



INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SARO III TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 11-10-2019

En este informe se detalla el resultado de la gestión de los riesgos operativos de la Entidad, el nivel de exposición al riesgo, el reporte de eventos de riesgo operativo, las capacitaciones e inducciones realizadas, los resultados de la medición de los indicadores, las actividades desarrolladas en función del Plan de Continuidad del Negocio y demás variables que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operativo correspondientes al cierre del tercer trimestre de 2019.

1 INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser una Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) el cual debe mantener desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

1.1 Riesgo Operativo

Durante el III trimestre de 2019 se llevaron a cabo las reuniones de grupos de expertos correspondientes al segundo semestre de 2019, en ellas se explicó que se va a llevar a cabo una reestructuración de los riesgos operativos, en la búsqueda la optimización de la cantidad de riesgos y lograr la integración de los riesgos operativos con los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad; de esta manera se facilitará gestión de los riesgos por parte de los líderes.

Durante el tercer trimestre se realizó mesa de trabajo con el proceso de Gestión del Riesgo para revisar el riesgo R010 – Multas o sanciones y se definió la necesidad de crear una nueva causa; el cambio en la matriz de riesgo operativo del proceso se realizó de la siguiente manera:



CO-SC2992-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 EAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VISUALIZACIÓN AUTOMÁTICA



Tabla 1. Ajustes a las matrices de riesgo operativo II semestre de 2019

Proceso	Ajuste realizado
Gestión del Riesgo	Se creó la causa CA118 – Fallas en las políticas de conocimiento del cliente, esta causa se asoció al riesgo R010 – Multas o sanciones.

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

De otro lado, se realizó una mesa de trabajo con el proceso Administración de cuentas, para revisar si con ocasión del proceso de reestructuración del área de operaciones, la nueva conformación y funciones de los grupos que hacen parte del proceso implicaría la identificación de nuevos riesgos, determinando finalmente que los riesgos operativos siguen siendo los mismos que hasta el momento se tienen identificados para el proceso.

Una vez realizado este cambio a la matriz de riesgo operativo de dicho proceso, actualmente la Entidad registra un total de 71 Riesgos Operativos identificados; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el III trimestre de 2019 se encuentra en 1.41¹ puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica² es la siguiente:



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 71 riesgos en una escala de 1 – 25).

² Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



CO-SC2992-1

SI - CER607703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8006 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Oficina Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestra Fuerza Armada, por Colombia y por el mundo.

VIGILADO Ministerio de Defensa



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el tercer trimestre de 2019, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **10 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados III trimestre de 2019

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2019	III TRIMESTRE 2019
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	1	2
Ejecución y administración de procesos	3	8
Eventos externos	-	-
TOTAL	4	10

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

Ninguno de estos eventos de riesgo afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad.

1.3 Capacitaciones

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios durante el período de reporte, brindó inducción a **30** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA, practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace) que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el III trimestre de 2019:



CO-SC2992-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 75-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por Nuestros Fueros Armados,
Por Colombia entera.

VERILLADO PATRIMONIO CULTURAL Y PATRIOTISMO



Tabla 3. Inducciones III trimestre de 2019

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	9	1	1	1	12
Agosto	0	1	10	3	14
Septiembre	1	1	2	0	4
TOTAL	10	3	13	4	30

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

En las inducciones, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operativo que se puedan materializar en su proceso.

1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operativo

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de Riesgo Operativo definidos en dicho manual, así:

1.4.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100%** durante el III trimestre de 2019, con un promedio de disponibilidad del **99.98%** en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.

1.4.2 Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operativo (REROS):

El indicador de registro de eventos de riesgo alcanzó al **100%**, lo anterior debido a la gestión oportuna de los diferentes usuarios de los procesos y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 (Reporte general de eventos de riesgo), para que los usuarios reporten situaciones que puedan traducirse en posibles eventos de riesgo operativo y que la OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **100%** de la meta establecida para el III trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **100%**.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VISIBILIDAD INTERNA Y EXTERNA



Tabla 4. Incidentes III trimestre de 2019

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	122	122	100.00%	100.00%
Agosto	121	121	100.00%	100.00%
Septiembre	95	95	100.00%	100.00%
Total	338	338	100.00%	100.00%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2019).

1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el tercer trimestre fue de **4.3** quejas por mes.

Tabla 5. Quejas III trimestre de 2019

Mes	Quejas
Julio	7
Agosto	1
Septiembre	5
Total	13

Fuente: Área SAC (2019).

1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operativo:

El indicador de desempeño alcanzó el **100%** de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operativo (RO) se ubicó en **90.14%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

1.4.6 Desempeño Impacto Riesgo Operativo:

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **71** riesgos identificados, el **9.86%** afectó la probabilidad (siete riesgos) y por otro lado el **0%** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.



CO-SC2992-1



SI - CER027703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VILLAGE MATERIALES Y CONSTRUCCION



1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo:

- **Gestión de embargos:** se recibieron 2.701³ requerimientos judiciales, de los cuales 2.677, es decir, el **99.11%** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100%** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador de riesgo operativo.
- **Pago depósitos judiciales:** de los 2.701 requerimientos judiciales recibidos durante el tercer trimestre, 363 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad, es decir, el **100%** se llevaron a cabo en un término menor o igual a 3 días.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

El 27 de septiembre de 2019, se realizó prueba funcional del PCN en el Punto Alterno de Continuidad – PAC en Bucaramanga, con estas pruebas se busca validar el adecuado funcionamiento de PAC para cualquier contingencia. Se ejecutaron actividades con funcionales de las siguientes dependencias:

- **Área de Operaciones:** Se realizaron las operaciones asignadas al grupo de cuentas individuales como: Vivienda 8, primer pago V14, adjudicación de subsidio, resolución de subsidios; asimismo se probó el correcto funcionamiento del gestor documental y GA2.
- **Grupo de Presupuesto:** Se realizó la aprobación de solicitud de CDP remitidas para la compra de viviendas de Leasing Habitacional, así mismo se validó el funcionamiento de SEVEN y Work Manager en el módulo de Presupuesto. Se realizó exportación de saldos presupuestales, con el fin de verificar la ejecución y disponibilidad presupuestal, así como de registros presupuestales de vigencias y cuentas por pagar.
- **Back Office:** Se realizó la valoración del Portafolio de Inversiones del día 26 de septiembre de 2019, se pasaron los movimientos contables por el web service a SEVEN y por último se realizó la transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia del formato 351 (Composición del Portafolio de Inversiones).
- **Grupo de Pagaduría:** Generación de reportes en el sistema de información Work Manager por los tipos de operación 4170 y 4196, el cargue de archivos planos y el pago a terceros a través del Banco Itaú.

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, septiembre 2019.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8505 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Organismo Social y Empresarial de la Defensa
Por Nuestros Países Amigos,
para Colombia y el Mundo.

VIGILADO MINDEFENSA



- **Área Leasing habitacional:** Se realizó la operación total desde la entrada a la bandeja de tareas diarias por Work Manager, accediendo a las imágenes de documentos radicados, se valida el funcionamiento del módulo de crédito, se realiza la parametrización de salarios, se comprobó el acceso a la página de Transunión para descargar listado de centrales, se descargaron archivos de Excel regulados para realizar el análisis de las operaciones de Leasing habitacional, se da cierre al radicado.
- **OAGRI:** Se verificaron los accesos a los aplicativos VIGIA, comprobando su correcto funcionamiento como herramienta de apoyo para la gestión de los procesos, asimismo se ejecutaron actividades de seguimiento de terceros y beneficiarios de giro, cargue de listas restrictivas y validaciones del funcionamiento de Cygnus Leasing.

Dentro de las actividades realizadas se llevó a cabo la inspección de los puestos de trabajo, sillas, equipos de cómputo, se probó el funcionamiento de las líneas y equipos telefónicos, guayas de seguridad, funcionamiento de la impresora, funcionamiento de aire acondicionado, luz, seguridad de ventanas y puerta. Adicionalmente se realizaron pruebas de ingreso a los aplicativos críticos, verificando conectividad, tiempo de respuesta y actividad dentro de la operación.

Se realizaron las actividades planteadas dentro del ejercicio y los resultados fueron favorables, hubo un correcto funcionamiento del canal de comunicación Bucaramanga - Triara para el periodo de la prueba, evidenciando buenos resultados en los tiempos de respuesta de los aplicativos.

3 CONCLUSIONES

Durante el III trimestre de 2019, no se evidenció incumplimiento de las políticas del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, asimismo, se realizaron las capacitaciones respectivas y el seguimiento y control de los riesgos operativos establecidos en toda la Entidad. En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la prueba funcional se ejecutó de manera exitosa según lo planeado y se cumplieron a cabalidad los objetivos establecidos para los aplicativos críticos y en general la continuidad de la operación.


JHON JAIRO ROSAS ALBA
Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado - OAGRI

Este documento ha sido realizado por los profesionales de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. El uso de la información y cifras contenidas es exclusiva responsabilidad de cada usuario.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 76-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Ambiental de la Defensa
"Por nuestros Fuertes Armados, por nuestra Colombia entera."

VISUALIZACIÓN MANEJO Y CONTROL DE RIESGOS

