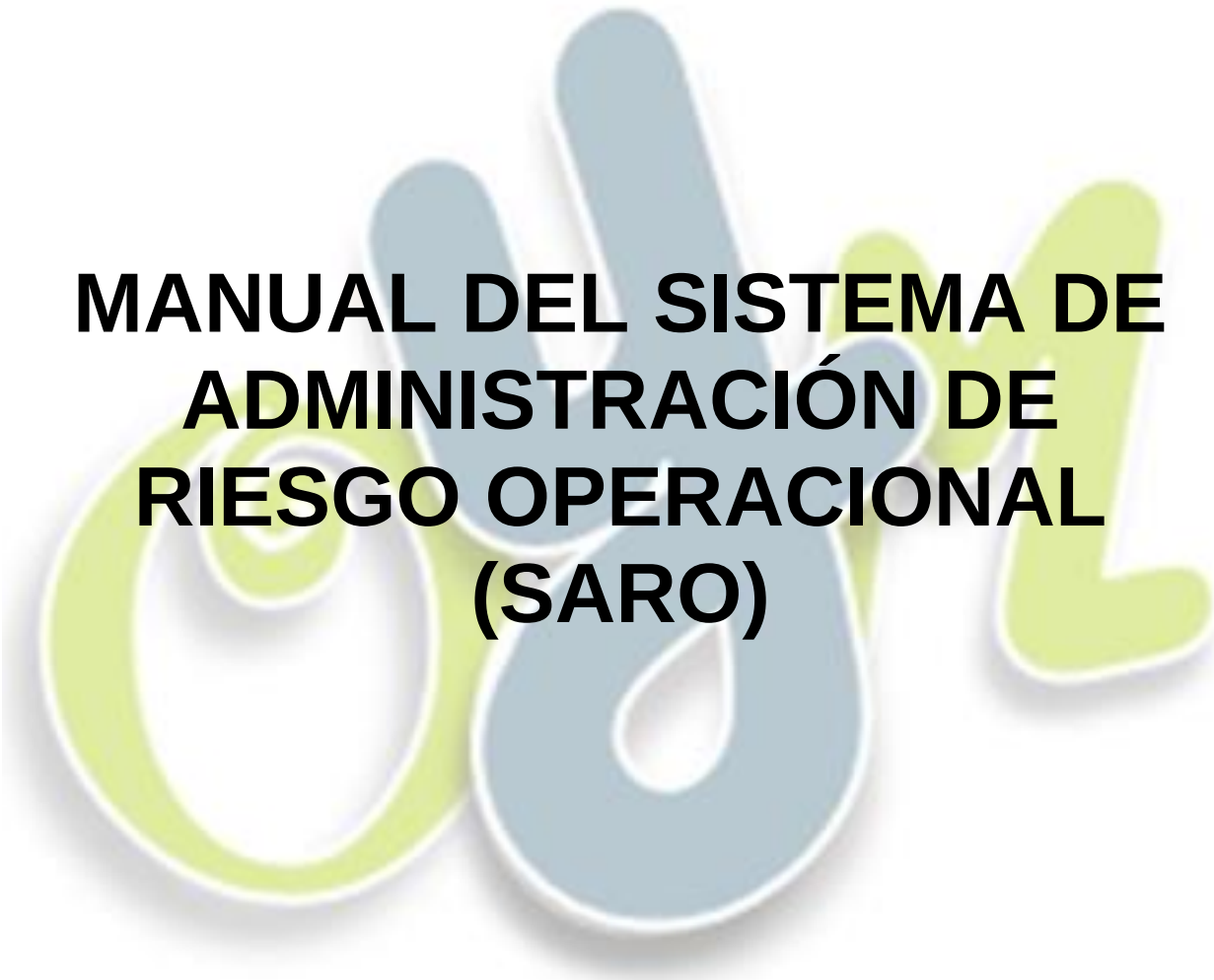




MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL (SARO)

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 2 de 49	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO LEGAL	3
3. OBJETIVO DEL MANUAL	3
4. ALCANCE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL	4
4.1. PILAR ESTRATÉGICO	4
4.2. PILAR METODOLÓGICO	4
5. GLOSARIO	5
5.1. CONCEPTOS DE PROCESOS	5
5.2. CONCEPTO DE RIESGO	6
5.3. CONCEPTO DE CONTROL	27
6. PILAR ESTRATÉGICO	28
6.1. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DEL SARO	28
6.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31
6.2.1. <i>Estructura del Comité de Riesgo Operacional.....</i>	<i>32</i>
6.2.2. <i>Funciones y Responsabilidades</i>	<i>33</i>
6.3. ÓRGANOS DE CONTROL	37
6.3.1. <i>Auditoría Interna.....</i>	<i>37</i>
6.3.2. <i>Revisoría fiscal</i>	<i>38</i>
6.4. PLAN DE DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
6.5. ESQUEMA DE REGISTRO DE EVENTOS OPERACIONALES	39
6.6. PLATAFORMA TECNOLÓGICA REQUERIDA	39
6.7. PLAN DE CAPACITACIÓN SARO	40
7. PILAR METODOLÓGICO	40
7.1. INTRODUCCIÓN	40
7.2. CADENA DE VALOR.....	40
7.3. DEFINICIÓN DE CRITERIOS.....	41
7.4. ETAPA DE IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL	43
7.5. ETAPA DE MEDICIÓN DE RIESGO OPERACIONAL	43
7.5.1. <i>Medición del riesgo operacional inherente</i>	<i>43</i>
7.5.2. <i>Cuantificación de los requerimientos de capital por riesgo operacional.....</i>	<i>43</i>
7.6. ETAPA DE CONTROL DEL RIESGO OPERACIONAL	44
7.6.1. <i>Tercerización – Outsourcing.....</i>	<i>44</i>
7.7. ETAPA DE MONITOREO DEL RIESGO OPERACIONAL	44
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	45
9. CONTROL DE CAMBIOS	45
10. ACEPTACIÓN DOCUMENTAL	49

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 3 de 49	

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de su actividad financiera, Casa de Bolsa siempre buscará asegurar una eficiente relación entre rentabilidad y riesgo en todas las posiciones tomadas, garantizando que el nivel de riesgo asumido este acorde con los objetivos y límites definidos por la entidad.

Este documento se encuentra alineados con lineamientos definidos en el Comité de Basilea¹ en el documento “Prácticas Sanas para la Administración y Supervisión del Riesgo Operacional” de febrero de 2003: Establece estrategias claras, supervisión de la Junta Directiva y la Alta Gerencia², cultura interna de control y una fuerte cultura de riesgo operacional entendida como un conjunto combinado de valores, actitudes, habilidades y conductas individuales y corporativas que determinan el estilo y compromiso respecto de la administración del Riesgo Operacional

2. MARCO LEGAL

Este documento cumple con lo establecido en la Circular Externa 025 de 2020 de la Superintendencia Financiera, la cual está incorporada en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera, y tiene vigencia a partir del 07 de julio de 2021.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Los principales objetivos en la Implementación de las Políticas y Procedimientos son los siguientes:

- Formular los principios y políticas generales de Riesgo Operacional.
- Asegurar que el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales sean entendidos por todos los integrantes de la entidad
- Incrementar el conocimiento de medidas de control de los riesgos, qué los mitiga y gestiona.
- Definir los niveles de control y la asignación de funciones y responsabilidades a todos los miembros de la entidad.

¹ El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, creado en 1975 por los Gobernadores de los bancos centrales del Grupo de los Diez, está compuesto por altos representantes de autoridades de supervisión bancaria y de bancos centrales de Alemania, Bélgica, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Suecia, Suiza, los Países Bajos y el Reino Unido. Sus reuniones suelen celebrarse en la sede del Banco de Pagos Internacionales en Basilea (Suiza), donde está ubicada su Secretaría.

² Entendiendo por alta gerencia el nivel administrativo y operacional con capacidad de comprometer frente a terceros a la entidad. En este sentido, la Alta Gerencia comprende los cargos del Presidente y Gerentes.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 4 de 49	

Este documento es de obligatorio cumplimiento por todos los funcionarios de Casa de Bolsa

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional se ha establecido con base en los siguientes pilares:

- Pilar estratégico: elementos que componen el sistema
- Pilar metodológico: procedimientos requeridos para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operacionales

A continuación, se describen los componentes de cada uno de los pilares, los cuales posteriormente se detallarán en los capítulos del presente manual

4.1. Pilar Estratégico

- **Políticas:** Directrices y guías al interior de la entidad para desarrollar la administración del Riesgo Operacional.
- **Estructura Organizacional:** Organización del SARO: Funciones y responsabilidades de la Junta Directiva, Representante Legal, Comité de Riesgo, Dirección de Riesgo, Gestor de Riesgo y Dueño de Proceso
- **Órganos de Control:** Funciones de la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal con respecto a la evaluación periódica de la efectividad y cumplimiento de las etapas y elementos del SARO.
- **Divulgación:** Protocolos de comunicación del desarrollo del SARO al interior de la Entidad.
- **Registro de Eventos:** Mecanismos para clasificar, capturar y registrar los eventos de Riesgo Operacional de la Entidad.
- **Plataforma Tecnológica:** Aplicaciones que soportarán el SARO.
- **Capacitación:** Programa de capacitación para dar a conocer el SARO e interiorizar la importancia de la administración del Riesgo Operacional en cada uno de los procesos de la Entidad.

4.2. Pilar Metodológico

Etapas para la adecuada Administración del Riesgo Operacional

- Definición de los Criterios del SARO
- Identificación de riesgos operacionales
- Medición de riesgos operacionales
- Control de riesgos operacionales
- Monitoreo de riesgos operacionales

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 5 de 49	

5. GLOSARIO

5.1. Conceptos de Procesos

Cadena de Valor

Interconexión de procesos/actividades que convierte los insumos en productos o servicios que a su vez ayudan a crear una ventaja competitiva a la organización.

La cadena de Valor está compuesta por tres tipos de Macro procesos los cuales se enuncia a continuación:

Macroprocesos Estratégicos: Son los procesos que determinan el curso acción que ha de seguir, para cumplir con la Misión y Visión de la entidad, respetando los principios básicos de la misma.

Macroprocesos de realización/ Productivos (Misionales, Productivos, Básicos u Operacionales): Son los procesos esenciales de la entidad, destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes.

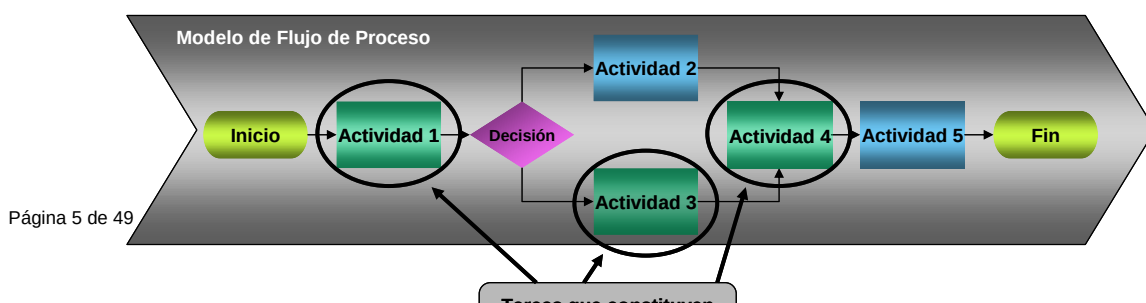
Macroprocesos Habilitantes, de Soporte o Apoyo: Son aquellos que soportan y apoyan a los procesos estratégicos y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos. Así mismo, incluyen aquellos que proveen servicios legales, contables, financieros y de comunicaciones.

Proceso: Es un grupo de actividades relacionadas de manera lógica que, cuando se llevan a cabo, utilizan los recursos de la organización para lograr resultados definitivos o transformar elementos de entrada en un producto o servicio.

Actividad: Es el conjunto de tareas.

Tarea: Es el conjunto de pasos o procedimientos que conducen a un resultado final visible y medurable.

Procedimiento: Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado



	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 6 de 49	

Ilustración 1: Modelo de Flujo de Proceso

5.2. Concepto de riesgo

Riesgo Operacional: La definición aceptada para Riesgo Operacional, tal y como se contempla en los últimos documentos elaborados por el Comité de Basilea, es la siguiente:

"Es el riesgo de incurrir en pérdidas como consecuencia de deficiencias o fallos de los procesos Internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivado de circunstancias externas".

Para dar cumplimiento con lo establecido por capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera, se incluye en la definición de riesgo operacional, el riesgo legal.

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

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones. Aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas.

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

Factores de riesgo:

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

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

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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 7 de 49	

Internos

Recurso Humano

Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad.

Se entiende por vinculación directa, aquella basada en un contrato de trabajo en los términos de la legislación vigente.

La vinculación indirecta hace referencia a aquellas personas que tienen con la entidad una relación jurídica de prestación de servicios diferente a aquella que se origina en un contrato de trabajo

Procesos

Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.

Tecnología

Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.

Infraestructura

Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización. Entre otros se incluyen: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

Externos

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

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

- Pérdida bruta: Se entiende una pérdida antes de recuperaciones de cualquier tipo.
- Pérdida Neta: Se entiende la pérdida después de tener en consideración los efectos de las recuperaciones. La recuperación es un hecho independiente, relacionado con el evento de pérdida bruta, que no necesariamente se efectúa en el mismo periodo por el que se perciben fondos o flujos económicos.

Evento de Pérdida: Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operacional a las entidades.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 8 de 49	

Clasificación de riesgo operacionales: A los diferentes riesgos definidos anteriormente, existen siete grandes categorías de eventos los cuales han sido las principales causas de las pérdidas operacionales en entidades financieras. El significado de las clasificaciones y ejemplos son las siguientes.

los riesgos operacionales se clasifican de la siguiente manera

Fraude Interno

Actos que tienen como resultado defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad.

Fraude Externo

Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la entidad.

Relaciones laborales y seguridad laboral

Actos que son incompatibles con la legislación laboral o con acuerdos relacionados con la higiene o la seguridad en el trabajo, o que versen sobre el pago de reclamaciones por daños personales o casos relacionados con la diversidad y/o discriminación en el ámbito laboral.

Clientes, productos y prácticas empresariales

Incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional/empresarial frente a clientes o eventos derivados de la naturaleza o diseño de un producto.

Daños en Activos Físicos

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad como consecuencia de desastres naturales, actos de terrorismo, vandalismo u otros acontecimientos.

Fallas tecnológicas

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 9 de 49	

Hechos o cambios originados por fallas del hardware, software, telecomunicaciones o servicios públicos que puedan afectar, además de la operación interna de la entidad, la prestación del servicio a los clientes.

Ejecución, Entrega y Gestión de los Procesos

Errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como en las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

Según la clasificación anterior, se establecen las siguientes subcategorías

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
1	Fraude Interno	1.1	Actividades Autorizadas no	1.1.1	Uso indebido de facultades y poderes
				1.1.2	Operaciones no reveladas (intencionalmente)
				1.1.3	Operaciones no autorizadas
				1.1.4	Valoración errónea de posiciones (intencional)
		1.2	Hurto y Fraude Interno	1.2.1	Fraude
				1.2.2	Hurto / extorsión / malversación de activos
				1.2.3	Uso indebido de activos

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 10 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
				1.2.4	Apropiación de cuentas / Suplantación de identidad
				1.2.5	Destrucción dolosa de activos
				1.2.6	Falsificación interna de la información
				1.2.7	Utilización de cheques sin fondos
				1.2.8	Incumplimiento / evasión de impuestos (intencional)
				1.2.9	Soborno / cohecho
				1.2.10	Uso indebido de información privilegiada
		1.3	Seguridad de los sistemas	1.3.1	Vulneración de sistemas de seguridad
				1.3.2	Daños por ataques informáticos
				1.3.3	Hurto de información
				1.3.4	Utilización indebida de claves de acceso y/o niveles de autorización

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 11 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
2	Fraude Externo	2.1	Hurto y Fraude Externo	2.1.1	Hurto / estafa / extorsión /soborno
				2.1.2	Falsificación externa / Suplantación de identidad
				2.1.3	Utilización fraudulenta de cheques
				2.1.4	Uso y/o divulgación de información privilegiada
				2.1.5	Espionaje industrial
		2.2	Seguridad de los sistemas	2.2.1	Vulneración de sistemas de seguridad
				2.2.2	Daños por ataques informáticos
				2.2.3	Hurto de información
				2.2.4	Utilización indebida de claves de acceso y/o niveles de autorización
3	Relaciones laborales y seguridad laboral	3.1	Relaciones Laborales	3.1.1	Remuneración, prestaciones sociales, terminación de contratos
				3.1.2	Recursos humanos

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 12 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
		3.2	Higiene y Seguridad laboral	3.2.1	Responsabilidad en general a mantener la seguridad y salud de los trabajadores
				3.2.2	Incumplimiento a las normas relacionadas con la higiene y seguridad laboral
		3.3	Desigualdad y Discriminación	3.3.1	Discriminación
				3.3.2	Invasión a la intimidad y/o acoso
		3.4	Otros	3.4.1	La entidad debe especificar a qué hace referencia
4	Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1	Indebida Divulgación de Información y Abuso de Confianza	4.1.1	Abuso de confianza / incumplimiento de políticas y reglamentación interna de la entidad
				4.1.2	Indebida divulgación de información
		4.2	Prácticas Empresariales o de Mercado Improcedentes	4.2.1	Prácticas restrictivas de la competencia
				4.2.2	Prácticas comerciales / de mercado improcedentes
				4.2.3	Manipulación del mercado

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 13 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
				4.2.4	Abuso de información privilegiada (a favor de la empresa)
				4.2.5	Actividades no autorizadas
		4.3	Productos inadecuados	4.3.1	Defectos del producto
				4.3.2	Error en los modelos financieros y de negocios
		4.4	Actividades Asesoramiento de	4.4.1	Peticiones / quejas / reclamos relacionados con las actividades de asesoramiento
				4.4.2	Litigios relacionados con las actividades de asesoramiento
5	Daños a activos físicos	5.1	Desastres naturales	5.1.1	Desastres naturales
		5.2	Otros acontecimientos	5.2.1	Terrorismo
				5.2.2	Vandalismo
		5.3	Otras causas externas	5.3.1	Arquitectura Inapropiada
				5.3.2	Desastres y fallas de Infraestructura e

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 14 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
					Instalaciones
				5.3.3	Suspensión o alteración de servicios públicos (energía, agua, gas)
6	Fallas tecnológicas	6.1	Sistemas	6.1.1	Hardware
				6.1.2	Software
				6.1.3	Telecomunicaciones
				6.1.4	Prestación servicios públicos
7	Ejecución y administración de procesos	7.1	Recepción, Ejecución y de Mantenimiento Operaciones	7.1.1	Comunicación defectuosa
				7.1.2	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga
				7.1.3	Incumplimiento de plazos o de responsabilidades
				7.1.4	Ejecución errónea de modelos / sistemas
				7.1.5	Errores contables
				7.1.6	Errores en otras tareas

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 15 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
				7.1.7	Fallos en la gestión de colaterales
				7.1.8	Mantenimiento de datos de referencia
		7.2	Seguimiento y Presentación de Informes	7.2.1	Incumplimiento de la obligación de informar
				7.2.3	Inexactitud de informes externos
		7.3	Aceptación de Clientes y Documentación	7.3.1	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes
				7.3.2	Contratos, documentos requeridos inexistentes / incompletos
				7.3.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas y/o abusivas o prácticas restrictivas)
		7.4	Gestión de Cuentas de Clientes	7.4.1	Registros incorrectos de clientes
				7.4.2	Pérdida o daño de activos de clientes
		7.5	Incumplimiento de la regulación vigente	7.5.1	De la normativa vigente y aplicable

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 16 de 49	

N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de riesgo operacional	N°	Evento de Riesgo Operacional
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		(Nivel 3)
		7.6	Acuerdos y Convenios Comerciales	7.6.1	Fallos derivados de acuerdos y convenios comerciales distintos de clientes
				7.6.2	Litigios derivados de convenios y acuerdos comerciales con contrapartes distintas de clientes
				7.6.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas o ilegales)
		7.7	Proveedores	7.7.1	Fallos derivados en la contratación
				7.7.2	Litigios con proveedores
				7.7.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas)

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO): Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operacional.

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

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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 17 de 49	

Plan de continuidad del negocio: 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.

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

Unidad de Riesgo Operacional: Se entiende por Unidad de Riesgo Operacional el área o cargo, designada por el Representante Legal de la entidad, que debe coordinar la puesta en marcha y seguimiento del SARO.

Líneas Operativas

En el comité de Basilea se definió un estándar internacional para homogenizar las actividades y operaciones que se realizan en las entidades financieras del mundo, esto con el fin de clasificar los eventos que se presenten en el marco de riesgo operacional. Las operaciones o actividades se clasificaron en diecinueve parámetros.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante la circular 025 de 2020 reglamentó el uso de estos parámetros y definió como Línea Operativa “El conjunto de actividades en una organización financiera con características similares que permiten registrar en forma homogénea los eventos de riesgo operacional, atendiendo las diferentes operaciones que desarrollan las entidades vigiladas.”

Estas líneas son las siguientes, especificando las que aplican para Casa de Bolsa de acuerdo a los negocios y actividades de ejecutan:

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
	(Nivel 1)		(Nivel 2)		
1	Finanzas Corporativas	1.1	Finanzas Corporativas	Evaluación y estructuración financiera de proyectos. Asesoría en licitaciones y en esquemas de participación privada en proyectos. Optimización de estructuras financieras. Valoración de proyectos de privatizaciones, fusiones y adquisiciones.	No aplica
		1.2	Finanzas Administraciones Locales / Públicas		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 18 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
		1.3	Banca de Inversión	Asesoría en estructuraciones, emisiones y colocaciones de instrumentos financieros al mejor esfuerzo. Asesoría en materia de estructuración del capital, en estrategia industrial y en cuestiones afines o relacionadas. Estudios de inversiones. Análisis financiero. Realización de operaciones de financiamiento estructurado y participación en procesos de titularización.	
		1.4	Servicios Asesoramiento		
		1.5	Titularización		
2	Emisión, Negociación y Venta	2.1	Ventas	Negociación en posición propia sobre valores u operaciones de derivados con subyacentes valores, con independencia de sus características. Valores adquiridos en desarrollo de contratos de <i>underwriting</i> . Emisión de deuda o acciones.	Tesorería
		2.2	Creación de Mercado		
		2.3	Posición Propia		
		2.4	Tesorería		
		2.5	Emisión		
3	Banca Personal y Minorista	3.1	Banca minorista	Recepción de depósitos en cualquier modalidad. Otorgamiento de créditos en las modalidades de microcrédito, consumo, vivienda y, en general, cualquier operación activa de crédito que celebren con sus clientes. Para la clasificación de las actividades en esta línea se debe tener en cuenta que la actividad de captación y colocación de recursos se circunscribe únicamente a personas naturales y microempresas, según definición de la Ley 590 de 2000 con sus modificaciones y/o adiciones. Sin embargo, en el caso de créditos de vivienda se deben excluir los otorgados para financiar proyectos de construcción con independencia de si se otorgan a persona natural o jurídica.	No aplica
		3.2	Banca privada o patrimonial		
		3.3	Servicios de tarjetas de crédito y/o débito		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 19 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
				Financiamiento a clientes, tarjetas de crédito corporativas, de marca propia y débito, préstamo automotriz.	
4	Banca Comercial	4.1	Otorgamiento de créditos	Recepción de depósitos en cualquier modalidad. Otorgamiento de créditos en las modalidades de comercial, vivienda y en general cualquier clase de operación activa de crédito. Para la clasificación de las actividades en esta línea se debe tener en cuenta que la actividad de captación y colocación de recursos se circunscribe únicamente a personas jurídicas excepto microempresas. En los créditos de vivienda solamente se deben incluir los otorgados para financiar proyectos de construcción con independencia de si se otorgan a persona natural o jurídica.	No aplica
		4.2	Recepción de depósitos		
5	Compensación, Liquidación y Registro	5.1	Compensación, Pago y Liquidación de efectivo	Prestación de servicio de compensación como contraparte central de operaciones. Administración de sistemas de compensación y liquidación de operaciones. Administración de las garantías otorgadas para la compensación, pago y liquidación de operaciones. Administración de sistemas de pago de bajo y alto valor.	No aplica
		5.2	Registro de Operaciones	Registro de operaciones realizadas por las bolsas de valores, agropecuarias y sistemas de negociación que no impliquen compensación y liquidación.	
		5.3	Compensación, Pago y Liquidación de valores	Prestación de servicio de compensación como contraparte central de operaciones. Administración de sistemas de compensación y liquidación de operaciones. Administración de	

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 20 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
				las garantías otorgadas para la compensación, pago y liquidación de operaciones.	
		5.4	Nómina	Prestación del servicio de pago y administración de nómina.	
		5.5	Recepción impuestos de	Prestación del servicio como agente de recaudo de impuestos y tributos del orden nacional o territorial.	
		5.6	Cobranza	Prestación del servicio de cobranza a favor de la entidad o de terceros.	
6	Servicios de Agencia	6.1	Custodia	Custodia y administración de instrumentos financieros por cuenta de clientes, incluidos el depósito y servicios conexos como la gestión de efectivo y de garantías reales.	No aplica
		6.2	Agente Transferencias de	Obrar como agente de transferencia.	
7	Administración de Activos	7.1	Administración fondos de	Administración de fondos y/o recursos distintos de los señalados en las líneas operativas números 8 a 12.	Gerencia de inversiones
		7.2	Almacenamiento Activos de	Almacenamiento y administración general de mercancías de terceros en bodegas propias o particulares como consignatarios o como parte de la prestación de un servicio. Expedición de certificados de depósito de mercancías y bonos	

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 21 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
				de prenda.	
8	Negocios Fiduciarios de Inversión y Fondos Mutuos de Inversión	8.1	Fondo de Inversión Colectiva	Contratos fiduciarios que tienen como finalidad principal la inversión o colocación de los recursos fideicomitidos. Fondos mutuos de inversión administrados o no por una sociedad fiduciaria.	No aplica
		8.2	Fideicomiso de Inversión con Destinación Específica		
		8.3	Fondos Mutuos de Inversión		
9	Negocios Fiduciarios Inmobiliarios	9.1	Administración y Pagos	Contratos fiduciarios cuya finalidad principal es la administración de recursos y bienes afectos a un proyecto inmobiliario o la administración de los recursos asociados al desarrollo y ejecución de dicho proyecto. Recaudo de los dineros provenientes de la promoción y consecución de interesados en adquirir inmuebles dentro de un proyecto inmobiliario.	No aplica
		9.2	Tesorería		
		9.3	Preventas		
10	Negocios Fiduciarios de Administración	10.1	Administración y Pagos	Contratos fiduciarios de administración cuya finalidad es la entrega de bienes a una sociedad fiduciaria para que los administre y desarrolle la gestión encomendada por el constituyente y destine los rendimientos al cumplimiento de la finalidad señalada.	No aplica
		10.2	Patrimonios derivados de Procesos de Titularización		
		10.3	Administración de cartera		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 22 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
		10.4	Acuerdos de Reestructuración		
11	Negocios Fiduciarios en Garantía	11.1	Fiducia en Garantía	Contratos fiduciarios en virtud de los cuales una persona transfiere bienes o recursos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de obligaciones propias o de terceros.	No aplica
		11.2	Fiducia en Garantía y Fuente de Pago		
12	Seguridad Social y Cesantías	12.1	Administración de recursos del régimen de ahorro individual con solidaridad.	Administración de fondos, pasivos o recursos relacionados con el sistema de seguridad social integral excepto aquellos relacionados con riesgos laborales. Administración de cesantías. Administración de fondos de pensiones voluntarias.	No aplica
		12.2	Administración de Recursos del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.		
		12.3	Administración de Pasivos Pensionales		
		12.4	Administración de Fondos de Jubilación e Invalidez - Fondos Voluntarios		
		12.5	Administración de Cesantías		
		12.6	Administración de otros recursos del Sistema de Seguridad		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 23 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
			Social Integral.		
13	Comisión y Corretaje	13.1	Comisión por intermediación de Valores	Intermediación para la negociación de valores u operaciones de derivados con subyacentes valores, con independencia de sus características. Valores adquiridos en desarrollo de contratos de <i>underwriting</i> . Recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros. Ejecución de órdenes en nombre de clientes. Actividad de intermediación de seguros, reaseguros y de capitalización.	Gerencia de Mesa de negociación, Gerencia de Banca Premium y Gerencia Comercial Corporativa.
		13.2	Corretaje por intermediación de Valores		
		13.3	Comisión por intermediación de Seguros		
		13.4	Comisión por intermediación de Reaseguros		
14	Seguros de Personas	14.1	Exequias	Celebración de contratos de seguros de personas, en los ramos señalados en el nivel 2.	No aplica
		14.2	Accidentes personales		
		14.3	Colectivo vida		
		14.4	Educativo		
		14.5	Vida grupo		
		14.6	Salud		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 24 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
		14.7	Vida individual		
		14.8	Pensiones voluntarias		
		14.9	Previsional de invalidez y sobrevivencia		
		14.10	Enfermedades de alto costo		
		14.11	Pensiones Ley 100		
		14.12	Pensiones con conmutación pensional		
		14.13	Riesgos laborales		
		14.14	SOAT		
		14.15	Rentas Voluntarias		
		14.16	Patrimonios autónomos fondos de pensiones voluntarias		
		14.1	Beneficios Económicos		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 25 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
		7	Periódicos – BEPS		
15	Seguros de Daños	15.1	Automóviles	Celebración de contratos de seguros de daños, en los ramos señalados en el nivel 2.	No aplica
		15.2	Incendio		
		15.3	Sustracción		
		15.4	Corriente débil		
		15.5	Lucro Cesante		
		15.6	Montaje y rotura de maquinaria		
		15.7	Minas y petróleos		
		15.8	Vidrios		
		15.9	Agropecuario		
		15.10	Todo riesgo contratista		
		15.11	Hogar		
		15.12	Transporte		

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 26 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
		15.1 3	Aviación		
		15.1 4	Navegación y casco		
		15.1 5	Terremoto		
16	Seguros Patrimoniales y de Responsabilidad	16.1	Cumplimiento	Celebración de contratos de seguros patrimoniales y de responsabilidad en los ramos señalados en el nivel 2.	No aplica
		16.2	Manejo		
		16.3	Desempleo		
		16.4	Responsabilidad civil		
		16.5	Crédito comercial		
		16.6	Crédito a la exportación		
17	Reaseguros	17.1	Actividad Reaseguros de	Asunción de riesgos derivados de contratos de reaseguro.	No aplica
18	Actividades No Financieras	18.1	Servicios Tecnológicos	Prestación de servicios tecnológicos (hardware, software y telecomunicaciones) por parte de la entidad a personas naturales o jurídicas.	No aplica

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 27 de 49	

N°	Líneas negocio	N°	Líneas de negocio	Descripción	Líneas operativas Casa de Bolsa
	as	18.2	Servicios Generales	Servicios y productos de carácter general ofrecidos a personas naturales y jurídicas, que no pueden catalogarse en ninguna de las líneas preestablecidas y que no tienen una relación directa con servicios tecnológicos o aduaneros.	
		18.3	Servicios Aduaneros	Intermediación aduanera en los diferentes procesos y modalidades de comercio internacional.	
19	Actividades Institucionales	19.1	Institucionales	Actividades que no pueden ser catalogadas en ninguna línea operativa de las señaladas y que están relacionadas con el funcionamiento administrativo, de apoyo de la entidad o las funciones de control.	Aplica de manera general.

5.3. Concepto de control

Controles: Se refiere a toda medida tomada para mitigar o gestionar el riesgo, y para que la probabilidad de que el negocio / proceso logre sus metas y objetivos sea mayor.

Dependiendo de la clase de control, la aplicación de controles, pueden disminuir la probabilidad de ocurrencia o la magnitud de impacto, lo cual genera una disminución del Riesgo Inherente. Casa de Bolsa define dos criterios para la evaluación de los controles.

Diseño

Criterio que evalúa el diseño del control, se compone de las siguientes variables:

- Documentación
- Naturaleza del control
- Tipo de Control
- Población objeto de control
- Adherencia

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 28 de 49	

Se definen tres categorías cualitativas que representan los resultados posibles:

- Alto: El control está diseñado de manera adecuada sigue las buenas prácticas definidas en la entidad (tiene una calificación mayor o igual al 40% a partir de la medición de las variables definidas)
- Medio: El control es parcialmente adecuado en su diseño; no cumple con todas las buenas prácticas de diseño definidas en la entidad. (Tiene una calificación mayor o igual al 25% y menor al 40% a partir de medición de las variables definidas)
- Bajo: El control no es adecuado; no cumple con las buenas prácticas en el diseño de controles definidas por la entidad. (Tiene una calificación menos al 25% a partir de la medición de las variables definidas)

Ejecución

Criterio que evalúa la implementación del control, se compone de las siguientes variables

- Documentado
- Ejecutor del control
- Ejecución de la actividad
- Frecuencia descrita
- Evidencia ejecución

Se definen tres categorías cualitativas que representan los resultados posibles:

- Alta: El control se aplica de la forma planeada, en cuanto a periodicidad establecida y dueños del control asignados (tiene una calificación mayor o igual al 40% a partir de la medición de las variables definidas)
- Media: El control tiene algunas fallas en su aplicación, sin embargo, no representa mayores riesgos. (Tiene una calificación mayor o igual al 25% y menor al 40% a partir de medición de las variables definidas)
- Baja: El control no se aplica de la forma planeada. (Tiene una calificación menos al 25% a partir de la medición de las variables definidas)
- La calificación total de control se determina a partir de la suma del resultado de la ejecución y efectividad del control.

El detalle de la metodología de calificación de controles se encuentra en el procedimiento CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional. (ANEXO I)

6. PILAR ESTRATÉGICO

6.1. Políticas administrativas del SARO

Políticas

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 29 de 49	

- I. Los principios básicos de la Gestión del Riesgo Operacional nacen de la Alta Gerencia de Casa de Bolsa, lo cual debe traducirse en un fuerte apoyo cultural y en la aprobación y apoyo en la implementación de una metodología de administración del Riesgo Operacional.
- II. Los Gestores de riesgos, a todos los niveles de la entidad, son responsables de gestionar, controlar, y mitigar los Riesgos Operacionales en sus áreas de responsabilidad. Para esto cuentan con la colaboración y participación de la Unidad de Riesgo Operacional, la Junta Directiva y la Alta Gerencia.
- III. El control del Riesgo Operacional, de forma independiente a la propia gestión, tiene por objeto facilitar la identificación, evaluación, el seguimiento del grado de gestión, la mitigación, y la medición de los Riesgos Operacionales.
- IV. El área o dependencia encargada de la Administración de Riesgo Operacional debe tener una independencia clara de los órganos de control, áreas de operaciones, tecnología y aquellas áreas que originen relaciones de conflictos de interés.
- V. Todos los funcionarios de la entidad están en la obligación de participar en las diferentes etapas del SARO, particularmente en la recolección de la información. Cualquier conflicto de interés que pueda surgir deberá ser estudiado al interior del Comité de Riesgo Operacional, siguiendo las pautas, políticas y principios de prevención y resolución de conflictos de interés expuestos en el Código Corporativo de Ética y Conducta, y Código de Buen Gobierno Corporativo.
- VI. Es obligatorio por parte de todos los funcionarios de Casa de Bolsa en el cumplimiento de todas las políticas, procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO). Cualquier incumplimiento será estudiado al interior del Comité de Riesgo Operacional, siguiendo las pautas, políticas y principios de prevención y resolución de incumplimientos expuestos en el Código Corporativo de Ética y Conducta.
- VII. Las funciones y responsabilidades que se relacionan con la gestión y control del Riesgo Operacional deben ser entendidas por todos los gestores de Riesgo de la entidad.
- VIII. El personal, en cualquier función y categoría profesional, debe conocer los Riesgos Operacionales de su responsabilidad, su efectividad en la gestión y control de estos riesgos y fomentar una cultura de administración de riesgos dentro de la entidad.
- IX. Todos los funcionarios deben reportar a la URO los eventos de Riesgo Operacional que resulten de su actividad laboral o los que se presenten en su área de trabajo. Dicho reporte se debe realizar de manera oportuna una vez descubierto

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 30 de 49	

el incidente operacional. Los mecanismos para realizar este reporte y seguimiento de estos estará a cargo la URO.

- X. Los eventos Tipo A deben quedar contabilizados en el mismo período contable en el cual se reporta la pérdida operativa de manera formal a la URO
- XI. Los eventos de pérdidas deben ser registrados en una base de datos, la cual debe ser administrada por la URO. Así mismo, deberá verificar el impacto de dichos eventos en el perfil de riesgo del proceso y definir junto con el gestor de riesgo los mecanismos para su mejoramiento/mitigación.
- XII. Todos los procesos y procedimientos aplicables a la gestión de Riesgo Operacional deben estar correctamente documentados en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operacional y será de fácil consulta para todos los funcionarios.
- XIII. La implementación del Plan de Continuidad de Negocio es imprescindible, de forma que se puedan llevar a cabo todos los procesos operacionales en caso de presentarse un evento de desastre o interrupción mayor. Dicho plan debe contar con las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.
- XIV. La Alta Gerencia debe optimizar las inversiones destinadas a la gestión y control del Riesgo Operacional.
- XV. La divulgación de la información forma parte esencial en el sistema de Administración de Riesgo Operacional, La URO será el encargado de establecer funciones, responsabilidades y el medio adecuado por los cuales se dará a conocer toda la información que resulte de la gestión del Riesgo Operacional.
- XVI. La información del Sistema de Administración de Riesgo Operacional –SARO es de carácter confidencial y está prohibida la entrega a personal ajeno a Casa de Bolsa Cualquier solicitud o entrega de la misma a terceros debe ser aprobada por la Alta Gerencia o el ente que esté facultado para tal.
- XVII. La capacitación en Riesgo Operacional se realizará a todos los funcionarios de Casa de Bolsa de manera periódica, así como en los siguientes casos
 - Ingreso de nuevos funcionarios.
 - Cuando se incorpore una nueva línea de negocio.
 - Nuevos procesos.
 - Nuevos productos/Servicios.
- XVIII. La metodología para la administración de Riesgo Operacional deberá ser aplicado a los nuevos productos, procesos o líneas de negocio que se implementen en la entidad o cualquier cambio significativo se presente en los mismos.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 31 de 49	

- XIX. La metodología de administración de los riesgos operacionales de Casa de Bolsa garantiza que se pueda establecer el perfil de riesgo por Macroproceso, proceso, por la línea de negocio y consolidada entidad.
- XX. Casa de Bolsa debe tener un lenguaje común del Riesgo Operacional para garantizar una comprensión efectiva de la Metodología y Administración del Riesgo Operacional en la organización.
- XXI. Los criterios de evaluación de Riesgo Operacional se definirán de acuerdo con el nivel de tolerancia al riesgo que Casa de Bolsa está dispuesto a asumir.
- XXII. La fuerza comercial tercerizada de Casa de Bolsa, deben cumplir con las políticas SARO descritas en el presente Manual. Cualquier incumplimiento de las mismas será estudiado al interior del Comité de Riesgo Operacional, siguiendo las pautas, políticas y principios de prevención y resolución de incumplimientos expuestos en el Código Corporativo de Ética y Conducta.
- XXIII. Para todos los efectos las políticas, procedimientos y mecanismos para el adecuado seguimiento y control de la actividad de formador de Liquidez se encuentran estipulados en el Manual HCOLSEL.
- XXIV. Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera, relacionado con reglas especiales respecto del cumplimiento del marco normativo en materia de órdenes de embargo, a nivel Corporativo se define en el documento “Atención a requerimientos y solicitudes por parte de autoridades del estado, AMV y peticiones de particulares – CFC-PO-GJ-01” del área Jurídica, el marco de política en materia de embargos y desembargos, según lo estipula la circular 022 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- XXV. Casa de Bolsa debe establecer una metodología para gestionar los riesgos operacionales de los procesos y/o actividades tercerizadas, según lo establecido en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable

6.2. Estructura Organizacional

El sistema de administración de riesgos operacionales se encuentra soportado por una estructura organizacional sólida, con roles y responsabilidades claramente definidos, documentados, divulgados y comprendidos al interior de la Entidad.

A continuación, se presenta el organigrama de las instancias que tiene responsabilidad con el SARO.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 32 de 49	

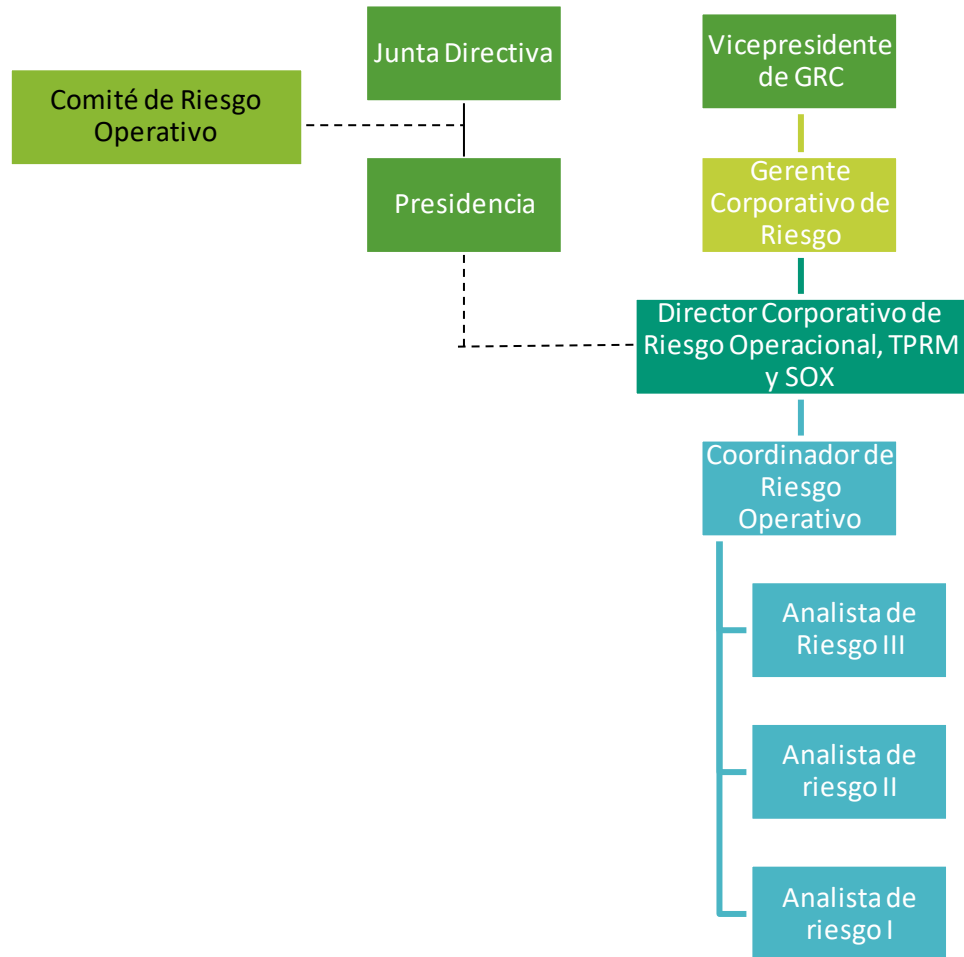


Ilustración 2: Estructura Organizacional I

6.2.1. Estructura del Comité de Riesgo Operacional

El Comité de Riesgo Operacional tiene como objetivo primordial apoyar a la Junta Directiva en el desarrollo de políticas y en la actualización permanente de estas frente a los Riesgos Operacionales, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de Casa de Bolsa

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 33 de 49	

Integrantes

- Presidente (presidente del Comité)
- Gerente Administrativo y Financiero
- Director Corporativo de Riesgo Operacional, TPRM y SOX
- Coordinador de Riesgo Operacional
- Analista de Riesgo Operacional (Secretario del comité)

Por su parte, El Gerente Corporativo de Riesgo, podrá participar del Comité de Riesgos en calidad de invitado.

Quórum

El comité podrá deliberar siempre que asistan por lo menos (3) de sus miembros.

Reuniones

El Comité de Riesgos Operacionales se reunirá ordinariamente, de manera trimestral, en el domicilio de la Comisionista o en el lugar que el Comité señale, en la fecha y hora que el mismo determine y, extraordinariamente cuando sea convocado por la Junta Directiva, el Presidente o el Director Corporativo de Riesgo Operacional, TPRM Y SOX.

Estando presente los miembros del Comité, si lo acuerdan por unanimidad, podrán constituirse en sesión de este sin previa convocatoria.

Actas

El secretario del Comité levantará Acta de la sesión en la que constarán los temas y asuntos debatidos. El acta de toda reunión se encabezará con un número de orden y expresará cuando menos: lugar, la fecha y hora de la reunión, la lista de los asistentes, los asuntos tratados, las decisiones adoptadas. Las actas serán firmadas por el Presidente y Gerente Administrativo y Financiero. La custodia de dichas actas estará a cargo de la Dirección de Riesgos.

6.2.2. Funciones y Responsabilidades

La Junta Directiva tiene como función principal aprobar políticas y límites que permitan una adecuada gestión de riesgos operacional. Está en la obligación de conocer los resultados obtenidos y los riesgos asumidos en la operación de Casa de Bolsa.

Las funciones de la Junta Directiva son:

- Establecer las políticas relativas al SARO, así como su revisión y actualización periódica.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 34 de 49	

- Aprobar el documento de Política de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operacional de la entidad, así como de la cuantificación de los requerimientos de capital por dicho riesgo.
- Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo operacional, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la misma Junta Directiva.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el SARO.

Representante Legal

El presidente es el máximo cargo directivo y como tal, tiene la responsabilidad de la gestión de riesgo operacional asumida por Casa de Bolsa para lo cual debe tener las siguientes funciones:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, el documento de Política de Riesgo Operacional 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 actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO – (Unidad de Riesgo Operacional).
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para la entidad.
- Adoptar las medidas relativas al perfil 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 la Unidad de Riesgo Operacional
- Velar porque las etapas y elementos del SARO de acuerdo con lo definido en el presente documento
- Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operacional a que se vea expuesta la entidad en desarrollo de su actividad.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 35 de 49	

- Velar porque el registro de eventos de riesgo operacional cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida
- Informar oportunamente a la SFC sobre cualquier evento importante que afecte el riesgo operacional de la entidad.

Área de Riesgo Operacional (Unidad de Riesgo Operacional)

El área de riesgo operacional está a cargo de la Vicepresidencia de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, particularmente bajo la Gerencia Corporativa de Riesgo, quien actuará bajo el rol de la Segunda Línea de Defensa (2LoD) como la Unidad de Riesgo Operacional, de acuerdo con el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera, dado que cumple con los siguientes aspectos:

- Contar con personal que tenga conocimiento en administración de riesgo operacional.
- Ser organizacionalmente de alto nivel y tener capacidad decisoria.
- No tener dependencia de los órganos de control, ni de las áreas de operaciones o de tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés.
- Contar con los recursos suficientes para desarrollar sus funciones

El área de riesgo operacional tiene las siguientes funciones:

- Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente sus riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos previstos en este Capítulo.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operacional de la entidad.
- Administrar el registro de eventos de riesgo operacional.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional.
- Evaluar la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos operacionales medidos.
- Establecer y monitorear el perfil de riesgo de la entidad e informarlo al órgano correspondiente, en los términos del presente Capítulo.
- 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.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 36 de 49	

- Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- Reportar semestralmente al Representante Legal la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos de la presente Circular.

Comité de Riesgo Operacional

- Presentar para aprobación de la Junta Directiva las políticas y normas de Gestión del Riesgo Operacional y realizar el seguimiento y control de estas.
- Diseñar la estrategia de Gestión de Riesgo Operacional y liderar su ejecución.
- Establecer los procedimientos y mecanismos, aprobando las metodologías y los sistemas de una adecuada Gestión y Administración del Riesgo Operacional.
- Conocer y comprender los Riesgos Operacionales que se asumen y evaluar permanentemente la exposición al riesgo.
- Participar en la evaluación de la participación en nuevos mercados y la negociación de nuevos productos.
- Aprobar la estructura de información sobre Riesgo Operacional que se transmite tanto interna como externamente.
- Desarrollar estrategias para la construcción de una cultura organizacional de gestión de Riesgos Operacionales dentro de Casa de Bolsa.
- Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO, conforme con lo establecido por los capítulos XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera y XI de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Unidades de Negocio, y Áreas de control y Apoyo

Las respectivas Unidades de Negocio y Áreas de Control y Apoyo de la entidad quienes actuarán bajo el rol de la Primera Línea de Defensa (1LoD), son las responsables de la gestión y control de los riesgos Operacionales. Para ello se establece dos roles para realizar dicha gestión.

Gestor de riesgo operacional: Persona designada por el jefe de área con el propósito de cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Conocer y cumplir las políticas y procedimientos correspondientes a su operativa, y concretamente las relativas a la gestión y control del Riesgo Operacional.
- Gestionar los riesgos operacionales del proceso a su cargo (Identificar, Medir, Controlar y Monitorear)
- Gestionar los planes de acción establecidos a partir del registro de eventos y resultados del monitoreo del perfil de riesgo del proceso
- Recibir la Información periódica elaborada por el área de Riesgo Operacional para su seguimiento, análisis, y toma de decisiones
- Participación en el desarrollo de los proyectos de su respectiva área que impliquen Riesgo Operacional.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 37 de 49	

Oficial de Riesgo Operacional: Persona designada por el jefe de área con el propósito de cumplir con las responsabilidades:

- Registrar eventos de riesgo operacional que se presenten en el proceso a su cargo e informar al jefe del área y Gestor de Riesgo Operacional para su conocimiento, análisis y toma de decisiones

6.3. Órganos de control

De acuerdo con las disposiciones normativas, los órganos de control son los siguientes:

- ✓ Revisoría fiscal
- ✓ Auditoría Interna

Estos órganos son los responsables de efectuar una evaluación del SARO, de forma oportuna y de informar los resultados al dueño del proceso, gestor de riesgo, la Dirección de Riesgos, el Representante Legal y Junta Directiva.

Tener en cuenta que en ningún caso los órganos de control cumplirán las funciones asignadas a la URO.

6.3.1. Auditoría Interna

La Auditoría Interna, quien actúa bajo el rol de la Tercera Línea de Defensa (3LoD), es un área independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Las funciones de la auditoría interna frente a la gestión de riesgo operacional están orientadas a evaluar periódicamente a través de procesos selectivos lo siguiente:

- la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SARO
- Revisión periódica del registro de eventos de riesgo operacional

Los resultados de estas evaluaciones se deben informar oportunamente a las instancias responsables

Brindar servicios de aseguramiento que comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada para proporcionar una opinión o conclusión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto. La naturaleza y el alcance del trabajo de aseguramiento están determinados por el auditor interno.

No son funciones de la Auditoría:

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 38 de 49	

- Establecer el apetito de riesgo.
- Imponer procesos de gestión de riesgo operacional.
- Manejar el aseguramiento sobre los riesgos.
- Tomar decisiones en respuesta a los riesgos.
- Implementar respuestas a riesgos a favor de administración.

6.3.2. Revisoría fiscal

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, las siguientes son funciones de la Revisoría Fiscal frente al Sistema de Administración de Riesgo Operacional:

- Elaborar un reporte al cierre de cada ejercicio contable, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas y procedimientos del SARO.
- Informar a la Presidencia de Casa de Bolsa y a la Junta Directiva las oportunidades de mejora del SARO, en línea con la normatividad aplicable.

6.4. Plan de difusión y divulgación de la información

La divulgación de la información concerniente al sistema de Riesgo operacional es responsabilidad de cada área de la estructura de Riesgo Operacional, para eso se establecieron las siguientes estrategias de acuerdo con el nivel de responsabilidad

Presidente

- Informar semestralmente a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes de la gestión de riesgo operacional.
- Comunicar en el Informe de Gestión, al cierre de cada ejercicio contable, sobre la gestión adelantada en materia de administración de riesgo operacional.
- Suministrar al público la información necesaria con el fin de que el mercado pueda evaluar las estrategias de gestión del riesgo operativo adoptadas.
- Señalar en las notas a los estados financieros las causas que originaron los eventos de riesgo operacional, revelados en cuentas de orden o registrados en el estado de resultados.

Área de Riesgo Operacional

- Suministrar a la alta gerencia los reportes de seguimiento a toda la gestión del riesgo operacional en forma clara y oportuna. La periodicidad de los informes será mínimo semestral.
- Cumplir con la imparcialidad en la generación de informes, garantizando la transparencia de la información.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 39 de 49	

- Informar al Comité de Riesgo Operacional cualquier necesidad de ajustar y cambiar los perfiles definidos previamente, dados cambios significativos en las condiciones operacionales de la entidad.
- Informar a las unidades de negocio sobre el seguimiento realizado en la gestión de riesgos operacional en cada una de sus áreas.
- Realizar los informes regulatorios correspondientes a la gestión de riesgos operacional.

Auditoría

- Informar los resultados de la evaluación de los elementos del SARO con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- Realizar informes periódicos al Presidente sobre el registro de eventos de riesgo operacional.

Revisoría Fiscal

- Comunicar los resultados del reporte elaborado al cierre de cada ejercicio contable, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO.
- A su vez, debe poner en conocimiento del Representante Legal los incumplimientos del SARO, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva u órgano que haga sus veces.

6.5. Esquema de Registro de Eventos Operacionales

Para efectuar una apropiada identificación, recolección y tratamiento de los registros de eventos de riesgo operacional y adicional contar un registro de eventos de riesgo operacionales de alta calidad (de acuerdo con los criterios definidos en el en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia), se ha establecido el siguiente procedimiento la gestión de eventos de riesgo operacional.

- CFC-PR-RO-07: Procedimiento para el registro, control y seguimiento de eventos de riesgo operacional. (ANEXO II)

6.6. Plataforma Tecnológica requerida

Para la gestión del Sistema de Administracion de Riesgo Operacional, la entidad se apoya principalmente en las siguientes herramientas

- Aplicativo para la gestión de eventos y matrices de riesgo operacional (Mega Hopex)
- Aplicativos Ofimáticos.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 40 de 49	

6.7. Plan de Capacitación SARO

Con el fin de desarrollar una cultura hacia el Riesgo Operacional se definen las siguientes estrategias enfocadas hacia los funcionarios y áreas de Casa de Bolsa.

Funcionarios antiguos

Los funcionarios antiguos se capacitarán mínimo anualmente en Riesgo operacional, estas capacitaciones se desarrollarán de manera presencial o no presencial según la disponibilidad de recursos y medios para la comunicación, se expondrán los aspectos generales concernientes al sistema de Administración de Riesgo Operacional y la evolución de Casa de Bolsa en la implementación.

Funcionarios nuevos

Los funcionarios nuevos se capacitarán al momento de ingresar a Casa de Bolsa bajo un esquema informático en sus estaciones de trabajo, tendrán un periodo máximo de desarrollo del programa y serán evaluados para confirmar los conocimientos que adquirieron.

Terceros involucrados en actividades de negocio

Al momento de establecerse vínculo con terceros que participen en el desarrollo de Actividades core de Casa de Bolsa los mismos serán capacitados en riesgo operacional y se darán a conocer sus responsabilidades dentro del Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

7. PILAR METODOLÓGICO

7.1. Introducción

La gestión del riesgo se reconoce como una parte integral de las buenas prácticas de administración. Es un proceso iterativo compuesto por una serie de pasos que, si se ejecutan en secuencia, permiten la mejora continua en la toma de decisiones.

El punto de partida para el desarrollo del sistema de administración de Riesgo Operacional es el entendimiento de la organización con base en procesos, que están asociados a líneas de negocio y estas a su vez a productos.

7.2. Cadena de Valor

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 41 de 49	

La cadena de valor es la integración de tres categorías de Macroprocesos (Estratégicos, Misionales y de Soporte). La administración de la cadena de valor de la entidad está a cargo del área de Productividad.

7.3. Definición de Criterios

7.3.1. Probabilidad de Ocurrencia

La probabilidad de ocurrencia se refiere a la probabilidad de que fuentes potenciales de riesgos lleguen realmente a manifestarse. Una vez se cuente con información que permita inferir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se pueden calcular los rangos de probabilidad para cada categoría.

De forma cualitativa, se define la probabilidad en términos de una serie de resultados usando las siguientes categorías:

Muy Alta

- Nos podría ocurrir con cierta periodicidad (1 vez cada mes o más)
- Se espera la ocurrencia del evento en más del 20% de los casos

Alta

- Se podrá presentar con alguna frecuencia (1 vez cada trimestre)
- El evento puede ocurrir entre el 15% y el 20% de los casos

Moderada

- Se podrá presentar por lo menos una vez cada año
- El evento puede ocurrir entre el 10% y el 14,99% de los casos

Baja

- Se podrá presentar una vez en la entidad o el sector en los últimos 5 años
- El evento puede ocurrir entre el 3% y el 9,99% de los casos

Muy Baja

- Se podrá presentar una vez en la entidad o el sector en los últimos 20 años
- El evento puede ocurrir en menos del 3% de los casos

7.3.2. Impacto

La magnitud de impacto del riesgo se refiere a los efectos que Casa de Bolsa podría tener si se llegase a materializar un riesgo, esto es. lo que podría perder y/o lo que podría salir mal. Frecuentemente esto se expresa en forma de monto monetario, pero también se deben

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 42 de 49	

considerar impactos no financieros, tales como: la pérdida de reputación, el valor de información perdida y la insatisfacción de los clientes.

Se definen cinco categorías cualitativas que representan el espectro de resultados posibles:

Superior

➤ Cualitativo

Finalización de la relación de clientes representativos de un segmento de la organización y/o impacto que afecta la imagen de la Entidad negativamente en el mercado relacionada con prácticas inseguras y/o irregulares y/o comunicaciones negativas emitidas por entes de control

➤ Cuantitativo

Pérdida anual es igual o superior al 2.52% del promedio de los ingresos operacionales de los últimos tres años.

Mayor

➤ Cualitativo

Impacto que afecta la imagen de la Entidad en el mercado relacionado con grupos de interés (tercero)

➤ Cuantitativo

Pérdida anual mayor igual al 0.62% y menor al 2.52% del promedio de los ingresos operacionales de los últimos tres años

Importante

➤ Cualitativo

Crítica por parte de grupos de interés (tercero) en medio masivo de comunicación

➤ Cuantitativo

Pérdida anual es mayor igual al 0.15% y menor al 0.62% del promedio de los ingresos operacionales de los últimos tres años

Menor

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 43 de 49	

➤ Cualitativo

Reclamaciones esporádicas por parte de grupos de interés (tercero) y/o noticia aislada de algún inconveniente

➤ Cuantitativo

Pérdida anual es mayor igual al 0.03% y menor al 0.15% del promedio de los ingresos operacionales de los últimos tres años

Inferior

➤ Cualitativo

No afecta las relaciones con los grupos de interés (tercero) y no afecta la imagen de la entidad

➤ Cuantitativo

Pérdida anual es mayor igual al 0% y menor al 0.03% del promedio de los ingresos operacionales de los últimos tres años

7.4. Etapa de identificación del Riesgo Operacional

En esta etapa se busca definir una metodología para identificar los riesgos operacionales que puedan afectar los procesos definidos en la entidad (mapa de procesos)

- Las actividades a desarrollar en esta etapa se encuentran documentadas en el procedimiento CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional. (ANEXO I)

7.5. Etapa de Medición de Riesgo Operacional

7.5.1. Medición del riesgo operacional inherente

En esta etapa se busca establecer la metodología para determinar el nivel de Riesgo Inherente, de los riesgos identificados por proceso en la etapa anterior.

- Las actividades a desarrollar en esta etapa se encuentran documentado en el procedimiento CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional. (ANEXO I).

7.5.2. Cuantificación de los requerimientos de capital por riesgo operacional

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 44 de 49	

Para esta etapa, se debe establecer la metodología para determinar la cuantificación de los requerimientos de capital por riesgo operacional de acuerdo con lo estipulado en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para el cálculo del Valor de Exposición de Riesgo Operacional, anualmente el área de riesgo operacional debe presentar el resultado del factor de ponderación al comité de auditoría para su aprobación. Dicho factor de ponderación se determina a partir del desarrollo de la “Autoevaluación para determinar el factor de ponderación para el cálculo del valor de la exposición por riesgo operacional”

7.6. Etapa de control del Riesgo Operacional

El propósito de esta etapa es establecer los controles a mitigar los riesgos inherentes, determinar su nivel de efectividad y a partir de esto determinar el riesgo residual del control.

- Las actividades a desarrollar en esta etapa se encuentran documentadas en el procedimiento CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional. (ANEXO I)

7.6.1. Tercerización – Outsourcing

El propósito en esta etapa es establecer un modelo para la identificación y gestión de riesgo operacionales que afectan a la entidad, originadas por Terceros u Outsourcing que desarrollan y llevan a cabo actividades, funciones o procesos de la entidad.

Las actividades a desarrollar en esta etapa se encuentran documentadas en el procedimiento: GRC-PR-GR-26 Gestión de riesgos de procesos tercerizados (ANEXO III).

7.7. Etapa de monitoreo del Riesgo Operacional

Para esta etapa se busca realizar un seguimiento y validación del comportamiento del perfil de riesgo operacional. Para ello se realizan las siguientes actividades:

- Actualización de las calificaciones de Riesgo Residual y Riesgo Inherente a partir del comportamiento de los eventos de riesgo operacional en un periodo de un año. El detalle de esta actividad se encuentra documentado en el procedimiento CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional. (ANEXO I)
- Revisión del diseño y ejecución de los controles a partir de un criterio estadístico y técnico, establecido desde la Unidad de Riesgo Operacional. El detalle de esta actividad se encuentra documentado en el procedimiento CFC-PR-RO-12: Procedimiento de evaluación diseño y ejecución de controles (ANEXO IV)

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 45 de 49	

- Revisión y análisis del comportamiento de los indicadores de riesgo operacional. El detalle de esta actividad se encuentra documentado en el procedimiento CFC-PR-RO-04: Procedimiento para la generación del indicador de riesgo operacional (ANEXO V)

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Anexo I: CFC-PR-RO-06: Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional
- Anexo II: CFC-PR-RO-07: Procedimiento para el registro, control y seguimiento de eventos de riesgo operacional
- Anexo III: GRC-PR-GR-26: Gestión de riesgos de procesos tercerizados
- Anexo IV: CFC-PR-RO-12: Procedimiento de evaluación diseño y ejecución de controles
- Anexo V: CFC-PR-RO-04: Procedimiento para la generación del indicador de riesgo operativo

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Descripción Modificación
01	19/08/2009	-	N/A Creación del Documento
02	18/04/2011	-	Actualización del Modelo de Administración de Riesgo Operacional <u>Aceptación Documental:</u> Elaborado por: Coordinador de Riesgo Operacional y PCN (12/07/2010) Revisado por: Gerente de Riesgos Corporativos (05/08/2011) Aprobado por: Junta Directiva Acta 212 (16/11/2010)
03	06/12/2011	14	Actualización de la política V numeral 6 Pilar Estratégico, 6.1. Políticas Administrativas SARO.
04	30/04/2012	-	✓ Ajuste del manual al criterio de la Gerencia de Riesgo de Corficolombiana ✓ Cambio en las políticas de realización de las capacitaciones, para funcionarios nuevos, antiguos y proveedores ✓ Se crea el Comité de Riesgo Operacional, dado que estaba junto con el de SARLAFT y SAC ✓ Se establece el quórum del Comité de Riesgo Operacional. ✓ Se establece la periodicidad del Comité a trimestral ✓ Se incorpora estamentos de Riesgo de Corficolombiana como apoyo. ✓ Se incorpora el apoyo de la Gerencia de Riesgo de Corficolombiana. ✓ Se incorpora el apoyo de la Dirección de Riesgo Operacional de Corficolombiana

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 46 de 49	

			Aprobado por: Junta Directiva Acta 230 (30/04/2012)
05	08/02/2013	-	Se realizaron los siguientes cambios al documento: ✓ Se elimina el documento de política de implementación de matrices SARO a nuevos productos, procesos o líneas de negocio o cualquier cambio significativo que se presente en los mismos y se deja solo la enunciada en el manual SARO (Política) ✓ Auditor General pasa como invitado en los comités de riesgo operacional ✓ Se especifica la calificación (3.0) con que se aprueba los exámenes de las capacitaciones SARO ✓ Se especifica los nuevos procedimientos diseñados a partir de la actualización de la ficha técnica (Procedimientos) ✓ Se detalla la ponderación del mapa para calcular los riesgos operacionales a partir de sus fallas (Mapa de Ponderación) ✓ Se actualizan los criterios de calificación de probabilidad e impacto (Criterios de Calificación) ✓ Se actualizan los porcentajes de calificación de controles (Calificación)
06	13/09/2013	-	Se realizaron los siguientes cambios al documento: ✓ Se elimina del numeral 6.3. Órganos de control la responsabilidad del contralor Normativo. ✓ Se elimina del numeral 6.4.5. Órganos de control la responsabilidad del Contralor Normativo. ✓ Cambios en el numeral 7.6.2 con respecto al peso porcentual del mapa de riesgo operacional. ✓ Inclusión del numeral 7.11 Metodología de administración de riesgos operacionales para proyectos. ✓ Alcance del objetivo correspondiente al numeral 8.1.1 Actualización de Matrices SARO y Mapas de Riesgo ✓ Alcance del numeral 8.1.2 Actividades a Desarrollar.
07	15/11/2013	-	Se realizaron los siguientes cambios al documento: ✓ Inclusión en el numeral 6.1 Políticas Administrativas del SARO, la número X correspondiente a la contabilización de eventos tipo A. Pág. 16. ✓ Inclusión del numeral 6.5.1 Contabilización de los eventos tipo A. Pág.26.
08	28/09/2014	-	Se realizaron los siguientes cambios al documento: ✓ Inclusión en el numeral 5.3 Concepto del Control – Controles incorporados en los procesos para garantizar que se cumplan con los objetivos de efectividad en las operaciones, reportes e informes correctos y cumplimiento normativo. Pág.12 ✓ Inclusión de otros aspectos en el numeral 5.3 Concepto del Control – A nivel transaccional los controles deben cubrir

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 47 de 49	

			posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de procesamiento de la información. (Integridad, Exactitud, Validez, Acceso Restringido) Pág.13 ✓ Modificación del punto VI. en el numeral 6 Pilar estratégico, 6.1 Políticas Administradas del SARO. Pág.16 ✓ Inclusión del punto XXII. en el numeral 6 Pilar estratégico, 6.1 Políticas Administradas del SARO. Pág.17 ✓ Modificación de los Integrantes del Comité de Riesgo Operacional, en el numeral 6.2.1 Estructura del Comité de Riesgo Operacional. Pág.18 ✓ Modificación en cuanto al Quórum del Comité de Riesgo Operacional. Pág.19 ✓ Modificación responsabilidad del Representante Legal en cuanto a velar porque se estén implementando adecuadamente las etapas y elementos del SARO, de acuerdo a la metodología ejecutada. Pág.20 ✓ Inclusión responsabilidad de la Dirección de riesgos, en cuanto a contar con los recursos suficientes para desarrollar sus funciones. Pág.21 ✓ Modificación del punto reporte al Representante Legal y Comité de Riesgo Operacional los controles implementados y el monitoreo realizado al SARO, se realizará en forma trimestral. Pág.21
09	11/09/2015	-	✓ En el numeral 6.4.6 Gestores de Riesgo en el campo de Periodicidad se establece que el avance de la Gestión SARO se evaluará Trimestralmente o cuando se requiera. ✓ En el numeral 7.6.3.1 Probabilidad de Ocurrencia se modifica el tiempo de ocurrencia en la clasificación del riesgo, así: - Muy Alta: Se producirá 41 o más veces en el año. - Alta: Se producirá entre 31 y 40 veces en el año - Moderada: Se producirá entre 16 y 30 veces en el año - Baja: Se Producirá entre 6 y 15 veces en el año - Muy baja: Se producirá entre 1 y 5 veces en el año ✓ Se modifica el numeral 7.6.3.2 Impacto la información correspondiente a los criterios cualitativos y cuantitativos de impacto por cada uno de los cinco niveles mencionados Pág.37
10	25/05/2016	26,27 y 53	✓ En el numeral “6.4.6 Gestores de Riesgo” se incluye la documentación enviada por los dueños de proceso a la URO y la periodicidad respectiva. ✓ En el numeral “6.5.1 Contabilización de eventos tipo A” se especifica que los eventos deben contabilizarse el mismo mes del reporte. ✓ En el numeral “8.2.3 Herramientas y técnicas a utilizar” se incluyen comentarios del Comité de Riesgo, Junta Directiva y Gerencia de Riesgo Operacional de Casa Matriz.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 48 de 49	

	30/08/2017		✓ En el numeral “6 – Políticas, se incluye lo siguiente: Para todos los efectos las políticas, procedimientos y mecanismos para el adecuado seguimiento y control de la actividad de formador de Liquidez se encuentran estipulados en el Manual HCOLSEL ✓ Se agrega un esquema de registro de eventos operacionales completando el que ya existía y se incluye lo siguiente: “Para el registro de reportes de Eventos Operacional se cuenta con un formato en Excel publicado en la intranet de la entidad. En dicho formato exige la definición del plan de acción correctivo (inmediato) y plan de acción preventivo. Para los dos planes se deben definir sus respectivas evidencias que soporten la implementación de los mismos. “
11	31-10-2019		✓ Se actualiza la estructura organizacional responsable del SARO (6.2) ✓ Se actualiza el numeral 6.5 de acuerdo con definiciones corporativas en materia de registro de eventos y conciliación de eventos Tipo A ✓ Se actualiza el numeral 6.6 la plataforma tecnológica requerida especificando el funcionamiento de MEGA ✓ Se actualiza el numeral 6.7 actualizando las calificaciones mínimas para pasar los exámenes de conocimiento respectivo ✓ Se actualiza el numeral 6.8 actualizando el listado de documentos vigentes que hacen parte de la gestión del SARO. ✓ Se actualiza el numeral 7.5, especificando la distribución de la colorimetría el mapa de calor de acuerdo con definiciones corporativas de AVAL y criterios de probabilidad e impacto. ✓ Se elimina el Pilar de Control y Autocontrol por definiciones corporativas. ✓ Actualizaciones de forma respecto a la estructura y redacción del documento
12	10-08-2021	-	✓ Actualización integral de la política de riesgo operacional de acuerdo a la Circular Externa 025 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionada con las reglas relativas a la administración del riesgo operacional.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL		CÓDIGO: CDB-PO-RO-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Oct. 12/2021
	VERSIÓN: 13	C.E.:	PÁGINA: 49 de 49	

13	Oct.12/2021	-	✓ Se cambia el código del documento MANGRGRO001 a CBDPORO01.
----	-------------	---	--

10. ACEPTACIÓN DOCUMENTAL

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elabora	Andrés Felipe Villanueva	Coordinador de Riesgo Operacional	10-08-2021	
Revisa	Orlando Cardona Márquez	Director Corporativo de Riesgo Operacional, TPRM y SOX	10-08-2021	
Aprueba	Junta Directiva - Acta No. 358		17/08/2021	