

**MANUAL DEL SISTEMA DE  
ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO  
SARO**



**Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander**



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 2 de 27

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I .....	5
DEFINICION – FACTORES DE RIESGO – CLASIFICACION DE RIESGOS. ....	5
Artículo 1. Definición.....	5
Artículo 2. Factores De Riesgo Operativo .....	5
Artículo 3. Clasificación De Los Riesgos Operacionales.....	6
CAPITULO II .....	9
OBJETIVO – CAPACITACION - ACTUALIZACION .....	9
Artículo 4. OBJETIVO .....	9
Artículo 5. Capacitación Periódica Para Los Funcionarios.....	9
Artículo 6. Actualización a La Norma .....	10
CAPITULO III .....	11
PROCEDIMIENTOS – COMITÉ – ETAPAS.....	11
Artículo 7. Procedimiento .....	11
Artículo 8. Comité de Riesgo .....	11
Artículo 9. Formalidades y Actas.....	11
Artículo 10. Atribuciones del Comité de Riesgo Operacional .....	12
Artículo 11. ETAPAS.....	12
CAPITULO IV .....	13
POLITICAS GENERALES - REPORTE .....	13
Artículo 12. DEFINICION .....	13
Artículo 13. Reporte de los eventos de riesgo operacional .....	14
CAPITULO V .....	16
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERACIONAL.....	16
Artículo 14. Funciones y Atribuciones.....	16



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 3 de 27

CAPITULO VI .....	21
REGISTROS DE EVENTOS – DIVULGACION - REPORTES.....	21
Artículo 15. Registro De Eventos Del Riesgo Operacional .....	21
Artículo 16. Divulgación de información .....	21
CAPITULO VII .....	23
PLAN DE CONTINGENCIAS – CONTROL DE DOCUMENTOS – REVELACION CONTABLE .....	23
Artículo 17. Plan De Contingencia .....	23
Artículo 18. Control De Documentos .....	23
Artículo 19. Revelación Contable .....	24
ANEXOS .....	25



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 4 de 27

## INTRODUCCIÓN

La administración y la mitigación del riesgo han tomado especial importancia en el ámbito financiero. Factores como el crecimiento de los mercados y la mayor diversificación de los productos y servicios financieros, han generado un proceso de concientización en torno a la necesidad de profundizar en los temas de riesgo operacional.

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander consciente de estas tendencias y necesidades ha venido desarrollando su sistema de Administración de riesgo operacional (S.A.R.O), proceso en el cual es vital que todos y cada uno de nosotros seamos participes.

Por lo anterior se ha diseñado este Manual de Riesgo Operacional, cuyo principal objetivo es servir de instrumento orientador de las actividades del Instituto frente al marco regulador expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo pretende servir de medio para la sensibilización de todas las personas y/o terceros vinculados al Instituto respecto de la importancia de prevenir toda clase de riesgos, cuya materialización afecta la consecución de objetivos. Lo anterior en función del fortalecimiento de la cultura de la Administración del riesgo en todas las actividades.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 5 de 27

## CAPITULO I

### DEFINICION - FACTORES DE RIESGO - CLASIFICACION DE RIESGOS.

**Artículo 1. Definición.** Es definido, de conformidad con la Circular Externa 041 del 29 de junio de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia como: “Posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.”

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

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

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

**Artículo 2. Factores De Riesgo Operativo:** Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operacional. Dichos factores se deben clasificar en:

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

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



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 6 de 27

- **Los procesos:** Son el conjunto de interrelaciones de las actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
- **La tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye el hardware, el software y las telecomunicaciones.
- **La Infraestructura:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización. Entre otros se incluyen: Edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

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

**Artículo 3. Clasificación De Los Riesgos Operacionales:** Para los efectos del presente manual los riesgos operacionales se clasifican de la siguiente manera:

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

Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Desfalco.
- Deliberado sabotaje a la reputación de IFINORTE
- Robo físico.
- Robo propiedad intelectual.
- Fraude de programación.
- Mal uso de información privilegiada.
- Ignorar políticas y normas.
- Incumplimiento de reportes a los organismos de Vigilancia y control.

**Fraude Externo:** Actos realizados por una persona externa a IFINORTE, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes. Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Fraudes de falsificación de cheques.
- Chantaje.
- Robo.
- Lavado de dinero.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA	VERSIÓN
27/07/2016	2

Página 7 de 27

- Terrorismo.
- Daño físico a la propiedad.
- Incendio premeditado.
- Mal uso de información confidencial.

**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. Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Discriminación.
- Acoso Laboral.
- Pérdida o falta de personal clave.

**Cientes:** son las personas naturales o jurídicas con las que mantenemos relaciones comerciales para la prestación del servicio propio de nuestra actividad. Las Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos. Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Selección inapropiada de productos / servicios.
- Asesoramiento pobre.
- Documentos no completados en forma apropiada.
- Términos y cláusulas inadecuadas en el contrato.
- Fallas en diligencia debida (asesoría).

**Daños a activos físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de IFINORTE. Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Incendio.
- Inundación.
- Desastres civiles.
- Falla de energía.
- Falla en telecomunicaciones externas.
- Interrupción en el suministro de agua.

**Fallas tecnológicas:** Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas. Este evento se puede subdividir en los siguientes:



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 8 de 27

- Incompatibilidad con los sistemas existentes.
- Obsolescencia del hardware.
- Obsolescencia del software.
- Errores de programación.
- Falla de la red.
- Fallas del hardware.
- Fallas del Software.
- Fallas de telecomunicaciones internas.
- Fraude de programación.
- Virus en la red.

**Ejecución y administración de procesos:** Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos. Este evento se puede subdividir en los siguientes:

- Falla de inadecuados procesos internos de pago.
- Incapacidad del personal o de los sistemas para hacer frente a los volúmenes de transacciones u operaciones.
- Reportes a las entidades de vigilancia y control inadecuados.
- Datos inadecuados de contabilidad.
- Reportes de administración de riesgos inadecuados.
- Reportes financieros inadecuados.





Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 9 de 27

## CAPITULO II

### OBJETIVO – CAPACITACION - ACTUALIZACION

**Artículo 4. OBJETIVO** El presente manual tiene como objetivos, establecer las políticas institucionales en materia de gestión de riesgo operacional y tomar decisiones apropiadas que logren que el Instituto goce de un adecuado nivel de recursos disponibles para cumplir con su misión, en un periodo determinado.

Plasmando la metodología para identificar, medir controlar y monitorear eficazmente el Riesgo Operacional en IFINORTE, implantando una cultura de riesgo operacional en cada una de las áreas que conforman el Instituto, que las incentive a comunicar sus propios errores y que fomente la transparencia para una práctica sólida en la administración del Riesgo Operacional. Y así estimar la perdida esperada y el capital económico derivado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallas en los sistemas o a consecuencia de acontecimientos externos.

**Artículo 5. Capacitación Periódica Para Los Funcionarios:** En concordancia con las políticas relativas a impulsar y fortalecer la cultura sobre la Administración del Riesgo Operacional, IFINORTE a través del Profesional de Riesgo, programará una capacitación general, de forma presencial, en la que se recordará a cada uno de los funcionarios del Instituto la importancia y funcionamiento del SARO, se mostrarán los cambios y actualizaciones que haya tenido el sistema y se compartirán los resultados pertinentes de la gestión realizada. La capacitación estará a cargo del Profesional de Riesgo. Su control y programación se llevará a cabo a través cronograma aprobado por la Gerencia, que se ajustará a las necesidades de IFINORTE

El programa de capacitación se cumple en los siguientes términos:

**Alcance:** Todos los funcionarios

**Objetivo:** Divulgar toda la normatividad en materia de SARO.

- Periodicidad anual.
- Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.
- Ser impartidos a los terceros siempre que exista una relacion contractual con estos y desempeñen funciones de la entidad.
- Ser constantemente revisados y actualizados.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 10 de 27

- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

**Artículo 6. Actualización a La Norma:** Cada vez que haya actualizaciones de la norma, IFINORTE deberá capacitar a sus funcionarios en forma oportuna acerca de dichas actualizaciones asociadas al Riesgo Operacional para la implementación de los nuevos controles y cambios, con el fin de determinar la eficacia de los programas y el alcance de los objetivos propuestos.

Esta capacitación se evaluará anualmente y estará a cargo del Profesional de Riesgo, con el fin de realizar los ajustes necesarios, para que todos los funcionarios puedan entender y aplicar el Riesgo Operacional, así como poner en práctica sus actualizaciones.

La evaluación debe ser contestada por cada uno de los funcionarios. Sus resultados serán tabulados y difundidos, tomando las acciones que se requieran en cada una de las oficinas, las cuales pueden incluir, según sea necesario, capacitaciones presenciales. Para ello se aplicará el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 11 de 27

## CAPITULO III

### PROCEDIMIENTOS - COMITÉ - ETAPAS

**Artículo 7. Procedimiento:** Con el fin de identificar y hacer seguimiento a los principales factores de Riesgo Operacional, se seguirá este procedimiento:

- Todos los procesos identificados en el mapa de procesos deben tener una caracterización del proceso, la cual se considera el insumo principal para la gestión del riesgo operativo del Instituto.
- Se hará un diagnóstico inicial a partir de entrevistas a los funcionarios de IFINORTE y de observación directa a los diferentes procesos. Que permitan identificar los eventos de riesgo a los que estaríamos expuestos.
- Se identificarán los principales riesgos existentes y se les asignara un nivel de probabilidad y de impacto, posteriormente se ingresara a la Matriz de Riesgos.
- La exposición individual y consolidada al riesgo residual debe mantenerse en los niveles de tolerancia aceptados (MEDIO O BAJO).
- Se propondrán las medidas de control respectivas para reducir la magnitud de dichos riesgos.
- Posteriormente, de manera mensual, se hará seguimiento a la situación de cada riesgo y a los controles establecidos, de acuerdo con lo reportado en el Comité de Riesgo.
- Con el registro histórico en la Matriz de Riesgos, se hará la calificación cuantitativa del riesgo evaluado y la mitigación o eliminación total.

**Artículo 8. Comité de Riesgo Operativo:** El comité de Riesgo estará integrado por el Gerente General del instituto, el Subgerente Financiero, Subgerente Administrativo y jurídico, Asesor de Control Interno y el profesional de riesgo, quien será el encargado de citarlo, presentarlo y de la elaboración de la respectiva acta de comité de Riesgo, actuara como secretario del comité.

**Artículo 9. Formalidades y Actas.** Habrá un comité de riesgo de crédito que discutirá y analizará los controles establecidos para la administración del riesgo operativo, a su vez contemplara y analizara los Factores de Riesgo antes mencionados y sus respectivas clasificaciones.

El comité se reunirá ordinariamente cada tres meses y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención, podrán ser



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 12 de 27

convocados por cualquiera de sus integrantes así como requerir la presencia de los funcionarios y demás personas que considere convenientes.

Para sus reuniones el comité requerirá la asistencia mínima de la mitad más uno de sus miembros y de las mismas se elaborara un acta por parte del secretario que deberán señalar como mínimo, fecha, hora, miembros, temas a tratar, resumen de discusiones y el sentido del voto, las actas originales serán custodiadas por el Profesional de Riesgo.

### Artículo 10. Atribuciones del Comité de Riesgo Operacional.

- Analizar y discutir las situaciones de control y cumplimiento más importantes que impacten las actividades de Negocio y los planes de acción para su mitigación, propuestos por las áreas responsables, lo cual incluye, revisar los riesgos emergentes que las Áreas hayan identificado y cuando sea necesario, impartir instrucciones respecto de los controles presentados.
- Analizar, definir y aprobar la calificación de control interno, considerando la información presentada por las diferentes fuentes existentes (Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, reclamos de clientes, pérdidas operativas, etc.).

**Artículo 11. ETAPAS:** El Sistema de Administración de Riesgo Operativo que implementa el Instituto Financiero Para el Desarrollo de Norte de Santander, debe comprender las etapas y la información que se encuentra detallada en el documento anexo “**METODOLOGIA DE ANALISIS DE RIESGO**”.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 13 de 27

## CAPITULO IV

### POLITICAS GENERALES - REPORTE

**Artículo 12. DEFINICION:** Son los lineamientos generales que El Instituto debe adoptar con relación al SARO. Estos lineamientos facilitarán la toma de decisiones en Materia de riesgos y deben traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la entidad, con el fin de permitir el funcionamiento eficiente, efectivo y oportuno.

- ✚ Las políticas que se adoptan, deben permitir un adecuado funcionamiento del Sistema de Administración del Riesgo Operacional y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la organización.
- ✚ La Junta Directiva y Gerente de IFINORTE, reconoce la importancia del SARO y expresa su responsabilidad compromiso, respaldo y dotación de recursos, para que dicho Sistema sea implementado, documentado, revisado y divulgado a todos los procesos y funcionarios de la organización. Igualmente, revisará periódicamente el cumplimiento de las políticas definidas.
- ✚ Es igualmente una política, Impulsar y fortalecer la cultura organizacional en materia de Administrar el Riesgo Operacional, creando una conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y sobre los efectos nocivos de su desconocimiento.
- ✚ Todas las personas vinculadas a IFINORTE, tienen el deber de conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la Administración del Riesgo Operacional; el profesional de riesgo debe asegurar la divulgación, comprensión y cumplimiento de las mismas.
- ✚ Para cumplir con lo anterior, se crea el Profesional de Riesgo, Esta Unidad cumplirá entre otras con las condiciones y funciones establecidas en el capítulo XXIII de la Circular Externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera y las demás que lo adicionen o modifiquen.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 14 de 27

- ✚ El profesional de Riesgo, garantizará la coordinación de sus actividades frente a los órganos de control y administración, con las demás áreas o proceso del Instituto.

- ✚ El profesional de Riesgo, debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Tener conocimiento en materia de Administración de Riesgo Operacional;
- No tener dependencia de los órganos de control, ni de las Áreas de Operaciones, o de Tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés; tener los recursos suficientes para su funcionalidad.

El Profesional de Riesgo se encarga de fomentar la disponibilidad, actualizar y mantener el Sistema de Administración del Riesgo Operacional a través del análisis continuo de las situaciones internas y externas que puedan amenazar la estabilidad y crecimiento de la organización o que propicien cambios en las políticas definidas.

- ✚ El profesional de Riesgo, debe igualmente prevenir y resolver posibles conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos de Riesgo Operacional.

- ✚ El profesional de Riesgo, debe mantener un control permanente sobre los cambios en los perfiles de los riesgos Operacionales con el fin de realizar oportunamente los ajustes necesarios en los planes buscando un mejoramiento continuo.

- ✚ El profesional de Riesgo, desarrollará e implementará planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos.

- ✚ Todo Responsable de un proceso, debe comunicar mediante los formatos apropiados al profesional de Riesgo, todos los eventos que afecten el Sistema de Administración de Riesgo Operacional y documentarlo debidamente.

- ✚ Los eventos de Riesgo que se materialicen, deben ser reportados y revelados, utilizando los procedimientos e instrumentos que para tal fin señala la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Artículo 13. Reporte de los eventos de riesgo operacional:** Cada vez que se presente un evento de riesgo operacional el encargado del proceso en el que se generó el evento deberá informar al profesional de riesgo por medio de correo electrónico En formato



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**MACROPROCESO MISIONAL**

**PROCESO: COLOCACION**

**MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL**

**MPM-02-02**

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 15 de 27

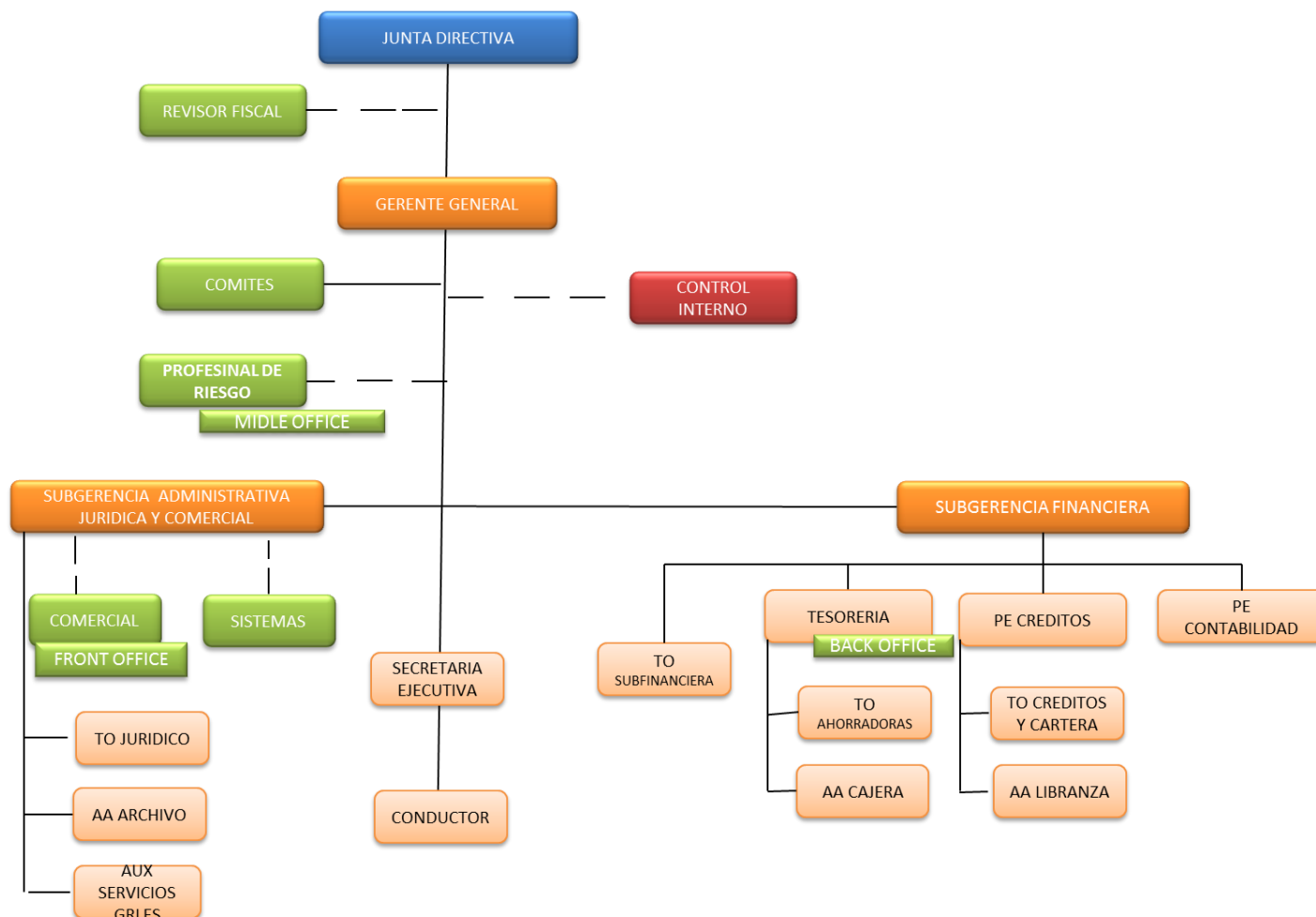
previamente diligenciado, Ver Anexo (2), para que este proceda a registrar, Ver Anexo (1) el evento y de esta manera verificar su impacto.



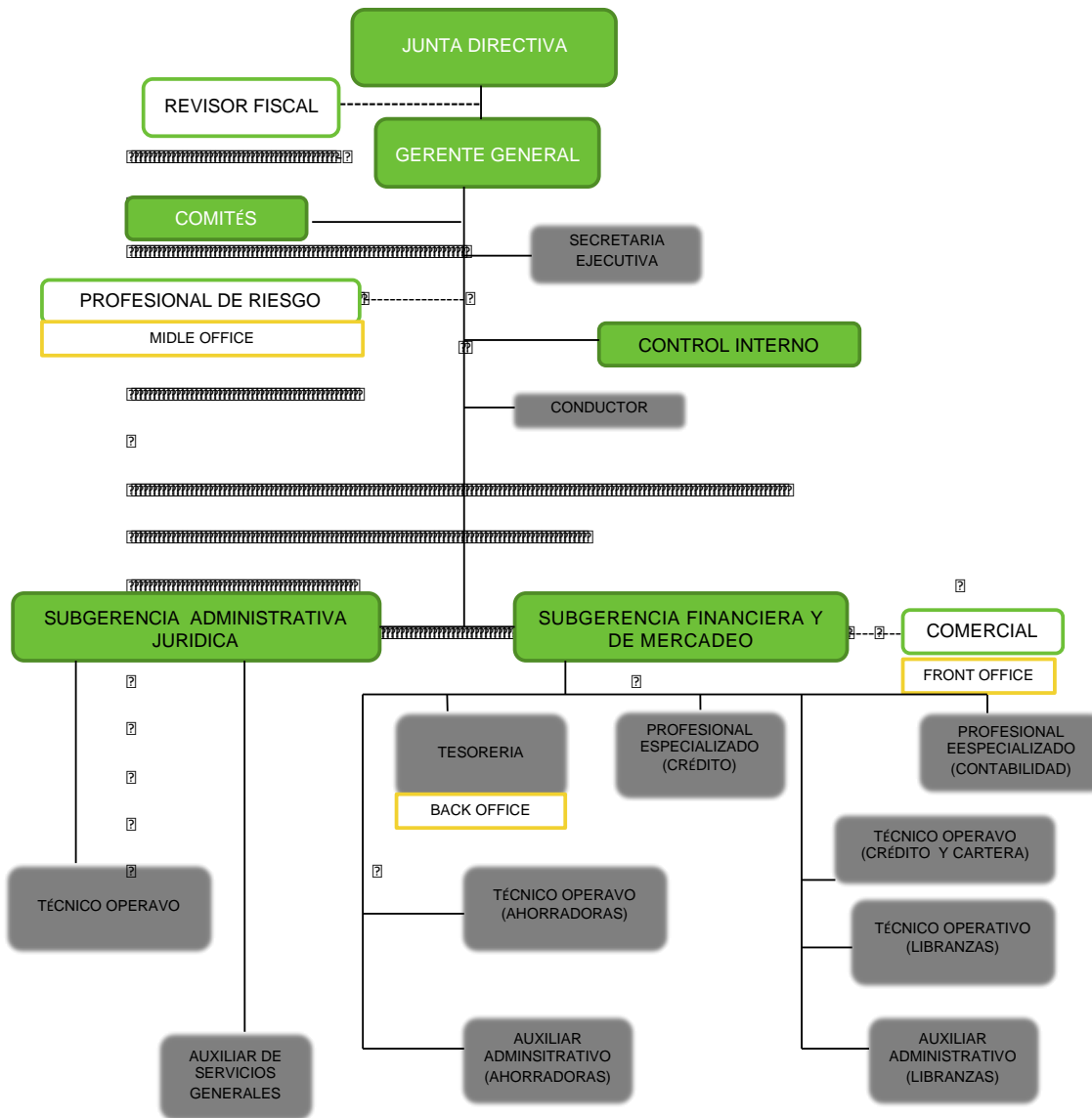
## CAPITULO V

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERACIONAL

**Artículo 14. Funciones y Atribuciones:** Es evidente que todas las Áreas están involucradas en el tema de la Administración de Riesgo Operacional ya que ante la ocurrencia de eventos, deben ser reportados al Profesional de Riesgo. Para garantizar un adecuado ejercicio de los procesos y funciones, IFINORTE, define una estructura organizacional para el desarrollo del SARO, dentro de esta estructura se tiene un organigrama y se asignan funciones en relación con las diferentes etapas del sistema.







**JUNTA DIRECTIVA:** Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones corresponde como mínimo a la Junta Directiva con relación al SARO:

- ✚ Aprobar las políticas relativas al SARO
- ✚ Aprobar el Manual de Riesgo Operacional y sus actualizaciones
- ✚ Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil del Riesgo Operacional del Instituto.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 18 de 27

- ✚ Establecer las medidas relativas al Perfil de Riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo del Instituto, fijado por la misma Junta Directiva.
- ✚ Pronunciarse respecto a 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.

**Representante General:** Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, el representante legal tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- ✚ Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.
- ✚ Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
- ✚ Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO.
- ✚ Designar el área o cargo que actuara como responsable de la implementación y seguimiento del SARO. (Profesional de Riesgo).
- ✚ Desarrollar y velar por que se implementen estrategias, con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para el Instituto.
- ✚ Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo fijado por la junta Directiva.
- ✚ Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.
- ✚ Recibir y evaluar los informes presentados por el Profesional de Riesgo.
- ✚ Aprobar el plan de contingencia y continuidad y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- ✚ Presentar un informe periódico como mínimo semestral a la junta directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo entre otras, las acciones preventivas y correctivas implementadas y por implementar.

### Profesional de Riesgo

- ✚ Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que el Instituto administre efectivamente su Riesgo Operacional, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en este manual y en la metodología de análisis de Riesgo.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 19 de 27

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

**RESPONSABILIDAD GENERAL DE TODAS LAS ÁREAS:** Todos los dueños de proceso son los gestores del Riesgo, así mismo en función de monitoreo son los encargados de velar por la autogestión, autorregulación y autocontrol de los riesgos operativos presentes en sus procesos, asegurar que la materialización de un riesgo no se repita por las mismas causas, hacer seguimiento para que las acciones preventivas, correctivas y de mejora se desarrollen conforme a los compromisos establecidos y contribuir al mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia del proceso. La omisión del reporte puede conllevar a llamados de atención, dependiendo de la incidencia del siniestro.

Deben ejercer como mínimo las siguientes funciones:

- ✚ Identificar el riesgo operativo a que se vea expuesto, teniendo en cuenta los factores de riesgo relacionados con el proceso, la tecnología, las personas, la infraestructura y el entorno.
- ✚ Medir la frecuencia de ocurrencia de un evento operativo y su impacto en caso de materializarse.
- ✚ Controlar el riesgo inherente a que se ve expuesto el proceso con el fin de disminuir la frecuencia de ocurrencia y/o impacto en caso de que dicho riesgo se materialice.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 20 de 27

- ✚ Velar por el cumplimiento de las políticas y disposiciones definidas en materia de riesgo operativo, en el proceso al cual pertenece.
- ✚ Comunicar al profesional del Riesgo sobre la identificación, en materia del Riesgo Operativo, en el proceso al cual pertenece.
- ✚ Monitorear el comportamiento de los riesgos operativos de su proceso.
- ✚ Reportar al sistema de administración de Riesgo Operativo SARO, cualquier evento de riesgo materializado inmediatamente ocurra.
- ✚ Velar por el cambio cultural de los funcionarios de su proceso frente al sistema de administración de riesgo Operativo.

**ÓRGANOS DE CONTROL:** Los Órganos de control en IFINORTE, son los encargados de efectuar la evaluación del Sistema de Administración de Riesgos Operacional, los cuales deben informar de manera oportuna los resultados a las instancias competentes. Es decir a La Junta Directiva y a la Superintendencia Financiera. Los Órganos de control en IFINORTE son los siguientes:

**Control Interno:** Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, esta debe evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas de los elementos del SARO, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones, así mismo debe informar a Profesional de Riesgo y a la Junta Directiva los resultados de dichas evaluaciones.

**Revisoría Fiscal:** La revisoría fiscal adicional a las funciones designadas por la organización debe elaborar reportes al cierre de cada ejercicio contable, en el cual informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación y monitoreo del cumplimiento de las normas e instructivos sobre los Riesgos Operacionales.

La Revisoría Fiscal es el Órgano de control encargado de reportar a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, los incumplimientos frente al Sistema de Administración de Riesgos Operacional, para que estos estamentos tomen las medidas o acciones necesarias.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 21 de 27

## CAPITULO VI

### REGISTROS DE EVENTOS - DIVULGACION - REPORTES

**Artículo 15. Registro De Eventos Del Riesgo Operacional:** La estructura definida para los reportes está Alineados con los términos del numeral 3.2.5. De la Circular Externa 041 de 2007 y demás normas, para la administración del riesgo operacional, IFINORTE, cuenta con un registro de eventos de riesgo Operacional, el cual mantiene actualizado.

Este registro contiene todos los eventos de riesgo Operacional ocurridos y que:

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

Ver anexo (1)

**Artículo 16. Divulgación de información:** IFINORTE debe divulgar la información en forma periódica y estar disponible, cuando así se requiera.

De esta manera debe diseñar un sistema adecuado de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus propios procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos.

**Reportes Internos:** El Instituto Financiero para el desarrollo de Norte de Santander, Como resultado del monitoreo debe elaborar reportes semestrales que permitan establecer, el perfil de riesgo residual de la entidad.

Los órganos de administración del Instituto, en su informe de gestión, al cierre de cada ejercicio contable, deben incluir una indicación sobre la gestión adelantada en materia de administración del riesgo operacional.

De esta manera el profesional de riesgo del Instituto con una periodicidad trimestral presentará al comité de riesgo toda alertara significativa traducida en anomalías que representen riesgos susceptibles de materialización en los diferentes eventos reflejados en el Instituto.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**MACROPROCESO MISIONAL**

**PROCESO: COLOCACION**

**MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL**

**MPM-02-02**

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 22 de 27

**Reportes Externos:** Es la información externa elaborada por el instituto con el fin de dar a conocer su gestión de riesgo Operativo a los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

MPM-02-02

### PROCESO: COLOCACION

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

Página 23 de 27

## CAPITULO VII

### PLAN DE CONTINGENCIAS – CONTROL DE DOCUMENTOS – REVELACION CONTABLE.

**Artículo 17. Plan De Contingencia:** El profesional de Riesgo Operacional en el caso de que alguno de los niveles de tolerancia autorizados para Riesgo Operacional (incluyendo legal y tecnológico) sea rebasado permanentemente por algún evento de tal forma que ponga en riesgo la solvencia del Instituto, deberá solicitar una reunión extraordinaria para exponer el caso y de esta manera tomar las medidas correctivas necesarias.

**Artículo 18. Control De Documentos:** IFINORTE garantiza la integridad, confiabilidad y disponibilidad del Riesgo Operacional a través de la documentación que como mínimo deberá:

- ✚ Contar con un respaldo físico y/o en medio magnético.
- ✚ 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.

La documentación deberá comprender por lo menos:

- ✚ La aprobación expresa de la Junta Directiva, del SARO adoptado por IFINORTE
- ✚ El manual de procedimientos del SARO de IFINORTE.
- ✚ Los documentos y registros que evidencien el funcionamiento oportuno, efectivo y eficiente del SARO.
- ✚ Los informes de la junta directiva, del representante legal, del área de riesgo, según sea el caso, y de los órganos de control.
- ✚ Las actas del comité de riesgos, de auditoría, y los reportes a la junta directiva y al representante legal.
- ✚ La metodología, políticas, fuentes de información y demás características empleadas para la medición del riesgo Operacional.
- ✚ El registro contable de todas las operaciones que afecten el Instituto.

Con el propósito de garantizar la documentación que soporta el SARO esta información debe reposar como mínimo en la oficina del Profesional de Riesgo, bajo



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 24 de 27

las condiciones establecidas en las tablas de retención documental aplicadas en el Instituto concordantes con lo reglamentados en la ley 594 del 2000.

**Artículo 19. Revelación Contable:** Las pérdidas derivadas de riesgos Operacionales que no afecten el estado de resultados, deberán ser reveladas, en cuentas de orden. Cuando afecten el estado de resultados, se registraran en una cuenta del gasto, previamente creada, que registre dicho acontecimiento en el período respectivo. Las recuperaciones por concepto de riesgo operacional cuando afecten el estado de resultados deben registrarse en cuentas de ingreso en el período en el que se materializó la recuperación. En las notas a los estados financieros se señalaran las causas que originaron las pérdidas derivadas del Riesgo o reveladas en cuentas de orden o registradas en el estado de resultados.







Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**MACROPROCESO MISIONAL**

**PROCESO: COLOCACION**

**MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL**

**MPM-02-02**

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 26 de 27

ANEXO 2.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

## MACROPROCESO MISIONAL

### PROCESO: COLOCACION

## MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL

MPM-02-02

FECHA  
27/07/2016

VERSIÓN  
2

Página 27 de 27

PELIGRO	CONSECUENCIA	RIESGO
Condición u objeto que puede causar lesiones al personal, daños al equipamiento o estructuras, pérdida de material o reducción de la habilidad de desempeñar una función determinada.	El posible resultado de un peligro	La evaluación de consecuencias de un peligro expresado en términos de probabilidad y gravedad, tomando como referencia la peor condición previsible.
<p>La información obtenida de esta forma es utilizada exclusivamente con fines de elevar la seguridad operacional en IFINORTE, indicar la fecha en el reporte, cargo, nombre y correo electrónico de quien elabora el reporte es de obligatorio cumplimiento, con el fin de poder recibir retroalimentación de las acción generadas al respecto, su identidad no será revelada bajo ninguna circunstancia a cualquier persona del medio sin previo conocimiento y autorización de quien lo reporta.</p>		

NOMBRE: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
CARGO \_\_\_\_\_ DPTO \_\_\_\_\_

DESCRIBIR CLARA Y DETALLADAMENTE EL EVENTO			
FECHA DEL EVENTO:	HORA DEL EVENTO:	LUGAR:	
DESCRIPCION DEL RIESGO		CONSECUENCIA DE RIESGO	
PROPUESTA DE ACCIONES CORRECTIVAS:			

EN SU OPINION QUE TAN FRECUENTE PUEDE O PODRIA SUCEDER EL EVENTO?									
1	RARO	2	IMPROBABLE	3	POSIBLE	4	PROBABLE	5	CASI SEGURO

EN SU OPINION QUE CUAL SERIA LA GRAVEDAD DEL EVENTO SI OCURRIERA?									
1	INSIGNIFICANTE	2	MENOR	3	MODERADO	4	MAYOR	5	CATASTROFICO

Dicho Reporte deberá ser Enviado al Correo Electrónico: [riesgos@ifinorte.gov.co](mailto:riesgos@ifinorte.gov.co)