

POLÍTICA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Cód.: PO-GROP-001

Versión 008

ELABORADO	REVISADO	REVISADO	APROBADO	APROBADO	APROBADO
Vicente Castro Especialista de Riesgo Operacional	Claudio Astudillo Subgerente Riesgo Operacional	Gabriela Covarrubias Fiscal Maximiliano Valdivieso Gerente de Riesgo y Cobranza	Francisco Sepulveda Gerente General	Cristian Abbott Presidente del Comité de Riesgo del Directorio	Josefina Montenegro Presidenta del Directorio
Fecha: 02-08-2023	Fecha: 16-08-2023	Fecha: 23-08-2023	Fecha: 23-08-2023	Fecha: 23-08-2023	Fecha: 23-08-2023

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

Contenido

I. Introducción	3
I. Objetivo.....	4
II. Alcance	4
III. Referencia	4
IV. Política	5
I.1. Roles y responsabilidades.....	5
I.1.1. Directorio	5
I.1.2. Gerencia General	5
I.1.3. Comité de Riesgos	6
I.1.4. Comité de Auditoría.....	7
I.1.5. Gerentes de primera línea	7
I.1.6. Auditoría interna	8
I.1.7. Unidad especializada en Riesgo Operacional	8
I.1.8. Resto de los funcionarios de la Caja.....	10
I.2. Definición de objetivos del proceso de gestión de riesgo operacional	11
I.3. Definición de riesgos	11
I.4. Definición de Apetito y Tolerancia al Riesgo.....	12
I.5. Criterios de evaluación y tratamiento de riesgos	13
I.6. Criterios de Divulgación de los riesgos a los actores relevantes	18
I.7. Periodicidad en la entrega de información	19
V. Sanciones por incumplimiento de la Política	19
VI. Frecuencia de Revisión y Actualización de la Política	19
VII. Tabla control de cambios	19

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

I. Introducción

La Araucana cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos Operacionales, cuyo objetivo es entregar el marco general para administrar el riesgo en la institución, para lo cual definió una estructura que permite desarrollar y mantener el funcionamiento de este modelo.



Figura 1 Modelo de las tres líneas de defensa

La figura 1 señala la existencia de funciones que permiten definir un modelo de tres líneas de defensa para la Caja, con el fin de permitir una eficiente y eficaz gestión de sus riesgos operacionales. Este modelo es la forma en que se distribuyen las responsabilidades de la gestión del riesgo operacional en la Organización.

Las Gerencias o Áreas de La Araucana tienen la principal responsabilidad frente a la administración sobre la gestión de sus riesgos, actividad que deben realizar en el día a día. Esta constituye la primera línea de defensa.

La Gerencia de Riesgos y Cobranza tiene la responsabilidad de dar soporte a la gestión de riesgo de las Gerencias o Áreas, y es responsable por el establecimiento de una Política de Gestión del Riesgo Operacional y su correcta implementación. Esta constituye la segunda línea de defensa.

Auditoría Interna tiene la responsabilidad de proveer una visión y seguridad independiente del funcionamiento adecuado del sistema de gestión de riesgos operacionales. Esta constituye la tercera línea de defensa.

En general, para una adecuada gestión del riesgo operacional es necesario definir específicamente los roles y responsabilidades de todos los actores involucrados en el modelo definido en la presente Política.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

Por lo tanto, la C.C.A.F. La Araucana ha establecido un marco para la gestión del riesgo operacional que comprende la política, procedimientos, procesos y estructura con que cuenta esta organización para su adecuada gestión. En este marco se definen, entre otros aspectos, los procedimientos que utilizará la unidad de riesgo operacional para evaluar los riesgos operacionales de las unidades de negocios y asesorar a los responsables de procesos, en la adopción de medidas correctivas y de control que sean pertinentes.

Adicionalmente, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), mediante compendio de normas que regulan las C.C.A.F, en el LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS, vigente desde el 30 de marzo de 2023, instruyó a las C.C.A.F. sobre la implementación de la Gestión de Riesgo Operacional, debiendo contar con una política, procesos, metodología y el compromiso de todas las líneas de negocio para cumplir con los requerimientos indicados y su efectiva implementación.

Por estas razones, se define la Política de Gestión de Riesgo Operacional la que describe los lineamientos que guían a La Caja en su actuar en la gestión, administración y control de riesgo operacional.

I. Objetivo

El objetivo de la presente política de gestión de riesgo operacional y en concordancia con el Compendio de normas que regulan las C.C.A.F. vigente desde el 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS 6.1 TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL, es establecer la forma de administrar la gestión del riesgo operacional en C.C.A.F. La Araucana, definiendo las obligaciones, responsabilidades, funciones y actividades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones definidas en su marco legal.

A través de la presente política de gestión de riesgo operacional, se pretende que La Araucana oriente en forma coordinada sus esfuerzos, con el fin de mitigar de forma razonable los principales riesgos operacionales a los que está expuesta la organización y sus objetivos de negocio, dadas las características propias de la empresa como las del entorno en que se desempeña.

II. Alcance

La presente política considera los procesos y actividades que deben ser desarrollados al interior de C.C.A.F. La Araucana. Para estos efectos, es necesario considerar que esta política es de aplicación general y comprende a todas las áreas de la organización, requiriendo para su acabado cumplimiento el entendimiento, compromiso y disposición de todos los trabajadores de La Araucana, independiente de su nivel jerárquico, función a desempeñar o localización.

III. Referencia

- Compendio de normas que regulan las CCAF, vigente desde el 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS 6.1 TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL
- Procedimiento “Gestión de Riesgo Operacional”.
- Procedimiento “Evaluación y Aprobación de Productos o Servicios Nuevos y Cambios Importantes Operativos o Informáticos”.
- Política para administrar el riesgo asociado a proveedores externos y actividades externalizadas.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

- Procedimiento “Plan de Continuidad de Negocios”.
- Procedimiento “Notificación y Registro de Perdida por Evento de riesgo Operacional”
- Procedimiento “Gestión de incidentes de riesgo operacional”.
- Procedimiento “Seguimiento de planes de acción de la gestión de riesgo operacional”
- Política General de Seguridad de la Información.

IV. Política

I.1. Roles y responsabilidades

A continuación se definen las obligaciones y responsabilidades de quienes participan en el proceso de gestión de riesgo operacional, además de la estructura organizacional apta para la definición, administración y el control del riesgo operacional, derivado del desarrollo de sus actividades:

I.1.1. Directorio

- a) Definir la existencia de un área de Riesgo Operacional y su descripción.
- b) Definir la política general para la gestión del riesgo operacional.
- c) Aprobar las políticas y el procedimiento de gestión de riesgo operacional, adoptando las medidas necesarias para crear una cultura organizacional en dicha materia.
- d) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiado.
- e) Pronunciarse sobre la conveniencia de establecer un sistema de incentivos, tanto pecuniarios como no pecuniarios, que fomente la adecuada gestión del riesgo operacional y que no favorezca la toma inapropiada de riesgos.
- f) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.
- g) Obtener aseguramiento razonable que la Caja cuenta con una efectiva gestión del riesgo operacional, y que los principales riesgos identificados se encuentran bajo control dentro de los límites que han establecido.
- h) Velar por el cumplimiento de las instrucciones contenidas en la Circular N°2821 de 2012 y sus modificaciones.
- i) Conocer los principales riesgos operacionales afrontados por la entidad, estableciendo adecuados niveles de riesgo aceptados.

I.1.2. Gerencia General

- a) Implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las Políticas, Procedimientos y disposiciones del Directorio.
- b) Asegurar la independencia suficiente en la toma de decisiones de la unidad de riesgo operacional respecto a reportar a quien sea necesario, los eventos de riesgo operacional detectados.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

- c) Velar por la actualización de la política y procedimiento de gestión de riesgo operacional, por cambios normativos o directrices del Directorio, sin perjuicio de la posibilidad de delegar su elaboración a una persona o unidad especialmente calificada sin eximir con ello su responsabilidad.
- d) Los Gerentes de las unidades organizativas de negocios o de apoyo tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo operacional en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.
- e) Deberá informar o delegar esta responsabilidad, de reportar a lo menos, cada tres meses al Directorio, al Comité de Riesgos y de Auditoría sobre los principales riesgos de la Caja y los planes de tratamientos adoptados; en este aspecto, incluyendo los planes de tratamiento que se implementarán.
- f) Deberá Informar a toda la organización, como también al público en general, los lineamientos principales de la gestión de riesgo operacional, al menos a través de la Memoria Anual y/o la página web, así como cualquier otro medio que La Araucana estime pertinente.

I.1.3. Comité de Riesgos

- a) Sesionar mensualmente con la participación de al menos tres miembros del Directorio, Gerente General, Fiscal, Gerente Contraloría, Gerente de Riesgo y Cobranza y Gerentes responsables de proceso.
- b) Evaluar, sobre la base de un diagnóstico previo, los riesgos relevantes que se estime deben ser mitigados o bien aceptados, priorizándolos desde sus implicancias en relación con la estrategia definida por La Araucana e informar de ello al Directorio.
- c) Definir y proponer al Directorio, la estrategia y las políticas de gestión del riesgo operacional para la organización.
- d) Velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta Política y en el Procedimiento de Gestión de Riesgo Operacional aprobados por el Directorio.
- e) Abordar de manera adecuada el riesgo operacional gestionando la exposición y los riesgos asumidos en base a la Política y Procedimientos aprobada por el Directorio.
- f) Velar que el Gerente de Riesgo y Cobranza de cuenta en esta instancia de los resultados obtenidos en relación a los riesgos identificados, considerando los informes de gestión y monitoreo de riesgo operacional generados por la unidad especializada de la gestión de riesgo operacional
- g) Tomar conocimiento y aprobar el plan anual de capacitación propuesto por la Gerencia de Riesgos y Cobranza, destinado a fortalecer los conocimientos en materia de gestión de riesgo operacional, tanto en la unidad especializada de la gestión de riesgo operacional como en las distintas unidades de negocio. Adicionalmente, se debe informar a este Comité en la medida que se vaya implementando este plan.
- h) Las decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité de Riesgo deberán quedar registrados formalmente en el Libro de Actas.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

I.1.4. Comité de Auditoría

- a) Analizar los resultados e informes de auditoría y de control, en términos de riesgo operacional con el fin de obtener conclusiones y tomar acuerdos que trasladará a las unidades y direcciones competentes.
- b) Debatir materias relativas a Riesgo Operacional en aquellos casos en los cuales, a partir del proceso de auditoría interna realizado sobre las metodologías de medición y gestión del riesgo operacional, surjan aspectos relevantes a discutir en dicha instancia.
- c) Decisiones y aspectos relevantes tratados en la sesión del Comité de Auditoría deben quedar registrados formalmente en libro de actas.

I.1.5. Gerentes de primera línea

- a) Son responsables de los procesos según la definición acordada entre la Gerencia General y los Gerentes de primera línea.
- b) Son responsables de los procesos que pudieran estar delegados en colaboradores bajo su Gerencia.
- c) Conocer y cumplir con la Política de Gestión de Riesgo Operacional.
- d) Disponer y/o mantener actualizada la matriz de riesgo operacional de los procesos en que es responsable.
- e) Reportar a la unidad de riesgo operacional cualquier evento que pudiera afectar a la Caja.
- f) Reportar a la unidad de riesgo operacional cualquier evento que afecte a los procesos del cual es responsable.
- g) Responsable que sus jefaturas tengan conocimiento de la Política de Riesgo Operacional y que ésta haya sido difundida al resto de su Gerencia.
- h) Responsable del cumplimiento de los controles.
- i) Validar la información que le remita la unidad de riesgo operacional asociada a su proceso y/o unidad bajo su responsabilidad.
- j) Apoyar al responsable y/o especialista de la unidad de riesgo operacional cuando requiera de asistencia en temas relacionados a la gestión de riesgo operacional.
- k) Generar los planes de acción que correspondan, pudiendo delegar dicha función en su equipo de primera línea, con el fin de mitigar los riesgos cuyo nivel de exposición residual supere los niveles establecidos por el Directorio.
- l) Cumplir los compromisos de planes de acción definidos en la gestión de riesgo.
- m) Informar los cambios regulatorios y no regulatorios en los procesos del cual es responsable.
- n) Informar el desarrollo de nuevos productos, servicios y/o negocios al área especialista en riesgo operacional, para la revisión de impacto según criterios de riesgo operacional.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

I.1.6. Auditoría interna

- a) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional de acuerdo a las exigencias contenidas en compendio de normas que regulan las CCAF, vigente desde el 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS 6.1 TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL de la SUSESO.
- b) El rol de la auditoría interna debe ser independiente del área encargada de la gestión del riesgo operacional, y debe contar con los recursos necesarios, independencia y objetividad para entregar información para la toma de decisiones al Directorio sobre la calidad de la gestión de los riesgos que realiza la Caja.
- c) Verificar que el sistema de medición del riesgo está correctamente integrado en la gestión de La Araucana.
- d) Verificar el correcto funcionamiento de los procedimientos y herramientas de la gestión del riesgo operacional, validando: los datos internos cargados en la base de datos de pérdidas por Riesgo Operacional, el rigor en el cumplimiento de cuestionarios de autoevaluación, la coherencia entre las metodologías de medición y gestión de riesgos, el adecuado seguimiento de los planes de acción, los procedimientos para revisar y actualizar el marco gestión de riesgo operacional y los procedimientos de reporte de la información de gestión.
- e) Asegurar razonablemente que los riesgos identificados sean evaluados y mitigados con la aplicación de controles, en donde se revise su diseño y efectividad y que estos resultados sean considerados en sus informes de Auditoría (Circular 3220 punto 3.1.7)
- f) Analizar la adecuación de las infraestructuras tecnológicas y la captura y mantenimiento de datos.
- g) Informar a lo menos una vez al año al Comité de Riesgos y al Directorio sobre el cumplimiento de la Política y del procedimiento de Gestión del Riesgo Operacional.
- h) Pronunciarse sobre el desarrollo de planes de acción que permitan mantener alineadas a las Gerencias con los estándares mínimos de control y administración de riesgos, beneficiándose directamente con el conocimiento de los riesgos identificados, para su incorporación en los planes anuales de auditoría.

I.1.7. Unidad especializada en Riesgo Operacional

La C.C.A.F. La Araucana deberá contar con una unidad especializada de gestión del riesgo operacional, que en forma independiente es responsable de reportar lo que estime pertinente en sus labores de control de riesgo operacional al Gerente General, Directorio, Contraloría, Fiscalía o las unidades de la Caja que estime adecuado y, deberá cumplir con:

- a) Proponer políticas para la gestión del riesgo operacional.
- b) Participar en el diseño y permanente actualización del procedimiento de gestión del riesgo operacional
- c) Desarrollar la metodología para la gestión del riesgo operacional la cual quedará detallada en el procedimiento de gestión de riesgo operacional.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

- d) Apoyar y asistir a las demás unidades de la Caja para la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional.
- e) Evaluación del riesgo operacional, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos y servicios ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático, informando el resultado de la evaluación de riesgo, tanto al dueño como al responsable del nuevo producto y/o servicio.
- f) Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión de riesgo operacional por proceso, o unidades de negocio y apoyo.
- g) Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operacional.
- h) Informar periódicamente, al Directorio a través del Comité de Riesgo y a la Alta Gerencia, sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la gestión de riesgo operacional.
- i) Identificar los procesos y subprocesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, con total cobertura de sus procesos relevantes, identificando a los respectivos responsables de dichos procesos.
- j) Identificar y evaluar, en conjunto con los responsables de procesos, los diferentes riesgos y factores que influyen sobre éstos, mediante un análisis combinado de riesgo inherente, impacto y probabilidad de materialización, considerando la efectividad de las actividades de control implementadas para mitigar dichos riesgos. A partir de ello, se debe estimar el riesgo residual o nivel de riesgo expuesto. Esta evaluación se debe documentar en una matriz de riesgos y controles. Además, comparar el resultado de esta evaluación con el nivel de riesgo aceptado, definido en esta política y compartir esta información con los responsables de proceso.
- k) Realizar en conjunto con los responsables de proceso, reevaluaciones a lo menos en forma anual, de los riesgos de procesos críticos de la entidad con el fin de asegurar la visión actualizada de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Caja, así como la consideración de un correcto nivel de exposición al riesgo.
- l) Mantener actualizada y disponible en todo momento la documentación asociada, en conjunto con los responsables de proceso.
- m) De acuerdo a las prioridades establecidas en la etapa de análisis y evaluación de riesgos, en conjunto con los responsables de proceso, debe analizar las distintas opciones para el tratamiento de los riesgos, asesorar en la confección de planes de acción para su tratamiento y la forma en que estos últimos se implementarán.
- n) Realizar monitoreos sobre los principales riesgos de los procesos críticos de la entidad y su evolución, la evolución de las pérdidas y seguimiento de las medidas de control implementadas o existentes.
- o) Supervisar funciones de evaluación, tales como la realización de pruebas a los procedimientos y controles, delegadas a otras personas o entidades calificadas externas.
- p) Mantener la documentación y el registro de al menos los incidentes más significativos ocurridos y las medidas de mitigación aplicadas.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

- q) Informar al menos trimestralmente, al Comité de Riesgo y a los responsables de los procesos, sobre la evaluación de riesgos, resultados de la evaluación de los controles revisados, el estado de avance de los planes de mitigación acordados con los responsables de los procesos, los incidentes registrados y la evolución de los indicadores diseñados para el monitoreo.
- r) Informar a los responsables de los procesos sobre el resultado de la evaluación de gestión de riesgo operacional relativo a sus procesos y además, informar periódicamente sobre el estado de avance de los planes de acción comprometidos.
- s) Disponer de los recursos necesarios, físicos, humanos y tecnológicos para cumplir a cabalidad su labor.
- t) El tamaño de esta unidad especialista en riesgo operacional estará directamente relacionada con la complejidad y volumen de operaciones de La Araucana, y debe estar en constante coordinación con las otras unidades especializadas que se preocupan de la gestión de riesgo de crédito, liquidez y mercado. Deberá existir consistencia entre la estrategia de gestión del riesgo operacional definida por la entidad y el volumen de sus actividades.
- u) Responsable de confeccionar y ejecutar los planes de capacitación de riesgo operacional, verificando el correcto entendimiento por parte de la organización de la Política y el Procedimiento de Gestión de Riesgo Operacional, a través de capacitación obligatoria e-learning con una prueba de contenido. Adicionalmente se deben enviar boletines informativos a toda la organización con tópicos relacionados a la gestión de riesgo operacional.

Esta unidad puede delegar determinadas funciones de evaluación, tales como la realización de pruebas a los procedimientos y controles, a otras personas o entidades calificadas externas. No obstante, dicha unidad seguirá siendo responsable de aquellas funciones, las cuales se efectuarán bajo su propia supervisión.

La Caja debe asegurar que la función o unidad especializada de gestión del riesgo operacional cuente con recursos suficientes para el pleno desarrollo de sus actividades, así como independencia suficiente en la toma de decisiones.

I.1.8. Resto de los funcionarios de la Caja

- a) Conocer y cumplir con la Política de Gestión de Riesgo Operacional. Además, debe existir evidencia de la toma de conocimiento de la política
- b) Reportar cualquier evento que pudiera afectar a la Caja.
- c) Realizar curso de capacitación en riesgo operacional.
- d) Las jefaturas son responsables que la política de riesgo operacional sea difundida en su unidad.
- e) Dar cumplimiento en tiempo y forma a las actividades solicitadas por el Especialista de la unidad especializada en la gestión de riesgo operacional (solicitud de información, asistencia a reuniones de trabajo, descripción de actividades, , generación de planes de acción, entre otros).

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

1.2. Definición de objetivos del proceso de gestión de riesgo operacional

En concordancia con el propósito de La Araucana que es Mejorar la calidad de vida de nuestras afiliadas, afiliados y sus familias, se compromete la gestión de riesgo operacional con definir y priorizar los procesos críticos del negocio, para posteriormente realizar el levantamiento de riesgos y controles junto con sus respectivos BCP.

1.3. Definición de riesgos

Riesgo Operacional: Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal, de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicados o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Gestión de Riesgo Operacional: corresponde al proceso de identificación, medición y control del riesgo operacional que realiza La Araucana en el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el marco legal. Este proceso es implementado y controlado por Gerente de Riesgo y Cobranza, teniendo presente las responsabilidades del Directorio, Comité de Riesgo, Gerencia General, de los responsables de los procesos, de la Unidad Especializada de Riesgo Operacional, de las unidades internas de Control Interno y/o Auditoría Interna y en general, del personal de la Caja, el cual debe conocer y participar activamente en la gestión del riesgo operacional. La gestión del riesgo operacional forma parte integral de la Política de Gestión del Riesgo Operacional, la cual debe ser aprobada por el Directorio.

Responsable de Procesos: Corresponde a aquel trabajador de La Araucana designado para hacerse responsable de la administración de un proceso y propiciar las mejoras a implementar sobre éste.

Diagrama de Procesos: Corresponde a la representación esquemática de las secuencias de un proceso o subproceso mediante un mapa de procesos y su descripción. El responsable de esta documentación es el responsable del proceso.

Matriz de Riesgos y Controles: Corresponde a una herramienta a través de la cual se identifican los riesgos asociados a un proceso o subproceso, su evaluación cualitativa y/o cuantitativa, los controles asociados junto a su efectividad del diseño y el nivel de riesgo residual con el objetivo de priorizar, orientar y focalizar el tratamiento de riesgo.

Riesgo Inherente: Es aquel riesgo que por su naturaleza no puede ser separado del proceso o subproceso en que éste se presenta. Lo anterior, en el marco del riesgo que debe asumir cada la Caja, de acuerdo al ámbito de desarrollo de sus actividades establecidas por Ley.

Riesgo Residual: Es aquel riesgo remanente luego de evaluar las acciones mitigantes existentes, es decir, es el riesgo final al que la Caja está expuesta luego de identificar y evaluar la aplicación de controles destinados a minimizar dichos riesgos. En caso que el riesgo inherente identificado no tenga control, el riesgo residual será el mismo que el riesgo inherente.

Riesgo Aceptado: Corresponde al nivel de riesgo que La Araucana está dispuesta a aceptar en concordancia con la Política de Gestión del Riesgo Operacional y sus responsabilidades establecidas en el marco legal que las rige.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

El nivel de riesgo aceptable para La Caja son los que cumplen un nivel de riesgo residual muy bajo o bajo, según la medición obtenida con el Procedimiento de Gestión de Riesgo Operacional.

Evento de origen: Corresponde al evento, suceso o acontecimiento que da lugar, o tiene como consecuencia, una o más pérdidas cuantificables, o bien que da lugar a una serie de eventos colaterales que también impliquen pérdidas. En otras palabras, es el primer evento que da origen a una serie de pérdidas y/u otros eventos.

Mapa de calor: Corresponde a una tabla que resalta visualmente a través de colores la criticidad y cantidad de los eventos de riesgos identificados en las fases de levantamiento, considerando la combinación de probabilidad e impacto. Se genera un mapa de calor tanto para los riesgos inherentes como para los residuales.

Tipos de evento de riesgo operacional: contempla los indicados en anexo 1 del compendio de normas que regulan las Cajas TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL punto 6.1.13 ANEXOS, los cuales están basados en la definición indicada en BASILEA II), estos son:

- Fraude interno.
- Fraude externo.
- Prácticas de empleo, salud y seguridad en el trabajo.
- Prácticas con clientes, productos y de negocios.
- Daños en activo fijo.
- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas
- Ejecución, entrega y gestión de los procesos.

Usuario Clave: Corresponde a aquel colaborador de La Araucana que ejecuta las o parte de las actividades que comprende un proceso o subproceso. Este colaborador participa en las entrevistas a realizar en la identificación y evaluación de riesgos.

I.4. Definición de Apetito y Tolerancia al Riesgo

El Apetito de Riesgo o Nivel de Aceptación de Riesgo, se define como la cantidad o nivel de riesgo que La Caja está dispuesta a asumir o aceptar para el logro de sus objetivos.

La Tolerancia al Riesgo, definido como la desviación respecto del nivel de aceptación del riesgo que La Caja tolera. Sirve de alerta para evitar llegar al nivel que sobrepase su capacidad.

Como resultante de la combinación de la probabilidad y el impacto de un riesgo, se obtendrá el Nivel de Riesgo, el que se observa a través del Mapa de Calor:

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

Impacto	Muy alto	Medio	Medio	Alto	Muy Alto	Muy Alto
	Alto	Bajo	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto
	Bajo	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	Bajo	Medio
	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta	
	Probabilidad					

Figura 2 Mapa de Calor

De esta forma, es que los riesgos identificados con un nivel Muy Bajo y Bajo serán **“Aceptados”** por La Caja y los riesgos con una evaluación residual cuyo nivel sea Medio serán **“Tolerados”** es decir, tratados mediante la implementación de Mitigadores y Monitoreo.

Por tanto, para los riesgos identificados con una evaluación de riesgos con un nivel Alto y Muy Alto **“No serán aceptados”** y se deberán implementar medidas y/o mitigadores de acuerdo con los plazos definidos.

1.5. Criterios de evaluación y tratamiento de riesgos

La metodología utilizada para la Gestión de Riesgo Operacional se encuentra descrita en procedimiento de gestión de riesgo operacional, cuyo marco metodológico se encuentra fundamentado en la Norma Internacional ISO 31000:2009 para la Gestión Integral del Riesgo, el cual plantea un proceso definido para la Gestión del Riesgo que consta de siete etapas, según se observa en la siguiente figura:

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			



Figura 2 Marco referencial metodológico ISO 31000:2009

Para evaluar los riesgos se trabaja en conjunto con los dueños de procesos, quienes entregan la información del proceso, desde la cual, el área especializada en riesgo operacional apoya en la generación de una matriz de riesgos y controles, en donde se evalúa el riesgo inherente como una combinación de la probabilidad inherente que ocurra el riesgo y el impacto que genera en la Caja, bajo la siguiente definición sobre los niveles cualitativos a definir para cada riesgo:

Probabilidad	Escala	Descripción
Muy baja	1	Para evaluar la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se utilizará la escala indicada desde muy baja a muy alta, bajo el supuesto que no existen controles declarados en el proceso.
Baja	2	
Media	3	
Alta	4	
Muy alta	5	

Tabla 1 Escala de probabilidad del riesgo

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

IMPACTO	Escala	Descripción
Muy bajo	1	<ul style="list-style-type: none"> Incidente es conocido internamente sin causar impacto significativo. Incidente no es conocido por entes fiscalizadores ni entes relevantes, y se resuelve internamente. No existen pérdidas financieras o existen pérdidas de menos de \$MM10. Se resuelve con una comunicación informal.
Bajo	2	<ul style="list-style-type: none"> Incidente es conocido internamente y causa un nivel de conmoción interna. Eventualmente puede ser conocido por proveedores directos o acreedores sin causar mayor impacto. Incidente es conocido por entes fiscalizadores y entes relevantes, pero se podría resolver favorablemente. Existen pérdidas financieras en el rango de \$MM10 - \$MM100. Se requiere intervención mínima de abogados o Alta Administración y se resuelve en una reunión formal fuera del sistema jurídico.
Medio	3	<ul style="list-style-type: none"> Incidente es conocido por clientes, proveedores y/o acreedores. Existe un impacto negativo en cómo el cliente percibe a la Compañía. Incidente es conocido por entes fiscalizadores y entes relevantes, y se puede recibir una amonestación formal y/o económica de un nivel menor o insignificante. Existen pérdidas financieras en el rango de \$MM100 - \$MM300. Acciones legales que requieren atención de abogados, pudiendo llegar a un acuerdo.
Alto	4	<ul style="list-style-type: none"> Incidente es conocido por clientes, proveedores y/o acreedores. Los clientes se ven afectados y hay un impacto negativo significativo en cómo el cliente percibe a la compañía. Ente fiscalizador puede emitir una amonestación económica de un nivel Medio o alto. Se afecta la reputación de la Caja ante sus fiscalizadores y/o entes relevantes. Existen pérdidas financieras en el rango de \$MM300 - \$MM800. Acciones legales que requieren la atención de abogados, se descarta un acuerdo.
Muy alto	5	<ul style="list-style-type: none"> Incidente es de conocimiento de la industria financiera y/o de connotación pública. Afecta directamente la utilidad de la Caja. Ente fiscalizador y/o entes relevante emite una resolución que pone en riesgo la continuidad de la Caja. Existen pérdidas financieras superiores a \$MM800. Acciones legales que comprometen el negocio, la integridad de la unidad de negocio u otros.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

Tabla 2 Escala de impacto del riesgo

Una vez evaluado el riesgo inherente se identifica el ambiente de control de cada causa que corresponde al riesgo y se evalúan en conjunto con el negocio, variables que permiten medir el diseño del control, las cuales se describen a continuación:

Tipo de Control	Descripción	Ponderación del factor
Correctivo	Acciones planificadas o no, que implican la corrección del riesgo materializado.	2
Detectivo	Ejecución de control, que identifica a un parámetro o síntoma, y que a su vez establece criterios para intervenir.	2,5
Preventivo	Encontrar y corregir los riesgos de forma previa a su materialización	3

Tabla 3 Tipo de control

Nivel de automatización control	Descripción	Ponderación del factor
Manual	Excel con ingresos manuales, entre otros	1
Semiautomático	vía query, cruce de bases de datos en excel, se ejecuta el control por el sistema, pero posteriormente una persona debe hacer algo para continuar	2
Automático	Ejecutado por el sistema	3

Tabla 4 Nivel de automatización del control

Formalización control	Descripción	Ponderación del factor
NO	No existe o es Informal	0
Desactualizado	2 años o más	1,5
SI	Con firmas y en buk	3

Tabla 5 Formalización Control

Tras la evaluación del diseño del control, la probabilidad podrá disminuir como máximo 3 rangos cuando cada variable se evalúe con su mejor nota. Una vez evaluado el control, se obtiene la probabilidad residual de cada causa del riesgo, la cual corresponde a la probabilidad inherente del riesgo menos la suma ponderada de las notas de las variables. Respecto al impacto será el mismo que se evaluó en el riesgo inherente. De esta forma se obtiene el riesgo residual por cada causa como una ponderación de la probabilidad residual y el impacto del riesgo.

En caso que alguna de las causas de un riesgo no posea control, su riesgo residual será igual al del inherente.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

En caso que, la evaluación del control no refleje el nivel de riesgo residual correctamente, se ingresará un factor de ajuste (menor o mayor a 1), el cual se definirá bajo juicio experto, por ejemplo si existen seguros contratados o los controles son evaluados con nota máxima, será menor a 1, en caso que el control no mitigue correctamente el riesgo será mayor a 1. En caso que exista un impacto muy alto y sus controles tengan un diseño evaluado con nota máxima el valor de ajuste será 0 y el nivel de impacto quedará en alto.

El riesgo residual final de un riesgo identificado será el máximo nivel de riesgo residual tras la evaluación del o los controles que mitigan las causas de un riesgo.

Tanto para el cálculo de riesgo inherente como del riesgo residual se considerarán los siguientes rangos para definir el nivel de criticidad del riesgo:

Rango	Nivel de riesgo
1 - 2	Muy bajo
3 - 4	Bajo
5 - 10	Medio
11 - 19	Alto
20 - 25	Muy alto

Tabla 6 Rango de nivel de criticidad

El tratamiento de los riesgos residuales que resulten, tras la evaluación del entorno de control del riesgo inherente identificado, varía según su nivel de criticidad.

Para riesgos residuales muy bajos o bajos no es exigible la mitigación del riesgo, de todas formas el Especialista de Riesgo podría recomendar controles cuando no existan o mejoras de los existentes.

Para riesgos residuales cuyo nivel de criticidad sea medio, alto o muy alto, se solicitará al dueño de proceso o subproceso un plan de acción que mitigue el riesgo.

Es así como existen dos causales por las cuales se debe generar un plan de acción, estas son:

1. En caso de aquellos riesgos inherentes cuya evaluación indique un riesgo medio, alto o muy alto y que no cuentan con controles implementados
2. Que según la evaluación al diseño del control este sea insuficiente para mitigar el riesgo, dejándolo en un nivel no aceptado de acuerdo a la Política de Gestión de Riesgo Operacional.

En el caso que a pesar de las causales descritas anteriormente el responsable del proceso defina que no es necesario realizar un plan de acción, debe informarlo en la matriz de riesgos que se le enviará para su aprobación. Lo anterior, debe ser autorizado por el Gerente del Área y Gerente General, para luego ser informado en Comité de Riesgos.

La aprobación de la matriz de riesgos y controles se enviará por correo electrónico a las distintas jefaturas según unidad de negocio involucrada por cada riesgo, una vez que se tengan las validaciones se enviará por correo electrónico la matriz consolidada del proceso evaluado al Gerente responsable para su aprobación.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

Relacionado al seguimiento y tratamiento de los planes de acción, los plazos para la implementación de planes de acción, dependiendo su nivel de riesgo residual serán:

Planes de acción		➔	Si se reprograma	
Nivel de Riesgo	Plazo		+ Plazo	
Muy alto	1 meses		1 meses	
Alto	3 meses		3 meses	
Medio	6 meses		3 meses	

Tabla 7 Plazos para implementar los planes de acción

- I. **Aprobación de planes de acción y plazos comprometidos:** los planes de acción que se definan deberán contar con las siguientes autorizaciones:

Aprobación Gerencial	Matrices de Riesgo (MRC)	Incidente Operacional (IRO)
Gerente responsable del proceso	X	X
Gerente responsable del plan de acción*	X	X

Tabla 8 Aprobación de planes de acción

- II. **Reprogramación de un plan de acción:** en caso de que un plan de acción requiera ser reprogramado, debe contar con las siguientes autorizaciones:

Aprobación Gerencial	1era. Reprogramación	2da. Reprogramación o más
Gerente General	-	X
Gerente responsable del proceso	X	X
Gerente responsable del plan de acción*	X	X

Tabla 9 Aprobación reprogramación de planes de acción

*Se llamará "Gerente responsable del plan de acción" a aquel Gerente cuya área debe ser el ejecutante del plan de acción comprometido, aun cuando no sea el dueño del proceso afectado.

Es importante mencionar que todas estas autorizaciones las debe obtener el área responsable del proceso y hacerla llegar a la Subgerencia de Riesgo Operacional.

I.6. Criterios de Divulgación de los riesgos a los actores relevantes

Para informar sobre los riesgos a los distintos interesados la unidad responsable del riesgo operacional presentará periódicamente en un Subcomité de riesgo operacional, sobre los distintos ámbitos de la gestión de riesgos.

Desde la presentación de los riesgos en el Subcomité, se extraerán los puntos más relevantes para presentarlos en el Comité de Riesgos que se lleva a cabo cada mes.

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

La unidad responsable de la gestión de riesgo operacional informará oportunamente sobre los vencimientos de planes de acción comprometidos a cada responsable de proceso que corresponda, además informará sobre la actualización de la matriz de riesgos y controles en la medida que surjan nuevos eventos que tengan relación con la matriz de un proceso.

Cada año se enviará a la SUSESO un informe anual sobre la gestión del riesgo operacional. Dicho informe contendrá, entre otros:

- Pérdidas operacionales y su evolución, diferenciadas por las distintas líneas de negocio y tipología de riesgos
- Inventario con detalle de las pérdidas más relevantes registradas por la C.C.A.F.
- Nivel de su exposición a los riesgos operacionales y su distribución a través de las líneas de negocio y categorías de riesgo
- Hechos relevantes acaecidos dentro de la C.C.A.F. en términos de riesgo operacional

La gerencia general informará a toda la organización, como también al público en general, los lineamientos principales de la gestión de riesgo operacional, a través de la Memoria Anual.

I.7. Periodicidad en la entrega de información

Se informará mensualmente al Directorio a través del Comité de Riesgos.

Se informará periódicamente a los Gerentes de primera línea a través del Subcomité de riesgo operacional.

Se informará a los responsables de los procesos oportunamente de forma previa al vencimiento de los planes de acción comprometidos.

V. Sanciones por incumplimiento de la Política

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este procedimiento será sancionado de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Título XXII “De las Sanciones y su Procedimiento de Reclamación”, del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de La Araucana C.C.A.F., en concordancia a lo señalado en el numeral 10 del artículo 154 del Código del Trabajo.

VI. Frecuencia de Revisión y Actualización de la Política

El presente documento será revisado y/o actualizado al menos una vez al año o cuando se estime conveniente.

VII. Tabla control de cambios

Versión	Fecha Modificación	Aspectos Modificados
001	23-06-2010	- Elaboración del documento. Aprobada por el Directorio sesión N° 508.
002	06-09-2012	- Versión inicial del documento. Aprobada por el Directorio

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgca. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

		sesión N°535.
003	17-12-2013	- Actualización del documento. Aprobada por el Directorio sesión N°550.
004	31-03-2015	- Cambio a nuevo Formato de Documentos. - Se incorporan observaciones indicadas en el Oficio N°69186, de 20 de octubre de 2014, de la SUSESO. - Se incorporan las modificaciones instruidas en la Circular N°3067, de la SUSESO. - Aprobada por el Directorio sesión N°565.
005	22-03-2016	- Se incorporan observaciones emitidas en Informe de Contraloría. - Se reemplaza la Subgerencia de Riesgos por Gerencia de Riesgos y Cobranza. - Se identifican los niveles de riesgo aceptados por La Caja. - Aprobada por el Directorio sesión N° 87.
006	28-06-2018	- Define la metodología a utilizar para la Gestión de Riesgo Operacional. En el procedimiento se describe en detalle esta metodología. - Establece que una vez finalizado el levantamiento de Riesgo y planes de acción, el responsable de los proceso deberá firmar la aceptación de estos. (con un plazo acotado de respuesta para dicha aprobación. Una vez agotado se entenderá aprobado por Omisión). - Modificación de la escala de criticidad del Riesgo Residual para reflejar de mejor manera el nivel de tolerancia del Riesgo Residual. (Nivel Catastrófico, Mayor y Medio requiere un plan de Acción). - Aprobada por el directorio en sesión N° 592.
007	23-12-2019	- Introducción: se incluye a responsables de proceso en medidas correctivas - Referencia: se agregan las políticas y procedimientos faltantes. - En todo el texto cambia: "Manual de Gestión de Riesgo operacional" por "Procedimiento de Gestión de Riesgo Operacional", "dueño de proceso" por "responsable de

NOMBRE DOCUMENTO	POLITICA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL			
CÓDIGO	FECHA DE REALIZACIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
PO-GROP-001	Agosto – 2023	División Riesgo Corporativo	Subgcia. Riesgo Op. / Gcia. Gral. / Gcia. Riesgo y Cob. / Fiscalía	Comité de Riesgo / Directorio
VERSION	FECHA APROBACIÓN			
008	23-08-2023			

			<p>proceso".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de Unidad especializada de la GRO: se indica l que la reevaluación será anualmente de procesos críticos indicadores se realizarán sobre los "principales" riesgos de los procesos críticos y seguimiento de medidas de control implementadas; informar al menos trimestralmente cambia Efectividad por evaluación de los controles revisados; informar a los responsables cambia mensualmente por periódicamente. - Responsabilidad de Gerentes de primera línea: disponer y/o mantener actualizada se agrega disponer y/o mantener actualizada la matriz de riesgo operacional de los procesos en que es responsable; se agrega generar los planes de acción. - Responsabilidad Resto de los funcionarios: apoyar y trabajar conjuntamente con el Especialista; se agrega detalle de los apoyos requeridos. - Responsabilidad Auditoria: se agrega "verificar la efectividad los controles de los procesos críticos". - Definiciones: se modifica descripción de Riesgo residual para su mejor entendimiento; se agrega definición de usuario clave, se agrega "impacto interno" en Matriz de Riesgos y Controles. - Metodología: se modifica como se formaliza la aprobación del catálogo y se agrega tiempo máximo de implementación de planes de acción. - Aprobada por el Directorio en sesión N°610. 	
08	23-08-2023		<ul style="list-style-type: none"> - Se modifican definiciones y orden de la política de acuerdo a compendio de normas que regulan las CCAF, vigente desde el 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS6.1 TÍTULO I. RIESGO OPERACIONAL. - Se modifican criterios de evaluación y tratamiento de los riesgos de acuerdo con nuevas definiciones. - Se modifica el Apetito de Riesgo y se incorpora la Tolerancia al Riesgo. - Aprobada por el Directorio en sesión N°654. 	