



**ASOBANCARIA**

Construyendo  
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

# Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO

## Capacitación gremial a terceros

Vicepresidencia Técnica  
Dirección Financiera y de Riesgos

25 de julio de 2018



## Público asistente

- Representante Legal de la empresa o su delegado.
- Áreas gerenciales y administrativas encargadas de la administración de riesgos o de los procesos críticos (funcionarios del área de formación encargada de replicar la capacitación).
- Áreas de auditoría interna de cada tercero.

El ideal es que cada tercero replique esta presentación a todas las áreas de la organización involucradas en el cumplimiento del servicio





# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



# Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



# Agenda

- 1 **Objetivo**
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



# Objetivo

- a) Capacitar a los proveedores o terceros con los que nuestras entidades agremiadas tienen relaciones contractuales, y cuyo servicio involucra procesos y sistemas claves para la operación y cumplimiento de objetivos estratégicos de nuestras afiliadas.
  
- b) Concientizar a los proveedores y terceros sobre la importancia identificar, controlar y realizar seguimiento de los riesgos operacionales presentes en sus servicios y procesos.
  
- c) Identificar debilidades en el servicio contratado y oportunidades de mejora en los procesos.



# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



# ¿Qué es riesgo operativo (RO)?

1.



**Personas**

2.



**Procesos**

3.



**Sistemas**

4.

**Eventos  
externos**



“ La posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores”



# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO**
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



## Riesgos asociados al RO

**RIESGO LEGAL:** :“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.”

**RIESGO REPUTACIONAL:** “Posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales. “



# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia**
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



## Antecedentes y gestión del RO en Colombia

1975

- Comité de Basilea

1995

- Expedición Circular Básica Contable y Financiera que regula, entre otros, los riesgos asociados a la operación de cada entidad.

2006

- Expedición Circular Externa 48 que estableció instrucciones para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).

2007

- Expedición Circular Externa 41 estableció que en el marco del SARO las entidades deben diseñar, programar y coordinar **planes de capacitación anuales** para sus empleados y para los **terceros** con quienes existe una relación contractual y desempeñan funciones para la entidad.



# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo**
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio

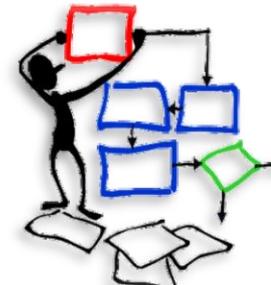
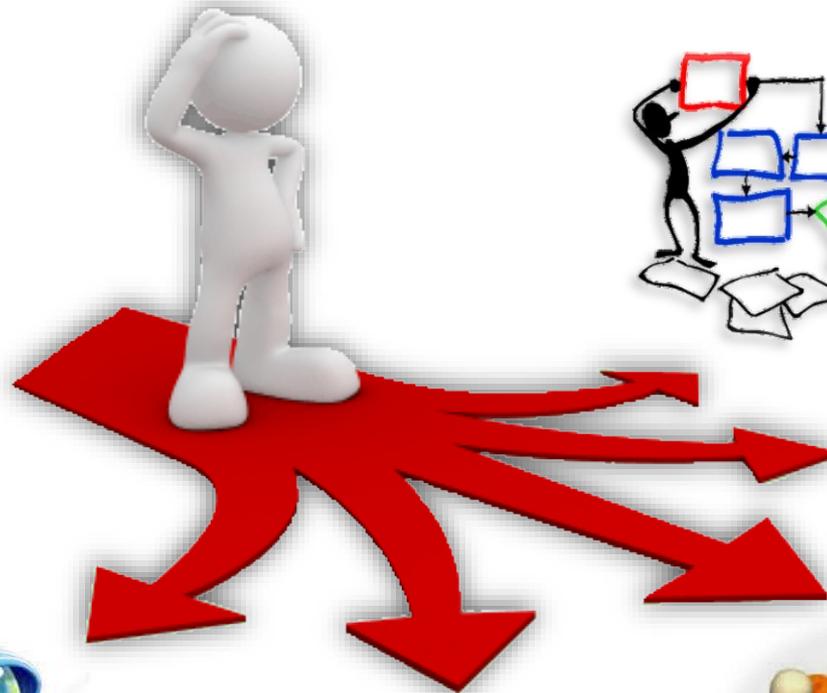


**ASOBANCARIA**

Construyendo  
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

# Factores de Riesgo:

“Fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden generar pérdidas”



## Procesos



## Tecnología

- Hardware
- Software
- Telecomunicaciones



## Recurso humano

- Vinculación directa
- Vinculación indirecta (Outsourcing)



## Externos

- Fuerza la de naturaleza
- Ocasionado por terceros



## Infraestructura

- Edificios
- Espacios de trabajo
- Almacenamiento
- Transporte



# Ejemplos

## Procesos



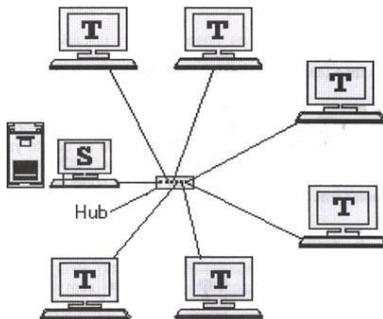
El pago de un cheque con limite de montos

## Recursos humanos



Errores, omisiones o inoportuna ejecución de los operaciones.

## Tecnología



Fallas o indisponibilidad de los sistemas.

## Eventos externos



Asalto en una sucursal de las Entidades.

## Infraestructura



Afectaciones en la infraestructura de oficinas o sucursales que puedan generar pérdidas.



# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



**ASOBANCARIA**

Construyendo  
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

## ¿Qué es SARO?



“Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo”.

**Fuente:** Circular Externa 041 de 2007

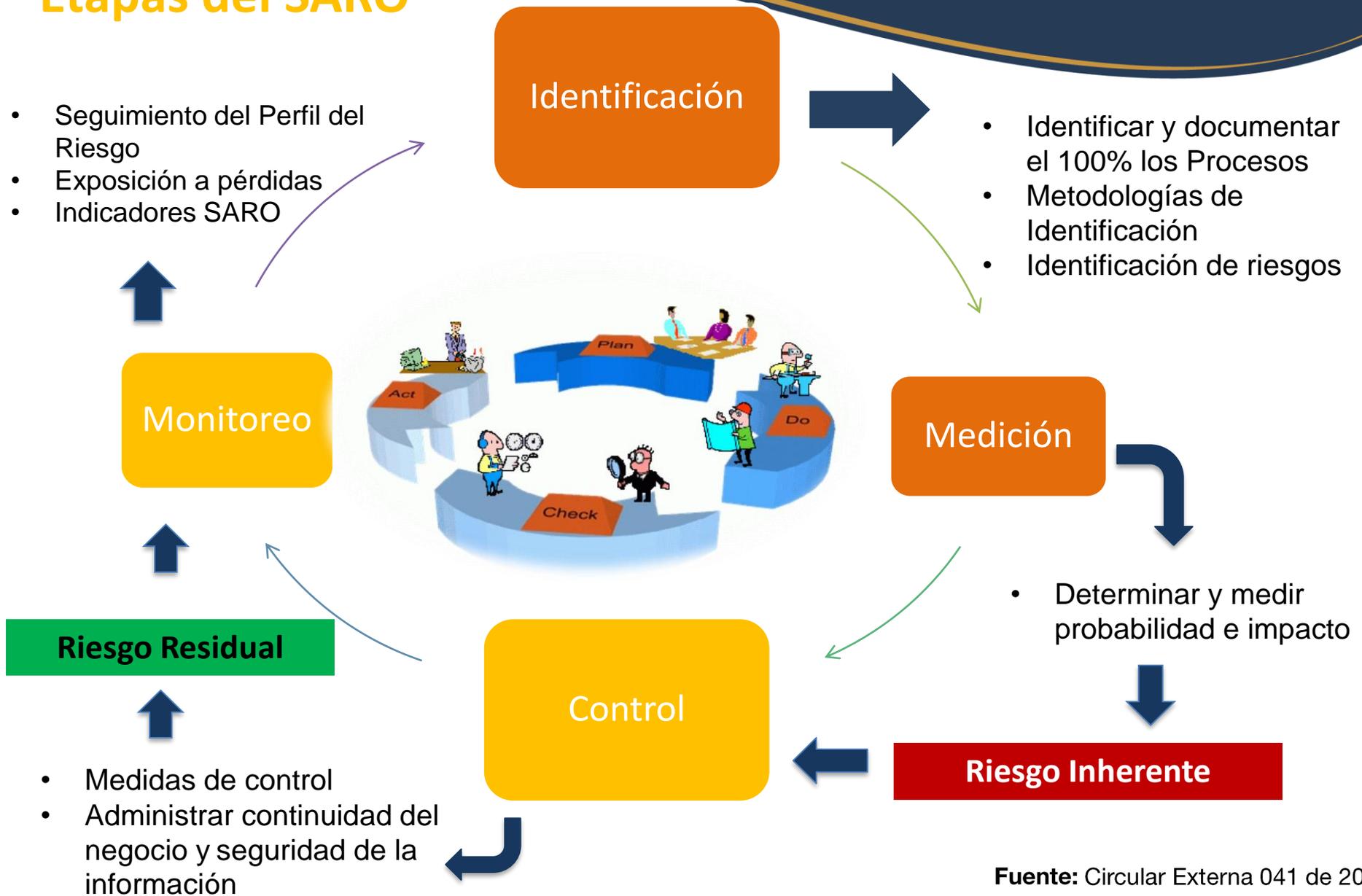


# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO**
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio

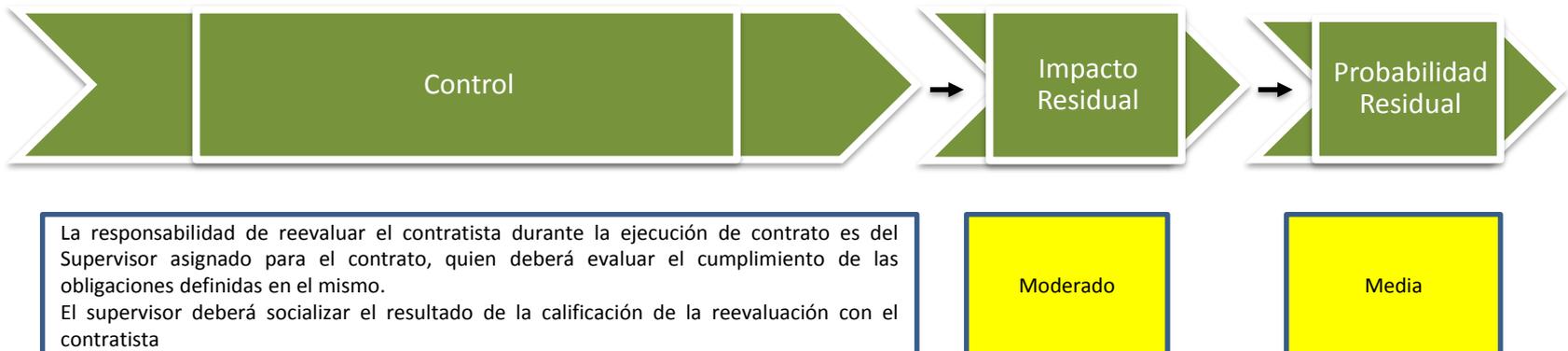
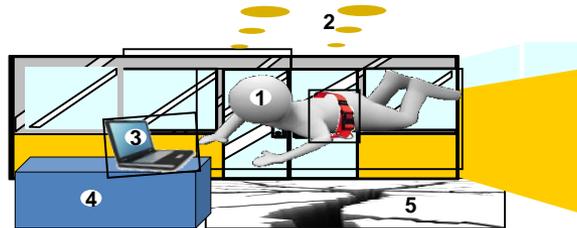
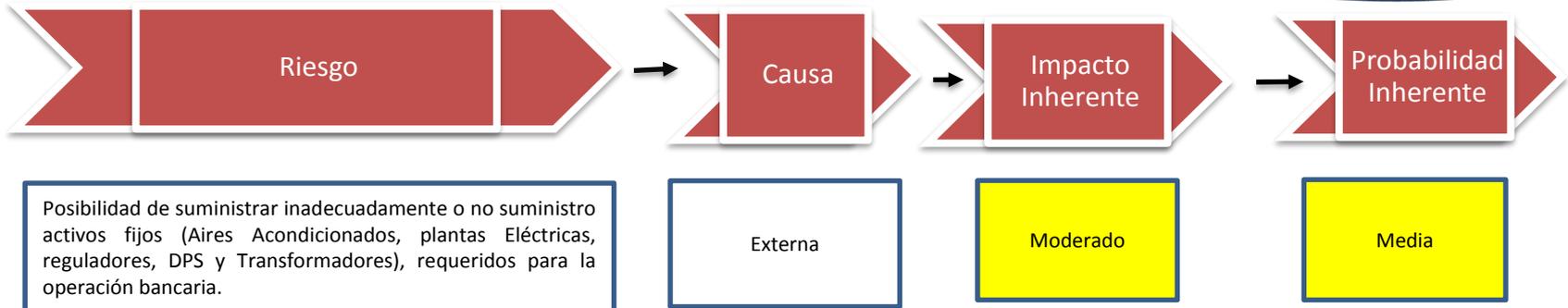


# Etapas del SARO





# Ejemplos





# Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio**



# Seguridad de la información

## Tercerización o Outsourcing

- Niveles de servicio y operación.
- Acuerdos de confidencialidad
- Restricciones sobre el software
- Normas de seguridad informática y física.
- Procedimientos y controles para la entrega y destrucción de la información.
- Planes de contingencia y continuidad.





# Plan de continuidad del negocio





# Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



## Clasificación de los eventos de riesgo



**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.

Falsificación  
Robo  
Hackers



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

Deslealtad de empleados  
Uso indebido de información



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

Demandas por  
discriminación  
Violación de normas  
laborales



## Clasificación de los eventos de riesgo



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

- Mal uso de la información confidencial de clientes.
- Actividades comerciales inadecuadas en cuentas propias.
- Venta de productos no autorizados.



**Daños a activos físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad.

- Terrorismo.
- Vandalismo.
- Terremotos
- Daños involuntarios causados por clientes o usuarios



## Clasificación de los eventos de riesgo



**Fallas tecnológicas:** Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas

- Caídas del software.
- Problemas de telecomunicaciones (Internet).
- Apagones públicos.



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

- Errónea entradas de datos.
- Documentación legal incompleta.



# Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



# Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



## Outsourcing- Riesgos

<b>Factores de riesgo</b>	
<b>Factores Internos</b>	
Recurso humano	Ausencia del recurso humano o de personal crítico Desconocimiento en la ejecución de procesos Actividades para beneficio propio o de terceros Apropiación indebida de activos propios o de terceros Fraude interno (Violación de la confidencialidad de información)
Procesos	Concentración de actividades críticas o falta de segregación. Inadecuado diseño del procesos o procesos poco eficientes (Documentos) Inexistencia de estándares. Inadecuada definición de perfiles de cargos
Tecnología	Suspensión parcial o temporal de servicios tecnológicos (fallos de programación en gestión de cambios y diferencias entre los ambientes de pruebas y producción) Caída de las replicas en línea Fallas en hardware, software o comunicaciones
Infraestructura	Infraestructura física inadecuada (edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte). Recursos necesarios para la subcontratación del servicio requerido
<b>Factores Externos</b>	
Eventos de la naturaleza	Terremoto, vendaval, huracán, inundación, incendio y descargas eléctricas (rayos)
Ocasionados por terceros	Robo, terrorismo, sabotaje, ataques de denegación de servicio, virus, protestas, manifestaciones, incendio, vandalismo, intrusiones y hacking (fraude externo).



# Outsourcing - Riesgos selección/canje/centrales de riesgo

<b>Factores de riesgo</b>	
<b>Factores Internos</b>	
Recurso humano	Ausencia del recurso humano o de personal crítico Desconocimiento en la ejecución de procesos Actividades para beneficio propio o de terceros Apropiación indebida de activos propios o de terceros Concentración de actividades críticas o falta de segregación.
Procesos	Inadecuado diseño del proceso Inexistencia de estándares. Inadecuada definición de perfiles de cargos
Tecnología	Suspensión parcial o temporal de servicios tecnológicos (fallos de programación en gestión de cambios y diferencias entre los ambientes de pruebas y producción) Fallas en hardware, software o comunicaciones
Infraestructura	Infraestructura física inadecuada (edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte).
<b>Factores Externos</b>	
Eventos de la naturaleza	Terremoto, vendaval, huracán, inundación, incendio y descargas eléctricas (rayos)
Ocasionados por terceros	Robo, terrorismo, sabotaje, ataques de denegación de servicio, virus, intrusiones y hacking, incendio, vandalismo.



## Outsourcing - Eventos recursos humanos

Tipología de Riesgo	Eventos Presentados
Ejecución y administración de procesos	Suministro de información errada o no autorizada. Vinculación de personal relacionado con delincuencia común. Incumplimiento en el pago de obligaciones con los colaboradores en misión
Fallas tecnológicas	Pérdida de la integridad de la información para dispersión de nómina.
Clientes	Personal no cualificado que impacte la gestión operativa y de servicio del banco.
Relaciones laborales	Incumplimiento de las condiciones legales y contractuales con los empleados en misión.
Fraude Interno	Actos ilícitos, actos inmorales de los empleados en misión para con el Banco y sus clientes. Violación de los acuerdos de confidencialidad.



## Outsourcing- Eventos

Tipología de Riesgo	Eventos Presentados
Ejecución y administración de procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Pérdida de documentos en el transporte o custodia.</li><li>Ingreso de personal no autorizado a zonas restringidas en oficinas (centros de computo).</li><li>No tener la formación o experiencia en el manejo de personal (empresas de servicios temporales).</li><li>No señalización de actividades realizadas (pisos húmedos, trabajos eléctricos, remodelaciones o caída de objetos)</li><li>Inadecuada digitalización de documentos</li></ul>
Fallas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"><li>Daños en sistemas de monitoreo y comunicación.</li><li>Falta de oportunidad en el mantenimiento de las herramientas</li><li>Fallas en Scanners</li></ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>No atención de requerimientos, especialmente en temas de alta disponibilidad.</li><li>No cumplimiento de los requisitos contractuales.</li></ul>
Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"><li>Abuso de confianza entre los empleados y los funcionarios de la empresa del servicio contratado.</li></ul>
Daños a activos físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>Daños a bienes de la entidad por acción, omisión o accidental.</li><li>Daños en los equipos eléctricos.</li><li>Daños por mal uso de activos.</li></ul>
Fraude Interno	<ul style="list-style-type: none"><li>Colusión con grupos al margen de la ley o apoyar por acción u omisión.</li><li>Violación a los acuerdos de confidencialidad</li></ul>
Fraude Externo	<ul style="list-style-type: none"><li>Ingreso no autorizado a aplicaciones o a equipos.</li><li>Robo.</li><li>Ciberataques.</li></ul>



# Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



# ASOBANCARIA

---

Construyendo  
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero