: Mejorar la imagen y el soporte de la gestión de calidad total en el servicio, Contar con relaciones más productivas con proveedores, Valorar la gestión de riesgo operativo por parte de los clientes, Contar con la capacidad de adaptación ante la introducción de nuevos productos y/o servicios en mercados más competitivos.

4. CADENA DE VALOR DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional ha implementado el Modelo de gestión por procesos realizados al interior de la cooperativa, partiendo de la agrupación por Macroprocesos, definidos como conjuntos de procesos interrelacionados con un objeto general común, y desagregando a procesos, subprocesos y actividades.

Los subprocesos son el grupo de actividades relacionadas de manera lógica que, cuando se llevan a cabo, utilizan los recursos de la Entidad para lograr resultados definitivos o transformar elementos de entrada, en un producto o servicio.

MAPA DE PROCESOS COOPERATIVA



4.1 Procesos Estratégicos

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 10 de 40

Son los procesos que proporcionan directrices a los demás procesos. Están orientados a cumplir con los objetivos y políticas institucionales, y se encuentran directamente relacionados con la planeación estratégica y la estructura organizacional.

4.2 Procesos Misionales

Son los procesos de la razón de ser de la Cooperativa, están diseñados para ejecutar actividades que permitan cumplir objetivos relacionados con los productos o servicios que ofrece la cooperativa. Ejecutan procedimientos que permiten cumplir con estrategias relacionadas con la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la Cooperativa.

4.3 Proceso de Apoyo y control

Estos procesos sirven de apoyo para la ejecución de procesos estratégicos y/o misionales, permiten preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas y apoyan la gestión, coordinación y control de la eficacia del desempeño administrativo.

Estos procesos sirven de apoyo para la gestión de monitoreo y control en la Cooperativa, permiten realizar un seguimiento de cambios presentados en los procesos y apoyan la gestión del desempeño administrativo.

La estructura de la identificación de los procesos se encuentra enmarcada en la diagramación de cada uno de ellos. Para la realización de una diagramación efectiva la Cooperativa ha descrito cada uno de los procedimientos según su nivel de detalle e impacto en su realización definiéndolas en la Mapa de procesos de **La Cooperativa de la Universidad Nacional**, la cual se encuentra en el **Anexo 1** del presente manual.

5. ETAPAS DEL SARO

El SARO permite a la Cooperativa gestionar el riesgo de operativo a que está expuesta de conformidad con las actividades de la operación, sin perjuicio que se deba administrar el riesgo de operativo sobre todos los activos de la organización.

La implementación del SARO debe comprender como mínimo las siguientes etapas:

- Identificación,
- Medición o Evaluación
- Control, y
- Monitoreo

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 11 de 40

5.1 IDENTIFICACIÓN

Esta etapa contempla la definición de los eventos y factores de riesgo que podrían objetivo (s) que atiende la Cooperativa.

La identificación del riesgo operativo comprende la caracterización de los procesos a evaluar, y una vez es conocido el proceso completamente, se reconocen los riesgos operativos potenciales y/u ocurridos, así como las causas que los generan.

Una vez se han identificado los riesgos operativos, se procede a realizar un análisis de estos, con el fin de determinar sus causas y sus factores. Para realizar todo lo anterior, es necesaria la activa participación de los directores y coordinadores de área, dado que es la persona que conoce a fondo el proceso e igualmente es el administrador de este.

Metodologías para la identificación de riesgos y eventos

La identificación se podrá presentar en diferentes situaciones: durante la socialización de un informe o reunión de los comités, por comunicación de cualquier empleado, por la materialización de algún riesgo no identificado, por situaciones externas publicadas en noticias, medios de comunicación, por auditorias de los órganos de control entre otros.

La Cooperativa podrá aplicar algunas técnicas de reconocido valor técnico para evitar que la identificación de riesgos se convierta en un ejercicio **Diagramas de flujos de procesos:** Consiste en dibujar el flujo de actividades que se realiza dentro de un proceso en particular, recabando y profundizando en los puntos críticos del mismo.

Arboles de causa – efecto: Permite identificar las causas, peligros, amenaza y fallas más probables que puedan materializar el riesgo y sus potenciales consecuencias o efectos. Esta herramienta se puede organizar en forma de árbol o espina de pescado. El proceso para desarrollar el análisis bajo esta metodología es el siguiente:

- a) Definir el problema objeto de análisis, el cual debe ser la identificación del riesgo operativo.
- b) Determinar las causas principales que considere produce el problema.
- c) Detectar las causas de mejor categoría y establecer relación entre ellas
- d) Preguntar y relacionar ¿Qué, ¿cómo y por qué? Puede ocurrir la materialización del riesgo operativo.

Durante la ejecución de las etapas de identificación y medición, el área de riesgos ejecutará el análisis preliminar de riesgos requiriendo el acompañamiento de los responsables y participantes de los procesos pues de esta manera se logrará una caracterización mucho más ajustada a la realidad del riesgo, se utilizará como herramienta de apoyo la matriz DOFA con la cual se

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 12 de 40

realizará análisis del entorno o ambiente externo (oportunidades y amenazas) y análisis interno (fortalezas y debilidades).

La metodología utilizada será una adaptación entre el estándar australiano de identificación de riesgos y la norma NT 31000, la cual consiste en realizar la identificación de las partes asociadas al riesgo operativo, que servirán como base para identificar las áreas de impacto y las fuentes de riesgo, a partir de estos, plasmar los diferentes riesgos inherentes.

Clasificación de eventos de riesgo de acuerdo con las categorías establecidas

Cada uno de los riesgos identificados debe ser clasificado dentro de una de las siguientes categorías de los riesgos operativos, definida por el comité de Basilea:

- Fraude Interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la Entidad.

- Fraude Externo: Actos realizados por una persona externa a la Entidad, que buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos o incumplir normas o leyes.

- Relaciones laborales: Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.

- Clientes: Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.

- Daños a activos físicos: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la Entidad.

- Fallas tecnológicas: Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.

-Ejecución y administración de procesos: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos

5.1.1 Definición de las causas de cada uno de los riesgos operativos identificados

En esta actividad se identifican y analizan las diferentes causas asociadas a cada uno de los riesgos operativos identificados, lo cual permite identificar realmente el porqué de un riesgo y posteriormente, ayuda a identificar los controles asociados a un riesgo específico. El análisis de causalidad de los riesgos operativos permite a futuro reconocer de forma evidente los planes de acción asociados a un riesgo y también, ayuda a la definición de modelos para la cuantificación del riesgo operativo.

5.1.2 Clasificación de causas de acuerdo con los tipos de factores de riesgo establecidos

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 13 de 40

Cada una de las causas encontradas en la actividad anterior debe ser clasificada de acuerdo con los factores de riesgo establecidos por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Toda la información obtenida en la etapa de Identificación debe estar soportada en el Mapa de Riesgos, Controles y Planes de Acción de la cooperativa, la cual puede ser consultada en el aplicativo Curuba L2K software y Consultoría.

Posterior a la identificación de riesgos, la Cooperativa mide la probabilidad de materialización del riesgo inherente de frente a cada uno de los factores de riesgo, así como el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados.



5.2 MEDICIÓN O EVALUACIÓN

La medición de cada uno de los riesgos identificados se realiza con base en los criterios cualitativos y cuantitativos definidos, de esta forma es posible cuantificar el nivel de riesgo inherente al cual se encuentra expuesta la Cooperativa.

5.2.1 Definición del perfil de riesgo inherente.

El perfil de riesgo inherente se califica en cada uno de los riesgos operativos identificados, sin tener en cuenta los controles asociados a cada uno de éstos. La medición se realiza de forma cualitativa, basándose en el conocimiento que cada uno de los directores y coordinadores de área tiene del subproceso de cual es responsable.

La calificación cualitativa se realiza con base en la definición de la probabilidad y el impacto que puede llegar a tener o ha tenido el riesgo operativo estudiado, posteriormente se ubica la combinación obtenida (Probabilidad – Ocurrencia) en la Matriz de Riesgos definida para la entidad y de esta forma se define la calificación para el riesgo respectivo.

- Probabilidad: Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento de riesgo en el desarrollo de sus actividades. Es una función creciente, ya que una probabilidad “Baja” tiene

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 14 de 40

asociada una baja ocurrencia de eventos, mientras que una probabilidad “Alta”, tiene asociada una alta ocurrencia de eventos.

Los criterios de la medición para determinar el impacto y la probabilidad del riesgo inherente son los siguientes:

Tabla de criterios para estimar la probabilidad en el riesgo inherente

Probabilidad	Posibilidad	Probabilidad Matemática	Frecuencia en tiempo	Frecuencia en errores de operaciones
1- Rara Vez	Muy probable. El evento se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, ya que hay una historia de ocurrencia regular en la entidad o empresas similares.	Menor al 10%	El evento puede ocurrir 1 vez cada 3 años	Error cada 500 operaciones
2- Eventualmente	No se espera, pero hay una posibilidad leve de que pueda ocurrir en algún momento.	Entre el 10,1% y el 30%	El evento ocurre una vez al año	Error cada 100 operaciones
3- Puede Ocurrir	El evento puede ocurrir en algún momento ya que hay un historial de ocurrencia casual en la entidad o empresas similares.	Entre el 30,1 % y el 60%	El evento ocurre cada seis meses	Error cada 50 operaciones
4- Probable	Existe una fuerte posibilidad de que ocurra el evento, ya que hay una historia de ocurrencia frecuente en la entidad o empresas similares.	Entre el 60,1 % y el 90%	El evento ocurre mensualmente	Error cada 20 operaciones
5- Muy frecuente	Muy probable. El evento se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, ya que hay una historia de ocurrencia regular en la entidad o empresas similares.	Mayor al 90%	El evento ocurre diariamente	Error cada 5 operaciones

Impacto: El impacto es definido para cuantificar las consecuencias resultantes de la ocurrencia de algún evento de riesgo. Es una función continua, pero para facilitar el ejercicio de calificación, se discretiza dentro del espacio definido por la entidad, el cual es de cinco (5) categorías.

Tabla de criterios para estimar el impacto en el riesgo inherente

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 15 de 40

Impacto	Reputacional	Legal	Financiero / Operativo	Contagio	Vidas Humanas
1- Insignificante	Sin efecto publicitario, incremento en PQRS de asociados.	Sin reportes al ente de Supervisión o asuntos legales menores	Pérdidas hasta 2 SMMLV	Efectos legales y reputacionales de un empleado usuario o proveedor involucrado en alguna actividad.	No requiere tratamiento médico.
2- Menor	Efecto publicitario negativo menor, incremento en reclamos por parte de los asociados, posible retiro de asociados.	Llamados de atención y requerimiento informal por parte del ente de Supervisión y reporte de incidentes menores al ente de Supervisión.	Pérdidas entre 2 Y 5 SMMLV	Efectos legales y reputacionales de un asociado involucrado en alguna actividad que afecte la operación o actividad de la cooperativa.	Incapacidad hasta por 30 días de empleados o terceras partes.
3- Moderado	Efecto publicitario en el país limitado, gran incremento en reclamos por parte de los asociados, alguna pérdida de asociados, requerimiento informal de órganos de supervisión y control, posible implicación de la alta gerencia.	Sanciones moderadas a la entidad y/o empleados. Requerimientos de entes de supervisión y control que implica tomar acciones correctivas inmediatas.	Pérdidas entre 5 Y 10 SMMLV	Efectos legales y reputacionales de un funcionario involucrado en alguna actividad que afecte la operación o de la cooperativa.	Incapacidad entre 31 y 90 días, tratamiento médico de mediano impacto a empleados o terceras partes.
4- Mayor	Efecto publicitario sostenido a nivel país o en toda en una región, serias pérdidas de asociados, requerimiento formal o investigación de órganos de supervisión y control, implicación de la alta gerencia.	Sanciones mayores a la entidad y empleados. Procesos penales en contra de empleados.	Pérdidas entre 10 Y 50 SMMLV	Efectos legales y reputacionales significativos de un directivo (miembros de Consejo, Representante Legal y Oficial de Cumplimiento) involucrado en alguna actividad que afecte la operación de la cooperativa.	Hospitalización e incapacidad de tres (3) a seis (6) meses de empleados o terceras partes.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 16 de 40

5- Catastrófico	Efecto publicitario sostenido a nivel país y en el ámbito internacional en masivos medios de comunicación, pérdida de asociados en gran escala, intervención y sanciones de órganos de supervisión y control, implicación directa del Consejo de Administración y de la alta gerencia.	Sanciones a la entidad, directivos y administradores implicando el cierre o pagos de altas indemnizaciones a terceros afectando el patrimonio. Procesos penales a directivos y administradores.	Pérdidas por más de 50 SMMLV	Efectos legales y reputacionales de asociados o directivos (más del 10% de la entidad) en alguna actividad de la cooperativa.	Incapacidad total o muerte de empleados o terceras partes.
------------------------	--	---	------------------------------	---	--

El cuadro que se presenta a continuación describe la forma como La Cooperativa debe gestionar los riesgos, es decir estas son las respuestas a los diferentes riesgos:

ACEPTAR EL RIESGO	Realizar un monitoreo periódico para asegurar el cumplimiento de los controles.
TOLERAR EL RIESGO	Se requieren controles específicos para tratar este tipo de riesgos.
MITIGAR EL RIESGO	Se requiere perfeccionar los controles y diseñar un plan de acción coordinado por la Coordinación de Riesgo Operativo, e informar al Consejo de Administración.
EVITAR EL RIESGO	Se deben tomar acciones inmediatas ya que se trata de un riesgo demasiado alto que podría tener impactos catastróficos en la empresa, por tanto, la Consejo de Administración y el Representante Legal deben gestionar acciones para evitar la exposición a estos riesgos.

La multiplicación de la probabilidad por el impacto da como resultado el riesgo inherente. El resultado de esta primera calificación, sin el efecto de los controles, debe quedar reflejado en el mapa colorimétrico de riesgo, el cual se denomina matriz de calor (matriz de riesgo). En él se determina cuáles son las zonas de riesgo: extremo, alto, moderado, aceptable o bajo.

Zona de riesgo

Las combinaciones de las escalas de riesgo para el resultado de la medición de la probabilidad y el impacto es la siguiente:

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

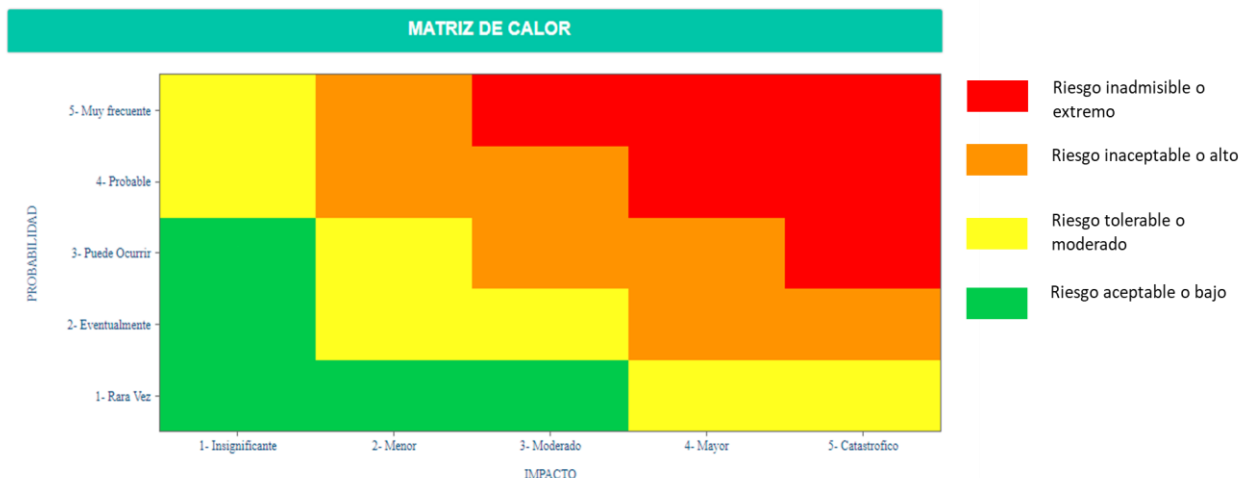


Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 17 de 40



El tratamiento de los riesgos se hará conforme a la siguiente tabla:

Total	Nivel	Descripción
1	Extremo	Requiere de acción inmediata
2	Alto	Necesita atención de la alta gerencia
3	Moderado	Debe especificarse responsabilidad gerencial
4	Bajo	Administrar mediante procedimientos de rutina

5.3 CONTROL

Esta fase busca identificar y calificar cada uno de los controles existentes diseñados para mitigar los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la entidad. Al calificar los controles asociados a los riesgos operativos, es posible definir el nivel de riesgo residual al cual se encuentra expuesta la Cooperativa y de esta forma, si un riesgo residual se encuentra por fuera del nivel de apetito, se incorporan las opciones de tratamiento para dichos riesgos. Esta fase se encuentra compuesta por las siguientes actividades

5.3.1 Órganos que apoyan el control del SARO

La instancia responsable de efectuar una revisión y evaluación del SARO e informar oportunamente los resultados de dichas evaluaciones a los órganos competentes son la Dirección de Control Interno y la Revisoría Fiscal de la Cooperativa.

Estos organismos de control realizarán auditorías que garanticen el cumplimiento de la totalidad de las disposiciones normativas. La Cooperativa ha designado funciones para dichos órganos de control en relación con el SARO.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 18 de 40

5.3.2 Definición de los controles existentes asociados a cada uno de los riesgos operativos identificados.

Para definir los controles, se debe realizar un barrido a todas las causas de los riesgos identificados, y a cada una de éstas, se le definen uno o varios controles que mitiguen dicha causa, si existen. Se puede dar el caso en el cual no exista control alguno que ataque una causa específica, lo cual, más adelante, podría llegar a generar un plan de acción para el riesgo.

Los controles son en primera instancia definidos por los directores y coordinadores de Área por el conocimiento y experiencia, y posteriormente son validados por la Coordinación de Riesgo Operativo.

Al igual que en las anteriores actividades, los controles deben quedar consignados en el Mapa de Riesgos, Controles y Planes de Acción, Controles y Planes de Acción de la Entidad presentada en el aplicativo Curuba L2K Software y Consultoría.

5.3.3 Calificación de los controles encontrados

Esta actividad busca darle una calificación a cada uno de los controles identificados, para de esa forma medir el impacto que tienen sobre los riesgos operativos identificados, y por lo tanto, encontrar el perfil de riesgo residual de la Entidad.

Para realizar la calificación de los controles identificados es necesario evaluar una serie de características propias para cada uno de los controles, las cuales permiten definir qué tal es el diseño del control y posteriormente, permiten definir la calificación del control como tal. Es importante aclarar que estas características deben ser evaluadas con base en el impacto que tiene el control sobre el RIESGO y no sobre la CAUSA.

* Diseño del Control: Para realizar la calificación del diseño del control, es necesario definir cada una de las siguientes características de los procesos.

Responsabilidad del control:

- ¿Asignado?: Definición de si el control se encuentra asignado o no.
- Cargo: Corresponde al cargo del funcionario encargado de ejecutar el control.

Tipificación del Control:

- Tipo de control: preventivo o correctivo.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 19 de 40

Naturaleza del Control: Definición de si el control es Manual (realizado por un funcionario), Automático (realizado por un aplicativo sin que un funcionario intervenga) o depende de Sistemas semiautomático (el área de sistemas es la encargada de realizar el control).

Frecuencia del Control:

- Periodicidad: Definición de la periodicidad en la cual se ejecuta el control (Diario, Semanal, Bisemanal, Quincenal, Mensual, Bimestral, Trimestral, Semestral, Anual, Permanente, Esporádico, Cual se requiera).
- Funcionalidad: Definición de si la periodicidad del control es la adecuada o no para el riesgo específico.

Una vez han sido definidas las anteriores características es posible entrar a calificar el diseño y la eficiencia del control. Para ello, con el fin de evitar la subjetividad, se definió un modelo de calificación por puntajes, el cual es calculado con base en las características definidas para el control.

Mediante el módulo de Gestión de Riesgo – Análisis de Curuba LK2.

De forma semestral Control Interno se debe revisar la matriz de riesgos y verificar la efectividad de los controles. Debe informar a la Coordinación de Riesgos lo evidenciado. Se tiene establecido el procedimiento para identificación, medición, control y monitoreo de riesgos.

En cuanto a los niveles de exposición debido a la calificación dada a los factores de riesgo en la etapa de medición el cálculo se realiza de la siguiente manera:

La fórmula de la matriz de (5x5) de riesgo, con un nivel máximo de exposición igual a (25); la cantidad total de riesgos, ejemplo (87); dando como resultado un nivel de exposición, para este ejemplo igual a (47,03%).

El cálculo se realiza de la siguiente manera:

Matriz de 5 x 5 = 25

Cantidad total de riesgos = 87 (ejemplo)

Puntaje máximo de exposición: 25 x 87 = 2175

Sumatoria de la probabilidad x impacto de todos los riesgos = 1023

$$\text{Nivel de exposición} = \frac{1023}{2175} \times 100\% = 47,03\%$$

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 20 de 40



Power by L2k Software y Consultoría SAS - Fecha Reporte: 01/08/19 11:34:29.82 AM

(De 0 a 20 Bajo), (De 21 a 50 Medio), (De 51 a 70 Alto) y (De 71 a 100 Muy Alto)

5.3.4 Definición de Perfil de riesgo residual

El riesgo residual es el resultado del efecto de los controles aplicados sobre el riesgo inherente definido en la etapa de medición. Al contar con la calificación de riesgo inherente y la calificación del conjunto de controles, obtenidos en las etapas anteriores, es posible determinar el perfil de riesgo residual de un área específica, un subproceso y toda la Entidad. Con el fin de definir el impacto que tiene un conjunto de controles sobre un riesgo específico

El riesgo residual, será el resultado de restar:

Riesgo inherente * % de Efectividad de los controles = Riesgo residual.

Una vez, se ha determinado el riesgo residual, se procederá nuevamente a ubicarlo en la matriz de riesgos del presente manual y se podrá determinar la zona de riesgo final en la que se encuentra la Cooperativa

5.3.5 Identificación de opciones de tratamiento

Cuando la calificación de riesgo residual obtenida para un riesgo específico es “Alto” o “Extremo”, debe ser definida una opción de tratamiento para éste, ya que estos niveles de riesgo se encuentran por fuera del nivel de apetito de la Entidad. De acuerdo con el tipo de riesgo, puede definirse una de las siguientes opciones de tratamiento:

- Aceptar el Riesgo: Si el riesgo no puede ser mitigado por algún tipo de control, se considera que éste es un riesgo propio del negocio y por lo tanto se define como un riesgo aceptado. Por criterio de la Entidad, se define que estos riesgos aceptados no deben superar el 10% del total de riesgos operativos de la Entidad.
- Reducir o controlar la probabilidad de ocurrencia: Esta opción de tratamiento permite reducir la probabilidad de ocurrencia de un riesgo operativo con opciones como programas de

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 21 de 40

auditoría y cumplimiento, Revisiones formales de requerimientos, especificaciones, diseño e ingeniería, Mantenimiento preventivo, Capacitación estructurada y otros programas.

- Reducir o controlar el impacto: Esta opción de tratamiento permite reducir el impacto de un riesgo operativo con opciones como Desarrollo de contingencias, Planes de recuperación de desastres, Seguros, Minimización de exposición a fuentes de riesgo, Separación o reubicación de una actividad y recursos.
- Transferir completamente o una parte del riesgo: Esta opción de tratamiento define que un tercero soporte o comparta cierta parte del riesgo.
- Evitar el riesgo: Esta opción de tratamiento define que se evita el riesgo en el momento en el cual se decide no realizar la acción que genera el riesgo específico. Esta práctica en ciertos casos genera que, por dejar evitar un riesgo, se originen nuevos riesgos o fallas en los procesos establecidos.
- Una vez ha sido definida la opción de tratamiento que más se adapte el riesgo, es importante realizar una evaluación de este con el fin de:
 - ✓ Revisar la factibilidad de la opción de tratamiento, revisando la relación costo – beneficio.
 - ✓ Brindar recomendaciones acerca de la opción de tratamiento adoptada
 - ✓ Realizar una selección final de la opción de tratamiento a implementar.

5.3.6 Implementación de Planes de Acción definidos

Los planes de acción definidos para cada uno de los riesgos que se encuentren por fuera del nivel de apetito de riesgo deben ser tratados como proyectos al interior de la Cooperativa. Es por ello, que cada uno de éstos debe tener en cuenta la siguiente información: Descripción detallada del plan de acción a ejecutar, Responsable, Equipo de Apoyo, Presupuesto, Prioridad, Fechas de inicio y fin.

Toda la información relacionada con la etapa de Control debe estar soportada, y se maneja por medio del Mapa de Riesgos, Controles y Planes de Acción, diseñado para la Cooperativa en el **Anexo 4 Planes de Acción (Origen Gestión de Riesgos)**

5.3.7 Administración de la continuidad del negocio

La cooperativa ha desarrollado un plan de continuidad de negocio en cumplimiento a la normatividad de la Circular externa 22 del 28 de diciembre de 2020, numeral 4.3.3. Administración de la continuidad del negocio, debe entenderse como las acciones que se deben tomar para que se reanuden las actividades esenciales y mantener una operatividad mínima

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 22 de 40

para atender los requerimientos de los clientes, hasta que se restablezcan los sistemas y procesos rutinarios

El Manual de Continuidad del negocio describe los procedimientos para la notificación de un incidente, identificando el tipo de amenaza y los procedimientos a seguir, prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal de acuerdo con el **Anexo 5**.

5.3.8 Administración de la seguridad de la información

La administración de seguridad de la información está en responsabilidad de la Coordinación de TICs quien garantiza la conservación, custodia y seguridad de la información tanto física documental y electrónica, las cuales son aplicables a todos los procesos de la entidad y todos los documentos reposan en el sistema de gestión documental dispuesto en la Cooperativa, como nuestros aplicativos y softwares de acuerdo con el manual para la gestión y clasificación de incidentes de seguridad de la información, **Anexo 6**.

5.3.9 MONITOREO

Esta etapa debe permitir a la Cooperativa hacer seguimiento del perfil de riesgo y, en general del Riesgo Operativo y ver la evolución del perfil de riesgo inherente con el perfil de riesgo residual, así como llevar a cabo la detección de eventos de riesgo que se pudieran efectuar en la entidad.

Es el Director de Control Interno de la Cooperativa quien debe monitorear el riesgo mediante procedimientos que faciliten la detección y corrección de las deficiencias a nivel interno de la cooperativa, para evaluar su eficacia. Dicho seguimiento tendrá una periodicidad mínima semestral y debe acompañarse del seguimiento y la comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de forma consolidada a fin de identificar el nivel de severidad o exposición en la que se encuentra la entidad.

La Coordinación de Riesgos debe generar un reporte gráfico por medio del mapa de calor general, por factores de riesgo, por tipos de riesgo y discriminando de manera independiente el mapa de calor de los riesgos asociados.

Monitoreo Cuantitativo

Este monitoreo se ejecuta por medio de indicadores de riesgo, los cuales se registran en nuestro aplicativo de riesgos L2K Curuba, quien nos permite identificar, medir y cuantificar los eventos de riesgo de la cooperativa y por lo tanto diseñar medidas con el fin de reducir el riesgo operativo al cual se encuentra expuesta la cooperativa.

Los indicadores de riesgo deben contar con las siguientes características:

- ✓ **Dinámicos:** deben reflejar los cambios y se deben actualizar con nueva información.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 23 de 40

- ✓ **Robustos:** aplicables en subprocesos en los cuales no se cuente con datos asociados directamente.
- ✓ **Relevantes:** la información generada por los indicadores debe ser oportuna y significativa.
- ✓ **No redundantes:** Dos indicadores no presentar alta correlación, solo uno se tiene en cuenta.
- ✓ **Mesurables:** deben ser objetivamente cuantificable y verificable.
- ✓ **Objetivos:** no deben depender de supuestos o interpretabilidad subjetiva.
- ✓ **Completo:** deben proporcionar una visión precisa y detallada de la situación que explican.
- ✓ **Interpretados fácilmente:** la obtención de los diferentes indicadores definidos debe ser asequible.
- ✓ **Auditables:** los indicadores y la información con la que se obtienen debe estar documentada.

Los indicadores de riesgo pueden ser de dos tipos, Descriptivos y Prospectivos:

- ✓ **Indicadores Descriptivos:** Son aquellos que permiten monitorear y gestionar el riesgo operativo DESPUÉS de su ocurrencia. La información que alimenta estos indicadores es generada por el registro de eventos de riesgo operativo, tema a tratar más adelante en este documento, el cual revela la ocurrencia de los riesgos operativos al interior de la Entidad.
- ✓ **Indicadores Prospectivos:** Son aquellos que permiten monitorear y gestionar el riesgo operativo ANTES de su ocurrencia. Estos indicadores son definidos a los diferentes riesgos operativos y se construyen por medio de variables que demuestran la posible generación de riesgos operativos. Debido a lo anterior, estos indicadores permiten PREVENIR la ocurrencia de riesgos operativos.

Estos indicadores de riesgo deben ser implementados por parte del área de Riesgos en conjunto con la Gerencia, Directores y Coordinadores de áreas quienes tienen el conocimiento de sus actividades, en los procesos en los cuales se obtengan riesgos residuales calificados como “Altos” o “Extremos”, y deben ser consolidados por parte de Riesgos en el aplicativo Curuba L2K, de eventos de riesgo.

Monitoreo Cualitativo

Este monitoreo se realizará de manera cualitativa, ya que cuenta con información relacionada con este tipo de riesgo. Para ello se deben realizar las siguientes actividades:

- *Reportes para el monitoreo del riesgo operativo:* con los eventos registrados en el aplicativo Curuba L2K, se debe diseñar los reportes que sean necesarios periódicamente, para ser

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 24 de 40

presentados al Comité del SIAR y se presentados al Consejo de Administración, como mínimo dos veces al año.

- *Seguimiento a la ejecución de los planes de acción:* esta actividad es ejecutada por el área de riesgos, donde se debe llevar control y monitoreo, en cuanto al cumplimiento de los planes de acción por parte de los directores y coordinadores de área, este se notifica el vencimiento al responsable y a su vez informar si el plan de acción fue realizado o no. Si el plan no se encuentra implementado en el tiempo establecido se deben documentar los motivo de la demora y se debe definir una nueva fecha de finalización, la cual debe quedar en un acta. Igualmente, en el momento en el cual un plan de acción sea implementado completamente y no se evidencie la mejora en el nivel de riesgo, se debe estudiar qué está sucediendo y se deben realizar las respectivas acciones correctivas que permitan que el riesgo se mitigue completamente.
- *Pruebas a Controles identificados:* en esta actividad se debe realizar un trabajo de campo que permita evaluar realmente las calificaciones dadas a los controles en la Etapa de Control. Para ello es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ Las pruebas a los controles deben ser realizadas por parte de Riesgo como mínimo una vez al año.
 - ✓ Es de vital importancia contar con una muestra estadísticamente representativa basada en el tamaño de la población y el periodo a evaluar.
 - ✓ Una vez realizadas las pruebas anteriores se verifica la calificación otorgada a la eficiencia de los controles y si es necesario, se definen planes de acción con el fin de mitigar riesgos que cuenten con controles débiles.

6. POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AL RIESGO DE OPERATIVO

6.1 La política de gestión de riesgo operativo

La Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional, se encuentra comprometida con la Administración del Riesgo Operativo, con el fin de ejecutar y administrar adecuadamente los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la misma, dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Las políticas de administración del riesgo de la cooperativa son aprobadas por el Consejo de Administración y la aplicación de la Gerencia General. Cada una de las fases y elementos del sistema cuenta con políticas claras y efectivamente aplicables dentro del desarrollo normal de las operaciones realizadas por la Cooperativa.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 25 de 40

Las políticas del SARO son aquellos lineamientos y directrices que rigen, sirven de guía y delimitan a La Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional para el desarrollo del sistema de administración de riesgo operativo y su respectivo Plan de Continuidad de Negocio.

- a. Todos los funcionarios de la Cooperativa deberán tener conocimiento de este manual a fin de entender y aplicar todos y cada uno de los lineamientos que se establecen en la implementación y aplicación de un sistema de administración de riesgo operativo.
- b. Promover la cultura de Administración de Riesgo Operativo y de la Continuidad del Negocio en la sociedad, a través de la inducción realizada a los nuevos funcionarios y programas de capacitación definidos.
- c. Garantizar la continuidad del negocio a través de la permanente actualización y vigilancia de los manuales de funciones, back ups de información, libros de operaciones y cualquier otro documento que permita a la cooperativa ser ajena, sea el caso, a un evento catastrófico que ponga en riesgo la normal ejecución de las operaciones.
- d. La Cooperativa determinó que la administración y la unidad de riesgo operativo velarán por el correcto seguimiento de lo plasmado en este manual y el cumplimiento de las normas relativas al SARO.
- e. Contar con la estructura organizacional adecuada para llevar a cabo la administración de riesgos operativos, teniendo en cuenta roles, funciones, responsabilidades y facultades definidas claramente, que permitan llegar a mantener la completa independencia entre las diferentes áreas de la Cooperativa y el área de Riesgo, para evitar conflictos de interés.
- f. La Cooperativa debe contar con la metodología que permita identificar, evaluar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos asociados a los procesos de las diferentes líneas de producto, de manera que se pueda encontrar el perfil de riesgo individual por la línea de producto y el registro de eventos consolidado de la cooperativa. Adicionalmente, a través de la definición de indicadores de gestión y planes de acción específicos de cada una de las áreas, realizar la medición, el monitoreo y la gestión de los riesgos.
- g. Compromiso de todos los funcionarios de reportar todos los eventos de riesgo operativo ocurridos de acuerdo con los lineamientos establecidos, con el fin de contar con información histórica sobre la ocurrencia de estos, que facilite el análisis cuantitativo y su evaluación.
- h. Los criterios bajo los cuales se rige el SARO deben estar alineados con el nivel de apetito de riesgo que la Cooperativa está dispuesta a asumir, el cual debe ser definido y aprobado por el Consejo de Administración.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 26 de 40

- i. Los riesgos residuales con una calificación de riesgo “Alto” o “Extremo” se encuentran por fuera del perfil de apetito de riesgo de la Cooperativa, por tanto, deberá definirse un plan acción para reducirlos a los niveles permitidos.

6.2 Políticas de Divulgación del SARO

- j. La divulgación de la información deberá hacerse en forma periódica y oportuna.
- k. La Coordinación de Riesgo Operativo deberá elaborar los informes internos establecidos dando cabal cumplimiento de las exigencias legales, y aplicará los mecanismos necesarios para la divulgación del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
- l. El comité de Riesgos deberá revisar y aprobar la información implementada por la Coordinación de Riesgos, previo a la divulgada entre los funcionarios de la Cooperativa.

6.3 Políticas de Capacitación del SARO

- m. La coordinación de riesgo deberá gestionar los programas de capacitación adecuados respecto del sistema de administración de riesgo operativo.
- n. Los funcionarios al momento de su vinculación deberán ser capacitados y documentados sobre los aspectos que encierra este manual y sus correspondientes procesos.
- o. Todos los empleados y funcionarios de la entidad tienen el deber de asistir a las reuniones de capacitación del SARO convocadas, y responder a la evaluación.
- p. El Representante Legal y el Consejo de Administración deben proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de las capacitaciones y el fomento de la cultura en la Cooperativa.

6.4 Políticas para la implementación del Plan de Continuidad de Negocio (PCN)

Las políticas implementadas por la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional, se realiza mediante procesos y medidas para prevenir y responder a situaciones que pudiesen afectar significativamente el desarrollo del Plan de Continuidad de Negocio, en el evento de una interrupción de estos para que sea ejecutado de forma efectiva.

Todos los colaboradores deben conocer este plan y asumir el rol que corresponda y desarrollar las actividades asociadas al mismo. Se busca a través de este plan desarrollar estrategias que permitan mitigar los riesgos de continuidad para la cooperativa ante eventos de desastre o interrupciones mayores.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 27 de 40

La identificación de riesgos que pueden afectar la operación, actividades que se deben desarrollar cuando se presentan fallas, las alternativas para dar continuidad a la prestación del servicio y el regreso a la actividad normal.

El análisis del impacto del negocio generando estrategias de mitigación, evaluaciones de la actividad (eficacia y eficiencia) de las estrategias de mitigación, tener varias alternativas para seguir operando y continuar la actividad de la cooperativa, cada plan de continuidad debe tener los siguientes aspectos: identificación de los riesgos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presenten fallas, alternativas de operación y para el regreso al funcionamiento normal de la organización, de igual forma deben superar las pruebas necesarias para confirmar su efectividad y ser conocidos por todos los interesados

6.5 Política de seguridad de la información.

La política definida en seguridad de la información, procesos y medidas ejecutadas se tiene en cuenta con base a los lineamientos y buenas prácticas relacionadas con el sistema y que ayudaran a mitigar los riesgos a los cuales se pueda ver expuesta la cooperativa teniendo en cuenta:

1. Identificación de activos de información
2. Política interna de seguridad de la información
3. Identificación de riesgos de seguridad
4. Manual para la gestión y clasificación de incidentes de seguridad de la información

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

7.1 Consejo de Administración

En virtud de dar cumplimiento con lo exigido en la Circular 22 del 28 de diciembre de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Las siguientes son las funciones mínimas a cargo del Consejo de Administración, en relación con el SARO:

1. El consejo de Administración debe definir el nivel máximo de riesgo residual para cada riesgo identificado
2. Establecer las políticas para la administración del SARO.
3. Aprobar el Manual de riesgo operativo y sus actualizaciones.
4. Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operativo de la organización.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 28 de 40

5. Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo operativo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, el cual debe ser determinado por el mismo Consejo de Administración.
6. Pronunciarse y hacer seguimiento a los informes periódicos que presente el Representante Legal, dejando constancia en las actas de las reuniones respectivas.
7. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control, dejando constancia en las actas de las reuniones respectivas.
8. Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente el SARO.
9. Aprobar los planes de contingencia, de continuidad del negocio y de seguridad de la información.
10. Designar el área o persona que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO.

7.2 Representante Legal

Por su parte, el nivel administrativo de la Cooperativa, en cabeza de la Gerencia tiene las siguientes responsabilidades relativas a la adecuada organización de la administración del Riesgo de Operativo:

1. Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración, el Manual de riesgo operativo y sus actualizaciones.
2. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración.
3. Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO.
4. Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para la organización.
5. Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo operativo, fijado por el Consejo de Administración.
6. Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 29 de 40

7. Recibir y evaluar los informes presentados por el área o funcionario encargado del riesgo operativo.
8. Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en el presente capítulo.
9. Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operativo a que se vea expuesta la organización, en desarrollo de su actividad.
10. Presentar un informe periódico, 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 o funcionario responsable.
11. Establecer un procedimiento para realizar el registro de eventos de riesgo operativo.
12. Velar porque el registro de eventos de riesgo operativo cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

7.3 Coordinación de Riesgo Operativo

La Coordinación de Riesgo Operativo es la encargada de realizar y cumplir las siguientes funciones:

1. Monitorear que efectivamente se esté realizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para el SARO, y presentar al Comité de Riesgos cualquier hecho de incumplimiento detectado.
2. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente su riesgo operativo y su Plan de Continuidad, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos.
3. Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operativo de la entidad.
4. Administrar el registro de eventos de riesgo operativo.
5. Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos de riesgo operativo.
6. Evaluar la efectividad de las medidas de control para los riesgos operativos medidos.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 30 de 40

7. Establecer y monitorear el perfil de riesgo operativo de la organización e informarlo al órgano correspondiente, en los términos del presente Capítulo.
8. Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
9. Coordinar y desarrollar las metodologías definidas para gestionar las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo operativo.
10. Coordinar con el representante legal, el desarrollo de los programas de capacitación de la organización relacionados con el SARO.
11. Realizar seguimiento a las medidas de control adoptadas para mitigar el riesgo operativo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
12. Presentar mensualmente al Representante Legal y al comité de riesgos, un informe sobre la evolución del riesgo operativo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos del presente capítulo.

7.4 Coordinación de Tecnologías de la Información

Encargado de la gestión de tecnologías de la información la Cooperativa desde la perspectiva de la continuidad de negocio y seguridad de la información.

1. Crear y administrar el repositorio de datos o central de información del SARO.
2. Programar y responder por el cargue y consolidación de la información histórica y periódica, proveniente de los aplicativos transaccionales y otras fuentes internas y externas.
3. Gestionar los desarrollos de las metodologías, modelos estadísticos y algoritmos para la evaluación, medición, calificación y monitoreo del riesgo de operativo de las diferentes líneas y modalidades, hacer pruebas periódicas de los cálculos.
4. Aplicar las políticas y metodologías recomendadas por el área de riesgos para la alimentación y administración del riesgos operativo desde el Plan de Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 31 de 40

5. Garantizar el acceso a los aplicativos para la obtención de información por parte de la Coordinación de Riesgos y el área de Control Interno para el desarrollo de sus labores de monitoreo y control.
6. Custodiar la base de datos de la cooperativa incorporando los niveles de seguridad a que haya lugar.
7. Realizar respaldo de la información almacenada en el sistema, así como el plan de continuidad de negocio en caso de algún siniestro en lo referente al SARO.
8. Responder por la seguridad e integridad de la información almacenada en las bases de datos.
9. Garantizar el acceso y disponibilidad con calidad y oportunidad de las variables e información para dar cumplimiento con los procesos requeridos normativamente.
10. Implementar procesos de seguridad y auditoría tanto para los datos como para los sistemas de información.
11. Definir e implementar validaciones al ingreso de la información que procuren mantener la calidad de los datos y generar reportes de los hallazgos encontrados.
12. Generar los reportes definidos a través del sistema de información gerencial que establezca la Cooperativa.
13. Brindar asesoría y soporte a las áreas relacionadas en lo referente a la utilización de los sistemas de información.
14. Administrar los ambientes de desarrollo, pruebas y producción del soporte tecnológico del sistema de administración del riesgo de operativo.
15. Ajustar los procesos en las etapas de pruebas y monitoreo de las metodologías, cuando se hayan evidenciado errores o inconsistencias en los cálculos.
16. Automatizar los controles requeridos y aprobados por la entidad para la mitigación del riesgo.
17. Velar por el correcto funcionamiento de los aplicativos relacionados con la Administración del Riesgo de Crédito, la gestión de cartera, el Core contable y operativo de la entidad, así como los demás programas.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 32 de 40

18. Las demás que considere necesarias en el ejercicio de su cargo, para la adecuada gestión del Riesgo de Operativo.

7.5 Comité de Integral de Riesgos

Será el responsable de formular recomendaciones para el manejo de los riesgos que afecten la entidad financiera, apoyará al Consejo de Administración en el conocimiento y comprensión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad y el capital requerido para soportarlos, incluyendo la asignación de atribuciones y fijación de límites de actuación para las distintas áreas de la entidad, con el fin de mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

Dentro de sus funciones se encuentran:

1. Desarrollar las directrices y metodologías para la adecuada identificación, medición, monitoreo, control, mitigación e información de los distintos tipos de riesgos a los que está expuesta la Cooperativa.
2. Diseñar, desarrollar y garantizar la implementación de las metodologías y/o procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos.
3. Proponer al Consejo de Administración las políticas y las modificaciones de estas en materia de riesgos.
4. Determinar niveles de exposición, límites, estrategias, reglas y todos aquellos lineamientos para la administración del riesgo.
5. Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo fijado por el Consejo de Administración.
6. Velar porque las etapas y elementos de los Sistemas de Administración de Riesgos cumplan con las disposiciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
7. Valorar sistemáticamente la estrategia y las políticas generales de riesgo, traducidas en el establecimiento de límites por tipo de riesgo y negocio.
8. Evaluar permanentemente la evolución de los riesgos al interior de la entidad y generar una retroalimentación para el adecuado manejo de estos frente a las expectativas corporativas, haciendo las recomendaciones pertinentes al Consejo de Administración.
9. Analizar y valorar la gestión ordinaria del riesgo en términos de límites, perfil de riesgo, rentabilidad y capital en riesgo.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 33 de 40

10. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de atribuciones para la aprobación de los distintos tipos de riesgos.
11. Formular las expectativas de mejora necesarias en materia de infraestructura y los sistemas internos de control y gestión de riesgos.
12. Revisar y evaluar la integridad y adecuado funcionamiento del sistema de administración de riesgos de la cooperativa.
13. Revisar la adecuación del capital económico y regulatorio, en los casos en que a ello haya lugar y su asignación a las distintas líneas de negocio y/o productos.
14. Valorar y seguir las indicaciones formuladas por las autoridades supervisoras en el ejercicio de su función, así como atender las recomendaciones del Consejo de Administración y del Gerente.

8. ÓRGANOS DE CONTROL

8.1 Revisoría Fiscal

Es el encargado del control fiscal, revisión contable, económica, financiera y administrativa de la Cooperativa. Nombrado por la Asamblea General para períodos de dos (2) años. Podrá ser reelegido o removido en cualquier momento por el incumplimiento de sus responsabilidades y funciones previstas en la ley y el Estatuto. La Asamblea General señalará la remuneración y condiciones generales del contrato.

El Revisor Fiscal presenta oportunamente los informes a la administración o a la asamblea acerca de las deficiencias en los controles internos sobre esta materia, así como de las irregularidades encontradas, que surjan como resultado del examen del SARO. Estos aspectos deben quedar suficientemente documentados en los papeles de trabajo y en los informes presentados.

Las funciones de la revisoría fiscal en relación con la gestión de riesgo operativo son las siguientes:

1. Poner en conocimiento del Representante Legal, comité de riesgo y consejo de administración, los incumplimientos del SARO que evidencie en el desarrollo de sus auditorías, incluyendo el seguimiento a las recomendaciones. sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos al Consejo de Administración.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 34 de 40

2. Informar de manera oportuna y permanente a la Superintendencia de la Economía Solidaria, las irregularidades materiales que advierta en la aplicación de lo dispuesto en el presente capítulo, en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 3) del artículo 207, del Código de Comercio.
3. Elaborar un informe al cierre de cada ejercicio contable, dirigido al consejo de administración, representante legal y comité de riesgos acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO y la efectividad del sistema adoptado por la organización solidaria.
4. Incluir un pronunciamiento expreso sobre el SARO en el dictamen sobre los estados financieros

8.2 Control Interno

El Control Interno asesorará al Consejo de Administración en la supervisión de la efectividad de la implementación del Sistema de Administración de Riesgos en la Cooperativa, organizará y vigilará que los procedimientos de control interno se ajusten a las políticas, y objetivos fijados por el Consejo de Administración. Sus funciones son las siguientes:

1. Evaluar semestralmente 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.
2. Informar los resultados de la evaluación al área o funcionario encargado del riesgo operativo y al Representante Legal.
3. Realizar una revisión periódica del registro de eventos de riesgo operativo e informar al Representante Legal sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el numeral 5.5 del capítulo de la Circular externa 22 del 28 de diciembre de 2020.

9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La Cooperativa debe disponer de una plataforma tecnológica y los sistemas necesarios para garantizar el funcionamiento efectivo, eficiente y oportuno del SARO. Por tal motivo, deben contar con un soporte tecnológico acorde con su tamaño, naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza.

La Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia cuenta con los siguientes sistemas tecnológicos:

- **Core corporativo LINUX:** Es el sistema principal de la Cooperativa

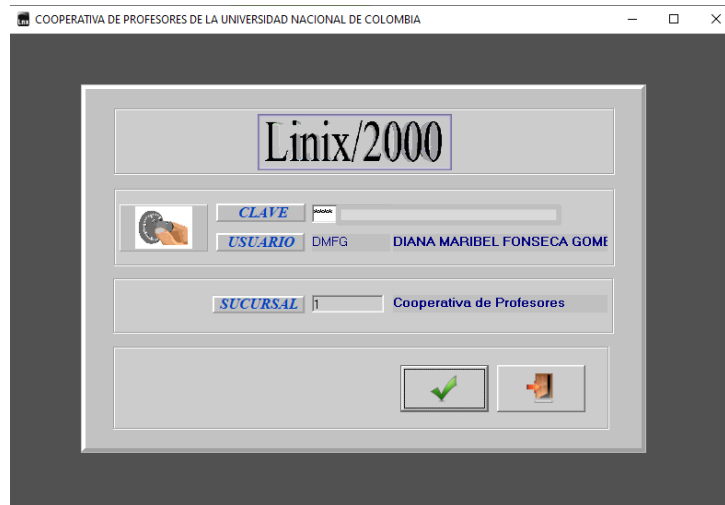
MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 35 de 40



- **Plataforma tecnológica CurubaLK2:** Es la plataforma diseñada para gestionar los sistemas de administración de riesgos, donde se cuenta con un módulo específico para la Gestión de Riesgo y Eventos de Riesgo.

Se encuentran registrados los eventos de riesgo, la matriz de riesgo, los reportes de alertas, e informes.



- **Plataforma tecnológica Workmanager:** Es el sistema que respalda la gestión documental y los flujos de proceso de la Cooperativa.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

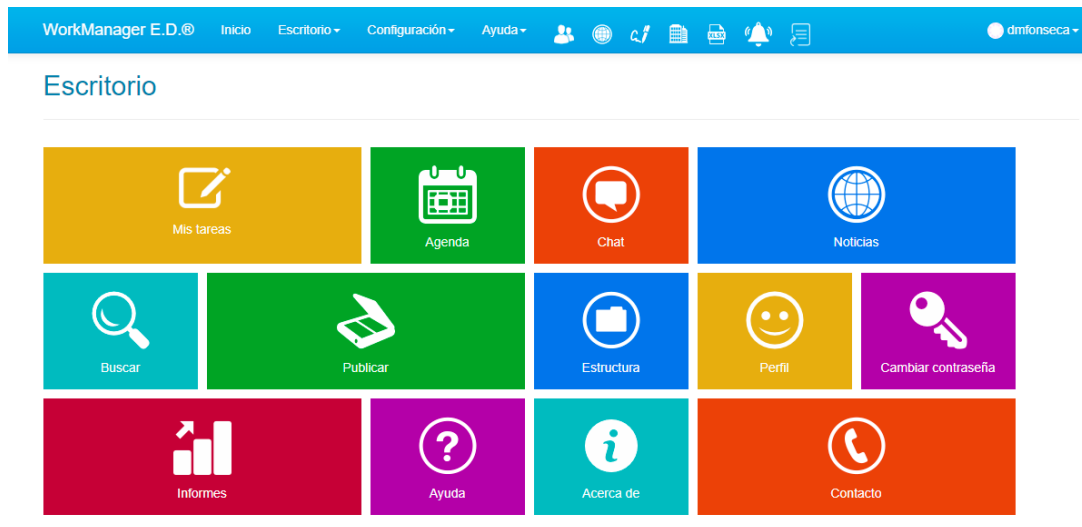


Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 36 de 40



10. DOCUMENTACIÓN

Con el objeto de contar con elementos para el adecuado análisis de riesgo, la Cooperativa debe mantener expedientes de crédito de los respectivos deudores, así como las bases de datos utilizadas en el proceso de administración del riesgo crediticio.

Las etapas, los elementos y demás aspectos relacionados con el riesgo deberán constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, trazabilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida. La Cooperativa cuenta con un sistema de Gestión documental para la conservación digital de todos los documentos.

El tratamiento de la documentación y registros que se generen por la implementación y ejecución deberá ajustarse a las prescripciones legales en lo que guarda relación con la protección de datos personales.

Como mínimo la documentación deberá:

- Contar con un respaldo físico o en medio magnético que garantice su reproducción exacta.
- Contar con requisitos de seguridad de forma tal que se permita su consulta sólo por los funcionarios autorizados.
- Contar con los criterios y procesos de manejo, guarda y conservación de la misma.

Así mismo, la documentación que soporta deberá comprender por lo menos:

- El manual de políticas y procedimientos del riesgo y sus anexos.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 37 de 40

- Los documentos y registros que evidencien el funcionamiento oportuno, efectivo y eficiente del SARO
- Los informes del Consejo de Administración, del representante legal, del área encargada de la administración de riesgos y/o del comité de riesgos y de los órganos de control establecidos.
- Las actas del Comité Riesgos, los reportes al Consejo de Administración o Junta Directiva y al representante legal referente al Riesgos.

10.1 Conservación de la documentación

Conservación de los documentos por un término mínimo de cinco (5) años, según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Es importante resaltar que, vencido el plazo de conservación exigido en las disposiciones legales en mención la Cooperativa podrá destruirlos siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta.

Toda la información cuantitativa y cualitativa evaluada que sirva de insumo para los métodos y técnicas utilizadas por la Cooperativa para el otorgamiento y el seguimiento de su cartera, debe quedar a disposición de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

11. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Cooperativa deben diseñar un sistema efectivo, veraz, eficiente y oportuno de divulgación de información con reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus procesos, procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos. Esta divulgación de la información debe hacerse en forma periódica y estar disponible, cuando así se requiera.

La Cooperativa informará a los asociados acerca del alcance de sus convenios con centrales de riesgos, de los efectos generales que conlleva el reporte a las mismas y de las reglas internas por medio de documentos informativos en la página web, correos electrónicos, mensajes de texto, boletines informativos, piezas publicitarias u demás que considere viable.

11.1 Información para suministrar al deudor cuando éste lo solicite

La Cooperativa informará al asociado sobre su última calificación y clasificación de riesgo asignado, de manera justificada y argumentada según los criterios del modelo de medición técnica de evaluación de cartera, siempre y cuando éste lo solicite. Deberá ser respondido dentro de los diez (10) días siguientes a la respectiva solicitud.

De igual forma, al momento de ser otorgado un crédito, el asociado será informado formalmente acerca del derecho a obtener esta información.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 38 de 40

11.2 Reportes internos

El área encargada de la gestión de riesgo operativo debe elaborar por lo menos 2 veces al año, reportes que permitan a la administración en cuenta a la ejecución de planes de acción por parte de los líderes de procesos.

11.3 Reportes externos

En concordancia con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, las organizaciones solidarias deben suministrar a los asociados la información necesaria con el fin de que éstos puedan conocer las condiciones del crédito y la estrategia general de gestión del riesgo de crédito que lleva a cabo la organización.

12. CAPACITACIÓN

El área de riesgos cuenta con presupuesto aprobado por el Consejo de Administración para ejecutar el Plan de Capacitación Anual.

Mecanismos de capacitación. La Cooperativa tiene implementado en materia de capacitación los siguientes mecanismos:

- Módulo de capacitación virtual SARO modalidad e- learning.
- Programa de Cápsula de Conocimiento en riesgos operativos.
- Seminarios, talleres o cursos virtuales y/o presenciales con el apoyo de otras entidades o instituciones.
- Capacitaciones virtuales o presenciales dirigidas por algún integrante de la Cooperativa.
- Infografías y fichas de inducción dirigida a los asociados proveedores, contratistas u otros terceros que puedan aplicar.

MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO



Versión
02

Fecha de aprobación
15/12/2021

Código
RC-MA-04

Página 39 de 40

Control de Cambios y Versiones

Versión	Descripción de la revisión y/o cambio.	Elaborado por	Aprobado por
2018-11	Versión inicial del documento.	Coordinación de Riesgos.	Consejo de Administración
2021-12	Ajustes de acuerdo a la fase II de implementación de los módulos de gestión y medición.	Coordinación de Riesgos.	Consejo de Administración. (Acta N.o. 885)

Anexo #	Contenido
Anexo 1	Procesos Estratégicos
Anexo 2	Procesos Misionales
Anexo 3	Procesos de Apoyo y Control
Anexo 4	Planes de Acción (Origen Gestión de Riesgos)
Anexo 5	Manual Técnico de Plan de Contingencia
Anexo 6	Manual para la gestión y clasificación de incidentes de Seguridad de la Información,