



INFORME

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

Bogotá, 10-04-2019

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 primer trimestre de 2019.¹

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 I trimestre de 2019 no se realizaron cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, actualmente la Entidad registra un total de sesenta y ocho (68) Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2019 se encuentra en **1.44²** 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 colorimétrica³ es la siguiente:

¹ Cifras preliminares, pendiente cierre contable

² Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 68 riesgos en una escala de 1 – 25).

³ Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



CO-SC2002-1



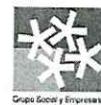
SI - CER507703



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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestra Fuerza Armada,
para la sociedad entera.

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





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

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre enero y abril de 2019 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **13 REROS**:

Tabla 1. Eventos de riesgo reportados I trimestre de 2019

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	1
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	1	7
Ejecución y administración de procesos	7	5
Eventos externos	-	-
TOTAL	8	13

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





Uno de estos eventos de riesgo (incremento de provisión en proceso judicial), 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 **21** 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 I trimestre de 2019:

Tabla 2. Inducciones I trimestre de 2019

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Enero	1	5	1	3	10
Febrero	1	0	0	0	1
Marzo	2	5	3	0	10
TOTAL	4	10	4	3	21

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:



CO-SC2002-1



SI - CER507703



NIT: 860021957-7

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



Grupo Socio e Institucional de la Defensa
El Muestro Formar Armada para Colombia eterna.

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA





1.4.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100%** durante el I 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 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 OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **96.47%** de la meta establecida para el I trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **95.90%**.

Tabla 3. Incidentes I trimestre de 2019

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	81	79	97.53%	97.82%
Febrero	91	83	91.21%	91.48%
Marzo	95	94	98.95%	99.25%
Total	267	256	95.90%	96.18%

Fuente: Oficina Asesora de Informatica (2019).

1.4.4 Quejas: El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el primer trimestre fue de **3.7** quejas por mes.





Tabla 4. Quejas I trimestre de 2019

Mes	Quejas
Enero	4
Febrero	2
Marzo	5
Total	11

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 **92.65%** 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 **7.35%** afectó la probabilidad (cinco 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:

A partir del primer trimestre de 2019 se dio inicio a la medición de los indicadores de Gestión de embargos y pago depósitos judiciales, en atención a la Circular Externa 022 de 2018, los resultados son los siguientes:

- **Gestión de embargos:** se recibieron 2.302⁴ requerimientos judiciales, de los cuales el **96.39%** 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 2.302 requerimientos judiciales recibidos durante el primer trimestre, 336 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 265, es decir, el **78.87%** se llevaron a cabo en un término menor o igual a 3 días, asimismo se están tomando las acciones necesarias para realizar todos los pagos de depósitos judiciales dentro del término establecido.

⁴ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, marzo 2019.



CO-SC2082-1



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



Grupo Socio y Empresarial de la Defensa
Por Nacional, Sumar e Impulsar
para Cuenta Verba

VIGILADO Ministerio de Defensa



2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

El 28 de marzo 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 realizó las operaciones asignadas a al grupo de operaciones como: Embargos, Vivienda 8, primer pago V14, adjudicación de subsidio; asimismo se probó el correcto funcionamiento del gestor documental.
- **Grupo de Presupuesto:** Se realizó la aprobación de solicitud de CDP remitidas desde el Área Contratación, así mismo se validó el funcionamiento de SEVEN y WORKMANAGER en el módulo de Presupuesto.
- **Back Office:** Se realizó la valoración del día 27 de marzo 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:** 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 BBVA.
- **OAGRI:** Se realizó la transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia, del formato 386 Valor en Riesgo con validación de información correcta, se realizó la descarga del aplicativo DIALOGO del portafolio de negociación del 26-03-2019 y el informe diario de efectivo del aplicativo SEVEN del 26-03-2019 para realizar el informe diario de Mercado y Liquidez.

Dentro de las actividades realizadas se llevó a cabo la inspección de los puestos de trabajo, sillas, equipos de cómputo, 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 B/manga - Triara para el periodo de la prueba, evidenciando buenos resultados en los tiempos de respuesta de los aplicativos.



CO-SC2002-1



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



Grupo Goods y Servicios del
Ministerio de la Defensa
Por nuestra fuerza armada,
para Colombia unida.

Ministerio de la Defensa





3 CONCLUSIONES

Durante el I 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.

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-SC2002-1



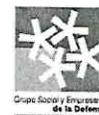
SI - CER507703



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



Grupo Sociedades e Instituciones
de la Defensa
Por Nuestros Fuertes Armados
para la Colombia eterna

Ministerio de Defensa Nacional

