

INFORME

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

Bogotá, 16-04-2020

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 primer 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 I trimestre de 2020 no se presentaron modificaciones o ajustes a los riesgos operativos que se tienen identificados, por tanto, actualmente la Entidad registra un total de **71** Riesgos Operativos identificados; y en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2020 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:

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



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el primer trimestre de 2020, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **17 REROS**:

Tabla 1. Eventos de riesgo reportados I trimestre de 2020

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2020
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	3
Relaciones laborales	1	7
Clientes	3	1
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	5	2
Ejecución y administración de procesos	3	3
Eventos externos	-	1
TOTAL	12	17

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

Al primer trimestre el Estado de Resultados Integral de la Entidad se afectó en \$522,995,873, de los cuales se realizó el pago de **\$46.096.129** correspondientes a un compromiso de pago por conciliación de la Procuraduría General de la Nación; los restantes \$476,899,743 corresponden a provisiones para litigios y demandas, estas provisiones obedecen al deterioro de cuentas por cobrar de cuentas individuales y, de otro lado, a la actualización del valor de las pretensiones de la demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 31 de marzo 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.

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

Tabla 2. Inducciones I trimestre de 2020

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Enero	1	11	8	1	21
Febrero	1	2	5	0	8
Marzo	1	3	1	1	6
TOTAL	3	16	14	2	35

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.

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 I trimestre de 2020, con un promedio de disponibilidad del **99.82%** en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad. *(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 **95.33%** de la meta establecida para el primer trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **95.15%**.

Tabla 4. Incidentes I trimestre de 2020

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	57	57	100.00%	100.00%
Febrero	95	91	95.79%	96.08%
Marzo	58	52	89.66%	89.92%
Total	210	200	95.15%	95.33%

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 primer trimestre fue de **3.3** quejas por mes.

Tabla 5. Quejas I trimestre de 2020

Mes	Quejas
Enero	3
Febrero	5
Marzo	2
Total	10

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 **92.96%** 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 **71** riesgos identificados, el **7.04%** afectó la probabilidad (cinco riesgos) y por otro lado el **1.41%** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.59%**, 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 2.154³ requerimientos judiciales, de los cuales 2.133, es decir, el **99.03%** 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 2.154 requerimientos judiciales recibidos durante el primer trimestre, 276 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 272 se surtieron en un término menor o igual a 3 días, es decir, se alcanzó la meta en un **98.55%**.

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

2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el primer trimestre no se realizaron pruebas de PCN, sin embargo, se llevó a cabo la activación del Plan de Emergencias con ocasión de la declaración del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, y con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio atendiendo protocolos sanitarios, preservando la salud y vida tanto de afiliados como de funcionarios y público en general.

A partir del día 20 de marzo los funcionarios iniciaron trabajo desde sus hogares, a través de VPN⁴ y correo electrónico, apoyados por el soporte técnico del equipo de la mesa de ayuda. Las diferentes dependencias de la Entidad han logrado cumplir con las actividades planeadas y se ha continuado con la atención de los afiliados a través de atención telefónica (Línea de atención gratuita 018000919429 y Contact Center 5188605) así como transacciones en línea en el portal transaccional, consultas en la App y atención presencial en los puntos de atención a nivel nacional, previa asignación de cita manteniendo el protocolo de medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.

2 CONCLUSIONES

Durante el I 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 activación y puesta en marcha del Plan de Emergencias dentro del Plan de 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.

⁴ Virtual Protocol Network - protocolo virtual de red