CAPITULO XXIII

REGLAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

Consideraciones generales

En desarrollo de sus operaciones, las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se exponen al Riesgo Operativo (RO).

Por tal razón, dichas entidades deben desarrollar, establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, estas últimas realizadas directamente o a través de terceros, que les permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo.

Dicho sistema está compuesto por elementos mínimos (políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, el registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación) mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración del riesgo operativo.

1. Ámbito de aplicación

Todas las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC, deben adoptar un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), con excepción de las Oficinas de Representación de instituciones financieras y reaseguradoras del exterior.

2. Definiciones

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines de la presente Circular:

2.1. Riesgo Operativo (RO)

Se entiende por Riesgo Operativo, 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.

2.1.1. Riesgo legal

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

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

2.1.2. 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.

2.2. Perfil de Riesgo

Resultado consolidado de la medición de los riesgos a los que se ve expuesta una entidad**.**

2.3. Factores de riesgo

Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operativo.

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.

2.3.1. Internos

2.3.1.1. 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

2.3.1.2. Procesos

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

2.3.1.3. Tecnología

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

2.3.1.4. Infraestructura

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

2.3.2. Externos

Son eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

2.4. Pérdidas

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

2.5. Evento

Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado**.**

2.6. Eventos de pérdida

Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades.

2.6.1. Clasificación de los eventos de riesgo operativo

2.6.1.1. 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.

2.6.1.2. 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.

2.6.1.3. 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.

2.6.1.4. Clientes

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

2.6.1.5. Daños a activos físicos

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

2.6.1.6. Fallas tecnológicas

Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.

2.6.1.7. Ejecución y administración de procesos

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

2.7. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (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.

2.8. Riesgo inherente

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

2.9. Riesgo residual

Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

2.10. 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.

2.11. Plan de contingencia

Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

2.12. Manual de Riesgo Operativo

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

2.13. La Unidad de Riesgo Operativo

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

3. Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

Previo a la implementación de las etapas del SARO, las entidades deben establecer las políticas, objetivos, procedimientos y estructura para la administración de riesgo operativo. El sistema debe estar alineado con los planes estratégicos de cada entidad.

3.1. Etapas de la Administración del Riesgo Operativo

En la administración del riesgo operativo, las entidades deben desarrollar las siguientes etapas:

3.1.1. Identificación

En desarrollo del SARO las entidades deben identificar el riesgo operativo a que se ve expuesta, teniendo en cuenta los factores de riesgo definidos en esta Circular.

Para identificar el riesgo operativo las entidades deben como mínimo:

a) Identificar y documentar la totalidad de los procesos.

b) Establecer metodologías de identificación, que sean aplicables a los procesos, con el fin de determinar los eventos de riesgo operativo.

c) Con base en las metodologías establecidas en desarrollo del literal b) del numeral 3.1.1 de la presente Circular, identificar los eventos de riesgo operativo, potenciales y ocurridos, en cada uno de los procesos.

d) La etapa de identificación debe realizarse previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso. Así mismo, deberá adelantarse con anterioridad a la realización de operaciones de fusión, adquisición, cesión de activos, pasivos y contratos, entre otros.

3.1.2. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la probabilidad de ocurrencia de un evento de riesgo operativo y su impacto en caso de materializarse. Esta medición podrá ser cualitativa y, cuando se cuente con datos históricos, cuantitativa. Para la determinación de la probabilidad se debe considerar un horizonte de tiempo de un año.

En el proceso de medición del riesgo operativo, las entidades deben desarrollar, como mínimo, los siguientes pasos:

a) Establecer la metodología de medición susceptible de ser aplicada a los eventos de riesgo operativo identificados. La metodología debe ser aplicable tanto a la probabilidad de ocurrencia como al impacto, en los casos en que dicho riesgo se materialice.

b) Aplicar la metodología establecida en desarrollo del literal a) del numeral 3.1.2 de la presente Circular para lograr una medición individual y consolidada de la probabilidad de ocurrencia y del impacto, en caso de materializarse en la totalidad de los procesos de la entidad.

c) Determinar el perfil de riesgo inherente individual y consolidado.

3.1.3. Control

Las entidades deben tomar medidas para controlar el riesgo inherente a que se ven expuestas con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que dicho riesgo se materialice.

Durante esta etapa las entidades deben como mínimo:

a) Establecer la metodología con base en la cual se definan las medidas de control de los eventos de riesgo operativo.

b) De acuerdo con la metodología establecida en desarrollo del literal a) del numeral 3.1.3 de la presente Circular, implementar las medidas de control sobre cada uno de los eventos de riesgo operativo.

c) Determinar las medidas que permitan asegurar la continuidad del negocio.

d) Estar en capacidad de determinar el perfil de riesgo residual individual y consolidado.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades podrán decidir si transfieren, aceptan o evitan el riesgo, en los casos en que esto sea posible.

La utilización de ciertas medidas, como la contratación de un seguro, puede ser fuente generadora de nuevos eventos de riesgo operativo, los cuales deben ser a su vez administrados.

3.1.3.1. Administración de la continuidad del negocio

De acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, las entidades deben 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.

Los planes de continuidad del negocio deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

a) Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.

b) Ser conocidos por todos los interesados.

c) 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 y regreso a la actividad normal.

3.1.4. Monitoreo

Las entidades deben hacer un monitoreo periódico de los perfiles de riesgo y de las exposiciones a pérdidas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

a) Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en su SARO. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con los eventos de riesgo operativo potenciales y ocurridos, 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.

b) Establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales eventos de riesgo operativo.

c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

d) Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad.

3.2. Elementos del SARO

3.2.1. Políticas

Son los lineamientos generales que las entidades deben adoptar en relación con el SARO.

Cada una de las etapas y elementos del sistema debe contar con unas políticas claras y efectivamente aplicadas.

Las políticas que se adopten deben permitir un adecuado funcionamiento del SARO y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la entidad.

Las políticas que adopten las entidades deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

a) Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de riesgo operativo.

b) Evidenciar el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la administración del riesgo operativo.

c) Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos de riesgo operativo.

d) Permitir la identificación de los cambios en los controles y los perfiles de riesgo.

e) Desarrollar e implementar planes de continuidad del negocio.

3.2.2. Procedimientos

Las entidades deben establecer los procedimientos aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento de las etapas y elementos del SARO.

Los procedimientos, que en esta materia adopten las entidades, deben contemplar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) Instrumentar las diferentes etapas y elementos del SARO.

b) Identificar los cambios y la evolución de los controles y los perfiles de riesgo.

c) Adoptar las medidas por el incumplimiento del SARO.

3.2.3. Documentación

Las etapas y los elementos del SARO implementados por las entidades deben constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida. La documentación debe incluir como mínimo:

a) Manual de Riesgo Operativo.

b) Los documentos y registros que evidencien la operación efectiva del SARO.

c) Los informes de la Junta Directiva, el Representante Legal y los órganos de control en los términos de la presente Circular.

3.2.3.1. Manual de Riesgo Operativo

El Manual de Riesgo Operativo debe contener, como mínimo, lo siguiente:

a) Las políticas para la administración del riesgo operativo.

b) Las metodologías para la identificación, medición y control y los niveles de aceptación del riesgo operativo.

c) La estructura organizacional del SARO.

d) Los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo operativo.

e) Las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SARO.

f) Los procedimientos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo operativo.

g) Los procedimientos que deben implementar los órganos de control frente al SARO.

h) Las estrategias de capacitación del SARO y

i) Las estrategias de divulgación del SARO.

3.2.4. Estructura Organizacional

Las entidades deben establecer y asignar funciones en relación con las distintas etapas y elementos del SARO.

Se deben establecer como mínimo las siguientes funciones a cargo de los órganos de dirección, administración y demás áreas de la entidad.

3.2.4.1. Junta Directiva u órgano que haga sus veces

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, el SARO debe contemplar como mínimo las siguientes funciones a cargo de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces:

a) Establecer las políticas relativas al SARO.

b) Aprobar el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.

c) Hacer seguimiento y pronunciarse sobre perfil de riesgo operativo de la entidad.

d) Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la misma Junta Directiva.

e) Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal.

f) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.

g) Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el SARO.

3.2.4.2. Representante Legal

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, son funciones mínimas del Representante Legal:

a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, el Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones.

b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.

c) Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO que se llevan a cabo en la entidad.

d) Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO – (Unidad de Riesgo Operativo).

e) Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para la entidad.

f) Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por la Junta Directiva, de acuerdo con el literal d) numeral 3.2.4.1. de la presente Circular.

g) Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.

h) Recibir y evaluar los informes presentados por la Unidad de Riesgo Operativo, de acuerdo con los términos establecidos en el numeral 3.2.4.3 de la presente Circular.

i) Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en la presente Circular.

j) Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operativo a que se vea expuesta la entidad en desarrollo de su actividad.

k) Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.

l) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

m) Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos de riesgo operativo, de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.2.5 de la presente Circular.

n) 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.

3.2.4.3. La Unidad de Riesgo Operativo

La Unidad de Riesgo Operativo debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

a) Tener conocimiento en materia de administración de riesgo operativo.

b) Ser organizacionalmente de alto nivel y tener capacidad decisoria.

c) No tener dependencia de los órganos de control, ni de las áreas de operaciones o de tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés.

d) Tener los recursos suficientes según el tamaño de la entidad.

En virtud de lo anterior, la Unidad de Riesgo Operativo tendrá como mínimo las siguientes funciones:

a) Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente su riesgo operativo, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en esta norma.

b) Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operativo de la entidad.

c) Administrar el registro de eventos de riesgo operativo.

d) Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de riesgo operativo.

e) Evaluar el impacto de las medidas de control potenciales para cada uno de los eventos de riesgo identificados y medidos.

f) Establecer y monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad, e informarlo al órgano correspondiente, en los términos de la presente Circular.

g) Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.

h) Desarrollar los modelos de medición del riesgo operativo.

i) Desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el SARO.

j) Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.

k) Reportar semestralmente al Representante Legal la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos de la presente Circular.

3.2.5. Registro de eventos de riesgo operativo

En los términos del numeral 3.2.5.1 de la presente Circular y para la administración del riesgo operativo las entidades deben construir un registro de eventos de riesgo operativo y mantenerlo actualizado. Este registro debe contener todos los eventos de riesgo operativo ocurridos y que:

a) Generan pérdidas y afectan el estado de resultados de la entidad.
b) Generan pérdidas y no afectan el estado de resultados de la entidad.
c) No generan pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados de la entidad.

Dichos eventos deben revelarse en los términos del numeral 3.2.8.3 de la presente Circular.

Es importante anotar, que para los casos de los literales b) y c) del presente numeral, la medición será de carácter cualitativo.

3.2.5.1. Características mínimas del registro de eventos de riesgo operativo

a) Cada entidad debe tener su propio y único registro de eventos de riesgo operativo. La entidad con matriz internacional debe tener disponible y centralizada en Colombia, la información relacionada con los eventos de riesgo operativo locales.

b) Comprender la totalidad de los eventos de riesgo operativo.

c) Contener los siguientes campos mínimos, que corresponden a la información de los eventos de riesgo operativo :

I. Referencia
Código interno que relacione el evento en forma secuencial.

II. Fecha de inicio del evento
Fecha en que se inicia el evento.
Día, mes, año, hora.

III. Fecha de finalización del evento
Fecha en que finaliza el evento.
Día, mes, año, hora.

IV. Fecha del descubrimiento
Fecha en que se descubre el evento.
Día, mes, año, hora.

V. Fecha de contabilización
Fecha en que se registra contablemente la pérdida por el evento.
Día, mes, año, hora.

VI. Divisa
Moneda extranjera en la que se materializa el evento.

VII. Cuantía
El monto de dinero (moneda legal) a que asciende la pérdida, definida de acuerdo con el numeral 2.4. de la presente Circular.

VIII. Cuantía total recuperada
El monto de dinero recuperado por acción directa de la entidad. Incluye las cuantías recuperadas por seguros.

IX. Cuantía recuperada por seguros
Corresponde al monto de dinero recuperado por el cubrimiento a través de un seguro.

X. Clase de evento
Especifica la clase de evento, según la clasificación adoptada en el numeral 2.6.1. de la presente Circular.

XI. Producto/servicio afectado
Identifica el producto o servicio afectado.

XII. Cuentas PUC afectadas
Identifica las cuentas del "Plan Único de Cuentas" (PUC) afectadas.

XIII. Proceso
Identifica el proceso afectado.

XIV. Tipo de pérdida
Identifica el tipo de pérdida, de acuerdo con la clasificación adoptada en el numeral 3.2.5 literales a), b) y c) de la presente Circular.

XV. Descripción del evento
Descripción detallada del evento.
- Canal de servicio o atención al cliente (cuando aplica)
- Zona geográfica

XVI. Líneas operativas:
Identificación según clasificación suministrada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para la construcción del registro de eventos de riesgo operativo las entidades podrán utilizar, además de los campos descritos en este numeral, otros que se consideren relevantes.

CAPITULO XXIII REGLAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO
Página 9

3.2.6. Órganos de control

Las entidades deben establecer instancias responsables de efectuar una evaluación del SARO, dichas instancias informarán, de forma oportuna, los resultados a los órganos competentes.

Los órganos de control no deben ser responsables de la administración del riesgo operativo.

Los órganos de control serán por lo menos los siguientes: Revisoría Fiscal y Auditoría Interna o quien ejerza el control interno.

3.2.6.1. Revisoría Fiscal

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones al Revisor Fiscal, éste debe elaborar un reporte al cierre de cada ejercicio contable, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARO.

A su vez debe poner en conocimiento del Representante Legal los incumplimientos del SARO, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva u órgano que haga sus veces.

3.2.6.2. Auditoría Interna o quien ejerza el control interno

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la Auditoría Interna, o quien ejerza el control interno**,** ésta debe evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SARO con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, debe informar los resultados de la evaluación a la Unidad de Riesgo Operativo y al Representante Legal.

También debe realizar una revisión periódica del registro de eventos de riesgo operativo e informar al Representante Legal sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el numeral 3.2.5. de la presente Circular.

3.2.7. Plataforma tecnológica

Las entidades, de acuerdo con sus actividades y tamaño, deben contar con la tecnología y los sistemas necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del SARO.

3.2.8. Divulgación de información

La divulgación de la información debe hacerse en forma periódica y estar disponible, cuando así se requiera.

Las entidades deben diseñar un sistema adecuado de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus propios procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos.

3.2.8.1. Interna

Como resultado del monitoreo deben elaborarse reportes semestrales que permitan establecer, de forma individual y consolidada, el perfil de riesgo residual de la entidad.

Los administradores de la entidad, en su informe de gestión, al cierre de cada ejercicio contable, deben incluir una indicación sobre la gestión adelantada en materia de administración de riesgo operativo.

3.2.8.2. Externa

En concordancia con el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) y demás disposiciones legales vigentes sobre la materia, las entidades deben suministrar al público la información necesaria con el fin de que el mercado pueda evaluar las estrategias de gestión del riesgo operativo adoptadas por la entidad.

Las características de la información divulgada estarán relacionadas con el volumen, la complejidad y el perfil de riesgo de las operaciones de la entidad.

3.2.8.3. Revelación contable

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 por cada entidad.

Las pérdidas, definidas de acuerdo con el numeral 2.4. de la presente Circular, cuando afecten el estado de resultados, deben registrarse en cuentas de gastos, en el período en el que se materializó la pérdida.

Las cuentas de orden y las cuentas de gastos requeridas serán definidas, por esta Superintendencia, 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.

3.2.9. Capacitación

Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios.

Tales programas deben, cuando menos cumplir con las siguientes condiciones:

a) Periodicidad anual.

b) Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.

c) Ser impartidos a los terceros, cuando exista una relación contractual con éstos.

d) Ser constantemente revisados y actualizados.

e) Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.