


	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 1 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. CLASES DE RIESGOS
4. FACTORES DE RIESGOS
5. CONDICIONES GENERALES
6. DESCRIPCION
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
8. MAPA DE PROCESOS
9. IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS
10. ADMINISTRACION DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y LOS PROCESOS
11. AUDITORIA
12. REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO
13. REVELACION CONTABLE DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO
14. RESPONSABILIDADES
15. ORGANOS DE CONTROL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO
16. CAPACITACION SOBRE RIESGOS

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 2 de 4

Aplica para: Gentes S.A: X Tecnigentes S.A: X

## 1. INTRODUCCIÓN

Las empresas Gentes S.A y Tecnigentes S.A., promueve la cultura de la administración de riesgos, enfatizando en su importancia respecto de los riesgos operativos y de procesos, lo cual exige una respuesta eficaz, oportuna y coordinada. El principal objetivo de este sistema, es el de servir de instrumento orientador de las actividades propias de cada gestión respecto de la importancia de prevenir toda clase de riesgos, cuya materialización afecta la consecución de objetivos, pues la toma de decisiones que no tenga en cuenta los riesgos, constituye una actitud imprudente, cuyos resultados quedan condicionados al azar, con alta probabilidad de ser diferentes a los objetivos buscados. Siendo una propuesta dinámica y perfectible, este sistema debe ajustarse y actualizarse con la participación de todos los integrantes de la organización, en la medida que las circunstancias y las necesidades así lo ameriten. Lo anterior en función del fortalecimiento de la cultura de la administración del riesgo en todas las actividades.



2. **OBJETIVO:** Lograr la disminución de pérdidas que impacten el desarrollo del objeto social de la compañía, mediante la mitigación de las diferentes clases de riesgos que afectan los servicios que presta la organización.

## 3. CLASES DE RIESGOS:

- **Riesgo Operativo:** Es 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.
- **Riesgo Legal:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada, multada u obligada a indemnizar daños como resultado de incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.
- **Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.
- **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. Es el riesgo que queda, una vez se han instrumentado los controles pertinentes para su tratamiento. En todo caso exige un permanente monitoreo para observar su evolución.

## 4. FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo, son aquellas fuentes generadoras de eventos que pueden originar pérdidas en las operaciones o afectar la obtención de los objetivos generales o de los procesos. Corresponden entonces, a aquellos agentes cuya variación imprevista puede ocasionar resultados operativos adversos. Dichos factores pueden ser internos o externos a la organización.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 3 de 4



Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

A. **Factores internos de riesgo:** los recursos humanos, los procesos, la tecnología y la infraestructura, sobre los cuales la organización puede tener un control directo.

- El RECURSO HUMANO, está constituido por el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente a la organización en la ejecución de sus procesos. Indirecta, se relaciona con los contratos de prestación de servicios celebrados con personas naturales o jurídicas, que no generan dependencia laboral.
  - Fraude Interno Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o políticas.
  - 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.
  - Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la organización.
- Los PROCESOS son las interrelaciones de las actividades, que conllevan la transformación de elementos de entrada, a fin de obtener productos o servicios destinados a satisfacer necesidades de las personas que los demandan. Los procesos constituyen factor de riesgo, en tanto que las características de los servicios pueden variar dependiendo del desarrollo de los procedimientos que se lleven a cabo para conseguirlos.
  - Los Clientes son personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de un servicio propio de la actividad de esta organización. Los eventos de riesgo referidos a los Clientes, consisten en las fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones respecto a un requerimiento.
  - Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.
- La TECNOLOGIA, es el conjunto de instrumentos empleados para adelantar los procesos. Los elementos de informática (software y hardware) y de telecomunicaciones, son un soporte tecnológico, cuyas características implican alto riesgo para la organización.
  - Fallas tecnológicas pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas
- La INFRAESTRUCTURA corresponde a los elementos de apoyo diferentes a aquellos de carácter tecnológico como las instalaciones, los puestos de trabajo y los mecanismos de logística.

B. Son **factores externos de riesgo:** los acontecimientos externos cuyas causas y origen escapan al control a la organización y pueden estar relacionados con fuerzas de la naturaleza o con actuaciones de terceros.

- Cambio en las regulaciones o instauración de procesos jurídicos en contra de la organización y decisiones jurídicas o administrativas adversas.
- 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 4 de 4

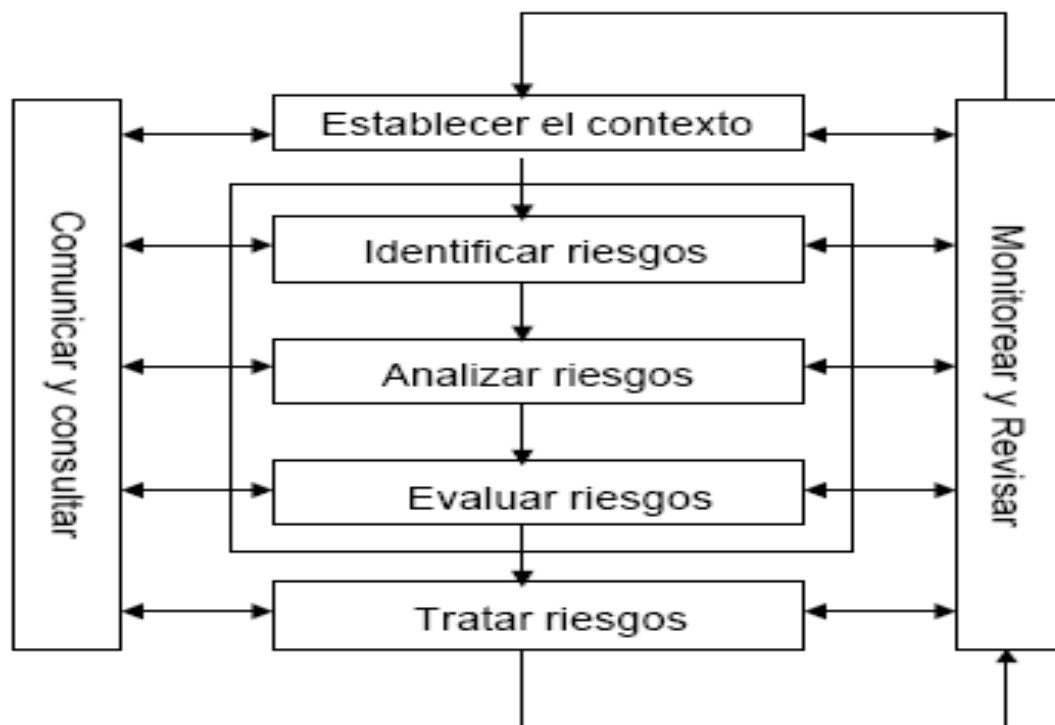
Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X



## 5. CONDICIONES GENERALES:

- La Organización propende por el fortalecimiento de una cultura de administración de los riesgos operativos, para crear conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y de los efectos nocivos de su desconocimiento.
- Todas las personas vinculadas a la organización deben conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la administración de los riesgos operativos y los jefes de gestión, de asegurarse sobre la divulgación, comprensión y cumplimiento de las mismas.
- Los procesos y procedimientos deben ser sometidos permanentemente al análisis de riesgos y las propuestas de modificaciones deben incluir este componente, con base en la aplicación de las metodologías adoptadas para el efecto.
- Debe mantenerse un control permanente sobre los cambios en los perfiles de riesgo operativo para realizar oportunamente los ajustes pertinentes en los planes de mejoramiento.
- Los eventos de riesgo que se materialicen, deben ser reportados, utilizando los procedimientos e instrumentos establecidos para el efecto.
- La organización desarrollara planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos, en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos previstos y los intereses de los clientes y usuarios. Dichos planes deberán probarse periódicamente, para asegurar su funcionalidad en caso de eventualidades.
- La política de administración de riesgos operativos, está íntimamente ligada a la política adoptada por la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma Técnica de Calidad 5254:2006, define el RIESGO, como la oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos.

Para efectos del presente manual, se tomara como pauta, el modelo de la NTC 5254:2006, que se visualiza en el siguiente diagrama:



	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 5 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

## 6. DESCRIPCIÓN:

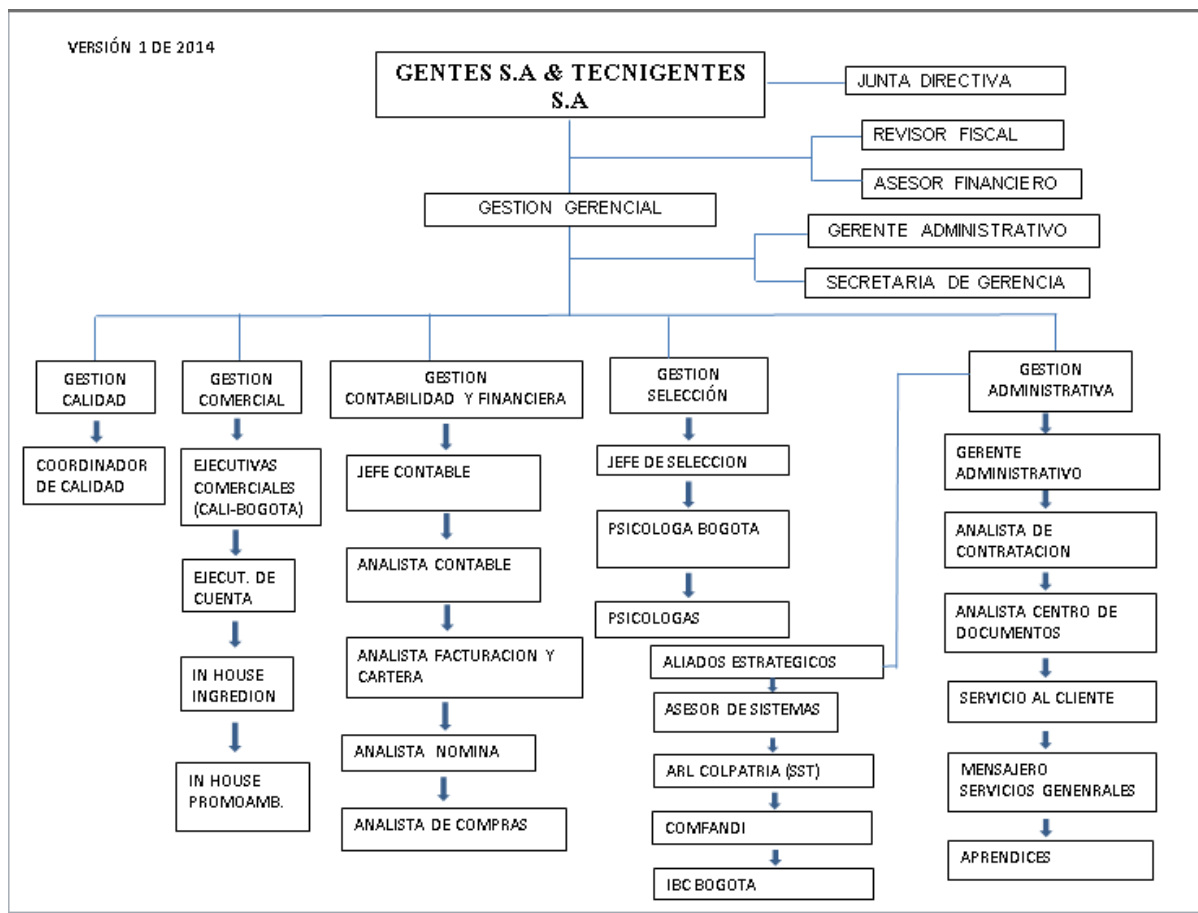
Gentes S.A. y Tecnigentes S.A., implemento el **Sistema de Administración del Riesgo**, teniendo en cuenta la naturaleza, el objeto social y las demás características propias de la organización. En esta perspectiva es pertinente tener en cuenta los siguientes aspectos:

**NATURALEZA JURIDICA:** Gentes S.A. es una organización constituida ante la Cámara de Comercio de Cali el 28 de Noviembre de 1988 como Gentes Ltda. y el 26 de Mayo de 2004 ante la Notaria Sexta de Cali fue transformada en Sociedad Anónima. Ubicada en la Calle 34 N No. 2BIS-60, en el barrio San Vicente de la ciudad de Santiago de Cali como Empresa Temporal, dotado de Junta Directiva, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Trabajo con permiso o resolución No 00016 de mayo 4 de 1989, cuyo objeto es “La contratación de la prestación con terceros beneficiarios, para el desarrollo de sus actividades ordinarias, inherentes o conexas, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente, en la cual se asume con respecto de estas el carácter de empleador”.

**NATURALEZA JURIDICA:** Tecnigentes S.A. es una organización constituida ante la Cámara de Comercio de Cali el 01 de febrero de 1994 notaría Sexta de Cali, inscrita en la cámara de comercio el 10 de febrero de 1994 bajo el libro IX No. 74373, como TECNIGENTES LTDA y en julio 26 de 2006 notaria octava de cali escritura 2497 , inscrita en la cámara de comercio 04 de agosto de 2006 bajo el No 9248 libro IX; Empresa de Servicios, dotado de Junta Directiva, autonomía administrativa y patrimonio independiente, cuyo objeto es “La prestación de toda clase de servicios realizados con la comercialización elaboración, modificación, transformación, almacenaje entre otros”.

**6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** El desarrollo del tema de la administración de riesgos operativos, involucra a todas las gestiones de la organización, en tanto que la incertidumbre es una constante para todas las actividades y la ocurrencia de siniestros, En esta perspectiva, se presenta en el organigrama, los diferentes niveles y gestiones a través de las cuales se desarrollan los procesos:

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X





## 6.2 POLITICA INTEGRAL:

*“Gentes S.A. Trabaja constantemente en una mejora continua a través del cumplimiento de todos los requisitos que nos aplican con el fin de garantizar y satisfacer los requisitos de los clientes prestando un servicio temporal con calidad, con la oportunidad requerida contando para ello con un personal competente, tecnología adecuada, canales de comunicación eficaces, y precios competitivos que nos permitan a su vez lograr la rentabilidad esperada.”*

*“TECNIGENTES S.A. Trabaja constantemente en una mejora continua a través del cumplimiento de todos los requisitos que nos aplican con el fin de garantizar la satisfacción del cliente prestando servicios de outsourcing, manteniendo una comunicación eficaz y oportuna, contando con un personal competente, infraestructura adecuada y una cultura de mejora de los procesos.”*

Nuestra política constituye un importante referente para el **Sistema de Administración del Riesgo**, en tanto que esboza los objetivos cuyo logro depende de la forma como se administren los riesgos que le subyacen. Por otra parte, el Sistema de Gestión de la Calidad contenido en la Norma Técnica de Calidad, se fundamenta en los siguientes principios:

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 7 de 4



Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

- ✓ **Enfoque hacia el cliente:** dado que la razón de ser de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes;
- ✓ **Liderazgo:** de la alta dirección y jefes de gestión para crear y mantener un ambiente interno favorable que impulse la consecución de los objetivos.
- ✓ **Participación activa del personal:** comprometido en el logro de los objetivos, a través de su experiencia y habilidades para beneficio de la organización.
- ✓ **Enfoque basado en procesos:** teniendo en cuenta las interrelaciones que se presentan entre ellos;  
**Enfoque del sistema para la gestión:** en función de conseguir los objetivos en forma eficiente, eficaz y efectiva
- ✓ **Mejora continua:** mediante la implementación de mejores prácticas en la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad.
- ✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** porque los datos constituyen los mejores soportes de las decisiones, ya que la mera intuición aumenta los riesgos
- ✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con los Asociados de Negocio:** dada la interdependencia. La relación con los Asociados de Negocio puede aumentar la capacidad de ambos para crear valor o puede constituir un factor de riesgo para la organización.

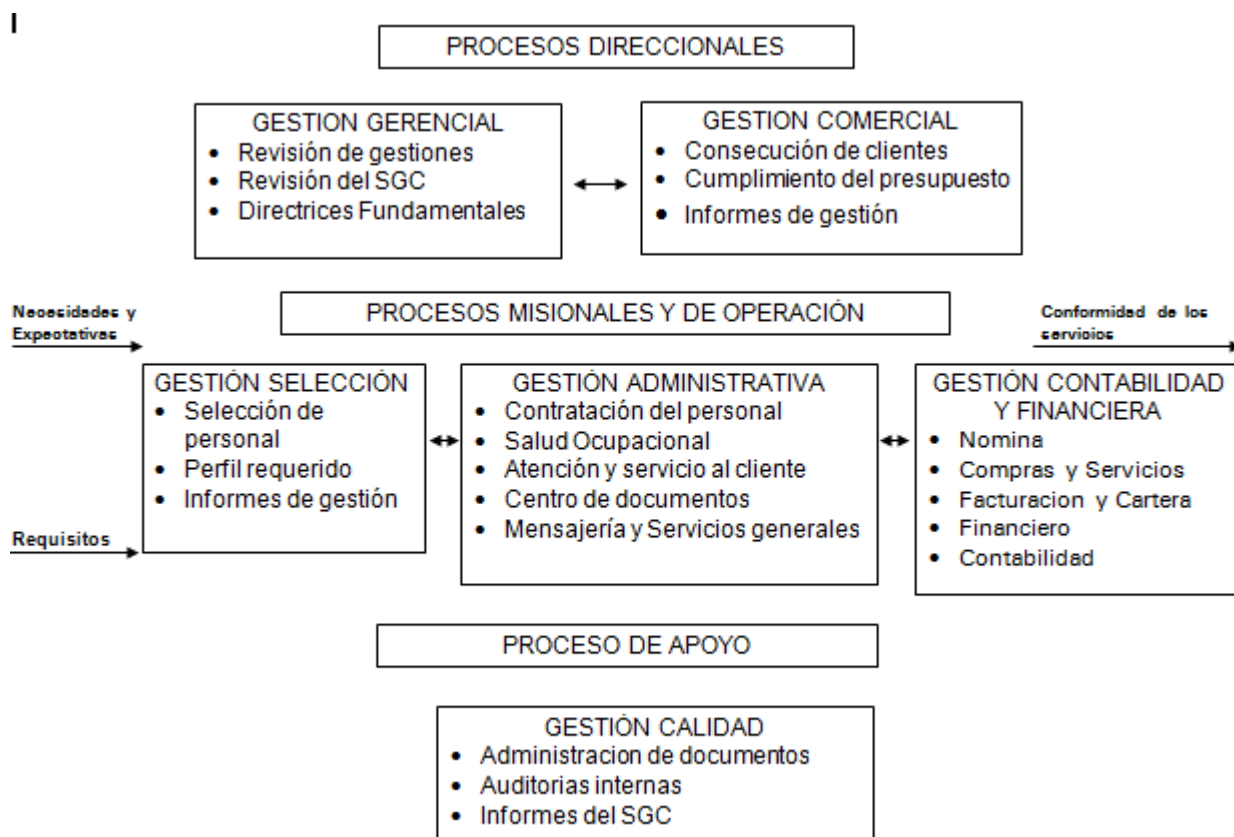
### 6.3 MAPA DE PROCESOS

La premisa principal para la Administración de los Riesgos Operativos, se refiere a su enfoque hacia los procesos, en congruencia con uno de los principios de Gestión de la Calidad. Por lo tanto, se presenta el MAPA DE PROCESOS incluyendo las respectivas interrelaciones y objetivos.



	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 8 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X



## 7. IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS:



El objetivo específico es identificar los riesgos inherentes a los procedimientos propios de cada uno de los procesos en sus diferentes categorías. Para la identificación de los riesgos, se tendrá como criterio básico, el aporte de los involucrados en los respectivos procesos. A través de la realización de reuniones se estimula la participación de los asistentes y su compromiso en el tratamiento y control de los riesgos, es así que contamos con la MATRIZ DE RIESGOS, por procesos.

Esta metodología se aplica para las demás etapas del análisis y tratamiento de los riesgos, puesto que responde al criterio de la comunicación y la consulta como base para recoger las diferentes percepciones sobre los riesgos. Quienes participan en la fase de identificación de riesgos, se apoyan en información confiable tienen buen conocimiento de los procesos y de la organización. Además de la experiencia, existe el soporte documental que proporcionan los informes gerenciales tales como auditorias, quejas y reclamos, no conformes, indicadores de los procesos.

[MATRIZ DE RIESGOS](#) La estructura del documento es la siguiente:

IDENTIFICACION Y ANALISIS DEL RIESGO	
Enunciado del riesgo	Lo que puede suceder. En qué consiste el riesgo
Factor	Fuentes generadoras de riesgos. Internas: recurso humano, procesos, tecnología , infraestructura Externas: regulaciones, fuerzas de la naturaleza, publico, usuarios



	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 9 de 4



Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

Causas	Por qué se puede presentar el evento:
Consecuencias	Efectos en caso de presentarse o materializarse el evento
Probabilidad	Medida de oportunidad de ocurrencia de un evento: Estadísticamente puede ser expresada como un número real entre 0 y 1. Cuando no se tienen registros de ocurrencia (estadísticas), pueden utilizarse otras opciones y hablarse de POSIBILIDAD. Se podría considerar como opciones: ALTA, MEDIA Y BAJA. Para efectos de valoración, se calificarán así: Alta = 3; Media = 2 y Baja = 1.
Impacto	El IMPACTO puede catalogarse como LEVE, MODERADO O CATASTROFICO. Señalar una de estas opciones.
Medidas de Prevención y Control	Cuales controles se tienen para prevenir el riesgo
Valoración	Se utiliza la matriz de Probabilidad vs impacto. El resultado de multiplicar los valores asignados de probabilidad por los de impacto, dar la valoración correspondiente. Según el resultado numérico, el riesgo puede ser catalogado como: inaceptable, importante, moderado, tolerable o aceptable.

PLAN DE ACCIÓN PARA TRATAR EL RIESGO	
Prioridad	Una vez analizados los riesgos por proceso, se resumen y se establece la prioridad de atención.
Acciones	Qué acciones se deben implementar para mitigar el riesgo, en forma efectiva. ACCIONES DEL SGC
Responsables	Cargo del responsable del proceso y de la acción específica
Recursos	Qué se requiere para llevar a cabo la acción propuesta
Limitantes	Qué factores pueden impedir el desarrollo de las acciones de mitigación
Fechas	
Indicadores	Definir los indicadores a través de los cuales se podrá medir la mitigación del riesgo.

## 7.1 ANALISIS DE LOS RIESGOS:

El análisis del riesgo permite conocer su naturaleza y nivel, a fin de establecer prioridades y opciones de tratamiento. El nivel de riesgo se determina relacionando la consecuencia (impacto) con la posibilidad de ocurrencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 10 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

En ausencia de datos estadísticos o insuficiencia de estos, de los cuales se puedan inferir probabilidades, el análisis cualitativo es apropiado para iniciar los análisis de riesgo, teniendo en cuenta también la disponibilidad de recursos y de información.

Así pues, desarrollada la primera etapa de identificación, se procede a estimar la posibilidad de ocurrencia del riesgo inherente, frente a cada uno de los factores de riesgo, lo mismo que el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados.

De acuerdo con la metodología sugerida para la medición y evaluación, se pueden utilizar las siguientes equivalencias para la probabilidad y el impacto, de cuya relación ponderada, resultan valores predeterminados, de acuerdo con los cuales puede calificarse la correspondiente zona de riesgo.

MATRIZ DE PROBABILIDAD VS IMPACTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO							
PROBABILIDAD	VALOR	ZONA DE RIESGO Y CALIFICACIÓN					
ALTA	3	Moderado	15	Importante	30	Inaceptable	60
MEDIA	2	Tolerable	10	Moderado	20	Importante	40
BAJA	1	Aceptable	5	Tolerable	10	Moderado	20
IMPACTO / VR		LEVE	5	MODERADO	10	CATASTROFICO	20

Como deducir el nivel de riesgo puede expresarse a través de la ecuación:

**Nivel de Riesgo = función de (probabilidad X impacto)**

Una vez se determina los riesgos dentro de un proceso, se procede a listarlos con el criterio de mayor a menor puntaje, con lo cual se dispondrá de una base para decidir sobre la prioridad de tratamiento. Posteriormente se hará un compendio con los riesgos de los demás procesos, el cual constituirá el soporte para el plan acciones de tratamiento de riesgos.



**7.2 TRATAMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS:** El tratamiento del riesgo consiste en identificar las opciones procedimentales para mitigarlo, su valoración y la implementación del plan para llevarlas a cabo. Dichas opciones se refieren a las oportunidades que tiene la organización para disminuir el nivel de riesgo, de acuerdo con las prioridades establecidas en la etapa de evaluación. Por tal razón, es conveniente que en la escogencia de las opciones se tenga en cuenta en lo posible su aplicación a los diferentes riesgos a fin de buscar soluciones combinadas y estrategias globales. Igualmente, es pertinente analizar la relación costo de la gestión del riesgo, frente al beneficio esperado, como criterio de selección.

Los planes de tratamiento de riesgos deben incluir los siguientes aspectos:

Identificación de los procesos, definición del riesgo, acciones propuestas, recursos requeridos, responsabilidades, cronograma e indicadores de logro.

Es importante tener en cuenta que la eficacia de los planes de tratamiento, depende en muchos casos de la aceptación y conocimiento de las partes involucradas, por lo cual se requiere su participación y cooperación.

El tratamiento de los riesgos, debe fundamentarse en la comprensión de sus causas, especialmente cuando tales riesgos están asociados a procesos. Por eso, el análisis de sus interrelaciones es clave para la formulación de planes de tratamiento objetivo. Es entonces importante, identificar si las causas tienen origen interno o externo, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento. Como resultado de esta etapa, el control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 11 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

## 8. ADMINISTRACION DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LOS PROCESOS:

Es deber de la organización definir, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio que incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal (*Desastre natural, incendio, sabotaje, corte de energía, cyber-ataque, fallas en las comunicaciones y transporte – mensajero*) Los planes de contingencia deben cumplir, como mínimo con los siguientes requisitos:

- Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.
- Ser conocidos por todos los interesados.
- Cubrir por lo menos los siguientes aspectos:
  - ✓ identificación de eventos que pueden afectar la operación
  - ✓ actividades a realizar cuando se presentan fallas
  - ✓ alternativas de operación
  - ✓ regreso a la actividad normal



La organización está expuesta al riesgo de interrupción del servicio por diversas causas, siendo las más frecuentes las relacionadas con fallas en los sistemas de información. No obstante, también debe considerarse la posibilidad de ocurrencia de otros sucesos que aunque se supongan poco probables, de presentarse en el momento menos esperado, pueden afectar significativamente las operaciones de la organización y la prestación del servicio o el flujo normal de los procesos, entre ellos los siguientes:

- Catástrofes naturales como terremotos.
- Eventos calamitosos como incendios.
- Desastres provocados por acción humana como destrucción de instalaciones y equipos por acciones terroristas, contaminación de los sistemas por virus electrónicos, errores en la administración de la información cuya consecuencia sea la desaparición o alteración de la información, entorpecimiento de piratas electrónicos, sabotaje, etc.
- Interrupción del servicio de energía (apagones)
- Fallas del software operativo o de los aplicativos instalados.

Se infiere entonces, que el sistema de información, siendo uno de los ejes de la operatividad de la organización, puede ser objeto de vulnerabilidad y por lo tanto, es procedente estar preparados para cualquier eventualidad. Ante todo, es pertinente crear y fortalecer una conciencia colectiva sobre la trascendencia del tema de la recuperación en caso de desastres, especialmente en la Alta Dirección y en el área de Sistemas, principal responsable del diseño e implementación de los planes de contingencia. Es por ello que nuestra organización cuenta con el PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Así mismo y en esta perspectiva, el área de Sistemas, en desarrollo de sus funciones adelanta actividades relacionadas con:

- Efectuar periódicamente un diagnóstico sobre la situación de los sistemas que incluya análisis de riesgos.
- Observar los protocolos y procedimientos establecidos para la protección de la información y garantizar la preservación de la memoria de la organización (copia).
- Diseñar, instrumentar y probar lo pertinente a la réplica del centro de cómputo o Centro de Computo Alterno, por fuera de las instalaciones de la organización como instrumento para implementar el plan de contingencia en el área de sistemas
- Proponer procedimientos, escenarios e instrumentos para protección de hardware y software.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 12 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

**9 AUDITORIA:** La organización debe hacer una revisión periódica de los perfiles de riesgo y de las exposiciones a pérdidas para el efecto, Éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- ✓ Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el **Sistema de Administración de Riesgos**. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con los eventos de riesgo operativo potencial y ocurrido, así como con la frecuencia y naturaleza de los cambios en el entorno operativo. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- ✓ Establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales eventos de riesgo operativo.
- ✓ Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna y efectiva.
- ✓ Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la organización.

#### 10 REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO:

La organización debe elaborar un registro de eventos de riesgo operativo que se hayan materializado y que conlleven cualquiera de los siguientes tipos de pérdida:



- ✓ Generen pérdidas y afecten el estado de resultados de la Entidad
- ✓ Generen pérdidas y no afecten el estado de resultados
- ✓ No generen pérdidas y por lo tanto tampoco afectan el estado de resultados.

La consolidación de los eventos materializados, deben ser reportados al área de contabilidad para efectos de los respectivos registros. Los eventos ocurridos, se deben registrar en una hoja electrónica que contenga los siguientes campos:

- Referencia. Consecutivo de eventos
- Fechas de inicio finalización, descubrimiento y contabilización
- Cuantía total recuperada
- Cuantía recuperada por seguros
- Clase de evento: Fraudes, Relaciones Laborales, Clientes, Daños a activos físicos, Fallas tecnológicas, ejecución y administración de procesos.
- Servicio afectado
- Cuentas PUC afectadas
- Proceso afectado
- Tipo de pérdida: tipología mencionada al principio del presente ítem
- Descripción del evento

#### 10.1 REVELACION CONTABLE DE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

- Los eventos de riesgo operativo, cuando no afecten el estado de resultados deben ser revelados en cuentas de orden, de acuerdo con la metodología para su cuantificación establecida para el efecto.
- Las pérdidas, cuando afecten el estado de resultados, deben registrarse en cuentas de gastos, en el periodo en el que se materializó la pérdida.
- Las cuentas de orden y las cuentas de gastos requeridas son las definidas, por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Plan único de Cuentas, respectivo.
- En las notas a los estados financieros se deben señalar las causas que originaron los eventos de riesgo operativo, revelados en cuentas de orden o registrados en el estado de resultados.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 13 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

## 11. RESPONSABILIDADES:

- **Corresponde a La Junta Directiva:**



- Establecer las políticas relativas al **Sistema de Administración del Riesgo**.
- Aprobar el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre perfil de riesgo operativo de la organización.
- Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la organización, fijado por la misma Junta Directiva.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que presente el Administrador General.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del **Sistema de Administración del Riesgo**

- **Corresponde a la Administración General:**

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el Manual de Riesgo y el Plan de continuidad de negocio y sus actualizaciones e implementar su aplicación.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
- Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del **Sistema de Administración del Riesgo** que se desarrollen en la organización.
- Designar el área o cargo que actuara como responsable de la implementación y seguimiento del **Sistema de Administración del Riesgo**.
- 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 organización.
- Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia establecido.
- Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.
- Recibir y evaluar los informes presentados por la Coordinación del Sistema
- Velar porque las etapas y elementos del **Sistema de Administración del Riesgo** cumplan, con las disposiciones establecidas
- Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operativo a que se vea expuesta la organización en desarrollo de su actividad.
- Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- Presentar a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, un informe sobre la evolución y aspectos relevantes del **Sistema de Administración del Riesgo**, 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 operativo.
- Velar porque el registro de eventos de riesgo operativo cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.
- Adoptar las medidas adecuadas como resultado de la evolución de los perfiles de riesgo, de los factores de riesgo y de los riesgos asociados.
- Proveer los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el **Sistema de Administración del Riesgo**.
- Garantizar que los registros utilizados en el **Sistema de Administración del Riesgo** cumplan con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

- **Corresponde al Coordinador del Sistema:**



	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 14 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operativo de la organización.
- Administrar el registro de eventos de riesgo operativo.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de riesgo operativo.
- Evaluar el impacto de las medidas de control potenciales para cada uno de los eventos de riesgo identificados y medidos.
- Establecer y monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la organización, e informarlo a la Administración General.
- Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el **Sistema de Administración del Riesgo** y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- Desarrollar los modelos de medición del riesgo operativo.
- Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.  
Reportar al Administración General, como mínimo semestralmente, informes sobre la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo.
- Promover la adopción de correctivos al **Sistema de Administración del Riesgo**.
- Proponer a la Administración General la actualización de procedimientos para armonizarlos con el propósito del **Sistema de Administración del Riesgo** y velar por su socialización.
- Velar porque la aplicación del manual del **Sistema de Administración del Riesgo** sea intrínseca al ejercicio de las funciones del personal, apoyar el desarrollo de programas internos de capacitación respecto del **Sistema de Administración del Riesgo**
- Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el Revisor Fiscal y adoptar las medidas del caso frente a las deficiencias encontradas.

• **Corresponde a todas las gestiones:**



- Dado que todas las gestiones y sus áreas son susceptibles de ser afectadas por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos lo son también de adelantar la gestión de riesgos y por consiguiente de reportar la materialización de ellos cada vez que se presenten dichos sucesos para efectos de los controles y registros correspondientes. La omisión del reporte puede conllevar investigaciones disciplinarias o llamados de atención, dependiendo de la incidencia del siniestro.
- Les corresponde también a los jefes de gestión y equipos de trabajo, fomentar la cultura de la administración del riesgo en su respectivo ámbito, para lo cual deberán tener en cuenta las estrategias y desarrollar las mejores prácticas en todas las actividades de la organización.

## 12. ORGANOS DE CONTROL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Los Órganos responsables de realizar la evaluación del **Sistema de Administración del Riesgo** son: la Revisoría Fiscal y Jefes de gestión o quien ejecute funciones similares o haga sus veces. Su propósito es determinar las fallas o debilidades del sistema e informarlas a las instancias pertinentes.

- REVISORIA FISCAL: Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, al Revisor Fiscal le corresponde:



	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO		
MA-GG-01	Versión: 1	Julio 2014	Página 15 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

- ✓ Elaborar un DICTAMEN al cierre del ejercicio contable dirigido a la Junta Directiva, acerca de las conclusiones de la evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el **Sistema de Administración del Riesgo**.
- ✓ Poner en conocimiento de la Junta Directiva y del Administrador General, las inconsistencias y fallas detectadas en el **Sistema de Administración del Riesgo** y, en general, todo incumplimiento que detecte a las disposiciones que regulan la materia, cuando sean descubiertas.

### 13 SOCIALIZACION SOBRE RIESGOS

La política referida al fortalecimiento de la cultura de la administración de los riesgos operativos, debe enmarcarse en la normatividad vigente sobre el tema.

El área de Gestión Administrativa, incluirá en el Plan Anual de Capacitación, los eventos relacionados con la capacitación en materia de **Sistema de Administración del Riesgo**. La capacitación sobre administración de riesgos, que se imparta, deberá versar sobre aspectos conceptuales y prácticos, dando especial relevancia a estos últimos, a través de talleres y demostraciones de método aplicables a los procesos internos.

Adicionalmente basado en los mecanismos que posea la organización para llevar este control, orientara la capacitación especificando los casos que se puedan presentar, teniendo como principal referente, los procesos de la organización. Los medios disponibles para su realización:

- Vía electrónica
- Presencial
- Comunicaciones escritas

Anualmente se realizara una capacitación con la totalidad de los temas relacionados con el **Sistema de Administración del Riesgo**, su control se llevara a cabo a través de un cronograma aprobado por la Administración General, que se ajustara a las necesidades de la organización. La capacitación y su sistema se evaluarán anualmente con el fin de realizar los ajustes necesarios, para que todo el personal pueda entender el **Sistema de Administración del Riesgo** y sus implicaciones.