



Libertad y Orden

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2013

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

**EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 Ley 1369 de 2009 y el Decreto 2618 de 2012 y

CONSIDERANDO:

Que la ley 1369 de 2009, marco general de los servicios postales, otorga a éstos la connotación de servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, y por tal motivo los somete a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad;

Que el artículo 2 de la citada Ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales;

Que en virtud de lo señalado en el Parágrafo 2° del Artículo 4 de la misma ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene la función de reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar por los operadores postales para la obtención del respectivo título habilitante.

Que en desarrollo de lo anterior el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió la Resolución 2704 del 21 de diciembre de 2010, la cual estableció los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo por parte de quienes quisieran obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago..

Que en atención a que la prestación de los servicios postales de pago requiere de una especial reglamentación de los riesgos, que debe ajustarse a la naturaleza y tipo de operaciones permitidas a los operadores que los proveen, es necesario sustituir integralmente la normativa del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago, con el fin de asegurar la adecuada y eficiente prestación de este servicio.

Que en virtud de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTICULO 1°. OBJETO. La presente resolución establece los requisitos y parámetros mínimos para la adecuada mitigación y administración del riesgo operativo, que deben acreditar las personas jurídicas interesadas en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago, los cuales

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

deben mantenerse como parte integral de su operación.,.

ARTÍCULO 2°. SUJETOS OBLIGADOS. Las personas jurídicas interesadas en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago, deberán implementar y desarrollar un Sistema para la Administración del Riesgo Operativo -SARO-, atendiendo los requisitos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.DEFINICIONES. Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

Cliente: Es la persona con quien el operador de servicios postal de pago establece relación de origen legal o contractual, para la realización de sus servicios.

Colaborador: Empresas o personas que disponen de puntos de atención al público con las cuales el Operador de Servicios Postales de Pago realiza un contrato para ofrecer sus servicios a través de dicha red o grupo de redes.

Eventos de pérdida: Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- **Fraude interno:** Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador, ya sea perteneciente al Operador de servicios postales de pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.
- **Fraude externo:** Actos, realizados por una persona externa al Operador de Servicios Postales de Pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma, 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 y/o usuarios:** Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes o usuarios y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.
- **Daños a activos físicos:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos del Operador de servicios postales de pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.
- **Fallas tecnológicas:** Pérdidas derivadas de incidentes en los sistemas de información del Operador de Servicios Postales de Pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.
- **Ejecución y administración de procesos:** Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos en el Operador de Servicios Postales de Pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.

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 de la plataforma tecnológica de información que soporta el servicio.

Plataforma tecnológica de información: Herramientas de hardware y software que apoyan el desarrollo del servicio postal de pago de los Operadores, permitiendo el adecuado funcionamiento de

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

sus actividades.

Proveedor: Persona natural o jurídica que abastece con artículos o servicios que apoyan al Operador de Servicios Postales de Pago, o a la red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.

Punto de atención al público: Es el sitio físico en el que se tienen disponibles los medios necesarios para realizar tanto la orden de pago como la entrega de los recursos objeto de la operación de giro. El punto de atención debe ser de propiedad del operador habilitado o de un colaborador.

Riesgo legal: Es la posibilidad de pérdida en que incurre un Operador de Servicios Postales de Pago al ser sancionado u obligado a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. También como consecuencia de fallas en los contratos con los Colaboradores y Proveedores que impidan las transacciones de los giros postales, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o su ejecución.

Riesgo Operativo: Es la posibilidad de que un Operador de Servicios Postales de Pago incurra en pérdidas o eventual incumplimiento de sus obligaciones por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología informática, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal.

Sistema de Administración de riesgo operativo (SARO): Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de incidentes de riesgos operativos, órganos de control, plataforma de tecnología informática, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales los Operadores de Servicios postales de pago identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo.

Usuario: Es la persona natural quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de un operador de servicio postal de pago.

ARTÍCULO 4°. ALCANCE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO. Para la administración del riesgo operativo, los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán desarrollar un sistema que contemple los métodos lógicos y sistemáticos adecuados y efectivos para tal fin. El SARO deberá ser implementado acorde con la estructura, número y montos de los giros postales que realiza el Operador de Servicios Postales de Pago, de tal forma que les permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida administración del riesgo operativo a que están expuestos en desarrollo de su actividad.

ARTICULO 5°. ETAPAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO. El SARO que implementen los Operadores de Servicios Postales de Pago deberá incluir las etapas que a continuación se señalan:

5.1 Identificación: Los Operadores de servicios Postales de Pago deberán identificar los riesgos operativos potenciales a que se ven expuestos en desarrollo de este servicio. Para realizar dicha identificación se deberá: i) contar con la documentación de cada uno de los procesos que se implementen para el desarrollo de su actividad, ii) definir las metodologías de identificación y iii) identificar los riesgos e incidentes ocurridos, en los casos que aplique, de cada proceso.

Para la identificación de los riesgos las entidades pueden basar el análisis en preguntas, tales como: i) ¿Qué puede suceder?, ii) ¿Cómo y porqué puede suceder?, iii) ¿Quién puede ocasionarlo?, iv) ¿En dónde y cuándo puede presentarse? También, pueden utilizarse herramientas o métodos, tales como: Listas de chequeo, cuestionarios a los que ejecutan o son dueños de los procesos, diagramas de flujo

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

de los procesos, análisis las pérdidas o gastos registrados en los estados financieros, evaluar los tipos de quejas, registro de eventos de tecnología, entre otros.

5.2 Medición: Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán determinar la posibilidad o probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su impacto en caso de materializarse, considerando un horizonte de tiempo de un año.

Para el desarrollo de esta etapa deberán definir la metodología de análisis y medición de los riesgos identificados, para la totalidad de los procesos. Como también, establecer el riesgo inherente del servicio postal de pago.

Para determinar la posibilidad o probabilidad de ocurrencia se pueden utilizar métodos cualitativos, semi-cuantitativos o cuantitativos, dependiendo de la información que tenga la entidad y luego establecer los rangos de calificación, los cuales por lo general se encuentran entre tres y seis niveles. A manera de ejemplos se mencionan las siguientes dos escalas (3 y 6 niveles, respectivamente): i) bajo, medio, alto; ii) raro, improbable, moderado, posible, frecuente, casi cierto.

Para determinar el impacto se debe estimar el valor de las pérdidas que podrían generarse ante un incidente y determinarlo en términos financieros, operacionales o frente a la imagen del Operador, para posteriormente establecer los rangos de calificación, los cuales normalmente se encuentran entre tres y seis niveles. A manera de ejemplos se mencionan las siguientes dos escalas (3 y 6 niveles, respectivamente): i) leve, grave, catastrófico; ii) insignificante, marginal, grave, crítico, desastroso, catastrófico.

Una vez aplicada la anterior metodología se combina la posibilidad o probabilidad con el impacto para obtener los resultados que miden el nivel de riesgo inherente.

5.3 Control: Los operadores de Servicios Postales de Pago deberán tomar acciones para controlar los riesgos operativos a que se ven expuestos en desarrollo de su actividad con el fin de disminuir la posibilidad o probabilidad y las consecuencias de la materialización de los mismos. Durante esta etapa los operadores de Servicios Postales de Pago deben, como mínimo:

a) Determinar los controles existentes y analizarlos frente a los riesgos operativos identificados, combinando la posibilidad o probabilidad con el impacto, para producir los niveles de riesgo residual del servicio postal de pago.

Para analizar los controles las entidades deben establecer, al menos, si son suficientes, efectivos y oportunos, como también identificar el tipo, esto es, si son manuales, automáticos, discrecionales, obligatorios, preventivos, detectivos, de protección o correctivos.

b) Evaluar los niveles residuales de riesgo operativo y determinar las acciones acordes con los que generen mayor impacto y se presenten con mayor frecuencia, como también con los criterios que se establezcan para su aceptación o tratamiento.

c) Definir un plan continuidad del negocio y de contingencias.

d) Determinar las medidas que permitan la administración de los riesgos operativos presentes en los procesos de los Colaboradores y Proveedores, teniendo en cuenta que en éste evento no hay delegación de la responsabilidad.

5.3.1 Administración de la continuidad del negocio. Con el fin de dar cumplimiento a la obligación de tener un plan de continuidad del negocio los Operadores de Servicios Postales de Pago deben definir,

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

implementar, probar y mantener en forma permanente un proceso para administrar la continuidad del negocio, basado en una metodología reconocida, que incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencias y capacidad de retorno a la operación normal.

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

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

5.3.2 Tercerización – Outsourcing: Los Operadores de Servicios Postales de Pago que contraten con Proveedores y Colaboradores la prestación de sus servicios deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- a) Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los proveedores y colaboradores y los servicios que serán atendidos por ellos.
- b) En el caso de los Proveedores, en los contratos que se celebren se deberá incluir, por lo menos, los siguientes aspectos:
 - i. Niveles de servicio y operación.
 - ii. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
 - iii. Propiedad de la información.
 - iv. Restricciones sobre el software empleado.
 - v. Normas de seguridad informática y física a ser aplicadas.
 - vi. Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
 - vii. Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma, en especial, una vez finalizado el contrato.
 - viii. Exigir que los Proveedores dispongan de planes de contingencia y continuidad de negocio debidamente documentados.
- c) En el caso de los Colaboradores, en los contratos que se celebren se deberá incluir, por lo menos, los siguientes aspectos:
 - i. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
 - ii. Propiedad de la información.
 - iii. Horarios de servicio según su actividad.
 - iv. Normas de seguridad informática y física a ser aplicadas.
 - v. Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
 - vi. Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma, en especial, una vez finalizado contrato.
 - vii. Establecer con los Colaboradores un plan de contingencia.

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

- viii. Procedimiento y control para la devolución del material, dispositivos e información suministrados por el Operador.

Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán contar con los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente literal, en lo que corresponde a los servicios convenidos.

5.4 Monitoreo: Los Operadores de Servicios postales de Pago deberán hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

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

- a) Contemplar un proceso de seguimiento efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la administración de este riesgo.
- b) Establecer indicadores que evidencien la efectividad del SARO.
- c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d) Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad.

ARTÍCULO 6°. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO. Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán adoptar los siguientes lineamientos para la administración del riesgo operativo.

6.1 Políticas: La Junta Directiva, el Consejo de Administración o el órgano equivalente del Operador de Servicio Postal de Pago, deberá establecer las políticas o lineamientos generales y particulares para la administración del Riesgo Operativo, así como su compromiso con ellas.

Las políticas que se adopten deben permitir un adecuado funcionamiento del SARO y deben traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación del operador. En particular las políticas que se adopten deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Establecer el deber de los órganos de administración, de control y demás funcionarios o empleados, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la administración del riesgo operativo.
- b) Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco de la administración de este riesgo, en especial para el registro de incidentes de riesgo operativo.
- c) Permitir la administración y funcionamiento del sistema de administración de este riesgo, de manera que cada uno de los elementos y etapas del SARO cuenten con políticas claras y efectivamente aplicables que conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo. En particular, establecer los lineamientos para considerar aceptable un riesgo operacional.
- d) La provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para la adecuada administración de este riesgo.
- e) Los contratos suscritos entre el Operador de Servicio Postal de Pago y sus Colaboradores deberán contener cláusulas recíprocas que establezcan periodos mínimos de permanencia. Así mismo, la finalización de los contratos supondrá el cumplimiento de todas las obligaciones tanto financieras como de cualquier otra índole, lo cual deberá ser verificado antes de la suscripción de un nuevo contrato con otro Operador o Colaborador, según sea el caso. La suscripción de un nuevo contrato,

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

luego de haber finalizado el anterior, solo procederá pasados tres (3) meses contados a partir de su terminación.

6.2 Procedimientos: Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán establecer los procedimientos aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento de la administración de este riesgo.

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

- a) Instrumentar las diferentes etapas y elementos.
- b) Identificar los cambios y la evolución de los controles, así como del perfil de riesgo.
- c) Adoptar medidas en caso de que los funcionarios o empleados, administradores y terceros incumplan las disposiciones establecidas para la administración de este riesgo.
- d) Evaluar y medir la efectividad del sistema.

6.3 Documentación: Los operadores de Servicios Postales de Pago deberán hacer constar en documentos y registros todos los aspectos relacionados con la administración del Riesgo Operativo, incluyendo sus etapas y elementos, de forma tal que se garantice la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación debe incluir como mínimo:

- a) Manual de Riesgo Operativo que contenga, al menos: Las políticas, la estructura organizacional, los perfiles y responsabilidades, las acciones que aseguran el cumplimiento de las políticas y objetivos, los procedimientos y metodologías de cada etapa, como también para implementar el registro de incidentes, y, las actividades de capacitación y divulgación del SARO.
- b) Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva de la administración de este riesgo y,
- c) Los informes que la Junta Directiva, Consejo de Administración o el órgano equivalente, el Representante Legal y los órganos de control, deben elaborar en los términos de la presente resolución.
- d) Contar con un respaldo físico y/o en medio magnético.
- e) Contar con requisitos de seguridad, de forma tal que se permita su consulta sólo por los funcionarios autorizados.

6.4 Estructura organizacional: Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán definir claramente en su estructura organizacional los niveles de responsabilidad de las personas o funcionarios encargados de las funciones relacionadas con la administración del riesgo operativo, precisando su alcance y límites. En todo caso deberán dar cumplimiento a las disposiciones que a continuación se establecen:

- a) **Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente:** Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones la Junta Directiva, el Consejo de Administración o el órgano equivalente del Operador de Servicios Postales de Pago, ésta deberá:
 - i. Aprobar el manual del SARO que implementará el Operador, lo cual debe constar en la respectiva acta de la Junta Directiva, el Consejo de Administración o el órgano equivalente.

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

- ii. Aprobar los procedimientos para la administración del riesgo operativo y sus actualizaciones.
 - iii. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante Legal o el Gestor de Riesgos respecto de la administración de este riesgo, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
 - iv. Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operativo, teniendo en cuenta los criterios de aceptación.
 - v. Proveer los recursos necesarios para la adecuada administración del riesgo.
 - vi. Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio, y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
 - vii. Designar al Gestor de riesgo.
 - viii. Verificación del correcto funcionamiento de los Colaboradores y Proveedores en términos de riesgo operativo, de acuerdo con el informe mensual que presente el representante legal a su consideración.
- b) **Representante Legal:** Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, el Representante Legal del Operador de Servicios Postales de Pago tendrá, como mínimo las siguientes funciones:
- i. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente, los procedimientos y el manual para la administración del riesgo Operativo y sus actualizaciones.
 - ii. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, el Consejo de Administración u órgano equivalente para la administración del riesgo operativo y presentar los informes periódicos sobre el mismo.
 - iii. Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en la presente resolución.
 - iv. Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operativo a que se vea expuesto el Operador de Servicios Postales de Pago en desarrollo de su actividad.
 - v. Velar porque se dé cumplimiento a los lineamientos establecidos en el código de ética del operador en materia de conflictos de interés y uso de información privilegiada que tengan relación con el riesgo operativo.
 - vi. Presentar informes trimestrales sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente.
 - vii. Preparar un informe mensual con destino a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente acerca del correcto funcionamiento de los Colaboradores y Proveedores en términos de la gestión de riesgo operativo.
- c) **Responsable de la gestión del riesgo:** Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán asignar dentro de su estructura organizacional, la función de gestión del riesgo operativo, a una persona (gestor del riesgo) que tenga y acredite conocimiento en administración de riesgos operativos, y que no dependa de los órganos de control. Esta persona podrá tener a su cargo la gestión de otros riesgos.

En virtud de lo anterior, el responsable de la gestión del riesgo tendrá, como mínimo, las siguientes funciones:

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

- i. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que el Operador administre efectivamente sus riesgos operativos, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos previstos en esta resolución.
- ii. Desarrollar e implementar el sistema de reportes del riesgo operativo.
- iii. Establecer un procedimiento seguro para el registro de incidentes de riesgo operativo.
- iv. Evaluar la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos operativos medidos.
- v. Realizar el seguimiento permanente de los instrumentos, metodologías y procedimientos relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- vi. Desarrollar los programas de capacitación relacionados con el SARO.
- vii. Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.
- viii. Reportar periódicamente al Representante Legal los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos de la presente resolución.

El Operador de Servicios Postales de Pago podrá contratar con proveedores expertos en riesgo todas las funciones operativas descritas en el presente literal, con el fin de apoyar la gestión del Responsable de la administración del riesgo operativo al interior del Operador, sin que ello implique una delegación de sus obligaciones legales frente a esta materia.

6.5 Registro de incidentes de riesgo operativo

Para la administración del riesgo operativo los Operadores de Servicios Postales de Pago deben construir su propio registro de incidentes de riesgo operativo y mantenerlo actualizado y disponible. También, deben establecer los criterios de los incidentes que se deben registrar, tales como valor significativo del incidente y frecuencia, entre otros.

El registro de incidentes de riesgo operativo debe contener los siguientes campos mínimos:

- I. Referencia**
Código interno que relacione el incidente en forma secuencial.
- II. Fecha de inicio del incidente**
Fecha: Día, mes, año, hora.
- III. Fecha de finalización del incidente**
Fecha: Día, mes, año, hora.
- IV. Fecha del descubrimiento**
Fecha: Día, mes, año, hora.
- V. Fecha de contabilización**
Fecha en que se registra contablemente la pérdida: Día, mes, año, hora.
- VI. Cuantía**

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

El monto de dinero (moneda legal) a que asciende la pérdida

VII. Cuantía total recuperada

El monto de dinero recuperado por acción directa. Incluye la recuperación hechas por seguros.

VIII. Cuantía recuperada por seguros

Corresponde al monto de dinero recuperado por el cubrimiento a través de los seguros.

IX. Clase de riesgo operativo

Especifica la clase de riesgo, según la siguiente clasificación:

- i. Fraude interno
- ii. Fraude externo
- iii. Relaciones laborales
- iv. Clientes y/o usuarios
- v. Daños a activos físicos
- vi. Falla de Tecnología Informática
- vii. Ejecución y administración de procesos

X. Proceso

Identifica el proceso afectado.

XI. Tipo de pérdida

Identifica el tipo de pérdida, de acuerdo con la siguiente clasificación:

- i. Generan pérdidas y afectan el estado de resultados.
- ii. Generan pérdidas y no afectan el estado de resultados.
- iii. No generan pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados.

XII. Descripción del incidente

Descripción detallada del incidente.

Para la construcción del registro de incidente de riesgo operativo los Operadores de Servicios Postales de Pago podrán utilizar, además de los campos descritos otros que se consideren relevantes.

Para la vigilancia y control del riesgo operativo, el Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones definirá las formas o formatos en los que los Operadores reportarán periódicamente los incidentes y pérdidas por riesgo operativo.

6.6.Órganos de control: Los Operadores de Servicios Postales de Pago deben establecer instancias responsables de efectuar una evaluación de la forma como se está administrando el riesgo operativo, dichas instancias informarán, de forma oportuna, los resultados a los órganos.

En ejercicio de sus funciones la Revisoría Fiscal, la Auditoría interna u órgano equivalente, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas de la administración del riesgo operativo con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, la Revisoría Fiscal deberá elaborar un informe al cierre de cada ejercicio contable y la

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo, para la obtención del título habilitante como Operador del Servicio Postal de Pago y se deroga la Resolución 2704 de 2010 del 21 de diciembre de 2010

Auditoría Interna u órgano equivalente deberá elaborar con una periodicidad no superior a seis meses dirigido a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para la administración de este riesgo.

6.7 Plataforma de tecnología informática: Sin perjuicio de los requisitos mínimos de tipo operativo que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en ejercicio de sus funciones reglamentarias, los Operadores de Servicios Postales de Pago deben contar con la tecnología informática necesaria para garantizar el adecuado funcionamiento del SARO.

6.8 Divulgación de información: En relación con la administración del riesgo operativo, la divulgación de la información debe hacerse en forma periódica y estar disponible, cuando así se requiera.

Los Operadores de Servicios Postales deben establecer y diseñar los reportes internos y externos, que garanticen el funcionamiento de sus propios procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos.

Los Operadores en su informe de gestión, en las notas a los estados financieros, al cierre de cada ejercicio contable, deben incluir una indicación sobre la gestión adelantada en materia de administración del riesgo operativo y las pérdidas incurridas por riesgo operativo.

Las pérdidas y recuperaciones definidas en el registro de incidente de riesgo operativo que afecten el estado de resultados deben registrarse en el periodo en el que se materializó el incidente o la recuperación.

6.9 Capacitación: Los Operadores de Servicios Postales de Pago deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre la administración de este riesgo dirigidos a todas las áreas y funcionarios o empleados, incluyendo aquellos contratados con los Colaboradores y Proveedores. La capacitación debe tener al menos una periodicidad anual, ser revisada periódicamente y contar con mecanismo de evaluación.

ARTÍCULO 7° CERTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN. Para cada ejercicio contable el Revisor Fiscal del Operador de Servicios Postales de Pago, deberá remitir al Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones un reporte en el que exprese el grado de cumplimiento, de lo dispuesto en la presente resolución.

Dicha certificación no impide que el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones realice sus propias verificaciones directamente o a través de terceros que para el efecto designe el Ministerio.

ARTICULO 8°. VIGENCIA Y DEROGATORAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 2704 de 2010.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los
El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DIEGO MOLANO VEGA