

La Circular Externa 041 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), que modifica el Capítulo XXIII, determina las reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo para que las entidades sometidas a su vigilancia y control adopten, establezcan, implementen y administren adecuadamente un sistema de administración del riesgo operativo “SARO”.

En desarrollo de la citada norma el pasado 28 de febrero de 2012, la Junta Directiva de Colpensiones aprobó el Manual de Administración de Riesgo Operativo, mediante el cual se establecieron los lineamientos, metodologías y políticas para la implementación del sistema.

El objetivo del manual es: Establecer el marco de políticas que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, definiendo los procesos que permitan la identificación, medición, control y monitoreo de manera eficiente y eficaz de los riesgos operativos a los que se ve expuesta COLPENSIONES en desarrollo de su objeto social, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia de la organización al riesgo.

Las políticas establecen: Los lineamientos generales del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, de manera tal que dicho sistema esté alineado con la dimensión y la complejidad de la operatividad de Colpensiones, dando cabal cumplimiento a lo dispuesto por la Circular 041 de 2007 (SFC).

Colpensiones, con el fin de establecer un entendimiento común, ha decidido adoptar la siguiente definición de Riesgo Operativo:

“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.”

Respecto del Registro de eventos de riesgo operativo se establece que: Los eventos de riesgo operativo se deben reportar en el momento de su identificación, en los formatos o canales o sistemas de información establecidos para el registro de eventos.

En caso de presentarse un evento de riesgo cuya materialización afecte el desarrollo normal del proceso o que su impacto tenga repercusiones financieras para la entidad, éste debe ser reportado e informado inmediatamente a la Gerencia de Gestión de Riesgos.

Respecto de las responsabilidades de los Funcionarios de Colpensiones establece que deben:

- Aplicar los instrumentos, metodologías y/o procedimientos definidos por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, que permitan a cada uno de los procesos y sus responsables administrar efectivamente sus riesgos.

MACROPROCESO / PROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL / GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		FECHA ELABORACIÓN: 22/05/2012	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 1 de 5
ELABORACIÓN: NOMBRE: DIANA PATRICIA VALDERRAMA A CARGO: GERENTE NACIONAL DE RIESGOS	REVISIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	APROBACIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	CÓDIGO: DIR-DS-22	VERSIÓN: 1.0

- Reportar los eventos de riesgo al momento de ocurrir de acuerdo con el sistema o procedimiento establecido para ello.
- Impulsar a nivel de cada área una cultura de prevención del riesgo acorde con las políticas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión - SIG.

La Metodología: Es un aspecto fundamental en la estructura del gobierno corporativo, que consiste en la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas que permitan medir, analizar, monitorear, controlar y administrar el riesgo; y tomando como referencia la Norma ISO 31000 de 2009, sobre los Principios Generales para la Gestión de Riesgos, Colpensiones ha establecido un modelo de administración de riesgo operativo el cual contempla las siguientes etapas:

- **Determinación del contexto:** La Administración del riesgo operativo se desarrolla dentro de un marco de un contexto estratégico, organizacional y de gestión del riesgo; el cual requiere establecerse para definir los criterios básicos dentro de los cuales se debe administrar el riesgo.
- **Determinación del contexto estratégico:** Establece la relación entre la empresa y su entorno, lo cual implica la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En este sentido, se incluyen aspectos como los financieros, operacionales, competitivos, políticos, sociales, del cliente, culturales y legales. En esta etapa, se deben establecer los elementos críticos que puedan apoyar o afectar la capacidad de la Empresa para manejar los riesgos a que se ve expuesta; así como garantizar la articulación de la misión y objetivos estratégicos con las políticas de administración de los riesgos.
- **Determinación del contexto organizacional:** Busca comprender la empresa y sus capacidades, así como las metas, objetivos, estrategias e iniciativas. De esta manera, se asegura que desde el principio se establezca la administración del riesgo como una política clara en la consecución de los objetivos de la empresa.
- **Identificación de los riesgos:** Consiste en generar una lista global de eventos que podrían afectar los objetivos de cada uno de los procesos. Debe considerar tanto los que están bajo control como los que no, y debe responder a preguntas tales como: sobre qué puede suceder, dónde, cuándo, cómo y por qué. Para la identificación de los riesgos operativos, se tendrá en cuenta la contribución de los responsables de procesos, los cuales deben apoyarse en información confiable y tener un buen conocimiento de los procesos y de la Empresa
- **Análisis de los riesgos:** Busca identificar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto en caso de materializarse. El análisis puede ser de tipo cualitativo y cuantitativo; cuando no se cuente con estadísticas, de las cuales se puedan establecer probabilidades, el análisis cualitativo es apropiado para adelantar esta etapa.

MACROPROCESO / PROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL / GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		FECHA ELABORACIÓN: 22/05/2012	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 2 de 5
ELABORACIÓN: NOMBRE: DIANA PATRICIA VALDERRAMA A CARGO: GERENTE NACIONAL DE RIESGOS	REVISIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	APROBACIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	CÓDIGO: DIR-DS-22	VERSIÓN: 1.0

La probabilidad se define como la posibilidad de ocurrencia del riesgo, la cual puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado o de factibilidad, cuando se tiene en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado. Por impacto se entienden las consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo.

En este sentido, para la medición y evaluación se utilizarán las siguientes equivalencias para la probabilidad y el impacto con las cuales puede determinarse el nivel de riesgo.

MACROPROCESO / PROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL / GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		FECHA ELABORACIÓN: 22/05/2012	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 3 de 5
ELABORACIÓN: NOMBRE: DIANA PATRICIA VALDERRAMA A CARGO: GERENTE NACIONAL DE RIESGOS	REVISIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	APROBACIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS		CÓDIGO: DIR-DS-22
				VERSIÓN: 1.0

DESCRIPTOR		IMPACTO				
		INSIGNIFICANTE	MEJOR	MODERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
<ul style="list-style-type: none"> * No tiene importancia para la Junta Directiva * La estructura de control es adecuada * No hay interrupción de las operaciones * No genera sanciones económicas y/o administrativas * No afecta las relaciones con los clientes * No afecta la oportunidad de la información 		<ul style="list-style-type: none"> * De baja importancia para la Junta Directiva * La estructura de control actual es susceptible de mejoras. * Existen algunas reclamaciones por parte de los clientes, accionistas, proveedores pero no se afecta la continuidad de la relación 	<ul style="list-style-type: none"> * De moderada importancia para la Junta Directiva * Existen algunos controles pero no son los suficientes. * Reclamaciones de clientes, accionistas, proveedores que requieren de un plan de acción de corto plazo. * Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa 	<ul style="list-style-type: none"> * De importancia para la Junta Directiva * Estructura de control débil * Observaciones por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores que generen un plan de acción a corto plazo. * Afectación de la imagen en el mercado por atención ineficaz o inoportuna. * Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en las labores de las áreas, respuesta a los entes reguladores y a los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> * De alta importancia para la Junta Directiva * No existe estructura de control * Interrupción de las operaciones por un día * Sanciones económicas por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores * Imagen negativa en el mercado por mal servicio. * Pérdida de información crítica de la organización 	
CERTEZA	Se espera que el riesgo ocurra en la mayoría de las circunstancias. Eventualidad frecuente. Entre el 75,01% y 100%	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO
PROBABLE	Hay buenas razones para creer que se verificará o sucederá el riesgo en muchas circunstancias. Eventualidad de frecuencia alta. Entre el 45,01% y 75,00%	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
POSIBLE	Puede ocurrir en algún momento. Eventualidad con frecuencia moderada. Entre el 15,01% y 45%	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
RARO	Eventualidad poco común o relativa frecuencia. Entre el 2,01% y 15%	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
IMPROBABLE	Eventualidad que no es probable o es muy poco probable. Hasta el 2%	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO

SEVERIDAD DEL RIESGO

MACROPROCESO / PROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL / GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		FECHA ELABORACIÓN: 22/05/2012	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 4 de 5
ELABORACIÓN: NOMBRE: DIANA PATRICIA VALDERRAMA A CARGO: GERENTE NACIONAL DE RIESGOS	REVISIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	APROBACIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS		CÓDIGO: DIR-DS-22
			VERSIÓN: 1.0	

- **Valoración del riesgo:** Consiste en tomar las medidas para controlar los riesgos inherentes a que se ven expuestos los procesos con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se materialicen.
- **Monitoreo del riesgo:** En esta etapa se busca desarrollar un proceso que permita la oportuna detección y corrección de las deficiencias presentadas; asegurar que los controles funcionen en forma oportuna, efectiva y eficiente, y que los riesgos residuales se encuentren en los niveles establecidos por Colpensiones. El monitoreo permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el sistema de administración de riesgo operativo permitirá proponer correspondientes actualizaciones y modificaciones.

En el monitoreo, se utilizan los indicadores de riesgo operativo. El primero de ellos y más evidente es la frecuencia en que sucede el riesgo, esto es la probabilidad de ocurrencia, medida como el número de veces en que se presenta el riesgo monitoreado. El otro indicador evidente es el impacto del riesgo, las consecuencias materiales y no materiales, expresado en cantidades, pesos y/o porcentajes.

Sin embargo, alrededor de estos dos se pueden construir otros indicadores como por ejemplo, el número de reclamos recibidos de los afiliados, las opiniones desfavorables de los empleados, los informes desfavorables de los auditores externos, el número de litigios o pleitos, el número y el valor de las sanciones de parte de los entes de control, entre otros.

MACROPROCESO / PROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL / GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		FECHA ELABORACIÓN: 22/05/2012	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 5 de 5
ELABORACIÓN: NOMBRE: DIANA PATRICIA VALDERRAMA A CARGO: GERENTE NACIONAL DE RIESGOS	REVISIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	APROBACIÓN: NOMBRE: JORGE ALBERTO SILVA ACERO CARGO: VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS	CÓDIGO: DIR-DS-22	VERSIÓN: 1.0