**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE - “COOPEAIPE”**

**REGLAMENTO DE DEPÓSITO DE AHORRO.**

ACUERDO No \_ DEL \_ de \_ de \_.

Por medio del cual se aprueba el **MANUAL DE LA METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO,** de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE - “COOPEAIPE”**

El Consejo De Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE - “COOPEAIPE”,** en uso de sus facultades estatutarias que le confiere el Artículo 74 del Estatuto de **COOPEAIPE** y

**CONSIDERANDO**,

1. Que de conformidad con el Estatuto de **COOPEAIPE**, es función del Consejo expedir las reglamentaciones de los diferentes servicios.
2. Que se requiere unificar políticas y procedimientos respecto de las operaciones relacionadas con el Riesgo Operativo
3. Que en mérito de lo expuesto

**ACUERDA:**

1. Aprobar la Versión 1 del **MANUAL DE LA METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO** para **COOPEAIPE**, código **SRMA6 MANUAL DE LA METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO V1,** anexo 1, así mismo lo no previsto en ellos se regirá por las leyes vigentes sobre la materia.
2. **ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El presente acuerdo será aplicable a todos los miembros del Consejo de Administración, Junta de vigilancia, comités especializados, funcionarios y, en general, a todos los asociados de **COOPEAIPE**.
3. **CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN**: Las actuaciones contempladas en este acuerdo, son de estricto carácter confidencial y, en consecuencia, no deberá divulgarlas individualmente, por lo tanto, los asuntos o decisiones tratados o adoptados, así como todos los aspectos internos de **COOPEAIPE** relacionados, solamente podrán ser dados a conocer a través de los canales formales de comunicación de **COOPEAIPE** y únicamente a las personas, órganos o entidades a quienes corresponda conocerlos.
4. **APLICACIÓN DE NORMAS SUPERIORES:** Los casos no previstos en este acuerdo y que no hayan sido desarrollados mediante reglamentaciones internas, se resolverán conforme a la Ley o Decretos especiales y concordantes sobre la materia, las normas emanadas de la Supersolidaria o el Organismo competente.
5. **MODIFICACIONES**: Cualquier modificación parcial o total se realizará por convocatoria del Consejo de Administración y justificada por acto Administrativo (Acuerdo) y la decisión debe ser unánime y los ajustes realizados sólo tendrán validez a partir de la fecha de aprobación de este organismo. En todo caso se tomarán en cuenta las normas vigentes, en especial las que guardan relación con la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Supersolidaria, y/o las normas o circulares que lo complementen, modifiquen o sustituyan.
6. **NORMAS APLICABLES**: además de las normas del presente acuerdo, se ceñirá a las que sean pertinente de la legislación cooperativa y solidaria, el Estatuto u otros reglamento interno o mandatos especiales de la Asamblea General o a normas de cumplimiento obligatorio emanadas de autoridades competentes.
7. **MATERIAS NO REGULADAS**: las materias y situaciones no reguladas en el presente acuerdo, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por el Consejo de Administración de **COOPEAIPE** con el voto favorable de la mayoría absoluta (las dos terceras 2/3 partes) de los asistentes.
8. **VIGENCIA**: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación, por parte del Consejo de Administración y deroga todas las normas anteriores sobre la materia.
9. El presente acuerdo fue socializado y aprobado en reunión \_\_\_\_ de Consejo de Administración en sesión realizada el \_\_ de \_\_ de \_\_, según consta en el acta número \_\_ del año \_\_

Presidente Consejo de Administración secretario Consejo de Administración

El presente acuerdo, fue socializado y aprobado por el Consejo de Administración, en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, en reunión del día \_\_\_ del mes \_\_ del año \_\_, y según consta en el acta número \_\_\_

**MANUAL DE METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO**

Contenido

[OBJETIVO GENERAL 7](#_Toc104879565)

[OBJETIVO ESPECIFICOS 7](#_Toc104879566)

[GLOSARIO 8](#_Toc104879567)

[METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO 13](#_Toc104879568)

[IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS 13](#_Toc104879569)

[Identificar partes relacionadas internas y externas – contexto de la entidad y procesos 14](#_Toc104879570)

[Identificar fuentes, causas, factores de riesgo y áreas de impacto 15](#_Toc104879571)

[Identificar eventos de riesgo operativo 17](#_Toc104879572)

[Documentar riesgos identificados 17](#_Toc104879573)

[Consolidar matriz de riesgos operativos de la Cooperativa 18](#_Toc104879574)

[1.1. MEDICIÓN DE RIESGOS 19](#_Toc104879575)

[1.1.1. Medir probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados 19](#_Toc104879576)

[1.1.2. Medir impacto de ocurrencia de los riesgos identificados 20](#_Toc104879577)

[1.1.3. Medir y consolidar el riesgo inherente (probabilidad \* impacto) 21](#_Toc104879578)

[1.2. CONTROL 21](#_Toc104879579)

[1.2.1. Identificación de controles 22](#_Toc104879580)

[1.2.2. Implementar medidas de control identificadas y evaluadas 22](#_Toc104879581)

[1.2.3. Medir y consolidar el riesgo residual (con controles) 27](#_Toc104879582)

[1.2.4. Medir Perfil Global de Riesgo Operativo 28](#_Toc104879583)

[1.3. MONITOREO DE RIESGOS 28](#_Toc104879584)

[1.3.1. Identificación riesgos emergentes 28](#_Toc104879585)

[1.3.2. Revisar controles existentes y nuevos 29](#_Toc104879586)

[1.3.3. Actualizar procedimientos y vinculación de nuevos procesos 29](#_Toc104879587)

[1.3.4. Hacer seguimiento a políticas de riesgo operativo 29](#_Toc104879588)

[1.3.5. Establecer estrategias de tratamiento de riesgos 29](#_Toc104879589)

[1.3.6. Presentar informe mensual de evolución de SARO en la Cooperativa 30](#_Toc104879590)

[1.3.7. Actualizar metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo operativo 30](#_Toc104879591)

**INTRODUCCIÓN**

El sistema de administración de riesgo operativo, es un sistema estrechamente enlazado con el logro de los objetivos estratégicos de cualquier organización, garantizando el desarrollo de un proceso de administración proactiva que poco a poco ha logrado incorporarse en el ADN de las organizaciones con mayor conciencia y apropiación frente a la importancia de la gestión de riesgos operativos, este sistema deberá estar alineado como parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR propuesto por la Superintendencia de Economía Solidaria, buscando la adopción de decisiones oportunas para la adecuada mitigación de eventos que genera el riesgo operativo y consolidando una cultura de riesgo que priorice, comprenda y mejore continuamente a fin de proteger y salvaguardar los intereses de los asociados.

La Superintendencia de Economía Solidaria como autoridad de supervisión a nivel nacional de las organizaciones solidarias ha promovido la cultura de la administración de riesgos entre las diferentes entidades sometidas a su inspección y vigilancia, enfatizando en su importancia respecto a los riesgos operativos, lo cual exige una respuesta eficaz, oportuna y coordinada, por parte de las entidades vigiladas entendiendo su naturaleza cooperativa en función de los intereses de sus asociados.

El Riesgo Operativo es definido como la posibilidad de incurrir en pérdidas resultante de las deficiencias, fallas o incongruencias que se pueden presentar por recursos humanos, en los procesos, fallas en la tecnología, en la infraestructura y por eventos externos. Con el fin de mitigar el riesgo operativo, **COOPEAIPE** debe contar con elementos de continua ejecución y monitoreo de los diferentes procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través de la incorporación de una metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativos con fundamento y apoyo del estándar internacional de reconocido valor NTC ISO 31000: 2018.

De esta forma y dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria, es importante tener en cuenta que esta metodología se encuentra alineada con los demás elementos que el Sistema de Administración de Riesgo Operativo acoge y permite de esta forma integrar oportunidades de mejoramiento para los diferentes sistemas de administración de riesgo incorporados en la Cooperativa.

Asimismo, la metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativos está dirigida al cumplimiento de parte de todos los funcionarios de **COOPEAIPE** y se constituye como un elemento de apoyo para el cumplimiento de las actividades asignadas en cada uno de los procesos de la Cooperativa, acogiendo mejores prácticas identificadas en materia de riesgo operativo.

# **OBJETIVO GENERAL**

Establecer y difundir la metodología de identificación, medición, control y monitoreo de Riesgo Operativo aplicable en **COOPEAIPE** como parte de los elementos y etapas del Sistema de Administración de Riesgo Operativo desarrollado en la Cooperativa como parte de la gestión de riesgo integral.

## OBJETIVO ESPECIFICOS

* Explicar cada uno de los elementos requeridos para el desarrollo de la metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo operativo aplicando como guía la norma técnica ISO 31000:2018 como buena práctica en la gestión de riesgos.
* Alinear la metodología a la política de administración de riesgos que la Cooperativa ha incorporado de acuerdo con su naturaleza, objetivos, estrategias, garantizando que esta política y demás elementos son entendidos, implementados y apropiados por todos los funcionarios y contratistas y demás personas que interactúen con **COOPEAIPE**.
* Establecer los lineamientos a aplicar en la Cooperativa respecto de la metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo operativo, y que sea acogida de forma fácil por parte de los funcionarios, entendiendo que es de obligatorio cumplimiento y hace parte de la cultura organizacional de la Cooperativa.
* Promover, mantener y realizar mejoramiento continuo del nivel de cultura sobre la gestión del riesgo operativo, así como lograr la concientización de todos los funcionarios y contratistas y demás personas que interactúen con **COOPEAIPE**, para minimizar la ocurrencia de eventos de riesgo operativo.

# **GLOSARIO**

* **Amenaza:** Causa potencial de un incidente no deseado, que puede causar daños a un sistema u organización.
* **Apetito de riesgo:** Es el nivel de exposición al riesgo que una organización solidaria está dispuesta a asumir en el desarrollo de sus actividades, con el propósito de alcanzar sus objetivos estratégicos y cumplir con su plan de negocios.
* **Área de impacto:** Es todo recurso, bien u oportunidad, al cual la organización le ha (o debe) asignar un valor y su afectación o generación (en mayor o menor valor) podría comprometerse el cumplimiento de sus objetivos y metas.
* **Cadena de valor de una organización solidaria**: La cadena de valor es un concepto que hace referencia al conjunto de procesos encadenados que estratégicamente son fundamentales para entender y gestionar las ventajas competitivas de una organización solidaria. Se dividen en tres conjuntos de procesos: estratégicos, misionales, y de apoyo y control.
* **Procesos estratégicos:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Es decir, aquellos procesos que definen el direccionamiento del “negocio” de la organización; como, por ejemplo: marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, evaluación de la satisfacción de los asociados, etc.
* **Procesos misionales**: Son aquellos procesos que añaden valor al asociado o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Son procesos claves que intervienen en la misión de la organización y en el cumplimiento del objeto social.
* **Procesos de apoyo y control:** Los procesos de apoyo son los que suministran los recursos necesarios para el buen desempeño de las operaciones del negocio, como son: financieros, humanos, tecnológicos, jurídicos, físicos e intangibles, entre otros y en los procesos de control se tiene la gestión de riesgos, control interno, etc.
* **Clasificación de los riesgos operativos:** Para los efectos del presente capítulo los riesgos operativos se clasifican de la siguiente manera:
* **Fraude Interno:** Hace referencia a actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la organización, o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado, tercero contratado o administrador de la organización.
* **Fraude Externo:** Corresponde a actos realizados por un externo a la organización, que busca defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.
* **Relaciones laborales incompatibles:** Hace referencia a actos que son incompatibles con la legislación laboral y con los acuerdos internos de trabajo.
* **Asociados o clientes:** Se relaciona con fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones de la organización frente a los asociados o clientes, que impiden cumplir una obligación contraída con estos, o fallas de la naturaleza o diseño de un producto o servicio.
* **Daños a activos físicos:** Hace referencia a pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la organización.
* **Fallas tecnológicas:** Se relaciona con pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.
* **Ejecución y administración de procesos:** Tiene que ver con las pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.
* **Confidencialidad:** La propiedad de que la información sólo sea conocida por aquellas personas que tienen derecho legítimo a conocerla.
* **Consecuencia:** resultado de un evento que afecta a los objetivos.
* **Control:** Son los dispositivos, mecanismos, practicas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos adversos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonable relativa al logro de los objetivos. Medida o acción que modifica un riesgo para prevenir su materialización.
* **Disponibilidad:** La propiedad de que la información se encuentre disponible en los puntos de uso cuando ésta sea requerida por una persona autorizada, al igual que los recursos necesarios para su uso.
* **Dueño del proceso:** Responsable de la administración de un proceso; es decir, de su planeación, organización, dirección y control.
* **Entidad Externa o Tercero:** Cualquier persona o empresa ajena a la entidad (cliente, proveedor, usuario, contratista, etc.) que por razón de sus actividades deba acceder a información contenida o bajo custodia de la entidad.
* **Evento del riesgo operativo:** Los eventos de riesgo operativo son situaciones que generan impactos no deseados en las organizaciones solidarias asociados al riesgo operativo. Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias. Un evento puede tener una o más ocurrencias y puede tener varias causas y varias consecuencias. Un evento también puede ser algo previsto que no llega a ocurrir, o algo no previsto que ocurre. Un evento puede ser una fuente de riesgo.
* **Eventos de pérdida:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades.
* **Factores de riesgo operativo:** Se entiende por factores de riesgo las principales situaciones generadoras de riesgos operativos 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:
* **Factores internos:** Se entiende por factores de riesgos internos, aquellas situaciones generadoras de eventos de riesgo operativo al interior de la organización solidaria relacionados con: el recurso humano, los procesos, la tecnología y la infraestructura física.
* **Recurso humano**: Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la organización. a. Se entiende por vinculación directa, aquella basada en un contrato de trabajo en los términos de la legislación vigente. b. La vinculación indirecta hace referencia a aquellas personas que tienen con la organización una relación jurídica de prestación de servicios, diferente a aquella que se origina en un contrato de trabajo.
* **Procesos:** Es el conjunto de acciones o actividades sistemáticas y repetitivas por las que unas entradas (inputs) se convierten en un producto o servicio final (outputs).
* **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la organización solidaria, que incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
* **Infraestructura física:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización que incluye entre otros los siguientes: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
* **Factores externos:** Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza, u ocasionadas por proveedores o terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la organización.
* **Fuente de riesgos:** elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo. Es todo individuo, grupo humano, entidad, elemento físico, o fenómeno del entorno, de los cuales se pueden derivar eventos que podrían afectar las unidades de impacto (objetos en riesgo).
* **Impacto:** Esta variable hace referencia a los efectos adversos sobre la organización, es decir, lo que ésta podría perder y/o lo que podría salir mal.
* **Incidente:** Cualquier situación que tenga características observables y que afecte negativamente la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un activo de información.
* **Información Privada:** Aquella que por versar sobre información personal o no, y que, por encontrarse en un ámbito privado, solo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones.
* **Infraestructura:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización que incluye entre otros los siguientes: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
* **Integridad:** La propiedad de que la información sea integra, confiable y no haya sido alterada en ninguna circunstancia, siempre se debe prevenir modificaciones no autorizadas de la información.
* **Medio:** Cualquier elemento o dispositivo que contenga información.
* **Nivel de riesgo:** Evaluación del riesgo identificando su posible materialización frente al impacto y probabilidad de ocurrencia.
* **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
* **Pérdidas:** Es la cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, así como los gastos derivados de su atención.
* **Perfil de Riesgo:** Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad**.**
* **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**: Es el conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
* **Probabilidad:** Posibilidad del riesgo que se pueda materializar frente a un incidente de seguridad de la información.
* **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.
* **Relaciones laborales:** Actos que son incompatibles con la legislación laboral y con los acuerdos internos de trabajo.
* **Riesgo legal:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una organización solidaria al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones, obligaciones contractuales, fallas en los contratos y transacciones. El riesgo legal surge también como consecuencia de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.
* **Riesgo inherente**: es aquel que puede existir de manera intrínseca en toda actividad. Puede generarse por factores internos o externos y afectar la rentabilidad y el capital de las empresas.
* **Riesgo operativo:** En el contexto del SARO, se entenderá por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas, ausencias o inadecuaciones en: a. los procesos, b. el recurso humano, c. la tecnología, d. la infraestructura física; o e. por la ocurrencia de acontecimientos externos. El Riesgo Operativo está asociado al riesgo legal y al riesgo reputacional.
* **Riesgo reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una organización por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no relacionadas con sus prácticas de negocios, que puede causar el retiro de sus asociados, disminución de ingresos o el inicio de procesos judiciales.
* **Riesgo residual**: Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles al riesgo inherente.
* **Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO:** Corresponde al conjunto de etapas y elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las organizaciones solidarias vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo.
* **Seguridad de la Información:** Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, recursos, soluciones informáticas, prácticas y competencias para proteger, asegurar y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se almacene, reproduzca o procese en los sistemas informáticos de la entidad.
* **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
* **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como a recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
* **Vulnerabilidad:** Situación anómala que crea una debilidad, generalmente causada por el hombre y que puede ser explotada por una amenaza para poner en riesgo un activo de información. Debilidad de un activo o control que puede ser explotado por una o más amenazas.

# **METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DE RIESGO OPERATIVO**

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

**COOPEAIPE** conformó un equipo de trabajo integrado los lideres de cada área quienes fueron entrenados para aplicar la metodología de identificación a través de la realización de mesas de trabajo y cuyos objetivos son:

* Capacitar y fortalecer la comprensión de los conceptos y las definiciones que hacen parte de la metodología de identificación, medición, monitoreo y tratamiento del riesgo operativo en **COOPEAIPE**.
* Establecer el contexto, es decir, el alcance organizacional y de administración de riesgo operativo que para el caso de **COOPEAIPE** se realiza en la totalidad de los procesos.
* Unificar la semántica corporativa en materia de riesgo, riesgo operativo inherente y residual, factor de riesgo, evento de riesgo, categoría de riesgo, partes relacionadas, factores de riesgo operativo, causa, factores internos, factores externos, impacto, probabilidad, severidad, clasificación del riesgo, controles y tipo de controles, entre otros.
* Señalar las potenciales fuentes de información de riesgos tales como informes de los entes de control, la revisoría fiscal, la auditoria interna, que se convierten en insumos para la gestión del riesgo operativo.
* Definir el marco de referencia de la gestión de riesgos de **COOPEAIPE**, es decir que los líderes de los procesos de la Cooperativa tengan claridad en el contexto de esta, los factores sociales que la afectan, y en especial como se hace la identificación de las partes relacionadas de un proceso.
* Definir los criterios de valoración, para lo cual la Gerencia de **COOPEAIPE** junto con el experto externo, El Administrador de Riesgos, previo al inicio de las mesas de trabajo realizó una sesión que permitió determinar el tipo de matriz que utilizará **COOPEAIPE**, siendo esta una matriz de 5x5, adicional a la definición y descripción de las tablas de probabilidad e impacto que constituyen la herramienta para llevar a cabo el proceso de identificación del riesgo inherente y el riesgo residual operativo de la Cooperativa.

### Identificar partes relacionadas internas y externas – contexto de la entidad y procesos

Siguiendo las recomendaciones de los diferentes estándares de gestión de riesgo incluidos en la NTC ISO 31000:2018 y estándar AS/NZS 4360, en esta fase de la metodología de **COOPEAIPE** se inicia el proceso de identificación de las diferentes partes involucradas, procesos y contexto de la entidad.

El ejercicio de partes relacionadas se realizó con el apoyo de un experto externo, y a través del método de lluvia de ideas se hace la relación de partes involucradas por cada proceso teniendo en cuenta la siguiente definición *“Las personas y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas, o percibirse ellas mismas como afectadas por una decisión, actividad o riesgo”.*

Este primer análisis permite poder identificar las posibles fuentes de riesgo que podrían afectar el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por **COOPEAIPE** como parte de su planeación estratégica y alineada con cada uno de los procesos. De acuerdo con el estándar ISO 31000:2018 y la AS/NZS 4360, las partes involucradas podría incluir las siguientes:

* Los individuos dentro de la organización, tales como empleados, gerente, ejecutivos, voluntarios y otros procesos.
* Familiares de los empleados
* Un proceso especifico de la Cooperativa
* Quienes toman las decisiones
* Empresas o contrapartes comerciales (ej. Competencia)
* Grupos de empleados
* Sindicatos
* Instituciones financieras
* Organizaciones de seguros
* Organizaciones reguladoras estatales u otras que tienen autoridad sobre las actividades.
* Políticos (a todo nivel del gobierno) quienes tienen un interés electoral o en los servicios.
* Organizaciones no gubernamentales tales como grupos ambientales y grupos de interés público
* Clientes que para las entidades solidarias denominamos Asociados
* Suministradores y proveedores de servicios y contratistas de actividades.
* La prensa, quienes son partes interesadas en la medida que son medios de información hacia otras partes interesadas
* Comunidades locales; La Sociedad en general.

Para **COOPEAIPE**, las partes involucradas son las posibles fuentes de riesgo y es la primera aproximación que se realiza para la identificación de las causas, amenazas o agentes generadores del riesgo

Esta actividad se realiza con todos los líderes de procesos, con el objetivo de que ellos apropien este concepto de forma que la identificación de los riesgos emergentes pueda ser realizada por cada uno de los líderes de proceso en forma autónoma para su posterior reporte al **Administrador de riesgos** y de esta forma consolidar la matriz de riesgos operativos.

Adicionalmente, y de acuerdo con los lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Cooperativa tiene identificados los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales se encuentran en el mapa de procesos

### Identificar fuentes, causas, factores de riesgo y áreas de impacto

Para **COOPEAIPE** es importante presentar todas las posibles opciones en que los riesgos puedan o no materializarse, para lograr esto, el equipo de líderes de proceso junto con **líder en gestión de** y el experto externo definen una lista de fuentes de riesgo y áreas de impacto, es decir, las posibles causas o amenazas origen o fuente del riesgo y sus consecuencias o impacto que tendría sobre los recursos administrados para cada proceso.

Estas actividades se encuentran alineadas con lo propuesto por la norma ISO 31000:2018 la cual establece que se debe: “identificar las fuentes de riesgo, las áreas de impacto, los eventos (incluyendo los cambios en las circunstancias) y sus causas y consecuencias potenciales.”

Las fuentes de riesgo para **COOPEAIPE** son todos los individuos, grupo humano, entidad, elemento físico, o fenómeno del entorno, del cual se pueden derivar eventos que podrían afectar las áreas de impacto de la Cooperativa, eventos cuya ocurrencia se deben evitar o minimizar para incrementar la posibilidad del logro de los objetivos y cumplimiento de metas de la entidad.

Para desarrollar esta actividad, **COOPEAIPE** toma como base las partes involucradas externas e internas detalladas anterior y seguidamente se identifican las posibles fuentes de riesgo.

**COOPEAIPE** toma como guía la categorización de fuentes de riesgo propuesta en el estándar AS/NSZ 4360. La categorización es la siguiente:

* **Relaciones comerciales y legales:** Entre la organización y otras organizaciones, por ejemplo, proveedores, subcontratistas, comisionistas.
* **Circunstancias económicas**: De la organización, del país, internacionales o también factores que contribuyen a estas circunstancias ejemplo: cambio en tasas de interés, TRM, etc.
* **Comportamiento humano:** Tanto del personal involucrado en la Cooperativa como del que no lo está.
* **Eventos naturales.**
* **Circunstancias políticas:** Incluye cambios legislativos y factores que pueden influenciar otras fuentes del riesgo de acuerdo con el contexto sociopolítico del país o zona de influencia donde se desarrolla la Cooperativa.
* **Aspectos Tecnológicos y técnicos:** Tanto internos como externos a la Cooperativa.
* **Actividades Gerenciales:** vinculadas con la toma de decisiones por parte de la alta dirección en la Cooperativa.
* **Actividades individuales:** vinculadas a la toma de decisiones por parte de los funcionarios.

De acuerdo con la normatividad vigente y luego de tener identificadas las fuentes de riesgo, el equipo de líderes de proceso relaciona el riesgo con la siguiente clasificación de factores de riesgo, tal como se define en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria:

* **Factores internos:** los cuales a la vez se clasifican como:

**Recurso humano**

**Procesos**

**Tecnología**

**Infraestructura Física**

* **Factores externos:** que hace referencia a situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza, u ocasionadas por proveedores o terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la organización.

### Identificar eventos de riesgo operativo

Los eventos de riesgo operativo de acuerdo con la definición normativa son situaciones que generan impactos no deseados en las organizaciones solidarias asociados al riesgo operativo, estos eventos también se constituyen en un insumo principal para la gestión de riesgos y que derivan de una identificación permanente que pueden realizar todos los funcionarios, de ahí que se hace necesario incorporar un formato de registro de eventos facilitando así una gestión permanente de riesgos, toda vez que en el día a día de la actividad de la Cooperativa se podrán presentar diferentes eventos y es importante su documentación procurando que se cumpla con criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

Los eventos de riesgo operativo tienen dos connotaciones:

* Pueden generar pérdidas y afectar el estado de resultados de la Cooperativa.
* No generan pérdidas y por lo tanto no afectar el estado de resultados de la Cooperativa.

En los dos casos deben ser registrados, documentados y revelarse, en el formato de registro de eventos de riesgo operativo.

### Documentar riesgos identificados

Con la información consolidada en los numerales anteriores, es posible hacer la redacción y documentación de los riesgos, de acuerdo con las recomendaciones de la NTC ISO 31000:2018, *“El objeto de esta fase es generar una lista exhaustiva de riesgos con base en aquellos eventos que podrían crear, aumentar, prevenir, degradar, acelerar o retrasar el logro de los objetivos de la organización”*, para el caso de la Cooperativa **COOPEAIPE**.

Es muy importante resaltar que la identificación que realiza **COOPEAIPE** es y ha sido una actividad con dedicación por parte de todas las áreas, con un carácter exhaustivo y de vital importancia, en razón a que si un riesgo no es identificado en esta fase no será incluido en el análisis posterior.

**COOPEAIPE** para esta actividad ha diseñado una herramienta **(MENCIONAR FORMATO)** que permite consignar los resultados de las mesas de trabajo. Es importante tener en cuenta que los riesgos pueden ser reales (que ya han sucedido) o potenciales (que nunca han sucedido). Adicionalmente la idea es la de poder hacer un recorrido completo de todas las fuentes de riesgo y cruzarlas con las áreas de impacto identificadas para poder tener una lista completa de los posibles riesgos bajo el análisis de acuerdo con el proceso.

**COOPEAIPE** adopta la recomendación ISO 31000:2018, AS/NZS 4360, ISO 27005 para la descripción del riesgo identificado, lo cual constituye el protocolo oficial de la Cooperativa para la estructura de la redacción de los riesgos, así:

* **Qué puede ocurrir**: Este elemento descriptivo, se asocia a las áreas de impacto identificadas (consecuencia, efecto, **impacto**).
* **Por qué puede ocurrir**: Esta parte del riesgo se asocia a las fuentes de riesgo identificadas y específicamente, identificando el evento del riesgo (**es el evento en sí mismo, es decir, es el fraude, el robo el incendio etc.)**
* **Cómo puede ocurrir:** Se asocia igualmente a las fuentes de riesgo identificadas, pero en este caso se identifican las causas asociadas al evento del riesgo (**causa**).
* **Cuando y Donde puede ocurrir:** Específicamente cuando (en qué momento) puede ocurrir el riesgo y donde (en qué lugar/área) puede este ocurrir.

Todos los eventos de riesgo están asociados a la fuente y al factor de riesgo por lo tanto deberá incorporase en la descripción de cada riesgo.

**COOPEAIPE** siempre establece el área o áreas de impacto y la(s) fuente(s) de riesgo. Analiza el “porqué puede suceder” ya que está asociado al evento del riesgo que genera que se vea afectada de manera directa el área de impacto. En la descripción de las causas del riesgo (como puede ocurrir) se procura NO utilizar desviaciones del control como posible causa (en otras palabras, describir como causa la negación de los controles).

### Consolidar matriz de riesgos operativos de la Cooperativa

Teniendo en cuenta que la metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos es un proceso constante y de mejoramiento continuo, las actividades que aquí se describen como mínimo se revisarán y validarán cada 6 meses, por lo tanto, el proceso se podrá repetir permanentemente en la medida que se requiera identificar nuevos riesgos o actualizar los existentes, es por esta razón, que la primera vez que se realice la consolidación se tendrá una matriz de riesgos operativos inicial que se seguirá actualizando con las siguientes etapas que involucra la metodología.

## MEDICIÓN DE RIESGOS

**COOPEAIPE** realiza la medición del riesgo inherente y residual basado en las técnicas recomendadas por la norma NTC ISO 31000:2018, para la valoración o medición del riesgo inherente se tendrán en cuenta técnicas como el juicio de expertos, el consenso de expertos, la valoración de factores de riesgo y las matrices de impacto y probabilidad aprobadas por la Junta Directiva.

De acuerdo con diferentes estándares reconocidos mundialmente y normatividad de gestión de riesgos, el riesgo absoluto es la evaluación de la probabilidad y el impacto que ignora los controles que están vigentes asociados a la actividad que genera el riesgo, excepto los controles inherentes al ambiente de control de **COOPEAIPE** como el comportamiento racional por parte de los empleados, es decir, el riesgo inherente o absoluto puede describirse como el peor escenario posible o la pérdida máxima posible sin el efecto mitigador de los controles.

Por cada riesgo identificado **COOPEAIPE** hará el análisis de la valoración del riesgo inherente o absoluto tanto para el impacto o consecuencia del riesgo y para la probabilidad de ocurrencia del evento/causa del riesgo. Este análisis se realiza por separado ya que es necesario determinar el valor numérico del impacto y de la probabilidad para poder ser graficado en el mapa de calor y ser registrado en la matriz de riesgo.

Para lograrlo, se realiza el análisis del riesgo en sus diferentes componentes y se compara contra las tablas de impacto y probabilidad definidas anteriormente. A continuación, se detalla el procedimiento que se lleva a cabo para dicha actividad.

### Medir probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados

La probabilidad está determinada por la posibilidad de que fuentes potenciales de riesgos lleguen realmente a manifestarse o materializarse, la Superintendencia de Economía Solidaria ha establecido una escala de medición de la variable probabilidad de ocurrencia con un nivel 1 que define una probabilidad inusual (ocurre en circunstancias excepcionales) y un nivel 4 que define como probable (se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias), esto se complementa con la definición de criterios propios que la Cooperativa ha considerado en su evaluación.

**COOPEAIPE** valora los factores de riesgo, teniendo en cuenta un grupo de opciones de valoración a las que se le asignarán valores en donde el menor valor asignado corresponderá a la mejor calificación del factor y el mayor valor asignado corresponderá a la peor calificación. **COOPEAIPE** utiliza mínimo 4 variables por cada causa, pero se podrán identificar menos variables al mínimo recomendado.

A continuación, se encuentra la descripción, de la tabla de probabilidad de ocurrencia con los criterios definidos por la Cooperativa.

### Medir impacto de ocurrencia de los riesgos identificados

Mediante la técnica de juicio de expertos, y consenso, **COOPEAIPE** en las mesas de trabajo de identificación de riesgo iniciales o en reuniones con los funcionarios de un área específica dirigida por el líder del proceso y el **líder en gestión de**, se procederá a medir el impacto por la ocurrencia del riesgo identificado conforme la siguiente tabla, que se encuentra alineada con los criterios que la Superintendencia de Economía Solidaria ha establecido y que se complementa con criterios identificados en la Cooperativa, basados en la consideración de aspectos que afectan o pueden afectar a la entidad en aspectos desde el punto de vista reputacional, legal, de contagio, afectación de vidas humanas y plenamente por aspectos operativos.

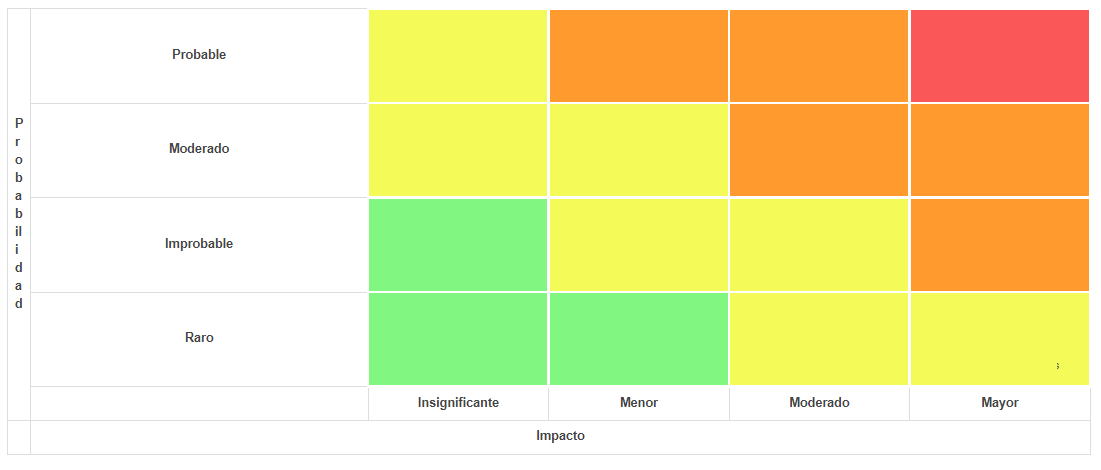
El nivel de impacto trasciende desde un nivel 1 que corresponde a un nivel bajo, es decir, que su afectación no genera mayores perjuicios y un nivel 4 que corresponde a un nivel mayor, en donde se compromete significativamente los intereses de la Cooperativa.



### Medir y consolidar el riesgo inherente (probabilidad \* impacto)

La multiplicación de la probabilidad por la consecuencia/impacto, da como resultado el riesgo inherente.

El resultado de esta primera calificación, sin el efecto de los controles debe quedar reflejado en el mapa colorimétrico de riesgo, el cual se denomina mapa de riesgo.



## CONTROL

De acuerdo con diferentes estándares de gestión de riesgos como la NTC ISO 31000:2018, AS/NZS 4360, los controles son las políticas, procesos, dispositivos, prácticas u otras acciones que actúan para reducir o minimizar los riesgos adversos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonable relativa al logro de los objetivos de las entidades, para el caso de **COOPEAIPE**.

Los riesgos identificados y valorados (inherente) se analizan para definir si la Cooperativa cuenta con controles que ayuden a reducir o mitigar el riesgo.

Se realiza el levantamiento de controles y se tiene en consideración que los controles a ser analizados deben ser controles claves o primarios, es decir, aquellos controles que realmente ayuden en el proceso de mitigación del riesgo bajo análisis.

### Identificación de controles

Los tipos de control más reconocidos en diferente literatura de riesgos son:

* **Preventivo:** La intención de los controles preventivos es la de disuadir o prevenir que se produzcan acontecimientos indeseables. Son controles proactivos que ayudan a prevenir una pérdida.
* **Detectivo:** Tratan de detectar actos indeseables, y constituyen la prueba de que se ha producido una pérdida, pero no impiden que ésta ocurra.
* **Correctivo:** Diseñados básicamente para corregir irregularidades detectadas y evitar la repetición de errores.

Una variación a los tipos de control que se acaban de definir y que es la que se definirá para la Cooperativa es la siguiente:

* Controles Preventivos
* Controles Preventivos Detectivos
* Controles Detectivos Correctivos (detectivo de acuerdo con la definición)
* Controles Correctivos

Aparece una nueva opción con respecto a los tipos de control y es la del control preventivo detectivo que define el control que está diseñado para que detecte actividades no deseadas antes de que se materialicen.

Es importante tener en cuenta que los controles que sean identificados, deben ser controles reales y que se encuentren establecidos en la organización ya sea de manera informal o formal.

En la definición de los controles se debe establecer si estos son eficientes y efectivos en función de la mitigación del riesgo y su aporte para disminuir el riesgo residual.

### Implementar medidas de control identificadas y evaluadas

La siguiente fase en el proceso es la determinar el valor de mitigación del control o controles con respecto al riesgo que se encuentre bajo análisis.

Existen diferentes técnicas y métodos para determinar el valor de mitigación del control. Un concepto muy común para llegar a establecer este valor es el que utiliza los conceptos de efectividad del control a través de diferentes atributos asignados al control y del nivel de reducción del control con respecto al riesgo que en conjunto generan la cobertura total del control asociado al riesgo.

Finalmente, el conjunto de controles asociados al riesgo genera la eficacia del conjunto de controles con respecto al riesgo.

Dependiendo del tipo de control, se promedian los valores de eficacia del control que ayudan a reducir el impacto del riesgo y de los que ayudan a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

En el caso de que los controles no cumplan con los requisitos de eficiencia y eficacia es necesario retomar la actividad de identificación y evaluación de controles, con el fin de garantizar la adopción de controles que realmente aporten en la mitigación de los riesgos identificados.

### Medir y consolidar el riesgo residual (con controles)

El riesgo residual (con controles) es el resultado de la medición del impacto y la probabilidad una vez aplicados los controles, de acuerdo con los numerales anteriores y este resultado se visualizará de la siguiente manera en el mapa de calor, tomando como referencia el ejemplo aplicado, se define en este caso que el riesgo residual se encuentra en un nivel BAJO.

### Medir Perfil Global de Riesgo Operativo

Luego de realizar la identificación y valoración de los riesgos, se consolidará los riesgos identificados de los diferentes procesos y procederá a calcular el perfil de riesgo inherente y riesgo residual global de **COOPEAIPE** de acuerdo con la aplicación de esta metodología con cada uno de sus pasos, consolidando el resultado de las matrices de riesgo operativo de cada uno de los procesos y unificando en la matriz de riesgos general de la Cooperativa.

## MONITOREO DE RIESGOS

**COOPEAIPE** realizará un monitoreo periódico, mínimo en forma semestral, del **perfil global de riesgo operativo** y de la exposición a pérdidas, este es un trabajo conjunto de todas las áreas de la Cooperativa y con un compromiso permanente de parte de la Gerencia y el Consejo de Administración para la implementación y adopción de medidas que mitiguen los riesgos identificados.

El monitoreo involucra diferentes actividades, todas vinculadas entre sí y que permiten la generación de resultados en función de la gestión del riesgo operativo, tales como:

### Identificación riesgos emergentes

El Administrador de Riesgos, los líderes de procesos y todos los funcionarios estarán siempre en la disposición para la identificación de riesgos emergentes derivados de la aplicación continua de la metodología aquí descrita y registrar los eventos de riesgo que serán analizados cumpliendo con los criterios técnicos que se han incorporado a través de la apropiación por parte de los funcionarios de este proceso.

Esta es una actividad que puede desarrollarse en cualquier momento de la operación de la operación de la Cooperativa y mensualmente se reportará en el informe de evolución del sistema de administración de riesgo operativo de **COOPEAIPE**.

### Revisar controles existentes y nuevos

El Administrador de Riesgos de riesgos, los líderes de procesos y todos los funcionarios revisarán periódicamente los controles existentes y posibles nuevos controles que pueden aportar en la mitigación de riesgos para los riesgos identificados, considerando los criterios de evaluación de estos y bajo los parámetros de la metodología establecida.

### Actualizar procedimientos y vinculación de nuevos procesos

En la medida que surjan nuevos procesos vinculados a nuevos productos o servicios, nuevos mercados, sistemas de información, entre otros, se debe realizar la correspondiente actualización incorporando los riesgos que corresponda y de esta forma hacer la vinculación en el mapa de procesos, considerando a la vez que estos se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

El Administrador de Riesgos de riesgos trabajará con el apoyo de los líderes de procesos y de existir un sistema de gestión de calidad se encadenará con la estructura definida desde esta área.

### Hacer seguimiento a políticas de riesgo operativo

El monitoreo de riesgos incluye la alineación y revisión de las políticas de riesgo operativo a fin de garantizar su cumplimiento y de ser requerido incorporar nuevas políticas o actualizar las ya existentes con el fin de generar un esquema de mejoramiento continuo tal como lo plantea la norma NTC ISO 31000:2018 y que permiten a **COOPEAIPE** contar con un sistema de gestión en continua revisión.

### Establecer estrategias de tratamiento de riesgos

Como parte de las actividades de auditoría y la evaluación semestral de la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y elementos del SARO se generarán planes de acción que permitirán un mejoramiento de la metodología en caso de ser requerida, adicionalmente de los resultados que se generen El Administrador de Riesgos adelantará estrategias de tratamiento en conjunto con los líderes de procesos, de igual forma la auditoría interna realizará una revisión del registro de eventos de riesgo operativo e informar a la Gerencia sobre el cumplimiento de lo establecido en la metodología para tal fin.

Las estrategias de tratamiento de riesgos estarán enfocados a minimizar el efecto de la probabilidad o el impacto de acuerdo con los controles existentes, el proceso de tratamiento de acuerdo con lo sugerido por la NTC ISO 31000:2018, establece la necesidad de realizar las siguientes actividades:

* Evaluar un tratamiento del riesgo.
* Decidir si los niveles de riesgo residual son tolerables.
* Si no son tolerables, generar un nuevo tratamiento del riesgo.
* Evaluar la eficacia de este tratamiento.

Adicionalmente las alternativas de tratamiento del riesgo no son excluyentes entre sí y pueden aplicarse de acuerdo con el análisis aplicado por parte del Administrador de Riesgos, líderes de procesos y demás personas involucradas, algunas de las opciones sugeridas por la NTC ISO 31000:2018, son:

* Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que causa el riesgo.
* Aceptar o aumentar el riesgo a fin de perseguir una oportunidad.
* Eliminar la fuente del riesgo.
* Modificar la probabilidad.
* Modificar las consecuencias.
* Compartir el riesgo con otras partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo)
* Retener el riesgo en base a una decisión informada.

### Presentar informe mensual de evolución de SARO en la Cooperativa

El Administrador de Riesgos presentará un informe mensual de la evolución del sistema de administración de riesgo operativo que incluye el cumplimiento por parte de todos los funcionarios en la aplicación de la metodología aquí descrita.

En este informe se presentará el resultado de la medición del perfil de riesgo operativo de **COOPEAIPE**.

### Actualizar metodología de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo operativo

Se realizará la actualización de la metodología al momento que se requiera bajo el liderazgo del Administrador de Riesgos y con la aprobación y revisión del Consejo de Administración y la Gerencia de **COOPEAIPE**, como mínimo se hará una revisión semestral y se reportará la evolución anualmente en el informe a la Asamblea de delegados.