

 	FORMATO INFORME	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		VERSIÓN: 007
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME
Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO
IV trimestre de 2018

Bogotá, 17 de enero 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 ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

1.1 Riesgo Operativo

Durante el IV trimestre de 2018 se llevaron a cabo las reuniones de grupos de expertos correspondientes al segundo semestre de 2018, lo que permitió realizar ajustes y cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, de la siguiente manera:

Proceso	Ajuste realizado
Gestión del SAC	Se asoció el riesgo R087 – Manipulación de archivos planos
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Se asoció el riesgo R035 - Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida.
Gestión Jurídica	Se mejoró la redacción del riesgo R041 - Falta o indebida motivación de conceptos jurídicos, quedando R041 - Indebida motivación de conceptos jurídicos
Gestión de Contratación	Se mejoró la redacción de los riesgos R037 - Fallas y/o demoras en la certificación de cumplimiento para pago a contratistas, R038 - Contratación de un bien o servicio que no cumpla con los términos de referencia y R039 - Celebración Deficiente del Contrato, quedando de la siguiente manera: R037 - Fallas y/o demoras en la revisión de la certificación de cumplimiento elaboradas por los supervisores. R038 - Contratación de un bien y/o servicio que no cumpla con lo solicitado en el estudio previo. R039 - Fallas en la elaboración del plan de contratación.

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operativo de dichos procesos, actualmente la Entidad registra un total de **68** Riesgos Operativos identificados; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2018 se encuentra en **1.44**¹ puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición en **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

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



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2018 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **8 REROS**:

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 68 riesgos en una escala de 1 – 25).

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

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	3	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	3	1
Ejecución y administración de procesos	14	7
Eventos externos	-	-
TOTAL	20	8

Cinco de estos eventos afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$102.092.656 correspondientes a provisiones para litigios y demandas y pago de sentencias judiciales.

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 **19** 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 IV trimestre de 2018:

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	5	5	0	0	10
Noviembre	6	3	0	0	9
Diciembre	0	0	0	0	0
TOTAL	11	8	0	0	19

En las inducciones, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, 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.

De otro lado, se realizó la capacitación virtual de SARO a **383** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA/ practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), con base en el contenido del manual de SARO vigente, se 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 o licencia) no realizaron la capacitación, por lo que la OAGRI viene 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.

CAPACITACIÓN VIRTUAL					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Noviembre	252	113	8	10	383

1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operativo

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 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 IV trimestre de 2018, con un promedio de disponibilidad del **99.96%** 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: El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió 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 Oficina Asesora de Gestión del Riesgo evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

1.4.3 Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el **98.23%** de la meta establecida para el IV trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **97.94%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	97	93	95.88%	96.16%
Noviembre	54	54	100%	100%
Diciembre	34	33	97.06%	97.35%
Total	185	180	97.65%	97.94%

1.4.4 Quejas: El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el IV trimestre fue de **4.6** quejas por mes.

Mes	Quejas
Octubre	5
Noviembre	6
Diciembre	3
Total	14

1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño alcanzó el **100%** de cumplimiento, dado que la frecuencia de RO se ubicó en **97.06%** 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 **68** riesgos identificados, el **2.94%** afectó la probabilidad (dos riesgos) y por otro lado el **1.47%** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.53%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo:

1.4.7.1 Herramienta tecnológica: la Entidad cuenta con herramientas tecnológicas mediante las cuales se gestionan las medidas cautelares, estableciendo términos, responsables y reportes. Asimismo, en cumplimiento del artículo 96 del EOSF, la Entidad cuenta con Tablas de Retención Digital por la cuales se efectúa una retención de 20 años de los documentos en su formato físico y digital asegurando su integridad y disponibilidad.

1.4.7.2 Condición de inembargabilidad: conforme lo dispuesto en el párrafo 4° del artículo 11 de la Ley 973 de 2005, que indica: "Los aportes de que trata el presente artículo y los excedentes registrados en la cuenta individual de los afiliados, son inembargables, salvo que se trate de embargo por pensiones alimenticias, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia". La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía da a conocer al ente judicial, en los términos señalados en el artículo 594 del Código General del Proceso, la connotación de los recursos administrados.

1.4.7.3 Capacitación a responsables de gestionar los embargos: el grupo encargado (Grupo de Cuentas Individuales) de los requerimientos judiciales (embargos, desembargos y pago depósitos judiciales) es capacitado periódicamente en cuanto a la aplicación de medidas cautelares, depósitos judiciales, régimen de prestaciones sociales y normatividad aplicable a la materia. Asimismo, el Área de Talento Humano de la Entidad realiza la programación anual de las capacitaciones, que deben ser dictadas al grupo encargado. Durante el IV trimestre de 2018 la Entidad brindó capacitación (diplomado) a los abogados del grupo de cuentas individuales en "Actualización en Derecho" dictado por la Universidad del Rosario.

1.4.7.4 Garantizar los límites de inembargabilidad: Teniendo en cuenta la normatividad aplicable a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, los límites de inembargabilidad establecidos en la Ley, la Entidad realiza el cumplimiento de las órdenes judiciales, sin excepción alguna, conforme al porcentaje y valores ordenados.

Para las cuentas individuales que administra la Entidad no existe límite de inembargabilidad dado la naturaleza y función de las mismas.

1.4.7.5 Control de órdenes de desembargo: mediante el Gestor Documental, el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, controla la atención de las solicitudes del consumidor financiero, autoridades y demás interesados en las órdenes judiciales que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Por su parte el Grupo encargado (Grupo de Cuentas Individuales) de atender los requerimientos judiciales, realiza el seguimiento y control para dar cumplimiento completo y oportuno a las órdenes de desembargo.

1.4.7.6 Seguimiento y control de órdenes de embargo: el Grupo encargado (Grupo de Cuentas Individuales) de los requerimientos judiciales, realiza un informe quincenal, en el que reporta la cantidad de embargos atendidos, tipificación, tiempo de aplicación de la orden judicial y la calidad de las respuestas generadas.

2. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

El 4 de octubre de 2018 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 realizó las operaciones asignadas a al grupo de operaciones como: Embargos, desembargos, Vivienda 8, primer pago V14, desafiliación, devolución de saldos y parcial de cesantías
- Grupo de Contabilidad: Se realizó la causación de facturas remitidas desde el grupo de contratación hacia el grupo de contabilidad, así mismo se validó el funcionamiento de SEVEN y WORDMANAGER en el módulo contable
- Back Office: Se realizó la valoración del portafolio, la transmisión de información a la SFC y los movimientos contables desde DIALOGO hasta SEVEN.
- Grupo de Pagaduría: Se realizó la recepción de planillas desde el área de operaciones, el cargue de archivos planos y el pago a terceros a través del Banco Colpatria.
- Oficina Asesora de Gestión del Riesgo: Se re realizó la validación de portafolio, la matriz de riesgo operativo, riesgo de crédito, la consulta de terceros de LAVFT e ingreso a los diferentes aplicativos de la Entidad.



Se realizaron las actividades planteadas dentro del ejercicio y los resultados fueron favorables, asimismo se amplió a 20 mbps el canal de comunicación B/manga - Triara para el periodo de la prueba, evidenciando mejores resultados en los tiempos de respuesta de los aplicativos.

Durante el IV trimestre de 2018, 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 organización.


JHON JAIRO ROSAS-ALBA
Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró: 
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado - OAGRI

Elaboró: 
Raúl Wexler Pulido Téllez
Oficial Seguridad de la Información

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
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



