


RIESGO OPERACIONAL

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Base Legal.....	3
5.	Aprobación.....	4
6.	Vigencia y modificaciones.....	4
7.	Información para la Superintendencia de Mercado de Valores.....	4
8.	Definiciones	4
9.	Políticas de Gestión del Riesgo Operacional.....	9
a.	Principios básicos de la Gestión del Riesgo Operacional.....	9
b.	Políticas de Gestión del Riesgo Operacional.....	10
10.	Metodología de Gestión del Riesgo Operacional	11
a.	Proceso de Gestión del Riesgo Operativo	11
b.	Identificación del Riesgo	12
c.	Medición del Riesgo	12
d.	Control de Riesgos.....	13
e.	Perfil de Riesgo	15
f.	Tratamiento del riesgo residual	16
g.	Supervisión	16
h.	Indicadores	17
i.	Registro de Eventos	17
j.	Apetito al Riesgo	18
a.	Riesgos Operacional relevante para las actividades de la Clasificadora.....	19
11.	Límites	19
12.	Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos.....	19
a.	El Directorio	19
b.	Comité de Riesgos	20
c.	Gerencia General.....	21
d.	Responsable de la Unidad de Riesgos.....	22
e.	Auditoría Interna.....	23
13.	Programas de capacitación	24
14.	Documentación.....	24

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

1. Introducción

Accuratio Credit Rating Agency ECR (**Accuratio Ratings**) es una empresa especializada en clasificación de riesgo que por la naturaleza de sus actividades asume riesgos de distinto origen los cuales deben ser identificados, valorados, gestionados, controlados y supervisados adecuadamente a fin de que contribuyan a la generación de utilidades operativas y aseguren la autosostenibilidad de la empresa. En este sentido, la Clasificadora consciente de la naturaleza de sus operaciones, del cumplimiento de su misión y visión, considera relevante la adopción de la gestión del riesgo operacional dentro de la estrategia.

2. Objetivo

El presente manual de gestión integral de riesgos incorpora los lineamientos, criterios y parámetros generales que la Clasificadora observa para el diseño, desarrollo y aplicación de la gestión del riesgo operacional, de acuerdo con su tamaño, volumen de transacciones y complejidad de las operaciones que efectúa.


3. Alcance

El alcance del presente manual abarca el establecimiento de políticas, objetivos, procedimientos, metodologías y la implementación de la gestión del riesgo operacional para los procesos, los cuales serán de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y colaboradores.

La estructura de este documento está diseñada para disponer de un ambiente interno apropiado y seguro, establecer objetivos relacionados con el negocio, identificar los riesgos operacionales por factor y evento, proponer una adecuada identificación, evaluación, respuesta y control, complementado con un mecanismo de supervisión y un proceso de información al Directorio y a la Gerencia, así como a los grupos de interés involucrados.

4. Base Legal

- Ley del Mercado de Valores
- Reglamento de Empresas Clasificadoras de Riesgo
- Reglamento de Gestión Integral de Riesgos

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- Reglamento de Riesgo Operacional
- Normas y estándares de Seguridad de Información
- Normas y estándares de Continuidad del Negocio
- Manual de Gestión Integral de Riesgos

5. Aprobación

El presente manual es elaborado y propuesto al Directorio por el Comité de Riesgos, es el Directorio, quien aprueba la aplicación y puesta en vigencia de las políticas y procedimientos descritos en este documento.

6. Vigencia y modificaciones

El manual tiene vigencia indefinida, sin embargo, considerando los eventuales cambios que puedan producirse en la legislación y la naturaleza del negocio, el documento podrá ser actualizado periódicamente de forma que responda a la normativa y a las políticas de la empresa.

El Comité de Riesgos, con el apoyo de la Unidad de Riesgos deberá, cuando las circunstancias lo ameriten, recomendar al Directorio las modificaciones o actualizaciones pertinentes considerando los siguientes aspectos:


- Tema a ser modificado o actualizado.
- Justificación para la modificación o actualización de la propuesta.
- Texto a ser incorporado al manual como resultado de la recomendación propuesta.

7. Información para la Superintendencia de Mercado de Valores


La Clasificadora dará cumplimiento a las disposiciones específicas. Los formularios requeridos por el órgano de control deberán remitirse suscritos por el responsable de riesgos, al Presidente del Directorio y a la Gerencia General de la Clasificadora o por los funcionarios que establezca la normativa respectiva.

8. Definiciones


La implementación del presente manual considera las siguientes definiciones

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- **Confidencialidad:** La información debe mantenerse en reserva, pudiendo ser accesible únicamente a aquellos usuarios que se encuentren debidamente autorizados, capacitados y supervisados.
- **Disponibilidad:** La información debe ser accesible a los usuarios autorizados cuando sea requerida.
- **Dueño del Proceso:** Responsable de la correcta ejecución del proceso a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo, para lo cual cuentan con el apoyo de todos los participantes de su proceso.
- **Evento:** Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.
- **Eventos de Pérdida:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operacional a la Clasificadora. Están compuestos por los siguientes tipos de eventos:
 - **Fraude Interno:** Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la Clasificadora o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la Clasificadora (asociado al riesgo de corrupción).
 - **Fraude Externo:** Actos realizados por una persona externa a la Clasificadora, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.
 - **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.
 - **Clientes:** Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los beneficiarios y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.
 - **Daños a Activos Físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la Clasificadora.


	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- Fallas Tecnológicas: Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.
- Ejecución y Administración de Procesos: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.
- Factores de Riesgo: Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operacional. Son factores de riesgo el capital humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los eventos externos.
 - Personal (Capital humano): La Clasificadora debe gestionar los riesgos asociados a su personal como: la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, alta rotación, concentración de funciones, entre otros.
 - Procesos Internos: La Clasificadora debe gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y servicios. Estos riesgos están relacionados con el diseño inapropiado de los procesos, políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia del desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.
 - Tecnología: La Clasificadora debe contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable; evitar interrupciones del negocio, errores en el diseño e implementación de los sistemas, problemas de calidad de la información y lograr que la información sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.
 - Eventos Externos: La Clasificadora debe gestionar los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la Clasificadora que pueden alterar el desarrollo de sus actividades. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------


legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos.

- Incidente de Seguridad de Información: Evento asociado a una posible falla en la política de seguridad, una falla en los controles, o una situación previamente desconocida relevante para la seguridad, que tiene una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
- Información: Cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medios similares, susceptible de ser procesada, distribuida y almacenada.
- Integridad: La información debe ser completa, exacta y veraz.
- Líneas de negocio: unidades de negocio desarrollada por la Clasificadora, en el caso específico la exclusiva es la clasificación de riesgo.
- Manual de Riesgo Operacional: Documento que contiene las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, metodologías, procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento de la gestión de riesgo operacional.
- Plan de Acción: Conjunto de acciones encaminadas a mitigar el riesgo operacional que sobrepasan el nivel de tolerancia definido por la Clasificadora, el cual contiene responsables, fechas y actividades a implementar.
- 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: Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- Plan de Seguridad de la Información: Conjunto de acciones y recursos para lograr la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos aquellos elementos de Información (sistemas, archivos, bases de datos, personas, etc.) que la Clasificadora tiene catalogados como críticos.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- Perfil de Riesgo: Resultado consolidado de la medición de los riesgos a los que se ve expuesta una Clasificadora
- Proceso: Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.
- Proceso Crítico: Es el proceso indispensable para la continuidad del negocio y las operaciones de la Clasificadora, cuya falla de identificación o implementación deficiente puede generar un impacto económico o extraeconómico que significativa magnitud.
- Proveedor Principal: Es aquel que, de interrumpir sus operaciones afectaría de manera importante la continuidad del negocio de la Clasificadora. Es, además, aquel con el que se tiene una subcontratación significativa, que incluye a los proveedores de servicios públicos como: telecomunicaciones, energía, entre otros.
- Reglamento: El Reglamento de Gestión del Riego Operacional, aprobado por Resolución SMV N° 027-2016-SMV/01.
- Reglamento de Gestión Integral de Riesgos: El Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SMV N° 037-2015-SMV/01.
- Subcontratación Significativa: Es aquella subcontratación que, en caso de falla o suspensión del servicio, puede poner en riesgo a la Clasificadora, al afectar sus ingresos, solvencia o continuidad del negocio de manera importante.
- Tiempo Objetivo de Recuperación: Es el tiempo establecido por la Clasificadora para reanudar un proceso, en caso de ocurrencia de un evento de interrupción de operaciones. Es menor al periodo máximo tolerable de interrupción.
- Tratamiento: Conjunto de acciones encaminadas a manejar el efecto de los riesgos que están dentro del nivel de riesgo aceptado por la Clasificadora

Asimismo, serán de aplicación las definiciones contenidas en el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos. En adelante, los términos antes mencionados podrán emplearse en forma singular o plural, sin que ello implique un cambio en su

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

significado. Salvo mención en contrario, la referencia a artículos determinados debe entenderse efectuada a los correspondientes del presente Reglamento.

9. Políticas de Gestión del Riesgo Operacional


El Directorio fija la política general de gestión y control del riesgo operacional, identificando los principales riesgos que enfrenta la Clasificadora, en el sentido establecido por la ley y las políticas internas y, ordenando sistemas de control interno y de información adecuados, así como llevar a cabo el mantenimiento y seguimiento periódico de dichos sistemas.

Las políticas establecen los principios y el marco general de acción para la gestión y el control de los riesgos operacionales propios de **Accurati ratings**, y deberán emplearse de acuerdo con la misión, visión y valores corporativos de la Clasificadora. Las políticas se basan en los principios básicos de la gestión de riesgo operacional.

a. Principios básicos de la Gestión del Riesgo Operacional

La gestión del riesgo operacional seguirá principios que rigen las actividades de los distintos funcionarios, que se definen como:

- Principio de independencia: El responsable de la Unidad de Riesgo Operacional es independiente de las actividades comerciales, administrativas, de clasificación y las demás de apoyo, con el fin de evitar conflictos de interés al momento de identificar, medir, controlar y supervisar los riesgos operacionales.
- Principio de transparencia: Todas las funciones que realice el responsable de riesgo operacional serán ejecutadas con estricta sujeción a las políticas, reglas y procedimientos que se establezcan para la gestión del riesgo operacional y a las directrices trazadas por el Directorio y el Comité de Riesgos. Toda actuación de los funcionarios y colaboradores se sujetará dentro del marco del manual que describe las políticas de gestión del riesgo operacional y las demás normas y estándares concordantes que rigen a la Clasificadora.


	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- Principio de sostenibilidad La sostenibilidad de operaciones de la Clasificadora está relacionada con el nivel de riesgo operacional asumido en cada caso, respetando los criterios de seguridad y responsabilidad que en todo momento deberán observar los funcionarios y colaboradores de la Clasificadora.

b. Políticas de Gestión del Riesgo Operacional

Basado en los anteriores principios, la Clasificadora ha definido las siguientes políticas generales:

- Compromiso del Directorio con el desarrollo y mantenimiento de una eficaz gestión de riesgo operacional.
- Incorporar en las actividades de los funcionarios de la Clasificadora de la gestión del riesgo operacional, del conocimiento y cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con esta.
- Establecer la estructura organizacional que soporte la gestión del riesgo operacional, así como la definición de los roles, responsabilidades y funciones específicas relacionadas.
- Asignar obligaciones al responsable de riesgo en la gestión del riesgo operacional, quien dependerá directamente del Directorio y será independiente de las áreas de control y operación.
- Contar con una metodología aprobada para la identificación, medición, control y supervisión de los riesgos operacionales.
- Establecer los criterios de evaluación y control del riesgo operacional de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo por parte de la Clasificadora, asumidos y aprobados por el Directorio, permitiendo la identificación de nuevos controles y cambios en el perfil de riesgo.
- Establecer directrices que orienten eficaz y eficientemente las operaciones y gestión para el logro de los objetivos de la gestión del riesgo operacional.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- Definir directrices que orientan a la Clasificadora, en el control de los documentos y el control de los registros de la gestión del riesgo operacional.

10. Metodología de Gestión del Riesgo Operacional


El proceso de gestión del riesgo operacional, se desarrolla bajo los siguientes criterios metodológicos:

- El proceso de gestión del riesgo operacional, se ejecutará a los procesos críticos identificados en la Clasificadora.
- El proceso de gestión del riesgo operacional será ejecutado por los funcionarios responsables, bajo el apoyo metodológico del responsable de la gestión del riesgo operacional.
- La identificación del riesgo operacional para los procesos críticos se realizará teniendo como parámetro principal los factores de riesgo y los riesgos asociados. La identificación de los riesgos para los procesos se realizará teniendo como parámetro principal el objetivo del proceso; se debe identificar los eventos que puedan llegar a impedir el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Identificar los riesgos operativos para cada uno de los procesos críticos de la Clasificadora y, relacionarse las causas que pueden generar dichos riesgos.
- Los riesgos y las causas de cada proceso por factor de Riesgo, deben ser medidos y controlados por los funcionarios de cada proceso, bajo la dirección del responsable de gestión del riesgo operacional.

a. Proceso de Gestión del Riesgo Operativo

El proceso de Gestión de Riesgo Operativo está compuesto por los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de gestión del riesgo operacional.
- Procedimiento de supervisión de la gestión del riesgo operacional.
- Procedimiento de gestión del reporte de eventos de pérdida por riesgo operacional.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

b. Identificación del Riesgo

El objetivo es identificar los eventos que puedan generar pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.


La Clasificadora utiliza el mecanismo top – down para realizar la identificación de los riesgos operacionales, las causas que dan origen a estos riesgos, relacionándolos con los factores de riesgo. Para facilitar la identificación del impacto que tendría sobre la Clasificadora, la materialización del riesgo operacional tiene en cuenta los siguientes criterios basados en riesgos asociados: económico, legal, reputación y procesos.

En busca de fortalecer la etapa de identificación, la Clasificadora cuenta con los siguientes mecanismos:

- Retroalimentación de los hallazgos de las auditorías internas y/o externas realizadas a los procesos y procedimientos y la base de datos del registro de eventos, este mecanismo permite asociar al proceso de identificación de los riesgos, un componente objetivo y preciso.
- Habilitar un mecanismo interno, que permita alertar la ocurrencia de los eventos por parte de cualquier funcionario, dicha situación está sujeta a la verificación por parte del responsable de la gestión del riesgo operacional para la posterior solicitud del registro de evento operativo.
- Sesiones de supervisión con los procesos apoyados por el responsable de la gestión del riesgo operacional.
- Identificación y análisis de nuevos productos, servicios o procesos en la Clasificadora.

c. Medición del Riesgo

La Clasificadora ha determinado que la medición sea efectuada por medio del método cualitativo, utilizando el criterio de frecuencia por impacto individual para establecer el nivel de riesgo inherente y la magnitud del impacto en caso de materializarse dicho riesgo.

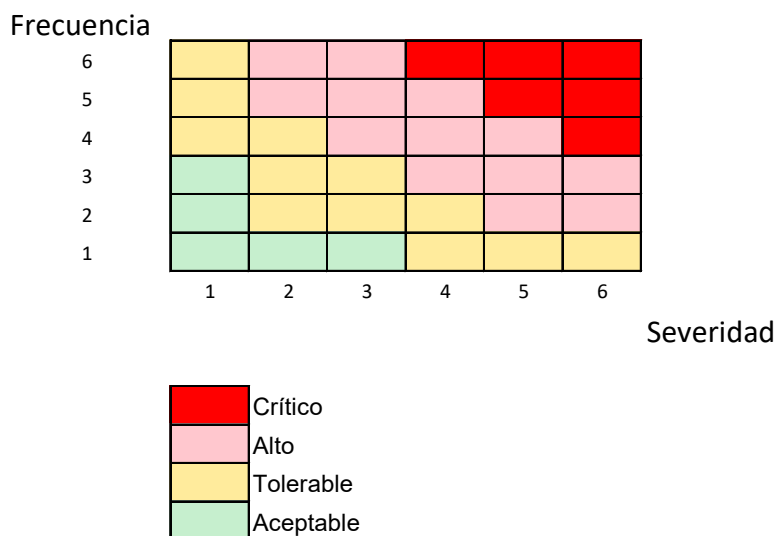
	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

La medición se realiza a nivel de causa, basada en juicio experto y confrontado, cuando se cuente con información, con el número de reportes en la base de eventos de riesgos materializados.

La medición se realiza considerando los criterios definidos previamente para la estimación de la frecuencia e impacto del punto d siguiente.

El responsable de la gestión del riesgo operacional puede sugerir mejoras en los criterios para la estimación de la frecuencia, impacto y controles, que deben ser presentados para aprobación del Comité de Riesgos.


Después de determinar la frecuencia y la magnitud del impacto para cada causa, se estima el perfil inherente (sin controles), medido de acuerdo a los criterios de probabilidad e impacto, y se ubica en el mapa térmico de la entidad.



Con la información del nivel inherente de cada una de las causas, se debe elaborar la matriz de riesgos consolidada por procesos críticos, y de todas las unidades de la Clasificadora (concepto de línea de negocio), en la cual se observe la exposición de riesgos sin controles.

d. Control de Riesgos

Una vez definido el perfil de riesgo inherente, se identifican los controles que permitan prevenir y/o detectar cada una de las causas asociadas a los riesgos operacionales y los controles que al implementarse logren disminuir el impacto

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

o la frecuencia de las causas identificadas y asociadas a cada riesgo, para posteriormente evaluar la calidad de los controles asociados a los riesgos identificados y medidos.

Los controles deben atacar las causas e impactos que originan el riesgo, desde tres perspectivas, prevención, detección y corrección, generando una cadena de control suficiente para el tratamiento del riesgo.


En la valoración de los riesgos identificados, se tendrán en cuenta la calidad de los controles establecidos para el tratamiento de los mismos, para así valorar el riesgo residual. Los criterios base para determinar la calidad de los controles son los siguientes:

Frecuencia	Capacitación	Rotación de personal	Grado de automatización	Fallas IT
Mínima	Excelente	Muy baja	Todo automatizado	Rara
Muy baja	Muy buena	Baja	La mayor parte	Poco habitual
Baja	Buena	Media	Alto	Posible
Moderada	Adecuada	Alta	Medio	Probable
Alta	Regular	Muy alta	Bajo	Alta probabilidad
Muy alta	Deficiente	Permanente	Muy bajo	Extremo

La calificación de estos criterios arroja la puntuación de fortaleza del control, para así identificar el nivel de exposición a nivel de causa y de riesgo una vez aplicados los controles y por ende el riesgo residual individual y consolidado. Así mismo, luego de la valoración de los controles se puede identificar el porcentaje de mitigación para disminuir causa e impacto teniendo en cuenta la descripción del riesgo.

La efectividad de los controles está determinada por la mitigación sobre el riesgo inherente, se aplica la siguiente escala:

Calidad del Control	Rotación de personal
Eficaz	La Clasificadora cuenta con controles que mitigan el riesgo de manera suficiente y se encuentra dentro del límite de tolerancia por lo que no requiere tratamiento. La implementación del control reduce el riesgo en 75%. El riesgo operacional se reduce y se asume.
Regular	La Clasificadora cuenta con controles que mitigan medianamente los riesgos por lo que requiere

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

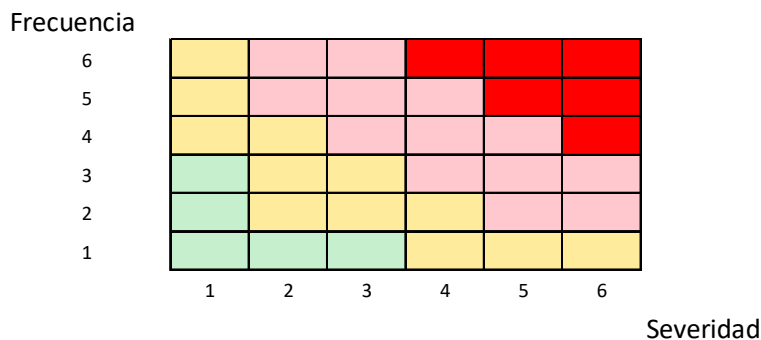
	tratamiento. La implementación del control reduce el riesgo en 50%, y supera la tolerancia.
Bajo	La Clasificadora cuenta con controles que mitigan poco a las causas de los riesgos por lo que requieren mejorarse, reforzarse, transferirse. El riesgo se reduce en 25% acercándose al nivel de capacidad de riesgo.
Deficiente o Inexistente	La Clasificadora no cuenta o cuenta con controles deficientes que no reducen en lo mínimo los riesgos operacionales. Se encuentra muy cerca o supera la capacidad de riesgo.

En los casos de subcontratación, el riesgo operacional debe ser identificado y medido por los funcionarios que se encuentran involucrados directamente con este servicio o quienes hagan las funciones de supervisor y/o control.

La definición de las medidas de control de los riesgos operacionales las realiza el outsourcing con previa aprobación del supervisor, controlador y/o dueño del proceso.


e. Perfil de Riesgo

El perfil de riesgo es el resultado consolidado del promedio ponderado de la probabilidad y del impacto, el cual debe ubicarse en el mapa de calor de la Clasificadora.



El perfil de riesgo debe poderse consolidar para toda la Clasificadora, por crítico asociado a un factor de riesgo.

El Directorio ha definido el nivel máximo de aceptación de exposición al riesgo, medido a nivel de causas, en su calificación residual en tolerable, es decir, que en caso de que la calificación de cada causa después del efecto de mitigación de los controles sea grave o crítico requiere de la ejecución de un plan de acción.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

f. Tratamiento del riesgo residual

Posterior a la identificación, la determinación de los controles y la mitigación de estos, el Directorio define entre las siguientes opciones:


- Eliminar el riesgo: Cuando se decide suspender un producto y/o servicio o proceso.
- Mitigar el riesgo: Al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, como resultado de unos adecuados controles y planes de acción, los cuales deben ir orientados a la disminución del impacto, mediante la distribución de la frecuencia o la disminución de las dos.
- Transferir el riesgo: Buscar respaldo y compartir con otro todo o parte del riesgo.
- Asumir el riesgo: Luego que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el Directorio aceptan la pérdida residual tolerable y se deberán realizar tratamientos a estos riesgos para su manejo.

Las causas de los riesgos clasificados como aceptables y tolerables deben ser evaluados continuamente por los dueños de procesos, garantizando la eficacia de los controles en el tiempo, ya sea mejorándolos o planteando unos nuevos, cuando haya lugar. Si se percibe un incremento en el nivel del riesgo debe ser informado inmediatamente al responsable de la gestión de riesgo operacional, con el fin de realizar la respectiva reclasificación.

g. Supervisión

1. Vigilancia al mapa de riesgos operacionales

Tiene por objeto realizar el seguimiento a los perfiles de riesgo inherente y residual o marginal, así mismo, a las etapas de la gestión del riesgo operacional, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Es necesario supervisar los riesgos, la efectividad de los planes de acción de los riesgos operacionales y el sistema de gestión que se establece para controlar la implementación.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

La supervisión al mapa de riesgos operacionales de la Clasificadora lo realizará el dueño del proceso y el responsable de riesgo operacional como mínimo dos veces al año, dentro de la vigilancia el responsable de la gestión del riesgo operacional debe proponer al Comité de Riesgos las medidas relativas al perfil de riesgo residual, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la Clasificadora, fijado por el Directorio.

2. Supervisión a la gestión del riesgo operacional

Tiene por objeto realizar un seguimiento efectivo, que facilite la detección y corrección de las deficiencias en la gestión del riesgo operacional.

La gestión del riesgo operacional debe retroalimentarse con el resultado de las auditorías internas y externas realizadas a los procesos de la Clasificadora, así como de la base de eventos de riesgo operacional materializados (cuando se cuente con base de datos), teniendo en cuenta que estos son los mecanismos más eficientes para la evaluación de los controles y el seguimiento a la ocurrencia de eventos y el mapa de riesgo será insumo para las auditorías a realizar.


En la supervisión anual a la gestión del riesgo operacional, se hará una revisión al cumplimiento de las políticas, al programa de capacitación, indicadores, registro de eventos y controles operativos.

h. Indicadores

La Clasificadora trabaja para identificar a los principales indicadores de riesgo, estos antes de aprobarse serán evaluados por el Comité de Riesgos.

i. Registro de Eventos

La SMV establece en el artículo 8 del reglamento “Base de Datos de Eventos de Pérdida” que se debe construir una base de datos de eventos de pérdida y mantenerlo actualizado. La Clasificadora considera que además de los eventos que generen pérdida y afecten el estado de resultado, deben registrarse cuando se produzcan aquellos que generan pérdidas y no afectan el estado de resultados y, los que no generan pérdidas y no afectan el estado de

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

resultados. Los eventos que no afectan el estado de resultados, deben tener una medición cualitativa de acuerdo con el mapa de riesgos.

El propósito fundamental del registro de eventos dentro del proceso de gestión de riesgo operacional es garantizar que se tomen las acciones para evitar o disminuir nuevamente su ocurrencia, retroalimentar y fortalecer la identificación y medición del riesgo operacional. Se cumplirá íntegramente con el artículo 8, del reglamento de riesgo operacional. La Base de Datos de Eventos de Pérdida estará a disposición de la SMV, a su requerimiento para los fines de supervisión y control.

j. Apetito al Riesgo


La Clasificadora ha dividido el apetito por categoría de riesgo relevante y lo alinea con el cumplimiento de la misión, visión y objetivos. La política de riesgos de la Clasificadora está destinada a lograr un perfil de riesgo muy bajo a través de la gestión prudencial en su línea de negocio principal, buscando un crecimiento sostenible.

Para ello el Directorio ha determinado una aproximación del apetito como porcentaje del patrimonio, entendiendo que este es el nivel de riesgo que está dispuesta a asumir para lograr los objetivos, situándolo en el 1% del patrimonio.

En el caso del riesgo operacional ha determinado asumir un nivel de riesgo mínimo en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos.

En función a variaciones en los resultados (límites o capacidad), la Clasificadora decidirá:

- Transferirlos desde el equipo a los expertos externos (tercerización).
- Reducirlos mediante controles eficaces y eficientes.
- Asegurarlos por medio de contratos de seguro.
- Aceptarlos dentro del rango razonable y gestionarlo.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

a. Riesgos Operacional relevante para las actividades de la Clasificadora

Es el principal riesgo que enfrenta la Clasificadora (50%) por lo cual su gestión determina los procedimientos para evaluar la vulnerabilidad de la Clasificadora ante la ocurrencia de eventos de pérdida, comprender su perfil de riesgo operacional y adoptar las medidas correctivas que sean pertinentes. Dado que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, la Clasificadora no sólo gestiona el riesgo operacional inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos o servicios, puesta en marcha de nuevos procesos o sistemas.

11. Límites

La Clasificadora ha definido el apetito al riesgo operacional debe ser el mínimo, en este sentido, la Clasificadora ha aproximado el apetito al riesgo como un porcentaje del patrimonio, esto es 1% del patrimonio actualizado.


En cuanto al nivel de tolerancia al riesgo y para asegurar que el marco de gestión integral de riesgos, la Clasificadora ha definido los límites prudenciales en su conjunto, los cuales son consistentes con el nivel de tolerancia y capacidad para asumir riesgos. El límite de tolerancia está dado por una variación del 10% del valor del apetito al riesgo. Estos valores podrán ser modificados de acuerdo a la dinámica del negocio.

12. Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos

a. El Directorio

Es responsable de asegurar que la Clasificadora se administre de manera segura y adecuada, para lo cual debe establecer, controlar y supervisar los procesos de gestión del riesgo operacional. En este sentido, el Directorio debe aprobar las normas internas para el desarrollo e implementación de la gestión del riesgo operacional, asumiendo las siguientes funciones:

- a. Establecer las políticas relacionadas con la gestión del riesgo operacional.
- b. Aprobar el manual de riesgo operacional y sus actualizaciones.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- c. Hacer seguimiento y evaluar el perfil de riesgo operacional.
- d. Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo operacional teniendo en cuenta el nivel de tolerancia.
- e. Pronunciarse sobre los informes de riesgo operacional.
- f. Dar opinión respecto a la evaluación periódica de la gestión del riesgo operacional que realicen los órganos de control.
- g. Proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento de forma efectiva y eficiente la gestión del riesgo operacional.

Esta declaración será suscrita en un plazo que no excederá de ciento veinte (120) días posteriores al cierre del ejercicio anual y deberá ser enviada a la SMV dentro de los cinco (5) días posteriores a su suscripción. En caso de que el Directorio haya identificado deficiencias en la gestión de riesgos de la Clasificadora, la declaración deberá contener las acciones correctivas y los plazos de implementación.


b. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es un órgano asesor del Directorio encargado de gestionar los riesgos, analizando y supervisando las actividades que suponen su asunción, garantizando la supervisión. Actúa como órgano asesor del Directorio encargado de evaluar los riesgos, analizar y supervisar las actividades que suponen su asunción, garantiza su supervisión y seguimiento.

El Comité está conformado actualmente por dos directores, uno de los cuales no desempeña actividades o cargo ejecutivo. Cuando se cuente con director independiente este reemplazará al director que cumple actividades ejecutivas.

Las funciones a desarrollar son:

- a. Evaluar los informes sobre la evolución del perfil de riesgo de la Clasificadora y los controles adoptados.
- b. Analizar los informes de los órganos de control.


	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- c. Proponer al Directorio los límites de exposición y/o niveles de tolerancia al riesgo operacional establecidos.
- d. Evaluar y proponer para la aprobación del Directorio:
 1. Las políticas y supervisión de los diferentes riesgos a los que está expuesta la Clasificadora, así como de la gestión de infraestructura informática y capital humano dedicado a la gestión del riesgo operacional.
 2. Las metodologías para identificar, medir, supervisar y controlar los diferentes riesgos inherentes al negocio y propios de la Clasificadora.
 3. Los límites de exposición del riesgo operacional propuestos por un control de riesgo eficiente.
 4. Ajustes en políticas, metodologías y límites de exposición al riesgo operacional como consecuencia de cambios en las normativas, procesos y actividades de la Clasificadora.

c. Gerencia General

La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar y mantener la Gestión Integral de Riesgos conforme a las disposiciones del Directorio, además de las responsabilidades dadas por otras normas. Entre sus responsabilidades específicas están:

1. Diseñar y someter a aprobación por el Directorio el manual de riesgo operacional y sus actualizaciones.
2. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Directorio, incluye los procedimientos para la adecuada gestión del riesgo operacional a que está expuesta la Clasificadora en el desarrollo de sus actividades y de las disposiciones indicadas en este documento.
3. Adelantar un seguimiento permanente de las etapas de la gestión del riesgo operacional.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------


4. Designar al funcionario que actúa como responsable de la gestión del riesgo operacional.
5. Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer una cultura de riesgo operacional.
6. Adoptar medidas relacionadas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo fijado por el Directorio.
7. Promover por la correcta aplicación de los controles de los riesgos inherentes, identificado y medido.
8. Recibir y analizar los informes de riesgo operacional presentados por el responsable de la gestión del riesgo operacional, de acuerdo a los términos establecidos en este manual.
9. Presentar un informe semestral al Directorio sobre la evolución y aspectos relevantes de la gestión del riesgo operacional, incluyendo acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el responsable.
10. Establecer el procedimiento de registro de eventos de pérdida de acuerdo con el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional y que el registro cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

d. Responsable de la Unidad de Riesgos

El responsable es independiente de las áreas comerciales y de análisis, dependiendo del Comité de Riesgos, realizando actividades de gestión de riesgos a excepción de las actividades de lavado de activo y financiamiento al terrorismo, a cargo del oficial de cumplimiento.

Las funciones que debe cumplir son:

- a. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la Clasificadora gestione efectivamente sus riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos previstos en el presente manual.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------


- b. Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operacional de la Clasificadora.
- c. Administrar el registro de eventos.
- d. Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos.
- e. Establecer y monitorear el perfil de riesgo de la Clasificadora e informarlo al órgano correspondiente, en los términos del presente manual.
- f. Realizar el seguimiento de los procedimientos y planes de acción y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- g. Desarrollar y proponer para aprobación del Directorio los modelos de medición del riesgo operacional.
- h. Desarrollar los programas de capacitación de la Clasificadora.
- i. Establecer los criterios de evaluación para medir la efectividad de los controles para los riesgos operacionales.
- j. Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- k. Reportar dos veces al año al Directorio la evolución del riesgo, los controles implementados y la supervisión que se realice sobre el mismo.

La Clasificadora no subcontrata las funciones de gestión integral de riesgos.

e. Auditoría Interna

Debido al tamaño, complejidad y naturaleza del negocio, el Directorio designa como responsable del aseguramiento de la gestión del riesgo operacional al funcionario de control interno, quien es el encargado del control por medio de evaluaciones detalladas en su plan anual de auditoría interna. Estas labores las realiza complementariamente a las funciones establecidas en su MOF.

Conforme en las normas relacionadas con la gestión y administración de riesgos, informa al Directorio, sobre la gestión del riesgo operacional. Además, el responsable de la evaluación del control interno debe:

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

- a. Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las fases de la gestión del riesgo operacional con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b. Informar sobre los resultados de la evaluación al responsable de la gestión del riesgo operacional y al Comité de Riesgos.
- c. Realizar una revisión periódica del registro de eventos e informar al Comité de Riesgos.
- d. Verificar la eficacia de los planes de acción generado como tratamiento a un riesgo o causa que supere el nivel de tolerancia establecido por el Directorio de la Clasificadora.


13. Programas de capacitación

El responsable de la gestión del riesgo operacional de acuerdo a lo dispuesto por el Directorio, propone y realiza capacitaciones al personal de manera anual. Las capacitaciones buscan desarrollar las competencias de los funcionarios en relación a la gestión del riesgo operacional, así como contar con personal competente e idóneo de los objetivos corporativos y la cultura de autocontrol, lo cual constituye un requisito que la Clasificadora ha asumido como un parámetro de calidad para la prestación del servicio. Para tal efecto, el Directorio dispondrá de los recursos necesarios con el fin de lograr este propósito. Estas capacitaciones pueden ser dirigidas por el responsable de gestión del riesgo operacional o por externos, cuando corresponda.

14. Documentación

La metodología incorpora el informe de seguimiento de la gestión del riesgo operacional de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento, la estrategia de la Clasificadora y, los estándares de mejores prácticas. El informe será anual en cumplimiento de la normativa o cuando el Directorio lo decida.

El informe anual contiene una visión de los eventos ocurridos en el período sujeto a análisis, acompañado de una serie de consideraciones sobre la tarea desarrollada en el mismo. Debe estar sustentado por documentación por todos los elementos recabados de acuerdo a lo descrito en este manual.

	Código: ACRA-ROPVF – 01	Aprobado: Directorio 28.12.2017	Versión 01
---	--------------------------------	--	-------------------

Las etapas y los elementos del sistema de gestión de riesgo operacional implementada por la Clasificadora 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. Los documentos y registros que evidencien la operación efectiva del sistema de gestión de riesgo operacional que incorporan:
 - Autoevaluación del riesgo operacional
 - Nuevos procesos, productos y/o servicios
 - Registro de eventos de pérdida
 - Seguimiento de incidencias, excepciones y planes de acción
 - Evaluación de los indicadores de riesgo operacional
 - Procedimiento de revisión anual del mapa de riesgo operacional
 - Análisis de riesgo de proveedores críticos
 - Propuesta de modificación al manual de riesgo operacional (cuando corresponda)
- b. Los informes del Directorio, Gerente General, Comité de Riesgos, responsable de riesgos y los órganos de control en los términos de lo dispuesto en el Reglamento.
- c. Conclusiones finales del informe.