

INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SARO II TRIMESTRE DE 2020

Bogotá, 17-07-2020

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 segundo trimestre de 2020.

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 II trimestre de 2020 se llevaron a cabo las reuniones de grupos de expertos correspondientes al primer semestre de 2020, en ellas se inició el proceso de reestructuración de los riesgos operativos, de sus causas y sus controles de mitigación, de manera que se facilite la gestión de los riesgos por parte de los líderes de los procesos.

Se realizó mesa de trabajo con el proceso de Gestión de Tesorería para crear tres nuevos riesgos (R099 – Información errada en notas bancarias, R100 – Imposibilidad de realizar pagos y R101 – Deficiencias en el manejo de los cheques); de otro lado, en el proceso Gestión del Riesgo se creó un nuevo riesgo operativo (R102 – Fallas en planes de contingencia).

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operativo de dichos procesos, actualmente la Entidad registra un total de **75** Riesgos Operativos identificados; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el II trimestre de 2020 se encuentra en **1.43¹** 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 (2020).

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el segundo trimestre de 2020, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **53 REROS**:

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 75 riesgos en una escala de 1 – 25).

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



Tabla 1. Eventos de riesgo reportados II trimestre de 2020

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020
Fraude interno	-	-
Fraude externo	3	1
Relaciones laborales	7	9
Clientes	1	1
Daños a activos fijos	-	1
Fallas tecnológicas	2	22
Ejecución y administración de procesos	3	16
Eventos externos	1	3
TOTAL	17	53

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

Al segundo trimestre el Estado de Resultados Integral de la Entidad se afectó en \$33,784,083.25, de los cuales se registra como pérdida el valor de **\$12.293.722.76** correspondientes al reconocimiento de haberes en una cuenta individual; los restantes \$21,490,360.49 corresponden a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de la demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 30 de junio de 2020, aplicada a aquellos procesos jurídicos en los que la calificación superior al 51% indica probabilidad de pérdida; sin embargo, su materialización (pérdida económica) realmente se presentará en el momento que los juzgados emitan las respectivas sentencias ordenando el pago y Caja Honor efectivamente lo ejecute; asimismo, es importante tener en cuenta que los pasivos contingentes están catalogados como procesos judiciales, de acuerdo con las políticas contables en cumplimiento del Manual de Políticas Contables de Normas Internacionales de Información Financiera implementado por la Entidad y la NIC 37 - Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.

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 un grupo de funcionarios, contratistas, practicantes universitarios, aprendices del SENA y personal de las oficinas de enlace de las fuerzas, que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el segundo trimestre de 2020:

Tabla 2. Inducciones II trimestre de 2020

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Abril	5	1	0	0	6
Mayo	1	3	1	0	5
Junio	1	2	2	0	5
TOTAL	7	6	3	0	16

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

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

Se realizó la capacitación virtual de SARO a **370** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), teniendo en cuenta lo contenido en el manual de SARO vigente, contó con una amplia participación por parte de los funcionarios que desarrollaron la evaluación, sin embargo, hubo personal que por diferentes circunstancias (vacaciones, comisión, incapacidad, licencia o compromisos laborales) no desarrollaron la capacitación, por lo cual la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo está desarrollando una campaña de nueva capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Tabla 3. Capacitación I semestre de 2020

CAPACITACIÓN VIRTUAL SARO					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Junio	233	119	9	9	370

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

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:

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

1.4.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100%** durante el segundo trimestre de 2020, con un promedio de disponibilidad del **99.95%** en la sede principal y los puntos de atención. *(Información remitida por Oficina Asesora de Informática).*

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 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. *(Información recolectada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **91.07%** de la meta establecida para el segundo trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **90.80%**. *(Información remitida por Oficina Asesora de Informática).*

Tabla 4. Incidentes II trimestre de 2020

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	13	12	92.31%	93%
Mayo	45	37	82.22%	82.47%
Junio	47	46	97.87%	98.17%
Total	105	95	90.80%	91.07%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2020).

1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el segundo trimestre fue de **4.6** quejas por mes. *(Información remitida por Área SAC).*

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

Tabla 5. Quejas II trimestre de 2020

Mes	Quejas
Abril	5
Mayo	2
Junio	7
Total	14

Fuente: Área SAC (2020).

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 **89.33%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo. *(Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.6 Desempeño Impacto Riesgo Operativo:

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **75** riesgos identificados, el **10.67%** afectó la probabilidad (ocho riesgos) y por otro lado el **2.67%** (dos riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **97.33%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador. *(Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo:

1.4.7.1 Gestión de embargos: se recibieron 404³ requerimientos judiciales, de los cuales 389, es decir, el **96.29%** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100%** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

1.4.7.2 Pago depósitos judiciales: de los 404 requerimientos judiciales recibidos durante el segundo trimestre, 21 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, es decir, se alcanzó la meta en un **100%**.

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, junio 2020.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el segundo trimestre Caja Honor continuó con el Plan de Emergencias con ocasión del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico declarado mediante decretos y resoluciones que han generado tanto el Gobierno Nacional como el Gobierno Distrital desde el mes de marzo, y con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio atendiendo protocolos sanitarios y de bioseguridad, preservando la salud y vida tanto de afiliados como de funcionarios y público en general.

Con el propósito de dar a conocer las estrategias de PCN y preparar a los funcionarios ante un evento de contingencia, se realizaron capacitaciones a las áreas de la Entidad haciendo énfasis en la importancia de establecer planes de contingencia y continuidad, la definición de grupos de trabajo que faciliten la toma de decisiones y la infraestructura de respaldo con la que se cuenta para restablecer las operaciones.

De igual manera como parte del proceso de mejora continua del PCN, cada área definió y realizó el simulacro de activación de árbol de llamadas para comunicar y coordinar oportunamente las decisiones que se pueden tomar durante un escenario de falla o interrupción que afecte el normal funcionamiento de sus procesos. Como resultado de esta actividad se identificaron opciones de mejora que se tendrán en cuenta para futuras capacitaciones y simulacros.

3 CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2020, 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 la Entidad, así como la continuidad del negocio.

JOSÉ ALFONSO LEYVA VALDÉS

Jefe de la 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.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.