

1. OBJETIVOS	2
2. ALCANCE.....	2
3. CONTENIDO	2
4. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL.....	13
5. LIDERAZGO Y COMPROMISO	14
6. ROLES Y RESPONSABILIDADES	14
7. GLOSARIO	18
8. REGULACIÓN	21

1. OBJETIVOS

- Establecer metodologías y procedimientos para la gestión del Sistema de Riesgo Operacional en Grupo Aval Acciones y Valores S.A (Grupo Aval), con el fin de mantener la exposición de los riesgos operacionales derivados del cumplimiento del objeto social de la entidad, dentro de los niveles aceptados, fortaleciendo el ambiente de control en los procesos a través de la aplicación de los mecanismos definidos para la administración de los riesgos operacionales.
- Apoyar a los procesos en la identificación de riesgos y controles y establecer un lenguaje unificado al interior de Grupo Aval para el fortalecimiento de la cultura de su gestión de riesgos.

2. ALCANCE

Este manual aplica para Grupo Aval y es deber de todos los colaboradores conocer, acatar y aplicar las disposiciones establecidas en este documento.

3. CONTENIDO

- Este manual contiene los aspectos previstos para la gestión de riesgo operacional por la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo este un marco de referencia.
- La actualización del presente manual es responsabilidad de la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento y su aprobación estará a cargo de la Junta Directiva.
- Grupo Aval realiza la gestión del sistema de administración del riesgo operacional (SARO), de acuerdo con las siguientes etapas:

3.1 Etapa I - Identificación de riesgos operacional

El objetivo específico de esta etapa es la identificación de los riesgos inherentes a partir del mapa de procesos o de la metodológica que la Unidad de Riesgo Operacional (URO) determine para Grupo Aval.

3.1.1 Identificación de factores de riesgo y riesgos operacionales

La identificación de los factores de riesgo y eventos de pérdida se lleva a cabo según lo establecido en las referencias normativas y el glosario de este documento.

3.1.2 Metodología de identificación de riesgos

- La determinación de los riesgos inherentes a un proceso se realizará por parte del dueño de proceso con apoyo de la URO, partiendo del conocimiento de este e identificando las posibles causas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y estrategia de Grupo Aval.
- Quienes participen en la fase de identificación de riesgos deben apoyarse en información confiable y tener un buen conocimiento de los procesos y de Grupo Aval. Aparte de la experiencia es recomendable el soporte documental que proporcionan los informes gerenciales y de auditoría, hallazgos de las entidades de vigilancia y control, planes, diagnósticos, regulaciones y normatividad, encuestas, listas de chequeo, datos estadísticos y registros de eventos.
- La identificación de los riesgos debe responder al siguiente ciclo de preguntas:

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---



- Al efectuar el análisis se deberán tener en cuenta tanto los riesgos operacionales que ya se han presentado como aquellos riesgos potenciales.
- La identificación de riesgos se realizará en base a los protocolos definidos por la URO.
- Una vez identificados los riesgos que podrían originar eventos de riesgo operacional en un proceso, la información deberá registrarse en la matriz de riesgos definida por Grupo Aval.
- Previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso, producto, servicio o canal, así como en los casos de fusión, adquisición, cesión de activos, pasivos y contratos, entre otros, se debe realizar la identificación de los riesgos con el fin de prever el esquema de controles que puedan mitigar su impacto ante la materialización de estos.

3.1.3 Perfil de riesgo inherente

Corresponde al resultado de la identificación de los riesgos propios de la ejecución de la actividad sin tener en cuenta el efecto de los controles que realiza el proceso.

3.2 Etapa II – Medición de riesgos operacionales

El objetivo específico de esta etapa es medir el nivel de riesgo operacional, para lo cual se realizará una medición cualitativa, y cuando se cuente con datos de eventos de riesgo operacional, se efectuará de manera cuantitativa; para esto se establecen los siguientes lineamientos:

- La medición de la frecuencia del riesgo operacional se realiza con un horizonte de un año.
- Se determinan escalas de impacto y probabilidad para la medición de los riesgos.
- El perfil de riesgo inherente se realizará con base en el juicio de personas conocedoras de los procesos de Grupo Aval.
- Cuando se cuente con información suficiente de eventos de riesgo operacional, la valoración de probabilidad e impacto cualitativo se ajusta tomando como herramienta la base de los eventos materializados; estos eventos se cruzarán con la matriz de riesgo operacional cualitativa para ajustar el perfil de la valoración principal.

Con el fin de realizar la valoración de los riesgos, se evalúa el impacto y probabilidad de variables tanto cualitativas como cuantitativas, bajo los criterios que se definen a continuación:

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

Criterios de Impacto Cualitativo

Los siguientes son los impactos cualitativos que pueden generarse por la materialización de eventos. De acuerdo con las aserciones o características que son afectadas en mayor o menor proporción:

Nivel de Impacto	Disponibilidad	Legal	Inversionista	Reputacional	Información	Operativo
5 Muy Alta	Interrupción de las operaciones críticas de la entidad por más de 4 horas continuas en un día crítico por fallas tecnológicas, infraestructura e Insuficiencia del recurso humano que realiza los procesos claves en Grupo Aval.	Se presente una intervención por parte de un ente de control	Impacto que genera una venta de derechos por parte de más del 25% de sus inversionistas como consecuencia de la ocurrencia de un riesgo operativo	Información por medios masivos, noticias nacionales, internet y/o redes sociales que impacten negativamente la imagen de Grupo Aval en el mercado	Pérdida de información crítica de Grupo Aval o de terceros que no se pueda recuperar	Reproceso de actividades en más del 50%
4 Alta	Interrupción de las operaciones críticas de la entidad entre 4 y 3 horas continuas en un día crítico por fallas tecnológicas, infraestructura e Insuficiencia del recurso humano que realiza los procesos claves en Grupo Aval.	Se impone una sanción pecuniaria institucional (Multas o sanciones) por parte de un ente de control	Impacto que genera una venta de derechos por parte del 20-24% de sus inversionistas como consecuencia de la ocurrencia de un riesgo operativo	Crítica por parte de clientes / Usuarios en medios masivos de comunicación sin efectos nocivos graves	Pérdida de información crítica en Grupo Aval. o de terceros que no se pueda recuperar fácilmente	Reproceso de actividades entre 38% y 49% del total del año
3 Moderada	Interrupción de las operaciones críticas de Grupo Aval entre 3 y 2 Horas continuas en un día crítico por fallas tecnológicas, infraestructura e Insuficiencia del recurso humano que realiza los procesos claves en Grupo Aval.	Llamado de atención o pliego de cargos emitido por un ente de control y/o vigilancia	Impacto que genera una venta de derechos por parte del 15-19% de sus inversionistas como consecuencia de la ocurrencia de un riesgo operativo	Avisos sorpresivos de prensa y otros medios masivos con crítica negativa	Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en las labores de las áreas y/o en la respuesta a los entes reguladores	Reproceso de actividades entre 26% a 37%
2 Baja	Interrupción de las operaciones críticas de la entidad entre 2 y 1 horas continuas en un día crítico por fallas tecnológicas, infraestructura e Insuficiencia del recurso humano que realiza los procesos claves en la Grupo Aval.	Recomendación emitida por un ente de control	Impacto que genera una venta de derechos por parte del 5-15% de sus inversionistas como consecuencia de la ocurrencia de un riesgo operativo	Situaciones que no trascienden en medios informativos	No afecta la oportunidad de la información de manera significativa, no altera el funcionamiento de las áreas receptoras y/o procesadoras de la información	Reproceso de actividades entre 13% a 25%
1 Muy Baja	Interrupción de las operaciones críticas de la entidad en menos de 1 hora continuas en un día crítico por fallas tecnológicas, infraestructura e Insuficiencia del recurso humano que realiza los procesos claves en Grupo Aval.	Recomendación de órganos de control interno	Impacto que genera una venta de derechos por parte del 5%, o menos de sus inversionistas como consecuencia de la ocurrencia de un riesgo operativo	No afecta la imagen de la entidad en el mercado	No afecta la oportunidad de la información	Reproceso de actividades menor que el 12%

Criterios de Impacto Cuantitativo

Los siguientes son los impactos cuantitativos que pueden generarse por la materialización de eventos:

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	--

Nivel de Impacto		Por Evento afecta la Utilidad Neta con Método de Participación y Gastos de Interés.
5	Extremo	Si un riesgo o la sumatoria de varios eventos generan pérdidas financieras mayores a 25.747 SMLMV (equivalentes al 1% de las utilidades del año). Sea ocasionado por pérdida de información crítica, sanciones de entes de control y vigilancia, mala reputación (reducción en el precio de la acción), o interrupción de operaciones, daños en infraestructura física.
4	Alto	Si un riesgo o la sumatoria de varios eventos generan pérdidas financieras entre 12.873 y 25.747 SMLMV. (Equivalentes al 1% de las utilidades del año). Sea ocasionado por pérdida de información crítica, sanciones de entes de control y vigilancia, mala reputación (reducción en el precio de la acción), o interrupción de operaciones, daños en infraestructura física.
3	Medio	Si un riesgo o la sumatoria de varios eventos generan pérdidas financieras entre 6.437 y 12.873 SMLMV. (Equivalentes al 0.80% de las utilidades del año). Sea ocasionado por pérdida de información crítica, sanciones de entes de control y vigilancia, mala reputación (reducción en el precio de la acción), o interrupción de operaciones, daños en infraestructura física.
2	Bajo	Si un riesgo o la sumatoria de varios eventos generan pérdidas financieras entre 2.575 y 6.437 SMLMV (Equivalentes al 0.5% de las utilidades del año). Sea ocasionado por pérdida de información crítica, sanciones de entes de control y vigilancia, mala reputación (reducción en el precio de la acción), o interrupción de operaciones, daños en infraestructura física.
1	Insignificante	Si un riesgo o la sumatoria de varios eventos generan pérdidas financieras mayores a 129 SMLMV (Equivalentes al 0.005% de las utilidades del año) y menor a 2.575 SMLMV. Sea ocasionado por pérdida de información crítica, sanciones de entes de control y vigilancia, mala reputación (reducción en el precio de la acción), o interrupción de operaciones, daños en infraestructura física.

Determinación del criterio de probabilidad cualitativa y cuantitativa

Los criterios de probabilidad cuantitativa y cualitativa permitirán evaluar a los dueños de procesos las veces que se puede presentar un riesgo en el horizonte de un año.

ESCALA DE PROBABILIDAD		
Certeza	Se espera que el riesgo ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Entre 75.01% o 100% de la ejecución del proceso.
	Eventualidad frecuente.	
Probable	Hay buenas razones para creer que se verificará o sucederá el riesgo en muchas circunstancias.	Entre el 45,01% y 75% de la ejecución del proceso.
	Eventualidad de frecuencia alta.	
Posible	Puede ocurrir en algún momento.	Entre el 10.1% y 45% de la ejecución del proceso.
	Eventualidad con frecuencia moderada.	
Poco Posible	Puede ocurrir muy rara vez	Entre el 1,01% y 10% de la ejecución del proceso.
	Eventualidad poco común o relativa frecuencia.	
Improbable	Puede ocurrir en un año o no.	Menor al 1% de la ejecución del proceso.
	Eventualidad que no es probable o es muy poco probable.	

Dicha escala se determinó junto con las entidades vinculadas a Grupo Aval con el fin de manejar los mismos conceptos a nivel de grupo.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	--

Valoración de riesgo inherente y matriz de RO

La Valoración individual de los procesos mostrará el perfil de exposición al Riesgo Operacional de cada proceso y la metodología de valoración será la siguiente:

Evaluaciones variables de impacto cualitativo:

	Ponderación General						
	30%						
Ponderación (Variables)	22%	14%	15%	14%	14%	21%	
Calificación	Disponibilidad	Legal	Inversionistas	Reputación	Información	Operaciones	Resultado Cualitativo
Variable de (1 a 5).	4	4	5	4	2	2	3.45

Cada variable de la matriz de impacto cualitativo tendrá una ponderación de importancia la cual se multiplicará por cada calificación de 1 a 5, de acuerdo con la matriz SARO de 5 por 5. Este resultado se suma y finalmente se multiplica de acuerdo con la siguiente formula:

Valoración Impacto Cualitativo= $\sum$ (Calificación Variable (1 a 5) * Ponderación de Variables)

Nota: la ponderación de variables es fija y el dueño del proceso solo realizará la calificación de variables de 1 a 5. La ponderación general hace referencia al peso o participación del 30% del impacto sobre la calificación total del 100%

Evaluación de variables de impacto cuantitativo:

Ponderación general		
70%		
Variable	Calificación variable (1 a 5)	Resultado cuantitativo
Por evento que afecte la utilidad	4	2.8
Total		2.8

El Impacto cuantitativo se evaluará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

Impacto Cuantitativo: $\sum$ (Calificación Variable* Ponderación Variable)

Nota: la ponderación de la variable es fija, el dueño del proceso solo realiza la calificación de la variable de 1 a 5. La ponderación general hace referencia al peso o participación del 70% del impacto sobre la calificación total del 100%.

Resultado de evaluación de impacto:

Finalmente, para obtener el resultado de la evaluación consolidada de la calificación de impacto se obtendrá de la siguiente manera:

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	--

Impacto total por riesgo: Impacto Cualitativo [$\sum$ (Calificación Variable (1 a 5)* Ponderación de Variables)] *30%+ Impacto Cuantitativo [$\sum$ (Calificación variables* Peso variable)] * 70%.

Perfil de exposición riesgo inherente:

La evaluación del riesgo inherente (proceso, riesgos, causa) se obtendrá del cruce de la probabilidad e impacto el cual se verá reflejado en la Matriz de Riesgo Operacional.

El perfil de exposición por causa y por riesgos se consolidará con un promedio simple de las calificaciones anteriormente obtenidas de la evaluación independiente de impacto y probabilidad.

Matriz de riesgo operacional.

Una vez realizada la evaluación de los riesgos entre el dueño del proceso y la Unidad de Riesgo Operacional; se determina la siguiente matriz.

Nivel						
PROBABILIDAD	5	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
	4	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO
	3	BAJO	MODERADO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
	2	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
	1	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
		1	2	3	4	5
		IMPACTO				
		Nivel				

3.3 Etapa III – Control

Con el fin de mitigar la materialización de los riesgos operacionales a los que se expone Grupo Aval en la ejecución de sus operaciones, se deben aplicar medidas de prevención y control. Estas medidas están encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se materialice. Para efectos del SARO, se entiende que la matriz de riesgo operacional contempla aquellos controles clave que realmente mitigan el riesgo.

Durante esta etapa se establece:

- Metodología para definir las medidas de control de los riesgos operacionales.
- Medidas de control sobre cada uno de los riesgos operacionales.
- Medidas que permiten asegurar la continuidad del negocio.
- El perfil de riesgo residual de Grupo Aval.

Sin perjuicio de lo anterior, Grupo Aval decide si transfiere, mitiga, acepta o evita el riesgo, en los casos en que esto sea posible. Cuando se decida la aceptación del riesgo, se deberán cumplir los protocolos que defina la URO.

La utilización de ciertas medidas, como la contratación de un seguro o tercerización (outsourcing) tanto de personas naturales y/o jurídicas, y que procedan al desarrollo de actividades de Grupo Aval pueden ser fuente generadora de otros riesgos operacionales, los cuales deben ser a su vez administrados.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

Para eso, Grupo Aval debe: (i) realizar un análisis de riesgo para determinar los procesos y/o actividades a tercerizar; (ii) comprender el riesgo operacional asociado a los procesos y/o actividades tercerizadas; (iii) contar con políticas eficaces para incorporar en su estrategia de riesgos, aquellos derivados de la tercerización; y (iv) determinar dentro de los procesos y/o actividades tercerizadas aquellos que se consideren críticos.

3.3.1 Evaluación de controles

En la evaluación de los controles se tienen en cuenta dos criterios: cobertura y oportunidad. Como resultado de la combinación de estos criterios se determina la eficiencia de control.

- Cobertura del control

Esta fase tiene como fin evaluar el control con respecto al riesgo que se está mitigando. Durante los ejercicios de riesgos y controles se debe tener en cuenta la experiencia del equipo de trabajo y las mejores prácticas para determinar si los controles definidos están encaminados a disminuir de una parte la probabilidad de ocurrencia o de otra el impacto del riesgo evaluado. De lo contrario, se deben establecer nuevos controles o complementarios.

- Oportunidad del control:

Es la calificación dada al nivel de ejecución del control en el proceso.

La suma de la cobertura y la oportunidad determinan la eficiencia del control:

- Si no se está ejecutando el control
- Si el control se está ejecutando en el proceso, pero no cumple con todos los parámetros establecidos en el diseño del mismo
- Si el control se está ejecutando en el proceso de acuerdo con los parámetros establecidos en el diseño del mismo

Las características de la evaluación de los controles se muestran a continuación:

- ✓ Se realizará una evaluación subjetiva con el dueño del proceso para medir lo oportuno que es un control.
- ✓ Se evaluará el control con base en tres calificaciones (10, 5,1); la mejor calificación será 10.
- ✓ Se aplicará una ponderación según la importancia de la característica del control; de la siguiente manera:

Ponderación de Variables							
40%		30%		10%	5%	15%	
1. Tipo de Control	Puntaje 1	2. Categoría del Control	Puntaje 2	3. Cobertura del Control	4.Documentado	5. Evidencia	Puntaje 3.4.5.
Preventivo	10	Automático	10	Total	SI	SI	10
Detectivo	5	Mixto	5	Aleatoria	NO	NO	1
Correctivo	1	Manual	1				

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	--

- Tipo de control (preventivo, detectivo, correctivo) será = 40%.
- Categoría del control (automático, mixto, manual) será = 30%.
- Cobertura del control (total, aleatorio) será = 10%.
- Documentación del control (si, no) será = 5%.
- Evidencia del control (si, no) será = 15%.

La fórmula para la evaluación de las variables de oportunidad, cobertura efectiva y finalmente la eficiencia del control, será la siguiente:

Oportuno (1) =

20%

¿El control funciona cada vez que se ejecuta el proceso?	Puntos intermedios	Puntaje
100%	100	10
99%-80%	89.5	5
79%-1%	39.5	1

Cobertura Efectiva (2) = (Tipo)*40%+(Categoría)*30%+(Cobertura)*20%+(Documentado)*5%+(Evidencia)*5%

<u>80%</u>	10	10	10	10
------------	----	----	----	----

Eficiencia del Control = (Oportuno *20%) + (Cobertura Efectiva*80%)

(100%)

La eficiencia del control determinará el movimiento de cuadrantes con base en la disminución en el nivel de exposición frente al riesgo de acuerdo con el rango de aplicación.

Rango de Aplicación.

Cuadrantes	Porcentaje de Eficiencia
0	0%-30%
1	31%-69%
2	70% - 89%
3	90%- 99%
4	100%

El rango de aplicación determina el número de cuadrantes que se desplazarán las causas de riesgo dentro de la matriz, como reducción a la exposición en probabilidad o impacto de acuerdo con el resultado de la evaluación de las variables que determinan la eficiencia del control.

Así mismo, en la evaluación del control se identifican los siguientes aspectos que hacen parte de la documentación para su calificación:

- **No:** este ítem referencia el número de control evaluado y permite su identificación.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- **Descripción del control:** es el “Cómo” de la ejecución del control, en este campo se deben registrar las actividades que componen la ejecución del control.
- **Tipo de control:** hace referencia a la función principal del control de acuerdo con lo siguiente:
 - Preventivo: controles que evitan que una causa se presente y materialice el riesgo; estos controles reducen la probabilidad con que se presentan los riesgos.
 - Detectivo: controles que detectan la presencia de una causa y materialización de un riesgo; estos controles ayudan disminuir el impacto de un riesgo materializado.
 - Correctivo: controles que permiten corregir las desviaciones que desencadenaron la causa y previenen que se materialice el riesgo nuevamente.
- **Naturaleza:**
 - Automático: “Interviene solo el sistema” controles que se ejecutan 100% por los aplicativos sin intervención humana.
Ejemplo: Control que no permite grabar información incompleta en un aplicativo, por espacios incompletos.
 - Mixto: “Interviene la persona y el sistema” Control ejecutado por una persona donde se requiere de un aplicativo para poder ser ejecutado.
Ejemplo: Verificación de la alerta de un sistema antes de ser registrada o grabada en un aplicativo SAP. “Interviene una persona y el sistema”.
 - Manual: “Interviene solo la persona” Controles ejecutados por una persona sin intervención de aplicativos.
Ejemplo: Verificación de cláusulas de cumplimiento antes de la firma de un contrato.
- **Cobertura del control:**
 - Total: controles que se ejecutan todas las veces que se realiza el proceso.
Ejemplo: cada vez que se va a imprimir un cheque de SAP, el Analista Tesorería valida que el valor de importe sea igual al del valor del dividendo seleccionado antes de contabilizar y generar el cheque.
 - Aleatoria: controles que se realizan cada cierto número de veces que se realiza un proceso.
Ejemplo: las validaciones que realiza auditoría interna sobre muestras de documentos.
- **Documentación del control:**
 - SI: si el control se encuentra documentado en un procedimiento, manual, o circular interna de Grupo Aval.
 - NO: si el control no se encuentra documentado en un procedimiento, manual, o circular interna de Grupo Aval.
- **Evidencia del control:**
 - SI: si el control al realizarse deja algún registro (comprobante contable, carta, archivo digitalizado).
 - NO: si el control al realizarse no deja algún registro (comprobante contable, carta, archivo digitalizado)
- **Aplicación del control:**
 - Impacto: si el control es correctivo o detectivo su aplicación es a la reducción del impacto.
Registro del direccionamiento del control: el control se aplica a probabilidad o a impacto.
 - **Frecuencia del control:** registro de la frecuencia con que se realiza el control (diario, semana, mensual etc.)
 - **Cobertura Efectiva – control oportuno (99% - 80%):** Punto intermedio entre las escalas de funcionamiento del control.
- **Puntaje de Cobertura efectiva control oportuno (89.50%)**
- **Eficiencia (96%):** es el resultado del análisis de las variables subjetivas sobre la percepción del desempeño del control por parte del dueño del proceso y las características del diseño del control.
- **Brecha del control (10.50%):** es la exposición que no alcanza a mitigar el control frente al riesgo de acuerdo con la cobertura de si el control es oportuno.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

Ejemplo: si un control es oportuno en un 99% su brecha será 10.50%, correspondiente a la diferencia entre 100% que debería tener el control en cobertura de oportuno y el punto intermedio entre los rangos de la escala de oportuno = 89.5% después de la calificación del dueño del proceso

3.3.2 Evaluación de controles

En esta fase se tiene en cuenta el efecto de los controles sobre el perfil de riesgo inherente, el cálculo de impacto y probabilidad de ocurrencia se realiza de forma automática y evidencia los niveles de riesgo residuales para los procesos. La generación del perfil de riesgo residual incluye:

- La valoración de los controles existentes en cada proceso.
- Revisión de los eventos materializados.

3.4 Etapa IV – Monitoreo y revisión del SARO

Semestralmente la URO, realiza seguimiento a los perfiles de riesgo inherente y residual, así como a los eventos materializados, en este se revisa la valoración de nuevos procesos, nuevos controles y rediseño de los controles actuales.

Igualmente, se tiene en cuenta la evolución de las variables externas o internas que podrían estar generando una mayor probabilidad de ocurrencia o de impacto financiero.

El reporte semestral de la URO debe incluir al menos:

- Composición y calificación de riesgos (informe de análisis efectuado a los factores y clases de eventos de riesgo operacional identificados en la Matriz).
- Resultados de los cambios generados por la actualización de la Matriz de Riesgo Operacional, por nuevos procesos, controles, aplicación de planes de tratamiento o remediación frente al perfil.
- Resultados de la ejecución del programa de capacitación.

3.5 Registro de eventos de riesgo operacional

Los eventos de riesgo operacional son una fuente indispensable de información para la adecuada gestión del SARO. Para tal efecto, Grupo Aval cuenta con un registro de eventos de riesgo operacional el cual debe estar actualizado y su administración es responsabilidad de la URO.

A continuación, algunas consideraciones para el registro de eventos:

- Los eventos de riesgo operacional pueden ser reportados por cualquier colaborador de grupo Aval.
- La herramienta o formato para el registro de eventos permite a los colaboradores de Grupo Aval indicar el qué, cómo, dónde y por qué se sucedieron o materializaron riesgos operacionales.
- El reporte de los eventos de riesgo operacional se realiza por medio del formato dispuesto por la URO, estos deben ser reportados mediante el mecanismo definido por esta o en su defecto al Vicepresidente Corporativo de Riesgos y Cumplimiento.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- Reportar todos los eventos que generen o no pérdidas. Todo colaborador de la Grupo Aval es responsable de realizar el reporte de eventos de riesgo operacional o gestionar que estos sean reportados.
- Los dueños de proceso deben propender por el adecuado y oportuno reporte de los registros de eventos de riesgo operacional que se presenten en sus áreas. El dueño de proceso es el encargado de realizar o coordinar el reporte del evento, pero es responsabilidad de todos los colaboradores informar de la detección de un evento al área que compete.
- El registro debe contener todos los eventos de riesgo operacional ocurridos y que generan pérdidas y afectan el estado de resultados de la entidad o en su defecto que no generan pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados de Grupo Aval.
- Las pérdidas definidas de acuerdo con el ítem anterior, cuando afecten el estado de resultados, deben registrarse en cuentas de gastos en el período en el que se materializó la pérdida.
- Las recuperaciones por concepto de riesgo operacional cuando afecten el estado de resultados deben registrarse en cuentas de ingreso en el período en el que se materializó la recuperación.
- Las cuentas de gastos e ingresos requeridas son definidas por la Superintendencia en el Catálogo Único de Información Financiera (CUIF) respectivo.
- Reportar todos los eventos, generen o no pérdidas. Todos los colaboradores de Grupo Aval- son responsables de realizar el reporte de eventos de riesgo operacional o gestionar que estos sean reportados.
- Los eventos de riesgo operacional generados por el factor tecnológico (hardware, software, telecomunicaciones) deben ser reportados al área de soporte técnico del Grupo Aval, con copia a la URO, para que se realice la gestión de corrección de la falla; posteriormente soporte técnico debe reportar la solución al proceso que reportó el evento y a la URO.
- Una vez reportado el evento a la URO, esta procederá a realizar la investigación y análisis del evento de riesgo operacional, de manera que en conjunto con el dueño de proceso se pueda complementar el registro en los campos mínimos enunciados en el numeral anterior.
- Los eventos de riesgo operacional que se reporten tienen como fin revisar posibles medidas que propendan por mejorar el ambiente de control del proceso. Las actividades de incumplimiento serán tratadas conforme a lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta de Grupo Aval.
- Los registros de eventos sobre pérdidas operacionales deben ser integrales e incluir la totalidad de las actividades y exposiciones.
- La URO acompaña en todo el proceso del reporte de eventos los Dueños de Procesos y a todo Colaborador que haga parte de este.
- Los campos mínimos para diligenciar en el registro de eventos de riesgo operacional están definidos a través de la circular SIAR de la Superintendencia Financiera de Colombia. No obstante, en el formato de reporte de eventos que disponga la URO contendrá los campos y la descripción para apoyar dicho reporte.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

3.6 Divulgación de información

El Manual para la gestión del Riesgo Operacional es aprobado por la Junta Directiva. Su publicación la realiza el área de Organización y Métodos a través de la herramienta documental de Grupo Aval.

3.7 Capacitación

Es requisito indispensable tanto para colaboradores antiguos como en la inducción a nuevos colaboradores, se efectúe la capacitación sobre el SARO. Es por esto, que la entidad organiza las jornadas de capacitación y en ellas se integran aspectos relacionados con la gestión del riesgo operacional y la continuidad de negocio, en aras de lograr que las políticas y procedimientos del SARO sean conocidos en forma adecuada por todos los Colaboradores.

Grupo Aval lleva a cabo al menos una jornada de capacitación virtual anual para colaboradores antiguos (que cuenten con usuario de dominio y puedan acceder al material) y está enfocada en brindar conocimientos en los mecanismos y herramientas requeridos para la adecuada administración del Riesgo Operacional.

De estos programas queda como soporte el registro de asistencia para inducción y registro de participación para colaboradores antiguos, además se dispone de una evaluación o taller para medir los conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores.

Cuando en virtud de una relación contractual existan terceros que desarrollen funciones de la entidad, se efectúa una capacitación sobre los aspectos relevantes del SARO. La URO evaluará la realización de dicha capacitación de acuerdo con el servicio prestado.

Esta actividad es liderada la URO con el apoyo el área Administrativa y de Talento Humano.

El programa de capacitación cuenta con la evaluación de los resultados obtenidos que permite determinar la eficacia del programa.

4. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

La Política de administración de riesgo operacional se fundamentan en el contexto organizacional en el que se encuentra Grupo Aval y se enmarca bajo las siguientes políticas:

Política estratégica

La gestión de riesgos operacionales está orientada en la creación y fortalecimiento de una cultura de riesgo mediante la capacitación y concientización de todos los colaboradores de Grupo Aval la Entidad, que permiten realizar la identificación de riesgos y controles que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades propias de sus procesos. Para ello, es importante contar con un flujo constante de información entre todas las áreas de Grupo Aval, fortaleciendo la cultura de reporte y apoyando la mitigación de los riesgos potenciales.

Política de gobernabilidad

Los órganos de administración, de control y demás colaboradores de Grupo Aval, cuentan con funciones definidas como se registra en el presente Manual.

Política de independencia

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

La URO como área independiente y manteniendo su imparcialidad, tiene acceso a toda la información que considere necesaria para la ejecución de cada una de las etapas del sistema SARO y en especial para el registro de eventos de riesgo operacional.

Para el desarrollo de sus funciones, la URO cuenta con personal con experiencia y capacitado en la administración de riesgo operacional y con recursos suficientes. Esta Unidad está a cargo de la Gerencia de Riesgos Corporativos del Conglomerado, con nivel organizacional alto y capacidad decisoria.

Política de revelación

La URO genera el perfil de riesgo operacional, su evolución y los cambios que se presenten en los controles implementados. Los resultados del avance de cada una de las etapas del SARO están en todo momento disponibles para consulta por parte de los miembros del Comité de Riesgos y Auditoría, para su respectiva retroalimentación y mejoramiento continuo.

Política de continuidad de negocio

Las Políticas de Continuidad de Negocio están establecidas en el “Manual de Continuidad de Negocio”, las cuales se basan en acciones que buscan mitigar los impactos en eventos que interrumpan la operación normal en Grupo Aval.

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Presidencia de Grupo Aval por medio de la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento, está comprometida con la implementación y desarrollo del SARO en cuanto al cumplimiento de políticas, objetivos y estrategias para fortalecer la cultura de riesgo que la administración del SARO implica.

Igualmente, la declaración de compromiso está contenida en la Política Integral para la Gestión de Riesgos y Cumplimiento.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El proceso de cumplimiento del SARO requiere de la vigilancia de la alta gerencia de Grupo Aval, de los órganos control y del establecimiento de los roles y responsabilidades aplicables a todos y cada uno de los colaboradores. La estructura organizacional del SARO está basada en el organigrama de Grupo Aval dispuesto en la intranet de Grupo Aval. A continuación, los principales roles y responsabilidades de los actores que intervienen en la administración de este sistema de riesgo:

Junta Directiva

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:

- Aprobar el Manual para la Gestión del Riesgo Operacional, y sus actualizaciones.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el SARO.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

Comité de Riesgos / Comité de Auditoría

El Comité como órgano de apoyo a la Junta Directiva en relación con la supervisión del sistema de control interno, y en lo que se relaciona con el SARO ejecuta las siguientes funciones:

- Evaluar el cumplimiento de la Política y solicitar la adopción de las medidas necesarias cuando se identifiquen incumplimientos. Estos serán evidenciados a través de los informes sobre la evaluación periódica del SARO que le presente la Auditoría Interna, según su plan de trabajo anual.
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operacional de Grupo Aval. Lo anterior, en concordancia con el Marco de Gestión de Riesgos de Grupo Aval.
- Solicitar las medidas necesarias para ajustar el perfil de riesgo operacional, cuando este se encuentre por fuera de los niveles fijados. Lo anterior, en concordancia con el Marco de Gestión de Riesgos de Grupo Aval.
- Conocer y discutir los informes presentados por la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento sobre SARO de Grupo Aval.

Presidencia de Grupo Aval

Sin perjuicio de las responsabilidades asignadas en otras disposiciones, son funciones del Presidente:

- Dar conformidad para la presentación y poner a consideración y aprobación de la Junta Directiva, el Manual para la Gestión del Riesgo Operacional y sus posteriores actualizaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas en el Manual de Riesgo Operacional.
- Conocer los informes sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.
- Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO - (Unidad de Riesgo Operacional - URO).
- Estar informado por medio de la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento sobre la evolución del riesgo operacional de Grupo Aval.
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias para fortalecer la cultura en la administración del riesgo operacional en Grupo Aval, a través de la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento y los jefes de las diferentes áreas.
- Adoptar las medidas necesarias para ajustar el perfil de riesgo operacional, cuando este se encuentre por fuera de los niveles fijados por la Junta Directiva. Lo anterior, dentro del Marco de Gestión de Riesgos de Grupo Aval.

Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento

- Revisar y someter a consideración del Presidente, el Manual para la Gestión del Riesgo Operacional y sus actualizaciones, para su aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas en el Manual para la Gestión del Riesgo Operacional.
- Presentar informes periódicos a la Presidencia, al Comité de Riesgos o al Comité de Auditoría, sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, según se requiera.
- Efectuar seguimiento a las etapas y elementos establecidos en el SARO.
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias para fortalecer la cultura de la administración del riesgo operacional en la entidad.
- Evaluar los informes presentados por la Unidad de Riesgo Operacional.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- Velar porque se implementen los procedimientos para la administración del riesgo operacional, que incluya el reporte de eventos de riesgo operacional, asegurando que cumpla con los criterios de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información allí contenida.
- Informar oportunamente al Comité de Riesgos, Comité de Auditoría, y a la Presidencia sobre cualquier evento importante que afecte el riesgo operacional de la entidad.

Unidad de Riesgo Operacional (URO)

Corresponde a la Gerencia de Riesgos Corporativos y del Conglomerado de Grupo Aval, las funciones de Unidad de Riesgo Operacional, para tal efecto, cuenta con el Director de Riesgo Operacional y el apoyo del Analista de Riesgo, sus responsabilidades son:

- Definir las metodologías, instrumentos y procedimientos necesarios para la adecuada administración de los riesgos operacionales, de acuerdo con el volumen y complejidad de las operaciones que realiza.
- Desarrollar los modelos de medición del riesgo operacional, que permitan establecer el perfil de riesgo.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del riesgo operacional.
- Monitorear el perfil de riesgo de la entidad e informarlo a la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento.
- Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional y administrarlo.
- Apoyar a los procesos en la identificación de sus riesgos y controles.
- Solicitar a los procesos los planes de acción necesarios para mantener los riesgos dentro de los niveles aceptados y realizar seguimiento.
- Diseñar y ejecutar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el SARO.
- Apoyar en la identificación de riesgos cuando el dueño de proceso lo considere y en ocasión de la implementación o modificación de cualquier proceso, producto, servicio o canal, así como en los casos de fusión, adquisición, cesión de activos, pasivos y contratos, entre otros.
- Reportar semestralmente al Vicepresidente Corporativo de Riesgos y Cumplimiento, la evolución y aspectos relevantes del SARO.
- Diseñar y proponer a la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos y Cumplimiento el Manual para la Gestión del Riesgo operacional, así como sus actualizaciones, para su posterior presentación a la Presidencia de Grupo Aval y Junta Directiva.

Dueños de proceso y demás colaboradores

- Mantener documentados y actualizados los procesos a su cargo, para ello debe contar con procedimientos claramente definidos, divulgados y comprendidos.
- Dar estricto cumplimiento a los lineamientos y políticas definidos en el presente Manual, así como a los procedimientos de gestión.
- Conocer en forma clara las actividades que conforman el proceso, el objetivo de este, su frecuencia de ejecución y clasificación dentro del mapa de procesos.
- Disponer de políticas y procesos adecuados para seleccionar a su personal, a fin de garantizar unos elevados principios éticos y profesionales.
- Impartir programas de inducción y formación a los colaboradores con el fin de asegurar que cuentan con las competencias para la adecuada ejecución de las actividades a su cargo.
- Participar en la etapa de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo operacional.
- Mantener actualizado al personal sobre sus obligaciones y responsabilidades a cargo, las cuales deben incluir dentro de su alcance los posibles factores de riesgo a los que los colaboradores se encuentren expuestos en cumplimiento de sus responsabilidades.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- Identificar los riesgos operacionales y controles de los procesos ejecutados en el desarrollo de sus funciones.
- Conocer las normas que rigen su proceso, a fin de identificar los riesgos legales y de cumplimiento de acuerdo con los términos y definiciones del presente manual.
- Definir los planes de acción a que haya lugar para mitigar riesgos fuera de los niveles aceptados, de acuerdo con la periodicidad y metodología definida por la URO y en todo caso al menos una vez al semestre.
- Velar por la autogestión, autocontrol y autorregulación en la ejecución de sus actividades, e informar oportunamente a la URO los cambios que se presenten en sus actividades y que puedan variar la operación actual y por lo tanto los riesgos identificados.
- Realizar la evaluación de sus riesgos operacionales con los estándares definidos por la URO.
- Reportar adecuada y oportunamente los eventos de riesgo en el formato definido por la URO y los campos deben ser diligenciados en su totalidad. En el caso de conocer un evento de riesgo materializado y no sea de su responsabilidad, debe proceder con la notificación a la URO para solicitar a quien corresponda el reporte del evento.
- Verificar la implementación de los controles que hacen parte de los procesos de su área y actualizar la calificación en la matriz de riesgo operacional. En caso de modificaciones tanto en los controles como en los riesgos de su proceso, notificar a la URO las mismas.
- Para aquellos riesgos cuya exposición a nivel residual este fuera del apetito de riesgo de Grupo Aval y manifieste su conformidad con dicho nivel, el RES debe realizar un proceso de aceptación del riesgo, de acuerdo con los protocolos definidos por la URO. La URO presentará en sus informes el resumen de aquellos riesgos que presentan esta situación.
- Reportar a la URO, situaciones potenciales que indiquen posibles nuevos riesgos en su proceso.
- Incluir a la URO en la divulgación de nuevos documentos o cambios en los procesos que se realiza a través del área de Organización y Métodos, con el fin de actualizar las matrices SARO e implementar y programar pruebas de continuidad si el cambio lo requiere.
- Participar en las capacitaciones y actividades definidas por la URO para el fortalecimiento del SARO.
- Para los procesos que en la identificación de riesgos operacionales y por su probabilidad o impacto sean considerados como riesgos críticos y que además puedan generar la interrupción de la operatividad normal del negocio, los procesos serán encargados de documentar sus contingencias en los correspondientes documentos internos. No obstante, en compañía de la URO se debe realizar valoración de inclusión en la estrategia de continuidad de negocio de Grupo Aval, bajo las políticas de continuidad que se encuentran publicadas en el manual de dicho sistema de gestión.

Incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. Las sanciones administrativas por el incumplimiento de lo previsto en el presente documento se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones de tipo legal a que haya lugar.

Áreas de apoyo a la gestión del SARO

Algunas áreas son fuente importante para la adecuada gestión del SARO en Grupo Aval, ya que, por la ejecución de sus actividades y soporte a los demás procesos, presentan información relevante que para la URO son insumo para la revisión de los riesgos y controles identificados en los procesos. Esta información estará soportada y acordada mediante ANS firmado por las áreas, con el fin de acordar los parámetros mínimos en el suministro de información a la URO.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- El área de Tecnología debe informar a la URO y a la Dirección de Organización y Métodos cuando realice cambios en la infraestructura tecnológica, para así actualizar los procesos y estrategias de continuidad establecidas.
- Los eventos o incidentes que sean reportados al área de Tecnología deben ser notificados a la URO para que se pueda realizar el análisis de si se debe realizar un reporte de evento de riesgo operacional y algún ajuste en la matriz de SARO.
- La publicación de creación, modificación, eliminación, de los diferentes documentos de los procesos (manuales, políticas, procedimientos, otros) efectuados por OyM, pueden ser usados como fuente de actualización de riesgos por la URO.
- La Auditoría interna podrá remitir los informes que genere de su plan de auditoria en los procesos, con el fin de evidenciar fallas en los controles y que ameriten la actualización de la matriz SARO.
- El área Jurídica en caso de recibir informes de entes externos y que en su buen entender considere oportuno comunicar a la URO, debe remitir la comunicación para realizar los ajustes en los riesgo y controles a que haya lugar.
- El líder del Sistema de Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, en caso de tener reporte de incidentes de la entidad, debe notificar a la URO para su gestión desde riesgo operacional.

Auditoría Interna

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la Auditoría Interna, ésta debe evaluar periódicamente, de acuerdo con su plan de trabajo anual, el sistema SARO con el fin de determinar posibles debilidades en el sistema de control interno y solicitar los planes de acción que sean requeridos. Así mismo, informará los resultados de la evaluación a la Unidad de Riesgo Operacional y al Vicepresidente Corporativo de Riesgos y Cumplimiento, Presidencia y Comité de Auditoría.

7. GLOSARIO

- **Aceptación del riesgo:** decisión informada de tomar un riesgo particular, los riesgos aceptados podrán ser sujetos a monitoreo y revisión.
- **Dueño de proceso / controles:** es el responsable de la gobernabilidad del proceso que tiene asignado, por cuanto se asegura que, sus controles son ejecutados, monitoreados y se deja evidencia suficiente de ambas tareas. Cuenta con una estructura funcional que aboca el proceso, sus riesgos y controles dentro de las Entidades según sus políticas internas. Cuando se menciona en este documento al dueño de proceso / controles, debe entenderse que el dueño de proceso cuenta con un grupo de personas que en conjunto se encargan de asegurar y monitorear que se ejecuten los controles tal y como fueron diseñados, de tal forma que la responsabilidad del dueño de proceso / controles involucre a todos los actores vinculados en el proceso y no sólo al colaborador jefe / gerente / vicepresidente de la misma.
- **Evento:** incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- **Eventos de pérdida:** son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operacional a las entidades.

Clasificación de los riesgos operacionales

Para los efectos del presente capítulo los riesgos operacionales se clasifican de la siguiente manera:

- **Fraude Interno:** actos que tienen como resultado defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad.
- **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, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la entidad.
- **Relaciones laborales y seguridad laboral:** actos que son incompatibles con la legislación laboral o con acuerdos relacionados con la higiene o la seguridad en el trabajo, o que versen sobre el pago de reclamaciones por daños personales o casos relacionados con la diversidad y/o discriminación en el ámbito laboral.
- **Clientes, productos y prácticas empresariales:** incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional/empresarial frente a clientes o eventos derivados de la naturaleza o diseño de un producto.
- **Daños a activos físicos:** pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad como consecuencia de desastres naturales, actos de terrorismo, vandalismo u otros acontecimientos.
- **Fallas tecnológicas:** hechos o cambios originados por fallas del hardware, software, telecomunicaciones o servicios públicos que puedan afectar, además de la operación interna de la entidad, la prestación del servicio a los clientes.
- **Ejecución y administración de procesos:** errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como en las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

Adicionalmente para cada clase de evento de riesgo operacional la entidad debe establecer, como mínimo, las subcategorías que se señalan en la CBCF.

- **Factores de riesgo:** se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operacionales que pueden o no generar pérdidas. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos.

Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación:

✓ Internos

- **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.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

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.

- **Procesos:** es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
- **Tecnología:** es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
- **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.

✓ **Externos**

Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

- **Manual de Riesgo Operacional:** es el documento que contiene las políticas, metodologías y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SARO.
- **Marco de Apetito de Riesgo:** incluye lineamientos, modelos organizativos y políticas en las que se establecen tanto principios, roles y responsabilidades; como criterios que determinan las pautas en las cuales se concreta la cultura de riesgos de la Entidad y definen mínimos comunes de aplicación transversal a diversas áreas.
- **Perfil de Riesgo:** es la exposición a los riesgos actuales y potenciales inherentes al desarrollo del plan de negocio.
- **Pérdidas:** cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operacional, así como los gastos derivados de su atención.
 - ✓ **Pérdida Bruta:** se entiende una pérdida antes de recuperaciones de cualquier tipo.
 - ✓ **Pérdida Neta:** se entiende la pérdida después de tener en consideración los efectos de las recuperaciones. La recuperación es un hecho independiente, relacionado con el evento de pérdida bruta, que no necesariamente se efectúa en el mismo periodo por el que se perciben fondos o flujos económicos.
- **Probabilidad:** es la posibilidad que un riesgo se materialice. Para determinar la probabilidad se puede utilizar el análisis cualitativo o cuantitativo.
- **Procesos:** conjunto de actividades relacionadas entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida y generan un valor agregado.
- **Responsable de la Información - RES:** es el ejecutivo para quien la información fue creada con el objetivo de realizar sus funciones en el negocio y tiene la responsabilidad de administrarla, clasificarla y evaluar los riesgos que pueden afectarla.

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---

- **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.
- **Riesgo Operacional (RO):** es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos. Incluye el riesgo legal.
- **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. Aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas.
- **Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO):** conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operacional.
- **Unidad de Riesgo Operacional (URO):** es el área o cargo, designada por el Representante Legal de la entidad, responsable de gestionar el SARO.

8. REGULACIÓN

Marco de referencia, Circular Básica Contable y Financiera - Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Superintendencia Financiera.

OTRA REGULACIÓN

- Política Integral para la Gestión de Riesgos y Cumplimiento
- Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Norma ISO 31000
- Acuerdo de Basilea

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
8-04-2026 Aprobado por Junta Directiva Acta #492	5	• Se integra a este manual los documentos: Instructivo Reporte de Eventos Riesgo Operacional, Anexo Metodológico del Sistema Administrativo Riesgo Operacional y formato Registro de Eventos Riesgo Operacional. • Organización de las responsabilidades del Numeral 6. Roles y responsabilidades

Área: Riesgo Operacional	Código: GRC-M-SARO-1	Versión: 5	Fecha última Actualización: 2026-04-08
--------------------------	----------------------	------------	---