

INFORME 20 DE 2023
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO – SARC, RIESGO DE
CONTRAPARTE Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
PERIODO AUDITADO DEL 01 DE OCTUBRE DE 2022 AL 31 DE JULIO DE 2023

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno (OFCIN) de la CPVMP, la efectividad y cumplimiento de las Etapas de Otorgamiento, Seguimiento, Cobranza y Recuperación de los Créditos de Vivienda, realizar seguimiento a las Políticas, Límites y Procedimientos aplicables del Riesgo de Contraparte, así como de los Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC, según el marco normativo de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en el Capítulo II, Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Circular Externa (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 (vigente hasta 01-06-2023); realizando seguimiento de la implementación del Capítulo XXXI en la CBCF Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC, (vigente desde 01-06-2023); verificando las metodologías, procedimientos, el funcionamiento integral, cumplimiento normativo, flujo de información hacia la Junta Directiva y a nivel administrativo, las herramientas tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito, el cumplimiento de las políticas internas en los procesos interrelacionados, de las dimensiones y procedimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023 y lo pertinente para el Sistema de Control Interno (SCI) según lo requerido por la SFC en la Parte I, Título I, Capítulo IV CBJ 029 de 2014, las modificaciones realizadas a través de la CE 008 de 2023, así como las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.

1.1 Objetivos Específicos

- Revisar las políticas y su cumplimiento, en las Etapas de la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC (Otorgamiento, Seguimiento y Control y Recuperación) durante el periodo auditado.
- Verificar las Herramientas Tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito.
- Revisar las metodologías y procedimientos, así como el cumplimiento de los límites y controles fijados por la Junta Directiva en cuanto al Riesgo de Emisor, Depositarios y Contraparte.
- Evaluar las características actuales de los Créditos de Vivienda (Producto Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional) modalidades, beneficios, términos y condiciones del producto, tasas EA vigentes al 31-07-2023 por tipo de afiliado.
- Realizar seguimiento a las comunicaciones y/o requerimientos de la SFC y a los reportes generados por la Revisoría Fiscal.
- A través de prueba de recorrido, entrevistas y demás metodologías adoptadas por el auditor, evidenciar el adecuado conocimiento por parte de las áreas interrelacionadas de la Gestión del Riesgo de Crédito, de los procedimientos implementados, de los riesgos del proceso, de las causas y los controles establecidos para mitigarlos.

2. ALCANCE

Evaluar la efectividad y cumplimiento de las Etapas y Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito – SARC, el Riesgo de Contraparte y las Herramientas Tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito, para el periodo auditado entre el 01-10-2022 al 31-07-2023, de acuerdo con el marco normativo establecido por la SFC y las modificaciones de la implementación del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC (vigente desde 01-06-2023), verificando las políticas, procedimientos, estructura organizacional, los reportes realizados a Junta Directiva y la Alta Gerencia, así como el cumplimiento de las políticas internas, de los procedimientos y de las dimensiones establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023, entre otros requisitos normativos de la SFC y demás consideraciones impartidas por la CPVMP en los Manuales y demás documentación relacionada.

3. METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos descritos en el presente documento, la OFCIN desarrolla la auditoría a la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC, Riesgo de Contraparte y Herramientas Tecnológicas, con base en los lineamientos establecidos en el marco normativo vigente de la SFC e internamente con lo regulado en el Manual de Auditoría Interna código CI-NA-MA-001, versión 006 del 23-08-2022, numeral 6.5.4 “selección de pruebas y procedimientos de Auditoría” verificando las actualizaciones normativas, los cambios implementados en la CPVMP pertinentes; realizando una verificación de las Etapas y Elementos del SARC, elaborando los documentos de Entendimiento del Proceso y Plan de Auditoría, solicitud de requerimiento inicial de información a la OAGRI, que le permite al equipo auditor hacer un diagnóstico del cumplimiento normativo y las modificaciones con la implementación del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC (vigente desde 01-06-2023), así como del marco normativo derogado, vigente durante el periodo auditado, contenido en el Capítulo II, Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Circular Externa (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen), verificando el cumplimiento de las políticas internas establecidas para su gestión durante el periodo auditado, corroborando a través de técnicas de muestreo aleatorio los reportes a la SFC, a la Alta Gerencia, verificando la documentación relacionada, la estructura organizacional, evaluando a través de pruebas de recorrido los procesos interrelacionados, los requerimientos y comunicaciones de la SFC, informes de la Revisoría Fiscal, entre otros conceptos relevantes.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- Capítulo XXXI en la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) estipulado en la CE 018 del 22-09-2021 de la SFC,

(vigente desde 01-06-2023) en desarrollo desde diciembre 2021 y con cumplimiento trimestral del “Plan Interno de Implementación”.

- Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) de la SFC (vigente hasta 01-06-2023).
- Ley 546 de 1999 del Congreso de Colombia – “por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones”.
- Ley 2157 de 2021 del Congreso de Colombia “modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”. – Ley Borrón y Cuenta Nueva.
- Decreto 739 de 02-07-2021 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio “por el cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 en relación con las condiciones de asignación y operación del subsidio familiar de vivienda”.
- Decreto 1233 de 2020 Ministerio de Hacienda y Crédito Público “por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo relacionado con la cobertura del Programa FRECH NO VIS”.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF).
- Decreto 2555 de 2010, Decreto Único del Sistema Financiero, CE 100 de 1995 SFC Capítulos adicionales I, XIX, y XXV.
- Parte I, Título I, Capítulo IV CBJ 029 de 2014, las modificaciones realizadas a través de la CE 008 de 2023, así como las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.
- Ley 973 de 2005, reglamentación que modifica la normatividad por la cual fue creada la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 076 del 21-01-2022 “por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, modificando el Decreto 1900 de 2013 del 06-09-2013, dentro de los cuales se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2636 de 2022 MDN “por el cual se adiciona la Subsección 2 a las Sección 1 del Título 2 de la Parte 6 del Libro 2 del Decreto 1070 de 2015 del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa, en lo relacionado con el ajuste del esquema vigente de Subsidios de Vivienda para los afiliados” de la CPVMP.
- Decreto 648 de 2017 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Ley 1952 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, para lo concerniente en Conflicto de Interés.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2692-1 CO-SI-CER607738 ST-CER887079

- Ley 2195 de 2022, “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, que modifica la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014.
- Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.
- Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN.

4.2. Normatividad Interna

- Resolución 084 de 2022, “por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, deroga la Resolución 079 de 2021 la cual derogó las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019 y las demás disposiciones que le sean contrarias.
- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.
- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.
- Acuerdo 02 del 28-05-2021 “por el cual se establecen las condiciones generales y financieras del Crédito Hipotecario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones” y Resolución 342 del 18-06-2021 (implementa el Acuerdo 02 de 2021).
- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.
- Acuerdo 05 de 2016 “por el cual se adopta el Estatuto Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.
- Documentación controlada:
 - Manual SARC, código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023.
 - Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023.
 - Procedimiento “Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgo de Crédito” código GR-NA-PR-024, versión 007 del 12-07-2022.
 - Guía Elaboración de simulaciones de crédito para vivienda Leasing código FC-NA-GU-016, versión 007 del 29-06-2023.
 - Procedimiento Evaluación de Garantías para Créditos de Vivienda código FC-NA-PR-062, versión 002, del 22-10-2021.
 - Formato “Solicitud de Producto de Créditos de Vivienda (Conocimiento el Cliente)” código GR-NA-FM-019, versión 016 del 21-06-2023.
 - Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional código AS-NA-PR-008, versión 007 del 26-04-2023.

5. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO – SARC, RIESGO DE CONTRAPARTE Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DEL 01-10-2022 AL 31-07-2023

La CPVMP es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, vigilada por la SFC, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional; para la presente auditoría el marco normativo de la SFC aplicable es el Capítulo II, Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Circular Externa (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) derogado desde el 01-06-2023, entrando en vigencia el Capítulo XXXI, en la CBCF (CE 100 de 1995) SIAR y sus respectivos anexos, para lo pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito, en desarrollo desde diciembre 2021 y con cumplimiento trimestral del “Plan Interno de Implementación”.

La OFCIN ejecutó esta auditoría in situ y virtual (a través de herramientas colaborativas), cumpliendo satisfactoriamente con el objetivo, alcance, los tiempos, calidad del producto entregado; utilizando los medios proporcionados tales como: correo electrónico, aplicativos, chat corporativo (Teams) y FileServer, que permitieron verificar por el auditor, el adecuado funcionamiento en los procesos interrelacionados, muestreos aleatorios en el cumplimiento de reportes a la SFC y Alta Gerencia; asimismo, la elaboración del presente informe, traslado de resultados, comunicación con los procesos interrelacionados y entrega final a la GERGE, sin que se hayan materializado riesgos, ni presentado inconvenientes de tipo material o afectación en la prestación del servicio del proceso de Auditoría y Control.

5.1. Seguimiento de la implementación del Capítulo XXXI CBCF del SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 SFC

La OFCIN realizó seguimiento de la CE 018 del 22-09-2021 de la SFC, en donde se estableció el SIAR y creó el Capítulo XXXI, en la CBCF (CE 100 de 1995) y sus respectivos anexos. Las instrucciones impartidas en este nuevo capítulo entraron en vigencia a partir del 01-06-2023; siendo así, durante el periodo de implementación desde diciembre de 2021, el auditor realizó el seguimiento trimestral al “Plan Interno de Implementación”, observando su cumplimiento y remisión a la SFC en los plazos establecidos.

En respuesta requerimiento de información del 04-08-2023, la OFCIN verificó el estado de implementación del SIAR, evidenciando por el auditor que con corte al 01-06-2023, la CPVMP no cuenta con el 100%, la OAGRI remitió borrador del Manual SIAR, observando por el auditor en la Parte II lo pertinente a la Administración del Riesgo de Crédito y en la Parte VI Riesgo de Emisor, Depositario y Contraparte, sin que se evidencie la aprobación de la Junta Directiva del Manual SIAR y del Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo (MATR) generando la siguiente observación:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2692-1 CO-SI-CER607738 ST-CER887079

Oportunidad de Mejora 01 – Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI culminar el proceso de implementación del SIAR, de acuerdo con su entrada en vigencia el 01-06-2023, obtener la debida aprobación por la Junta Directiva del Manual SIAR y del Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo, de acuerdo con los requisitos de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995 Parte I numeral 3.1, así como las normas complementarias que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan; en prevención del “R010 Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

5.2. Revisión Características de los Créditos de Vivienda y Estado de Cartera

Durante el periodo auditado las modalidades de Créditos de Vivienda con los que cuenta Caja Honor son Leasing Habitacional, Crédito Hipotecario y Compra de Cartera de Vivienda con Entidades Vigiladas por la SFC, esta última opción, reglamentada por la Resolución No 069 del 22-02-2023, el auditor evidencia las características de los Créditos de Vivienda en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023 y el Manual SARC GR-NA-MA-001, versión 021 del 25-04-2023 vigente durante el periodo auditado, con las siguientes características:

Tabla 1 Verificación OFCIN - Características Créditos de Vivienda CPVMP

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	LEASING HABITACIONAL			CRÉDITO HIPOTECARIO
	24 -107 Cuotas aportadas	A partir 108 cuotas aportadas	Administración de Cesantías	
	Cuota inicial 5 %	Cuota inicial 5 %	Cuota inicial 20%	- Cuota Inicial 20 % VIS y 30 % NO VIS
	Plazo desde 60 hasta 144 meses	Plazo desde 60 hasta 72 meses	Plazo desde 60 hasta 144 meses	- Plazo mínimo 60 meses y máximo hasta 180 meses
	N/A	Realización aporte AVC	Ahorro Afiliados AVAV	- Abonos extraordinarios con recursos de la cuenta individual o propios.
			Voluntario	- Mínimo 12 cuotas aportadas en la cuenta individual
				- El afiliado no podrá acceder a los modelos anticipados de Solución de Vivienda durante la vigencia del crédito.
				- Los Veteranos podrán acceder al Crédito Hipotecario sin antigüedad de afiliación
				- Hipoteca primer grado, abierta y sin límite cuantía registrada.
	- Opción Compra máxima 30%			

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C., Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-52692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER627079

LEASING HABITACIONAL		CRÉDITO HIPOTECARIO
	<ul style="list-style-type: none"> - Inmueble en propiedad de Caja Honor - Pago del canon extraordinario y opción de adquisición con Subsidio de Vivienda (si es del caso) y recursos de la Cuenta Individual. - Pago opción de adquisición con recursos propios para afiliados Voluntarios Veteranos de la Fuerza Pública o con el Ahorro Voluntario Afiliados Veterano – AVAV, si aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pignoración de cesantías causadas y registradas en la cuenta individual
TASA INTERÉS EA VIGENTES 30-06-2023	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliados a Solución de Vivienda: 11.40%EA - Afiliados a Solución de Vivienda Funcionarios: 7.70%EA - Afiliados Administración de Cesantías: 11%EA - Afiliados Administración de Cesantías Funcionarios: 7.70%EA - Veteranos: 7.70%EA 	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliados a Solución de Vivienda: 10%EA - Afiliados a Solución de Vivienda Funcionarios: 8.70%EA - Afiliados Administración de Cesantías: 10%EA - Afiliados Administración de Cesantías Funcionarios: 8.70%EA - Veteranos: 8.70%EA

Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI 04-08-2023

Con corte al 30-06-2023 el saldo total de cartera fue de \$114.515 millones, con un total de 1.121 créditos así:

CONCEPTO	SALDOS			NUMERO DE CLIENTES		
	Saldo Cartera Crédito Hipotecario en Millones	Saldo Cartera Leasing en Millones	Saldo Total De Cartera	Leasing	Crédito Hipotecario	TOTAL
Calificación A	\$ 13,873	\$ 100,642,610	\$ 114,515,23	1018	103	1121
Calificación B	\$ -	\$ 0,00	\$ 0,00	0	0	0
Calificación C	\$ -	\$ 0,00	\$ 0,00	0	0	0
Calificación D	\$ -	\$ 0,00	\$ 0,00	0	0	0
Calificación E	\$ -	\$ 0,00	\$ 0,00	0	0	0
TOTALES	\$ 13,873	\$ 100,642,61	\$ 114,515,23	1018	103	1121

Figura 1 Estado Cartera CPVMP corte 30-06-2026. Fuente: OAGRI, Informe SARC Comité de Riesgos 18-07-2023.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contratos en Medellín, D.C. en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C., Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER687079

La OFCIN realizó seguimiento al cumplimiento de los requisitos para los Créditos de Vivienda desembolsados durante el periodo auditado, con corte al 30-06-2023 de la siguiente forma:

LEASING HABITACIONAL

FUERZA	# OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSO	% PART. MONTO	SALDO CAPITAL	Prom. Vr Inmueble
APORTES AFILIADOS POLICIA NACIONAL	50	6,001,014,000	51%	5,926,375,260	173,238,000
ARMADA NACIONAL	7	988,950,000	8%	979,646,649	231,285,714
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA	3	410,250,000	3%	406,289,006	164,333,333
CAJA SUELDO DE RETIRO FFMM	2	271,830,000	2%	267,973,353	241,000,000
CAJA SUELDO DE RETIRO PONAL	1	121,577,000	1%	118,592,028	160,000,000
COMANDO GENERAL	1	221,000,000	2%	219,781,298	400,000,000
EJERCITO NACIONAL	19	2,461,645,000	21%	2,427,548,629	197,900,000
FUERZA AEREA COLOMBIANA	7	860,085,000	7%	851,217,366	155,000,000
GABINETE	2	425,850,000	4%	422,995,015	320,000,000
TOTAL	92	11,762,201,000	100%	11,620,418,604	2,042,737,048

Figura 2 Análisis Créditos de Leasing Habitacional, desembolsados en el periodo auditado, con corte al 30-06-2023. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- Fueron desembolsados 92 Créditos de Leasing Habitacional del 01-10-2022 al 30-06-2023, por un monto de \$11.726,2 millones de pesos, en donde la Unidad Ejecutora con mayor participación es la Policía Nacional con un 51%.
- Se observa el cumplimiento del Valor de los Inmuebles en el promedio de los Créditos desembolsados, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 10.1, en donde se estipula su valor máximo en 800 SMLLV.

VERIFICACIÓN PLAZOS	
MÍNIMO EN MESES	61
MÁXIMO EN MESES	144

Figura 3 Verificación Plazos Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- Se observa el cumplimiento de la política de plazos (Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 12.1.1) mínimo: 60 meses – 5 años y máximo: 144 meses – 12 años.

VERIFICACIÓN PUNTAJE SCORE	
MÍNIMO PUNTAJE	554
MÁXIMO PUNTAJE	999

Figura 4 Verificación Puntaje Score Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- En la verificación del puntaje score de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 9.4 se observan 2 Créditos de Leasing Habitacional que fueron aprobados por debajo de la política establecida con el Límite <646 puntos; el auditor realizó la verificación de los soportes remitidos para los 2 casos, evidenciando estudio y aprobación por parte de OAGRI y el Comité de Crédito, argumentados así:

-

-

inicial donde se dio viabilidad al afiliado”, no se evidenció Acta de Comité de Crédito en donde fue aprobado.

De acuerdo con lo anterior se genera la siguiente observación:

Oportunidad de Mejora 02 – Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI en acompañamiento con el Área de Crédito y Cartera, establecer en el Manual SIAR y/o en los procedimientos pertinentes, las excepciones para la aprobación de créditos por debajo del límite establecido del puntaje Score; asimismo que, al presentarse las situaciones, se documente en el Acta de Comité de Crédito con la aprobación del caso, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte II numeral 2.3.3; en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

CRÉDITO HIPOTECARIO

FUERZA	# OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSO	% PART. MONTO	SALDO CAPITAL	Prom. Vr Inmueble
ARMADA NACIONAL	9	1,238,601,761	12%	1,224,218,771	347,111,111
CREMIL	6	1,704,955,798	17%	1,686,907,182	724,710,209
EJERCITO NACIONAL	15	1,965,269,221	19%	1,893,423,421	269,820,548
FUERZA AÉREA	14	2,370,715,344	23%	2,325,513,121	369,470,604
FUERZA AEREA COLOMBIANA	3	470,000,000	5%	470,000,000	436,977,215
POLICÍA NACIONAL	27	2,409,982,430	24%	2,388,149,037	232,301,079
TOTAL	74	10,159,524,554	100%	9,988,211,532	2,380,390,768

Figura 5 Análisis Créditos Hipotecarios, desembolsados en el periodo auditado, con corte al 30-06-2023. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- Fueron desembolsados 74 Créditos Hipotecarios del 01-10-2022 al 30-06-2023, por un monto de \$10.159,5 millones de pesos, en donde la Unidad Ejecutora con mayor participación es la Policía Nacional con un 24%.
- Se observa el cumplimiento del Valor de los Inmuebles en el promedio de los Créditos desembolsados, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 10.1, en donde se estipula su valor máximo en 800 SMMLV.

VERIFICACIÓN PLAZOS	
MÍNIMO EN MESES	58
MÁXIMO EN MESES	180

Figura 6 Verificación Plazos Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- Se observa el cumplimiento de la política de plazos (Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 12.2.1) mínimo: 60 meses – 5 años y máximo: 180 meses – 15 años.

VERIFICACIÓN PUNTAJE SCORE	
MÍNIMO PUNTAJE	661
MÁXIMO PUNTAJE	999

Figura 7 Verificación Puntaje Score Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

- Se observa el cumplimiento del Puntaje Score establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 9.4, en donde mínimo se requiere 646 puntos.

COMPRA DE CARTERA DE VIVIENDA

De acuerdo con lo establecido en la Resolución No 069 del 22-02-2023, con corte a 30-06-2023, la CPVMP ha realizado 4 operaciones de Compra de Cartera de Hipotecaria de vivienda por un monto de \$1.400,8 millones de pesos.



Figura 8 Operaciones Compra de Cartera de Vivienda periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

En el anexo a continuación se encuentran las operaciones de Crédito de vivienda analizadas por el auditor:

Anexo 01 Muestra Créditos de Vivienda



OFCIN analisis
periodo auditado.xl

Fuente: Elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2022.

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN observa el cumplimiento de las Políticas establecidas en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, para los Créditos de Leasing Habitacional, Crédito Hipotecario y Compra de Cartera, desembolsados en el periodo auditado, sin novedad.

5.3. Verificación Etapas relacionadas con la Operación de Crédito

5.3.1. Etapa de Otorgamiento – Área de Crédito y Cartera

Los aspectos requeridos por la SFC de acuerdo con el marco normativo vigente durante el periodo auditado, se encuentran en el Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) numeral 1.3.2.3.1 y lo contenido en el Manual SARC, código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023, numeral 7.2, definiendo a los sujetos de crédito establecidos en la Ley 973 de 2005 como: los Oficiales, Suboficiales, Soldados Profesionales de las Fuerzas Militares y el personal Civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares, Agentes, Miembros del Nivel Ejecutivo al servicio de la Policía Nacional, Servidores Públicos de Caja Honor, Pensionados, Personal con Asignación de Retiro, Civiles, Personal no Uniformado del Sector y Veteranos (Ley

1979 de 2019). Observando por el auditor el cumplimiento de los criterios mínimos establecidos para los productos de Crédito de Vivienda.

Asimismo, para el periodo auditado, la OFCIN verificó:

METODOLOGÍA SCORING

Se evidenció la Metodología de Scoring para Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario con código GR-NA-FM-03, versión 003 del 06-07-2023, la cual contiene los parámetros y variables consideradas en el otorgamiento de los Créditos de Vivienda tales como: segmentación del mercado objetivo, el puntaje Scoring, el Scoring implementado de TrasUnión, capacidad de pago, entre otros. En la metodología revisada se encuentran las políticas en concordancia con el Manual SARC código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023 y el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023I, sin generar observaciones por el auditor.

PUNTAJE SCORING

En el requerimiento de información del 04-08-2023, el auditor evidenció el Apetito y Tolerancia al Riesgo de Crédito con el puntaje Scoring aprobado por la Junta Directiva, con un apetito de mayor o igual a 679 puntos y el nivel máximo de tolerancia en 646 puntos, lo cual se observa establecido y actualizado en la Metodología de Scoring para Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario con código GR-NA-FM-03, versión 003 del 06-07-2023, numeral 3 y en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023 en el numeral 9.4, la verificación de su cumplimiento se realizó en el numeral anterior del presente informe.

MEMORANDO

Figura 9 Memorando Interno OAGRI- 18-U1-2U23U426U0U88 / Apetito y Tolerancia al Riesgo de Crédito – Scoring. Fuente: respuesta requerimiento de Información OAGRI, 04-08-2023.

SELECCIÓN DE VARIABLES Y SEGMENTACIÓN DE PORTAFOLIOS

De acuerdo con lo requerido en el numeral 1.3.2.3.1 literal b del marco normativo de la SFC vigente en el periodo auditado, la OFCIN evidenció las evaluaciones requeridas de la metodología, para los meses de noviembre de 2022 y mayo de 2023, las cuales se encuentran debidamente documentadas en los Informes presentados a Comité de Riesgos de los meses descritos, sin generar observaciones por el auditor.

POLÍTICA DE PREPAGOS

De acuerdo con lo requerido por la Ley 546 de 1999 artículo 17 numeral 8, en donde se establece que “los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna. En caso de prepagos parciales, el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación”, el seguimiento realizado por la OFCIN y lo documentado en la auditoría anterior (Informe 30 de 2022), el auditor observa la actualización realizada con las siguientes disposiciones:

- Manual SARC código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023, numeral 7.2.1.3 así:

- **Leasing Habitacional para Solución de Vivienda:** “el locatario acepta que los pagos extraordinarios que realice durante la vigencia del contrato de leasing habitacional distintos de los cánones mensuales pactados se reflejarán únicamente en un menor valor de la deuda remanente”.
- **Leasing Habitacional de Cesantías y Veteranos:** “EL LOCATARIO, de Leasing de Cesantías y Veteranos podrá realizar abonos extraordinarios, los cuales serán distintos de los cánones periódicos pactados dentro de este contrato y se podrán aplicar a elección de EL LOCATARIO, de la siguiente forma:
 - a. Un menor valor del canon mensual.
 - b. Una reducción del plazo.
 - c. Una disminución del valor de la deuda.
 - d. Un adelanto cuota.
- **Crédito Hipotecario:** “los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna. En caso de prepagos parciales, el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación”.

Asimismo, la actualización de la política se observa en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023 en el numeral 12.6; sin embargo, de acuerdo con lo revisado en el borrador del Manual SIAR remitido por OAGRI, este aspecto no se especifica, generando la siguiente:

Recomendación 01: la OFCIN recomienda incluir en el Manual SIAR, en la parte de “Administración del Riesgo de Crédito”, en el numeral correspondiente a “Información previa al otorgamiento de un crédito”, en las condiciones de prepagos, la diferenciación de las opciones que existen para la aplicación en el Leasing Habitacional para Solución de

Vivienda, Leasing Habitacional de Cesantías y Veteranos, de acuerdo con lo estipulado en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 12.6.

Por su parte, en el desarrollo de la presente auditoría, la OFCIN revisó el requerimiento de la SFC con radicado 90-01-2023080100104 del 01-08-2023, en donde el Ente de Control con base en la inspección Extra Situ adelantada desde el 2022, ha realizado revisión de lo dispuesto para Abonos Extraordinarios (prepagos) verificando los Contratos de Leasing Habitacional y la Plataforma Tecnológica que se encuentra en fase de implementación con el proveedor “Kriterion” y se refiere a la reunión adelantada con Caja Honor realizada el 21-07-2023 “en la que se realizó la validación de la aplicación de abonos extraordinarios para los contratos de leasing habitacional de solución vivienda, administración de cesantías y afiliados voluntarios veteranos en la herramienta de crédito, como resultado de la fase final de pruebas de aceptación de usuario definidas en el plan de trabajo remitido”, argumentando que “frente a los contratos de Administración de cesantías y Afiliaciones, se observó que las opciones definidas de abonos extraordinarios son: Un menor valor del canon mensual, reducción del plazo de la obligación, disminución del valor de la deuda y adelantar cuotas; no obstante, en el contrato soluciones de vivienda, aunque solo le aplica “Disminución de deuda remanente”, se observa que tiene habilitado todas las opciones de abono extraordinario, lo cual puede incidir negativamente en la gestión de aplicabilidad de los pagos”. Requiriendo a Caja Honor para informar las fechas definitivas de la entrada en producción del aplicativo con los ajustes pertinentes; así mismo, “una vez finalizada la implementación, la Auditoría Interna deberá remitir una certificación indicando la efectividad de los resultados obtenidos, así como los soportes documentales que permitan verificar el cumplimiento de las actividades mencionadas”; siendo así, en respuesta con radicado 03-01-20230804025742 la CPVMP informó que “se espera entrar en producción el 23-10-2023. Para este día será remitida a la SFC la certificación de efectividad de resultados obtenidos, expedida por la auditoría interna”; el equipo auditor verificó el avance de este aspecto en el desarrollo de la presente auditoría en el numeral de Herramientas Tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito, evidenciando que a la fecha del 31-07-2023, se encuentra en desarrollo en ambiente de pruebas, participando durante la presente auditoría en las reuniones de avance realizadas con el proveedor y una vez entre en producción (estimado el 23 de octubre), se enviará una comunicación a lo solicitado por la SFC en el requerimiento.

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN realizará seguimiento al cumplimiento de la Política de Prepagos (abonos extraordinarios) especialmente para el producto Leasing Habitacional y a la implementación de la nueva herramienta tecnológica, en las próximas auditorías a la Gestión del Riesgo de Crédito.

5.3.2. Etapa de Seguimiento y Control - OAGRI

Se encuentra en el marco normativo vigente durante el periodo auditado en el numeral 1.3.2.3.2, la OFCIN verificó el cumplimiento de la Etapa de seguimiento y control

NIT: 880021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-31-CER07703 ST-CER087073

observando en los informes de Comité de Riesgos y Junta Directiva, el monitoreo y calificación de las operaciones crediticias acorde con el proceso de otorgamiento.

Con corte a 30-06-2023, la cartera en su totalidad se encuentra calificada en A riesgo normal sin morosidad, con un saldo total de \$114.515 millones de los cuales Leasing Habitacional representó el 87.89% y Crédito Hipotecario 12.11%:

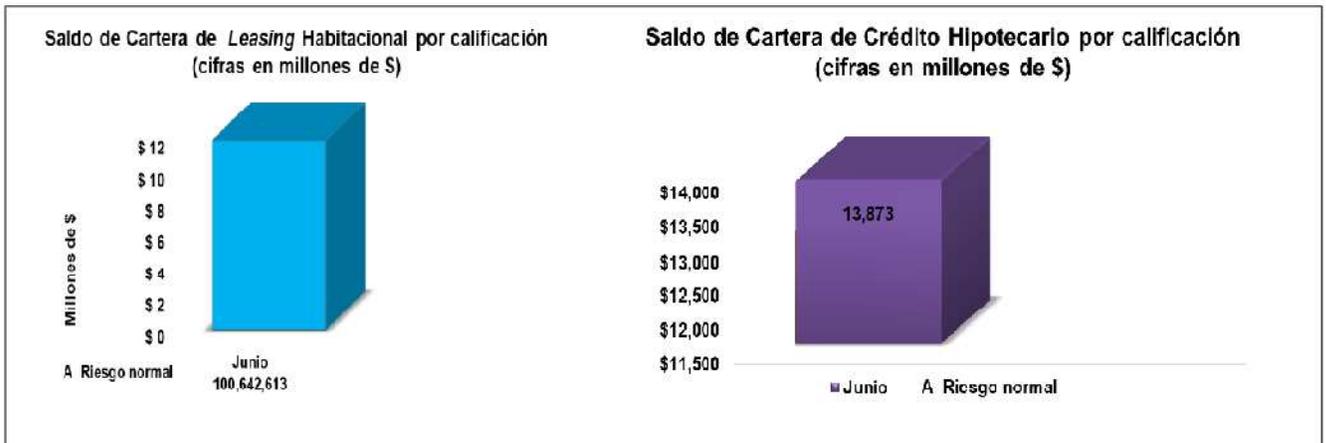


Figura 10 Seguimiento calificación cartera corte 30-06-2023. Fuente: Informe Comité de riesgos junio 2023.

5.3.3. Etapa de Recuperación

De acuerdo con lo establecido en el marco normativo de la SFC vigente durante el periodo auditado en el numeral 1.3.2.3.3, para la Etapa de Recuperación, las disposiciones se encuentran descritas en el Manual SARC, código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023, numeral 7.5, con la política sobre recuperación de cartera de créditos, el proceso de cobranza preventiva (persuasiva), cobranza administrativa (prejurídica) y al proceso de cobranza judicial, requisitos para formalizar acuerdos de pago, los criterios y requisitos para proceder al castigo de la cartera de créditos, entre otros aspectos.

Asimismo, la OFCIN verificó el procedimiento Administración y Recaudo de Cartera, código FC-NA-PR-058, versión 010 del 20-04-2023, en donde se establece que, para proceder con el recaudo y administración de la cartera, se cobrará la primera cuota de la cuenta individual del afiliado y se realizará el reporte de novedades de nómina a las Unidades Ejecutoras para el descuento por libranza mensualmente, a partir de la segunda cuota, el descuento debe ingresar por nómina y mientras el afiliado tenga capacidad de pago para realizar el descuento, de lo contrario debe consignar el valor de la cuota directamente a las cuentas bancarias suministradas por la CPVMP; la OFCIN durante el periodo auditado, realizó seguimiento mensual de las operaciones que no recaudan por Libranza como se describe en el siguiente numeral.

5.4. Análisis operaciones “casos especiales” Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudan por descuento de nómina (libranza)

De acuerdo con lo estipulado en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 11.5.2, el auditor realizó seguimiento a las operaciones de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudaron por libranza durante el periodo auditado y la verificación del recaudo por ventanilla. Asimismo, en Comité de Crédito, en donde la OFCIN asiste como invitado permanente, se evidenció la presentación de los casos y las causas generadoras reportadas por la OAGRI.

Durante el periodo auditado, se observó que todas las operaciones reportadas de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudan por Libranza se encuentran calificadas en A y han sido recaudadas por ventanilla en su totalidad. A continuación, se describe el seguimiento del auditor y el concepto verificado con la OAGRI mes a mes:

Anexo 02 Seguimiento mensual OFCIN Créditos de Vivienda que no recaudan por Libranza



SEGUIMIENTO
OFCIN CREDITOS NC

Fuente: Elaboración propia OFCIN, seguimiento mensual en el periodo auditado reportes OAGRI corte 30-06-2023.

Recomendación 02: la OFCIN realizará seguimiento mensual a las operaciones que no recaudan por libranza y recomienda a la OAGRI, el monitoreo y documentación de los casos para el seguimiento pertinente del SARC, con los soportes requeridos.

5.5. Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional

El auditor realizó verificación del Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional código AS-NA-PR-008, versión 007 del 26-04-2023, para lo pertinente al pago de servicios públicos, administración, impuestos prediales y visitas de los inmuebles, de acuerdo con las siguientes periodicidades:

Tipo Obligación	Periodicidad	Muestra Criterio	Soportes
Impuesto predial	Anual (Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% del total de inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 1 año.	Comprobante de pago.
Administración	Semestral (Junio – Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 6 meses.	Recibo de pago y/o paz y salvo expedido por la administración del conjunto residencial
servicios públicos	Semestral (Junio – Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 6 meses	Comprobante de pago.
Visitas de Inmuebles	Anual (Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles que se encuentran en las ciudades donde tiene punto de atención la Entidad.	Acta o Informe de la visita.

Figura 11 Fuente: Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional código AS-NA-PR-008, versión 007 del 26-04-2023

NIT: 880021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-3I-CER07703 ST-CER087079

En respuesta del requerimiento de información del 04-08-2023, la OAGRI remitió el seguimiento realizado por el Área de Servicios Administrativos, así:

- El auditor evidenció los soportes correspondientes a la muestra del 3% del total de inmuebles de Leasing Habitacional otorgados, con los comprobantes de pagos de servicios públicos, administración e impuesto predial con corte a 30-06-2023 de los siguientes afiliados:

Figura 12 Muestra con corte 30-06-2023 soportes pagos servicios públicos, administración e impuesto predial. Fuente: respuesta requerimiento de información 04-08-2023.

- Asimismo, el auditor evidenció los soportes de las visitas a los inmuebles correspondientes a muestra del 3% del total de predios que se encuentran en las ciudades donde tiene punto de atención Caja Honor (Bogotá, Cali y Barranquilla) con corte a 30-06-2023 de los siguientes afiliados:



Figura 13 Muestra con corte 30-06-2023 soportes visitas inmuebles Leasing Habitacional en Bogotá, Cali y Barranquilla. Fuente: respuesta requerimiento de información 04-08-2023.

De acuerdo con lo anterior, se evidencian los soportes del Seguimiento de los Inmuebles entregados en Leasing Habitacional con corte a 30-06-2023, sin generar observaciones.

5.6. Revisión requerimientos SFC periodo auditado

la OFCIN realizó seguimiento permanente a los requerimientos de la SFC y las respuestas de la CPVMP pertinentes al SARC durante el periodo auditado, así:

Tabla 2 Seguimiento OFCIN - Requerimientos SFC aplicables al SARC de la CVPMP

No.	Radicado	Fecha	Requerimiento	Gestión y Respuesta Caja Honor – Seguimiento OFCIN
1	90-01-2023012000006	20-01-2023	<p>De acuerdo con la información allegada por Caja Honor en los derivados 030 y 031 del trámite de Supervisión Extra situ en desarrollo desde el 2022, la SFC requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La Entidad CPVMP realice alineación de las opciones de los prepagos o abonos extraordinarios en el producto de leasing habitacional tanto en el Manual SARC como en el contrato de leasing. Por otro lado, con base en el plan de amortización remitido por la Entidad en el derivado 023, se solicita indicar la opción seleccionada en el sistema core que permite aplicar el abono extraordinario a un menor valor de la deuda remanente y mantener las condiciones iniciales como lo son el plazo y la cuota, teniendo en cuenta que el subsidio de vivienda es exigible y aplicable al cumplimiento de la cuota 168 como fuente de pago para el cierre financiero de la obligación. 2) En el instructivo AS-NA-PR-008 "Procedimiento seguimiento inmuebles entregados en leasing habitacional" allegado en el derivado 030, se observa la inclusión de las actividades relacionadas al pago del impuesto predial, administración, servicios públicos y visitas a los inmuebles, así como su periodicidad, los criterios para la selección de la muestra y los soportes solicitados, además, de señalar los controles internos 	Se evidenció respuesta por parte de CPVMP radicado 03-01-20230131002643 del 31-01-2023, se ha realizado seguimiento en la presente auditoría.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-52692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER687079

No.	Radicado	Fecha	Requerimiento	Gestión y Respuesta Caja Honor – Seguimiento OFCIN
2	90-01-2023030100028	01-03-2023	<p>para garantizar la gestión por parte de Caja Honor. Por lo anterior, no proceden comentarios adicionales, y se da por terminado el seguimiento a este punto, sin perjuicio de validar su cumplimiento en ejercicios de supervisión posteriores.</p> <p>3) La Entidad allegó los soportes en fase de pruebas para la implementación del sistema de crédito y cartera, en la cual Caja Honor probó la jerarquía de pagos en leasing habitacional, la aplicación de prepagos y la incorporación de campos en el Extracto mensual. Al respecto, se solicita indicar la fecha establecida por la Entidad para ingresar a fase de producción de cada uno de estos aspectos.</p> <p>Plazo respuesta 01-02-2023.</p>	Se evidenció respuesta por parte de CPVMP radicado 03-01-20230309007523, se ha realizado seguimiento en la presente auditoría.
			<p>De acuerdo con la información allegada por Caja Honor en los derivados 030, 031 y 036 del trámite de Supervisión Extra situ en desarrollo desde el 2022, la SFC requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Caja Honor debe remitir los 3 tipos de contrato de Leasing Habitacional, a más tardar el 10-03-2023 (Solución de Vivienda, Administración de Cesantías y Afiliados Voluntarios Veteranos). 2) En el derivado -031, la Entidad manifestó las siguientes condiciones para la aplicación de prepagos en el sistema: "b) El sistema de administración de crédito y cartera (ambiente de pruebas) permitirá la aplicación de prepagos o abonos a las obligaciones acorde con la elección del afiliado (disminuir plazo, disminuir cuota o adelanto de cuota) (...)" en el derivado -036 Caja Honor informa que, la condición de adelanto de cuota no aplica para leasing habitacional, teniendo en cuenta que se descuenta del canon por libranza, motivo por el cual, se requiere a Caja Honor informar a que tipo de producto o modalidad de crédito les aplica el adelanto de cuota. 3) Con base en el plan de amortización allegado en el derivado -023, se solicitó a la Entidad indicar la opción seleccionada en 	

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto en Ciudadano D.C. en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER687079

No.	Radicado	Fecha	Requerimiento	Gestión y Respuesta Caja Honor – Seguimiento OFCIN
3	90-01-2023031700033	17-03-2023	<p>el sistema CORE que permite aplicar el abono extraordinario a un menor valor de la deuda remanente manteniendo las condiciones iniciales, conforme con el modelo de solución de vivienda. Al respecto, Caja Honor en comunicación del 31-01-2023, envió pantallazo sobre la aplicación de los abonos extraordinarios a un menor valor de la deuda remanente, sin embargo, la mencionada imagen no es clara, motivo por el cual, se requiere remitir nuevamente la imagen a color.</p> <p>4) Desde la SFC se considera importante que, Caja Honor informe al afiliado en el contrato de "Solución de Vivienda" el mecanismo empleado por la entidad en la aplicación de los prepagos o abonos extraordinarios, teniendo en cuenta el contrato adjunto del derivado -030 no se observa la aclaración sobre los abonos a la cuenta individual por posibles excesos de pago de capital y/o saldos a favor.</p> <p>Plazo respuesta 10-03-2023</p>	<p>La OFCIN realizó en la presente auditoría verificación de las transmisiones de los formatos requeridos, sin generar observaciones.</p>
4	90-01-2023040300042	03-04-2023	<p>De acuerdo con la información allegada por Caja Honor en derivado 039 del trámite de Supervisión Extra situ en desarrollo desde el 2022, la SFC requiere:</p> <p>1) Caja Honor debe evaluar la inclusión en el Contrato de Leasing Habitacional para las modalidades de Administración de Cesantías y Afiliados Voluntarios Veteranos, la opción de Abono Extraordinario a un menor valor de la deuda.</p>	<p>Se evidenció respuesta por parte de CPVMP radicado 03-01-20230412011545, se ha realizado seguimiento en la presente auditoría.</p>

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano D.C.C en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C., Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



00052692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER687079

No.	Radicado	Fecha	Requerimiento	Gestión y Respuesta Caja Honor – Seguimiento OFCIN
5	90-01-2023050200054	02-05-2023	<p>2) Caja Honor debe evaluar la inclusión en el Contrato de Leasing Habitacional para las modalidades de Administración de Cesantías y Afiliados Voluntarios Veteranos, la opción de prepago de Adelanto de Cuota, y la respectiva alineación en el Manual SARC numeral 7.2.1.3.</p> <p>3) Con base en el plan de amortización allegado en el derivado - 023, se solicitó a la entidad indicar la opción seleccionada en el sistema CORE que permite aplicar el abono extraordinario a un menor valor de la deuda remanente manteniendo las condiciones iniciales, conforme con el modelo de solución de vivienda. Al respecto, la Entidad envió pantallazo con las opciones de prepagos que se tienen dentro del CORE: i). Disminuye el plan de la obligación, ii). Disminuye el valor de la cuota, iii). Adelanto de cuota, iv). Pago de cuota a crédito y v). Disminuir deuda remanente</p> <p>La SFC solicita a Caja Honor disponibilidad de una (1) hora el día 2 o 3 de mayo/2023, con el fin de sostener una reunión de manera virtual en Teams para realizar las respectivas validaciones.</p> <p>4) Caja Honor debe remitir la fecha para realizar la inclusión dentro del contrato de Solución de Vivienda, del mecanismo empleado por la Entidad en la aplicación de los prepagos o abonos extraordinarios, la aclaración sobre los abonos a la cuenta individual por posibles excesos de pago de capital y/o saldos a favor</p> <p>Plazo respuesta 7 día hábiles (14-04-023).</p> <p>La SFC requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de JD donde se aprobó modificaciones del Manual SARC, inclusión de abonos extraordinarios de "adelanto de cuota". - Contrato Administración de Cesantías y Veteranos con la cláusula descrita adjunta. 	<p>Se evidenció respuesta por parte de CPVMP radicado 03-01-20230509014861, se ha realizado seguimiento en la presente auditoría.</p>

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano D.C.C en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



00052692-1 CS-SH-CER607738 ST-CER687079

No.	Radicado	Fecha	Requerimiento	Gestión y Respuesta Caja Honor – Seguimiento OFCIN
6	90-01-2023061500085	15-06-2023	<ul style="list-style-type: none"> Programación de reunión con la SFC y la CPVMP el 05-06-2023 para revisar los adelantos del desarrollo en el sistema CORE. La SFC se refiere a radicado de Caja Honor 2023060632-000-000, mediante el cual la CPVMP, remitió a la SFC, solicitud de aplazamiento de la reunión virtual programada para el 05-06-2023, donde se llevaría a cabo la validación de la aplicación de pagos en la herramienta de crédito, dada la modificación en el cronograma de ejecución informado por Caja Honor, en particular, en la fase final de pruebas de aceptación de usuario, la SFC confirma su participación el 21-07-2023 a las 9:00 am, a fin de llevar a cabo las validaciones correspondientes. 	No requiere respuesta.
7	90-01-2023061500087	15-06-2023	La SFC requiere a partir de mayo de 2023, mensualmente, el reporte de Caja Honor en un formato remitido en excel; con el fin de monitorear el cumplimiento del Decreto 455 de 2023 que modificó el Decreto 2555 de 2010 en el Artículo 11.2.5.1.2., estableciendo las Modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por parte de la SFC	La OFCIN realizó en la presente auditoría verificación de las transmisiones de los formatos requeridos, sin generar observaciones.

Fuente: elaboración propia OFCIN, seguimiento DODO-DOCS requerimientos SFC. Fecha de corte 30-06-2023.

De acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, el equipo auditor evidenció el cumplimiento en el plazo de respuesta de los requerimientos de la SFC por parte de la CPVMP; asimismo, continuará realizando permanente seguimiento.

5.7. Verificación documentación controlada pertinente al SARC

La documentación controlada en Isolución, pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC, fue evaluada por la OFCIN, según el numeral 1.3 del Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) de la SFC (normatividad derogada y sustituida por el Capítulo XXXI CBCF CE 100 de 1995 SIAR, parte I numeral 5, literal c), vigente desde el 01-06-2023), con las siguientes observaciones:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C., Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



0052292-1 CS-SI-CER607738 ST-CER627079

Tabla 3 Verificación OFCIN en Isolación – Documentación Controlada SARC

#	Documento	Identificación Isolación	Observaciones Generales OFCIN
1	Manual SARC	GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023	- Manual que será derogado con la entrada en vigencia del Manual SIAR.
2	Manual del Producto de Crédito de Vivienda	Código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023	- Incluir referencia normativa en el numeral 6, del Capítulo XXXI CBCF (CE 100 de 1995) SIAR. - Eliminar referencia normativa del Capítulo II de la CBCF CE 100 de 1995, normatividad derogada por la SFC. - Actualizar los Formatos, según Sistema Integrado de Gestión (SIG) logo “Colombia Potencia de la Vida”.
3	Guía Elaboración de Simulaciones de Crédito Gestión de Finanzas	Código FC-NA-GU-016, versión 007 del 29-06-2023	N/A
4	Formato “Solicitud de Producto de Créditos de Vivienda (Conocimiento el Cliente)”	Código GR-NA-FM-018, versión 019 del 21-06-2023	
5	Procedimiento “Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgo de Crédito”	Código GR-NA-PR-024, versión 007 del 12-07-2022.	- Incluir referencia normativa en el numeral 2.6, del Capítulo XXXI CBCF (CE 100 de 1995) SIAR. - Eliminar referencia normativa del Capítulo II de la CBCF CE 100 de 1995, normatividad derogada por la SFC. - Eliminar referencia al Manual SARC (reemplazar por Manual SIAR), en los numerales 2.6, 2.8 y 3.2. - Actualizar el puntaje mínimo de Scoring numeral 3.6 con el puntaje establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023 en el numeral 9.4.
6	Procedimiento Administración y Recaudo de Cartera	Código FC-NA-PR-058, versión 010 del 20-04-2023	- Incluir referencia normativa en el numeral 2.6, del Capítulo XXXI CBCF (CE 100 de 1995) SIAR. - Eliminar referencia al Manual SARC (reemplazar por Manual SIAR), numeral 2.6
7	Procedimiento Evaluación de Garantías para Créditos de Vivienda	Código FC-NA-PR-062, versión 002, del 22-10-2021.	- Incluir referencia normativa en el numeral 2.6, del Capítulo XXXI CBCF (CE 100 de 1995) SIAR.

#	Documento	Identificación Isolución	Observaciones Generales OFCIN
8	Procedimiento de Consolidación de Documentos para la Constitución del Crédito y Garantías	Código FC-NA-PR-025, versión 012 del 10-05-2023.	- Incluir referencia normativa en el numeral 2.6, del Capítulo XXXI CBCF (CE 100 de 1995) SIAR. - Eliminar referencia al Manual SARC (reemplazar por Manual SIAR), numeral 2.6
9	Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional	Código AS-NA-PR-008, versión 006 del 29-07-2022.	N/A

Fuente: elaboración propia OFCIN, revisión documentación Isolución pertinente al SARC, fecha de consulta 28-08-2023.

Oportunidad de Mejora 03 – Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI y el Área de Crédito y Cartera, actualizar la documentación pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito- SARC, con las recomendaciones del equipo auditor descritas (según el presente Informe de auditoría, tabla 03, observaciones OFCIN), cumpliendo con las políticas internas de la CPVMP en cuanto a la documentación y actualización de la documentación controlada en Isolución, marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, parte I numeral 5, literal c; observando el “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

5.8. Evaluación OFCIN aspectos adicionales de la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC

La OFCIN realizó revisión de los siguientes aspectos, de acuerdo con el marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995 SIAR, Parte I, numeral 3.5 y durante el periodo auditado en el numeral 1.3.5 del Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) (normatividad derogada a partir del 01-06-2023):

5.8.1. Metas Productos Créditos de Vivienda: la OFCIN verificó en respuesta del requerimiento de información del 04-08-2023, las metas y su cumplimiento para los Créditos de Vivienda (Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario) durante el periodo auditado y lo proyectado para el restante 2023, las cuales se encuentran alineadas con el Plan Estratégico (PEI) y Plan de Acción (PAI) Institucional para cada vigencia y forman parte de los indicadores de Caja Honor:

Programación meta créditos de vivienda															
	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
META	22	15	5	11	18	22	21	21	23	22	20	23	20	16	13
EJECUTADO	8	64	26	15	18	29	15	28	29	24					
% Ejec	36.4%	400.0%	520.0%	136.4%	100.0%	131.8%	90.5%	133.3%	126.1%	109.1%					

Figura 14 Metas y cumplimiento periodo auditado Créditos de Vivienda, corte 31-07-2023. Fuente: respuesta requerimiento información OAGRI 04-08-2023.

Recomendación 03: la OFCIN recomienda a la OAPLA revisar las estadísticas de ejecución de las metas planteadas para las próximas vigencias, para el producto de Crédito de Vivienda (Leasing Habitacional y el Crédito Hipotecario); ajustarlas de acuerdo con lo registrado en las vigencias anteriores, con el fin de prevenir la materialización del “R034 - Incumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, Planes de Mejoramiento y demás Planes Institucionales” y debilidades en la Planeación de las Metas del PEI de la CPVMP.

5.8.2. Política de Cupos de Emisor, Contraparte y Depositario: el auditor verificó las políticas contenidas en el Manual SARC, código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023, anexo 01 (vigente durante el periodo auditado); los Informes presentados a Comité de Riesgos y Junta Directiva con el análisis mensual, observando el cumplimiento de los límites establecidos, sin sobrepasos y sin generar observaciones por la OFCIN.

Por su parte en el Acta No 2 del 28-02-2023 de Junta Directiva, el auditor observó la presentación y aprobación de los cupos vigentes con corte al 31-07-2023, con la explicación de la metodología CAMEL (Capital, Assets, Management, Earnings, Liquidity) por parte de la OAGRI, con el cupo otorgado para las diferentes entidades financieras, cumpliendo con las políticas internas de Caja Honor.

5.8.3. El auditor verificó con la OAGRI el avance de la implementación del beneficio de la Tasa FRECH en los productos de créditos de vivienda en Caja Honor, de acuerdo con el PMP Informe 17 de 2021 OM 10 en SVE, argumentando por parte de OAGRI y el Área de Crédito y Cartera que continua pendiente y en proceso de verificación de la aplicación de este subsidio, por lo que se genera la siguiente recomendación:

Recomendación 04: la OFCIN recomienda a la OAGRI culminar el proceso de implementación de la TASA FRECH aplicable para los Créditos de Vivienda otorgados por la CPVMP para vivienda VIS y NO VIS, situación ya identificada en el Informe de Auditoría No 17 de 2021 OM 10, cargando las evidencias en el Plan de Mejoramiento por Proceso PMP; la OFCIN realizará seguimiento de la implementación, en las próximas auditorías a realizar a la Gestión del Riesgo de Crédito.

5.8.4. Reportes de Transmisión de los Formatos 322, 341, 453, 454 y 507 a la SFC: el auditor verificó en respuesta del requerimiento de información 04-08-2023, los soportes de transmisión para el periodo auditado, de forma exitosa, sin registrar extemporaneidades.

- 5.8.5. Revisoría Fiscal: la OFCIN evidenció el Informe de Revisoría Fiscal para el II semestre de 2022 de Amézquita & CIA SAS, en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable, con algunas observaciones y con el plan de acción de Caja Honor para subsanarlas durante el II semestre 2023. El auditor realizará seguimiento en las próximas auditorías a realizar a la Gestión del Riesgo de Crédito.
- 5.8.6. Estructura Organizacional: el auditor verificó lo estipulado en la Resolución 084 de 2022 en los artículos 33 al 35, con las funciones del Área de Crédito y Cartera de donde dependen el Grupo de Originación de Crédito y Grupo de Administración de Crédito y Cartera, con la siguiente Estructura, con corte al 31-07-2023:

Figura 15 Verificación Organigrama Área de Crédito y Cartera corte 31-07-2023. Fuente: respuesta requerimiento información OAGRI 04-08-2023.

El auditor verificó, las funciones sobre las obligaciones contractuales del personal del Área, sin observaciones.

- 5.8.7. Plan de Capacitación: de acuerdo con lo estipulado en el Manual SARC, código: GR-NA-MA-001 versión 21 del 25-04-2023, numeral 7.1.11, la OFCIN en respuesta requerimiento de información OAGRI 04-08-2023, verificó la capacitación realizada al personal del Área de Crédito y Cartera con los tópicos relacionados a la Gestión del Riesgo de Crédito, asimismo se evidenció la evaluación con los resultados obtenidos del personal, observando el cumplimiento de la política establecida.

5.8.8. En respuesta de requerimiento de información, la OFCIN evidenció las Actas de Comité de Crédito, los Informes mensuales presentados al Comité de Riesgos y Junta Directiva para el periodo auditado, pertinentes al SARC e Informes de Cupos de Emisor, Depositario y Contraparte, sin generar observaciones.

5.8.9. Revisión Reportes de Eventos de Riesgo Operacional (RERO): la OFCIN realizó seguimiento a 2 RERO que se presentaron durante el periodo auditado, correspondientes a errores en la transmisión del formato 414 a la SFC, la cual se realizó exitosamente y de reporte de productos generales a la UIAF el cual fue remitido.

5.9. Herramientas Tecnológicas para Créditos de Vivienda

La OFCIN procede a consultar el repositorio Documental Isolución con el fin de evidenciar los documentos con que cuenta la Entidad para la Ejecución del proceso de Crédito y Cartera:

Repositorio ISOLUCION – Documentos Crédito Leasing



Figura 16 Información Documentada para Crédito Leasing. Fuente Repositorio Documental Isolución - Consultado 08-08-2023

Repositorio ISOLUCION – Documentos Crédito Hipotecario



Figura 17 Información Documentada para Crédito Hipotecario. Fuente Repositorio Documental Isolución - Consultado 08-08-2023

Inventario Formularios Crédito Leasing – Grupo Originación de Crédito

Dependencia	Código	Nombre del Formulario	Estado	Fecha de
Grupo Originación de Crédito	83	Oficios Leasing Habitacional	Producción	12/03/2019
Grupo Originación de Crédito	202	Evaluación de inmuebles para modelo vivienda leasing	Producción	02/03/2021
Grupo Originación de Crédito	150	Expediente Leasing	Producción	12/02/2021
Grupo Originación de Crédito	219	Expediente electrónico Crédito Hipotecario	Producción	03/08/2021
Grupo Originación de Crédito	220	Comunicación oficial enviada Crédito Hipotecario	Borrador	30/08/2021
Grupo Originación de Crédito	230	Trámite Crédito Hipotecario	Producción	29/10/2021
Grupo Originación de Crédito	34	Leasing Habitacional consulta	Producción	04/08/2016
Grupo Originación de Crédito	56	Leasing Habitacional V2	Producción	05/06/2018
Grupo Originación de Crédito	100	Solicitudes no procedentes Leasing	Producción	20/09/2019
Grupo Originación de Crédito	361	Solicitudes de Crédito	Producción	13/03/2023
Grupo Originación de Crédito	273	Documentos anexos créditos	Producción	4/05/2023

Figura 18 Formularios Crédito Leasing – Grupo Originación de Crédito. Fuente Gestor Documental Dodo Docs – Consultado 16-08-2023

Inventario Formularios Crédito Hipotecario – Grupo Administración Crédito y Cartera

Dependencia	Código	Nombre del Formulario	Estado	Fecha de puesta en Producción
Grupo Administración de Crédito y Cartera	155	Canon Leasing Habitacional	Producción	24/08/2020
Grupo Administración de Crédito y Cartera	191	Cierres de cartera	Producción	18/02/2021
Grupo Administración de Crédito y Cartera	136	Alivios Financieros Leasing	Borrador	12/02/2021
Grupo Administración de Crédito y Cartera	294	Información de créditos de vivienda	Producción	16/06/2022
Grupo Administración de Crédito y Cartera	365	Comunicaciones oficiales externas GADCC	Producción	21/02/2023

Figura 19 Formularios Crédito Hipotecario – Grupo Administración Crédito y Cartera. Fuente Gestor Documental Dodo Docs. – Consultado 16-08-2023

Teniendo en cuenta que con fecha 01-08-2023 la OFCIN requirió el suministro de la siguiente información:

Requerimiento de Información Herramientas Tecnológicas utilizadas en la Gestión del proceso Crédito Leasing e Hipotecario

1. Relación de Sistemas de Información utilizados en el proceso indicando datos tales como (Tipo de software, Arquitectura, Licenciamiento, entre otros).
2. Contratos celebrados con proveedor del servicio (software) durante el periodo evaluado y actualmento (Si Aplica)
3. Manuales Técnico y de Usuario de dichas herramientas tecnológicas
4. Diagrama Descriptivo de las integraciones entre las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso.
5. Documentación de los controles de cambio de las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso.
6. Matriz de Roles/Perfiles/Permisos de cada una de las aplicaciones
7. Listado de usuarios de los aplicativos indicando el rol o perfil asignado, con datos mínimos tales como Identificación, Nombre del Usuario, Nombres y Apellidos completos, Dependencia o Proceso, Estado, Cargo y demás que consideren puede aportar para el análisis de la información.
8. Reporte de Resultados de las pruebas de vulnerabilidad aplicadas a las herramientas durante el periodo evaluado.
9. Permitir el acceso de consulta a todas las bondades de las herramientas utilizadas para la gestión del proceso de crédito tanto Leasing como Hipotecario.

Por favor les recomendamos remitir la información con un tiempo máximo de tres días hábiles, a partir de la presente comunicación (**plazo de envío viernes 04-08-2023**).

En caso de requerirse información adicional durante el desarrollo de la Auditoría en mención les estaremos remitiendo formalmente la solicitud con el requerimiento adicional; asimismo, por favor se los recomienda su mayor disponibilidad en tiempo para que podamos cumplir con el objeto de la Auditoría y los tiempos de entrega establecidos para la GERGH a Informes respectivos del periodo para la Junta Directiva.

Posterior al envío de la Información se suscribirá la Carta de Representación (salvaguarda de Información por parte de la OAGH) y reunión de inicio, sensibilización del SGI y explicación del alcance de la Auditoría a realizar.

Les agradecemos enormemente toda su colaboración al respecto y quedamos muy atentos.

Cordial saludo,

Ing. Carol Julieth Pedraza García
Auditor Oricana de Control Interno

Ing. Flor Alba Roncancio Cachancipá
Auditor Oricana de Control Interno

Figura 20 Requerimiento de Información Herramientas Tecnológicas utilizadas en la gestión de Crédito y Cartera. Fuente: OFCIN Correo Electrónico 01-08-2023

En donde parte de ella fue dispuesta por OAGRI en el repositorio de información [OAGRICajaHonor - Requerimiento de información de herramientas tecnológicas - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#):



Figura 21 Información Herramientas Tecnológicas utilizadas en proceso Crédito y Cartera. Fuente: OAGRI Repositorio SharePoint

Teniendo en cuenta que no se contó con la completitud de la información requerida, se reiteró mediante email de fechas 9 y 15 de agosto de 2023 la importancia del suministro de la totalidad de dicha información.

Así las cosas, se procedió a analizar la información suministrada, así:

Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas:

Contiene las siguientes hojas o pestañas:



Figura 22 Información Dispuesta por OAGRI – Herramientas Tecnológicas. Fuente: Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas dispuesto en repositorio SharePoint

- Hoja Sistemas de Información de Créd:

Relaciona la siguiente información, en donde se observa que únicamente mencionan datos de la herramienta Cygnus Leasing, no obstante, se tiene conocimiento que en el proceso de crédito y cartera se integra con otras herramientas como Vigía SARLAFT, GA2, Seven:

Software	Tipo de Software	Arquitectura	Licenciamiento	Soporte	Fabricante
CYGNUS LEASING	Escritorio	Cliente-Servidor	Perpetuo	Sin Soporte por parte del Fabricante	ETHOS SOFTWARE

Figura 23 Información suministrada por OAGRI en archivo Excel Hoja Sistemas de Información de Créd. Fuente: Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas dispuesto en repositorio SharePoint

- Hoja Contratos Celebrados:

En esta pestaña se observa la siguiente información en donde se indica que dicha herramienta no cuenta con soporte técnico, así:

Observación:
Actualmente no se cuenta con soporte o Mantenimiento del aplicativo por parte del proveedor del aplicativo.

Figura 24 Información suministrada por OAGRI en archivo Excel Hoja Contratos Celebrados. Fuente: Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas dispuesto en repositorio SharePoint

- Hoja Manuales:

En esta pestaña se observa la siguiente información:

Observación:
Se adjuntan al correo electrónico de remisión de información los manuales existentes del aplicativo CYGNUS Leasing.

Figura 25 Información suministrada por OAGRI en archivo Excel Hoja Manuales. Fuente: Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas dispuesto en repositorio SharePoint

A continuación, se muestran los documentos suministrados:

Manuales Técnicos:

Nombre	Fecha de modificación
MANUAL DE INSTALACIÓN DEPLOY 6.2	26/03/2015 8:36 p. m.
MANUAL DE INSTALACIÓN TEAM DEVELOPER 6.2	28/07/2015 11:41 a. m.
WEB_SERVICE_SIMULADOR	17/01/2017 12:04 p. m.

Manuales de Procesos:

Nombre	Fecha de modificación
Manual - HTML_Procesos Diarios	31/01/2023 9:27 a. m.
Manual de generación de comprobante de provisión individual	11/01/2019 11:16 a. m.
MANUAL DE USUARIO PROVISION DE INTERES REMANENTE	21/01/2019 11:25 a. m.
Manual Extractos	30/01/2019 12:04 p. m.
Manual General de Referencia CYGNUS Leasing	1/12/2018 1:57 p. m.
PROCESO DE ASIGNACION DE USUARIOS A ÁREAS	26/04/2019 11:23 a. m.

Figura 26 Manuales de Procesos. Fuente: OAGRI Información dispuesta en Repositorio SharePoint

Como se observa en las anteriores imágenes, dicha documentación corresponde a años anteriores o no vigentes, puesto que la herramienta Cygnus Leasing, actualmente no cuenta con contrato de mantenimiento ni soporte técnico que permita aplicar nuevas funcionalidades y actualizaciones de parámetros normativos tendiente a la automatización del proceso de crédito.

- Hoja Diagrama Descriptivo Integración

Contiene los siguientes datos:

Observación:			
No se cuenta con un diagrama de este tipo, por lo que se describe a continuación los sistemas que se integran con el aplicativo:			
Aplicativo Origen	Aplicativo Destino	Tipo Integración	Funcionalidad
GA2	CYGNUS	Web Service	Obtiene de GA2 la información del Afiliado y la información de sus aportes.
VIGIA SARI AFT	CYGNUS	Web Service	Valida que el afiliado no este en listas restrictivas
CYGNUS	SEVEN	Web Service	Envía a SEVEN los comprobantes contables generados dentro de las diferentes operaciones de Pago y Cierres
CYGNUS	INMUEBLES	JOB Bases de Datos	Envía la información de las Garantías y Avalúos

Figura 27 Información suministrada por OAGRI en archivo Excel Hoja Diagrama Descriptivo Integración. Fuente: Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas dispuesto en repositorio SharePoint

- Hoja Controles de Cambio

Se informa que:

Observación:			
Por no contar el aplicativo CYGNUS con soporte y mantenimiento no se han requerido controles de cambio			

Figura 28 Controles de Cambio Cygnus Fuente: OAGRI - Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas Hoja Controles de Cambio dispuesto en repositorio SharePoint

- Hoja Roles y Permisos

Contiene un total de 2254 registros correspondientes a los 18 perfiles que se citan a continuación:

Tabla 4 Perfiles de Usuario herramienta Cygnus

ítem	Nombre Perfil	Modulo	No. Registros
1	Consulta Simulador Leasing	Core Business	9
2	Perfil Activos Fijos Caja Honor	Activos Fijos	24
		Persona Única	24
3	Perfil Administrador Caja Honor	Activos Fijos	306
		Core Business	306
		Gestión de Riesgos	306
		Indicadores Gerenciales	306
		Logística de Cartera	306
4	Perfil Administrador Usuarios Caja Honor	Core Business	8

ítem	Nombre Perfil	Modulo	No. Registros
5	Perfil Analista de Crédito	Core Business	8
6	Perfil Auditoria Caja Honor	Core Business	10
7	Perfil Cartera Caja Honor	Core Business	109
8	Perfil Contabilidad Caja Honor	Core Business	42
9	Perfil Crédito Caja Honor	Core Business	44
10	Perfil Información Exógena Caja Honor	Core Business	25
11	Perfil Leasing Caja Honor	Core Business	14
12	Perfil Líder Contabilidad Caja Honor	Core Business	45
13	Perfil Recaudos Caja Honor	Core Business	44
14	Perfil Riesgos Caja Honor	Cartera	68
		Core Business	68
		Gestión de Riesgos	68
		Logística de Cartera	68
15	Perfil Seguros Caja Honor	Logística de Cartera	10
16	Perfil Simulador de Leasing Caja Honor	Core Business	7
17	Perfil Work Flow Caja Honor	Logística de Cartera	17
18	Perfiles Cobranzas y Jurídica Caja Honor	Logística de Cartera	11
Total general			2253

Fuente: OAGRI - Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas Hoja Roles y Permisos dispuesto en repositorio SharePoint

No obstante, el total de los 18 perfiles creados en la herramienta, solamente existen asociados a usuarios los siguientes 9 perfiles citados en la siguiente Tabla. Es decir, los perfiles que a continuación de citan no presentan usuarios asociados:

Tabla 5 Apicativo Cygnus Perfiles asociados a usuarios

Ítem	Nombre Perfil
1	Perfil Administrador Usuarios Caja Honor
2	Perfil Auditoria Caja Honor
3	Perfil Crédito Caja Honor
4	Perfil Información Exógena Caja Honor
5	Perfil Recaudos Caja Honor
6	Perfil Riesgos Caja Honor
7	Perfil Seguros Caja Honor
8	Perfil Work Flow Caja Honor
9	Perfiles Cobranzas y Jurídica Caja Honor

Fuente: OAGRI - Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas Hoja Roles y Permisos - dispuesto en repositorio SharePoint

Por otra parte, a manera de comentarios en la columna “Permisos” de la Hoja Roles y Permisos se indica la descripción de cada una de las letras registradas en dicha columna, así:

- C:** Creación
- M:** Modificación
- I:** Inserción
- B:** Borrado

- Hoja Usuarios

Se evidencia que el aplicativo Cygnus no cuenta con reporte de usuarios, el líder técnico genera script de consulta para bajar la información a Excel.

Contiene un total de 115 registros correspondientes a 114 usuarios con estado ACTIVO distribuidos en los siguientes perfiles:

Tabla 6 Aplicativo Cygnus Relación de Usuarios del sistema

Ítem	Perfil	Cant. Usu
1	Consulta Simulador Leasing	24
2	Perfil Activos Fijos Caja Honor	3
3	Perfil Administrador Caja Honor	6
4	Perfil Analista de Crédito	1
5	Perfil Cartera Caja Honor	1
6	Perfil Contabilidad Caja Honor	2
7	Perfil Leasing Caja Honor	4
8	Perfil Líder Contabilidad Caja Honor	1
9	Perfil Simulador de Leasing Caja Honor	72
Total general		114

Fuente: OAGRI - Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas Hoja Usuarios

Una vez analizada la información de Usuarios se observa que en el listado suministrado se encuentra duplicado el siguiente usuario:



Así mismo, no se observa datos tales como dependencia a la cual pertenece el colaborador, el cargo y solo se suministraron usuarios activos; además de ser importante contar con la descripción de cada uno de los perfiles registrados en la herramienta.

- Hoja Pruebas de Vulnerabilidad

Se indica:

<p>Observación: Por ser un aplicativo tipo Cliente-Servidor y al no contar con soporte y mantenimiento, no se realizan pruebas de vulnerabilidad durante el periodo evaluado</p>
--

Figura 30 Respuesta sobre el tema de Pruebas de vulnerabilidades aplicativo Cygnus. Fuente: OAGRI - Archivo Excel Requerimiento de información de herramientas tecnológicas Hoja Pruebas de Vulnerabilidad

En prueba de recorrido llevada a cabo el 10-08-2023 con el líder Técnico de la herramienta Profesional Especializado 4, se requirió información relacionada con las especificaciones de la arquitectura y bondades de la herramienta Cygnus, además de realizar navegación por el Sistema de Información tomando pantallas que evidencian sus funcionalidades. Así las cosas, el líder técnico de dicho aplicativo indica que Cygnus Leasing es un Sistema de información tipo Cliente /Servidor, el cual fue adquirida por Caja Honor en su momento al proveedor ETHOS SOFTWARE, en donde se realizan los procesos de Prospección, Desembolso y Administración de cartera de los créditos de tipo Leasing que se otorgan en la Entidad, contiene un módulo de Garantías, el cual administra la garantía de los INMUEBLES que son dados en Leasing (anualmente se realiza el avalúo de ley). El aplicativo permite realizar las simulaciones de crédito de acuerdo con las condiciones particulares de cada afiliado y tipo de línea de crédito, teniendo en cuenta la cantidad de aportes que posee, tipo de vinculación (Solución de Vivienda, Cesantías, Veterano) y/o funcionario. En la administración de cartera permite realizar el cargue de los pagos por lista o por pago individual, causación y provisión de la cartera y la integración con el Sistema Contable SEVEN para las aplicaciones contables correspondientes. Actualmente no se posee soporte técnico por parte del proveedor por lo tanto no es posible incorporar nuevas funcionales o actualizar las existentes; en cuyo caso algunas consultas y procedimientos son realizados externamente al aplicativo, los cuales son construidos por la Oficina de Informática. En razón a las debilidades y limitantes actuales de este aplicativo, existe un plan de sustitución del mismo por una herramienta que se viene construyendo por parte del proveedor KRITERION.”

Una vez realizada la exploración del sistema, se pudieron evidenciar las siguientes debilidades:

1. No soporte técnico por parte del proveedor, por lo que no se garantiza su correcto funcionamiento y al no tener acceso al código fuente no se pueden aplicar nuevas funcionalidades y actualizaciones de parámetros normativos.
2. Problemas de rendimiento y estabilidad dado que por lo general el software más antiguo suele ser más lento, propenso a fallos y tener un rendimiento inferior.
3. Mayor probabilidad de problemas técnicos puesto que el software desactualizado suele tener más bugs, conflictos de versiones y otros inconvenientes que pueden causar serios problemas.

4. No es un software escalable, toda vez que no es totalmente parametrizable ni modular, lo que ocasiona que su funcionalidad en el tiempo se ve altamente afectada, lo que obliga a construir procedimientos externos al aplicativo.

No obstante, la herramienta Cygnus es utilizada en el proceso de crédito y cartera en las siguientes modalidades de crédito:

- **Para solución de vivienda:**

1. Originación del crédito realiza en Excel prospección del crédito
2. El Excel lo pasan a Líder Técnico y a la Administración de Cartera
3. El administrador de cartera carga la prospección del crédito en Cygnus
4. El líder Técnico aplica los ajustes correspondientes a valores de subsidios (% de variación, capacidad de pago, Valor cuota leasing sin seguro y con seguro, canon extraordinario)
5. Posterior a la confirmación de la prospección del crédito se realiza el desembolso del crédito y seguimiento de cartera respectivo.

Acorde a la información suministrada por tanto por los operadores de la herramienta como por el Administrador del Sistema, el aplicativo Cygnus debido a las debilidades técnicas que presenta, las cuales fueron citadas anteriormente, no fue posible la parametrización del ajuste al esquema de subsidios de vivienda que otorga el Estado a través de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a sus afiliados, subsidio que se reconocerá para la vigencia 2023, descrito en el Decreto 2636 del 30-12-2022 y, teniendo en cuenta que el ERP Nuevo Core del Negocio aún no se encuentra en producción, la Prospección de los créditos actualmente se está generando de forma manual en archivos Excel, por lo que no se da cumplimiento a la Política de Gobierno Digital MINTIC, Normatividad SFC, buenas prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y demás legislación vigente aplicable al tema; no permitiendo optimizar el proceso de Crédito y Cartera y brindar mayor oportunidad en el suministro de la información pertinente a los afiliados que lo requieren, además que los procesos manuales conllevan a mayor margen de error e indisponibilidad de la información, la cual debe en todo momento ser precisa, confiable y oportuna, brindado a los afiliados atención de calidad y generándoles alto nivel de satisfacción. Así las cosas, la OFCIN genera:

Oportunidad de Mejora 04 - Correctiva: La OFCIN recomienda a la Subgerencia Financiera – Área de Crédito y Cartera - Grupo Originación de Crédito y Grupo Administración de Crédito y Cartera en coordinación con ASERA y OAINF, dar celeridad en la implementación de la herramienta tecnológica que permita el proceso automático para la Prospección de Créditos, Opción de Aplicación de Créditos Extraordinarios y Administración de Cartera, es decir, que permitan optimización de todas las actividades que conlleva el proceso de crédito y cartera, garantizando en primera instancia ofrecer servicios que cumplan con las políticas y marco legal para las entidades vigiladas por la SFC y que permitan trazabilidad de la información pertinente; además de preservar los pilares fundamentales de la Seguridad de la Información como son Integridad, Confidencialidad y

Oportunidad de la misma, descritos en la Norma ISO 27001:2013, Anexo A, Numeral A.12. Seguridad de las Operaciones, dando cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad descritas en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad versión 3 aprobada el 25-06-2021, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC, código GR-NA-MA-001, Versión 021 de 25-04-2023, Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN, Normatividad SFC: Circular 007 de 2018 - Parte I, Instrucciones Generales Aplicables a las Entidades Vigiladas Título IV Deberes y Responsabilidades Capítulo V: Requerimientos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, Circular Externa 033 de 2020 - Parte I – Título IV – Capítulo V - Requerimientos Mínimos Para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, CE 042 de 2012, Capítulo Décimo Segundo: Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones y Políticas de Gobierno Digital MINTIC. Lo anterior, en aras de minimizar la materialización de riesgos asociados con Aplicaciones Core del Negocio como RSI011 - Pérdida de la Disponibilidad del Software por causas relacionadas con la CSI009 - Falta o Insuficiencia de la Prueba del Software, CSI010 - Inconsistencias del Software, CSI024 - Software Nuevo o Inmaduro; RSI028 - Incumplimiento de ANS del Proveedor por causas relacionadas con CSI089 - Ausencia de Procesos de Gestión de Conocimiento; RSI031 - Pérdida de Información por causas asociadas con CSI006 - Almacenamiento sin Protección, además de Riesgos Operativos como R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad por causas relacionadas con CA010 - Falta de Actualización de los Procedimientos, Incumplimiento de la Normativa; con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.

Recomendación 05: La OFCIN recomienda a OAINF en coordinación con el proveedor de la herramienta tecnológica que se implemente para la gestión de Crédito y Administración de Cartera, verificar que contemple tecnología de punta, Requisitos de Seguridad y mantener actualizada la documentación técnica del software relacionada principalmente con Manuales Técnicos y de Usuario, Diagrama detallado de Arquitectura del software, Modelo Entidad Relación y Diccionario de Datos del Sistema de Información, Matriz de Roles Perfiles y Permisos, Control de Cambios aplicados, implementación de logs de auditoría, Opción de generación de Reportes que faciliten el análisis de la Información, Informes de Resultados de Análisis de Vulnerabilidades efectuados a la herramienta con sus respectivas subsanaciones, Proceso de Capacitación a usuarios, entre otros. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a la Norma ISO 27001:2013, Anexo A, Numeral A.14, Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN, Políticas de Gobierno Digital MINTIC, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC, código GR-NA-MA-001, Versión 021 de 25-04-2023 y buenas prácticas de seguridad de la información que permitan la mejora continua de los procesos, además de MIPG V5 de 2023, Dimensiones 3 Gestión con Valores para Resultados y 5 Información y Comunicación y de esta manera minimizar la materialización de posibles riesgos Operativos asociados con R087 - Manipulación de

NIT: 880021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-31-CER07703 ST-CER087079

Información por causas relacionadas con CA155 - Cambiar, Eliminar u Omitir Información; Riesgos relacionados con las Aplicaciones Core del Negocio como RS1052 - No Disponibilidad de Herramientas de Consulta para Gestionar Tramites por causas relacionadas con CSI010 - Inconsistencias del Software.

- **Para modelo cesantías y veteranos:**

Se mantiene el proceso en Cygnus sin modificaciones.

En prueba de recorrido llevada a cabo con el Líder Técnico de la herramienta Ing. Jair Antonio Chavarria Forero, se realizó navegación por el Sistema de Información tomando pantallas que evidencian sus funcionalidades, así:

Módulos del Sistema de Información



Figura 31 Módulos Sistema Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

Dentro de la opción del Menú Principal “Core Business” se encuentran las siguientes subopciones:



Figura 32 Subopciones de la Opción Core Business Menú Principal Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023.

En donde al seleccionar la subopción Seguridad en la subopción Gestión, se observan las siguientes opciones:



Figura 33 Opción Seguridad de la subopción Gestión – Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

Los créditos de vivienda conllevan las siguientes etapas o fases:

1. Prospección
2. Aprobación
3. Legalización
4. Seguimiento
5. Control y recuperación

1. Grupo Administración de Crédito y Cartera

Con fecha 10-08-2023, se llevó a cabo prueba de recorrido al área de Crédito y Cartera, entrevistando a la profesional Especializado 03 del Grupo Administración Crédito y Cartera, encargada del proceso de administración de cartera, en donde se solicitó indicar en la herramienta Cygnus el proceso adelantado por ella para la Administración de la Cartera de los créditos activos otorgado por Caja Honor a los Afiliados, tanto en modalidad de Leasing como Hipotecario. Así las cosas, la profesional Especializado 03, indica que actualmente la Entidad cuenta con 1015 créditos Leasing y 118 Hipotecarios y 2 Compra de Cartera, en donde en el Grupo Administración Crédito y Cartera se administran solamente los correspondientes a Leasing, a través de la herramienta Cygnus para realizar los procesos de Cargue del Crédito y Administración de la Cartera del mismo, previo recibo del Grupo Originación del Crédito el listado de Créditos a Desembolsar el cual tiene una periodicidad mensual. Asimismo, indica que realiza control adicional consultando previo al cargue del crédito, la información del afiliado en el Gestor Documental Dodo Docs., tendiente a contar con los datos reales aprobados por el Comité de Crédito. Se procede a ingresar a la herramienta Cygnus y mostrar las opciones del sistema que son utilizadas en el paso a paso del proceso, así:

Es de anotar que el sistema de información no solicita credenciales de acceso, sino que éste se encuentra activo previamente el logueo en el AD, en donde al ingresar se ubica en la siguiente pantalla:

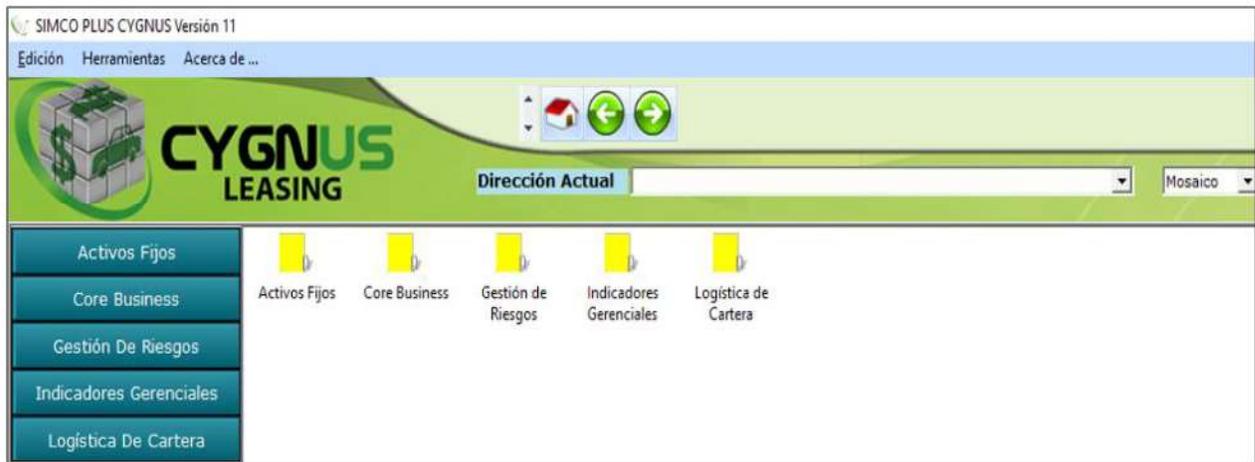


Figura 34 Menú Principal Sistema Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

De la anterior pantalla correspondiente al Menú Principal se selecciona la Opción *Core Business* la cual contiene las siguientes subopciones:

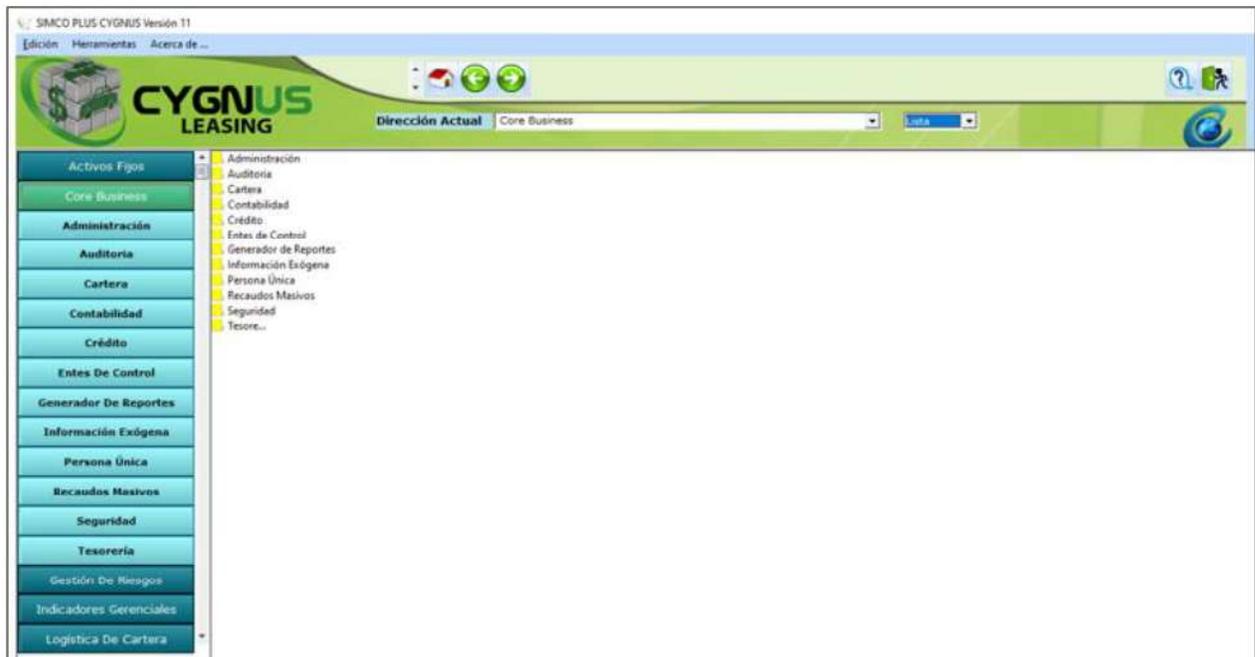


Figura 35 Subopciones Opción Core Business – Aplicativo Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

Paso seguido se da clic en la subopción *Crédito* la cual a su vez presenta las siguientes Subopciones:

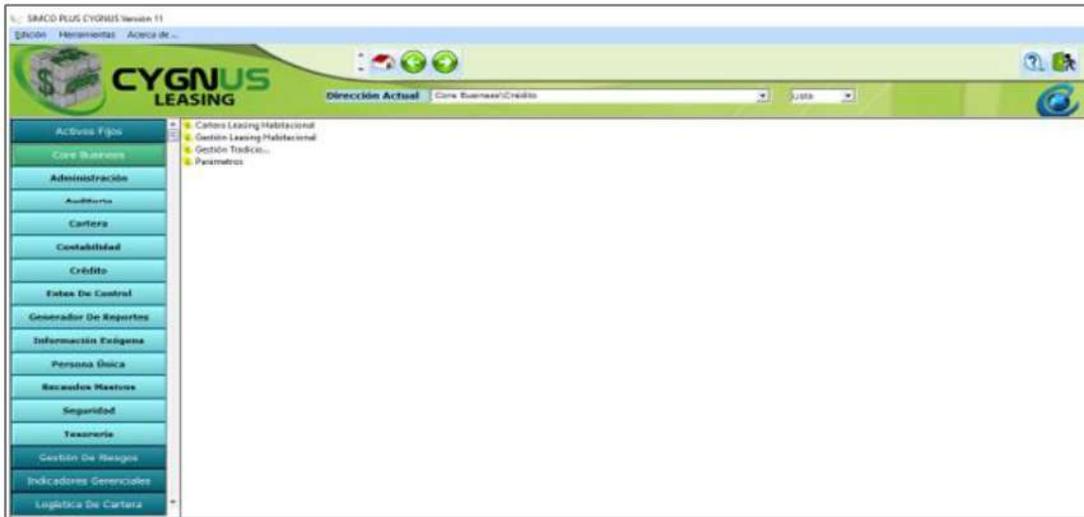


Figura 36 Subopciones Opción Crédito – Aplicativo Cygnus Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

De la anterior pantalla, se selecciona la opción *Gestión Leasing Habitacional* la cual a su vez presenta las siguientes opciones:

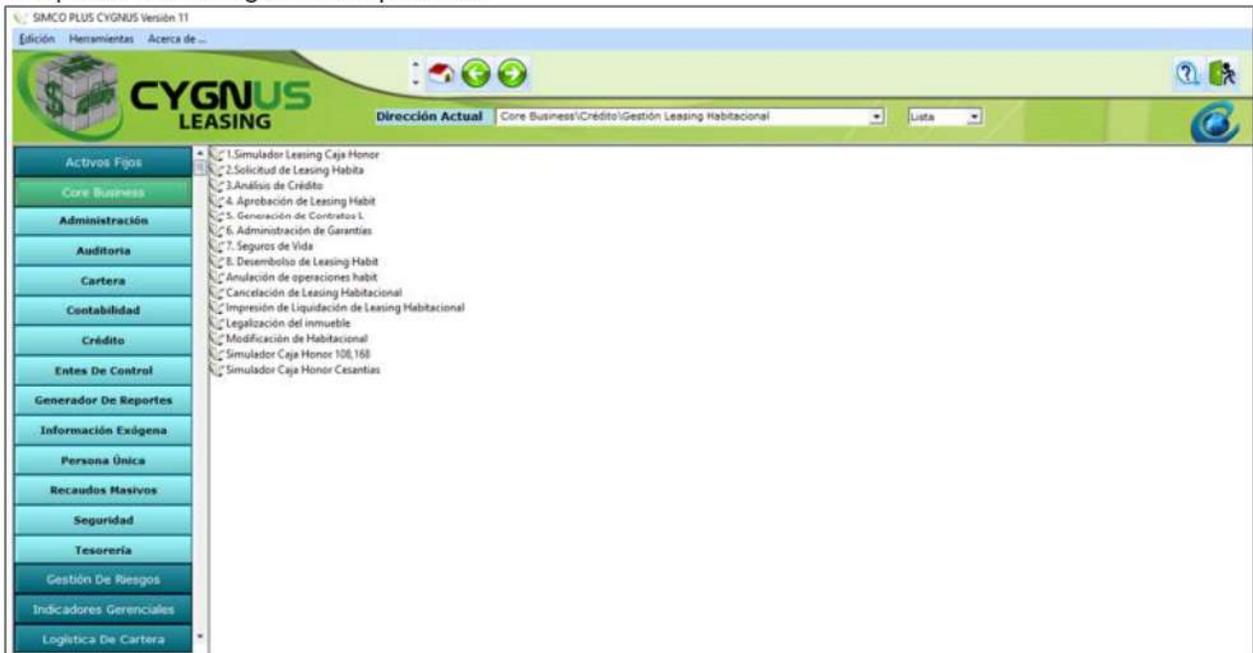


Figura 37 Subopciones Opción Gestión Leasing Habitacional – Aplicativo Cygnus. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

De la anterior pantalla, se debe seleccionar la opción *Solicitud Leasing Habitacional* con lo que el sistema le presenta la siguiente pantalla en la cual se debe iniciar el cargue del crédito:

Figura 38 Pantalla cargue de Crédito Leasing. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

En donde se debe ir gestionando cada una de las siguientes pestañas que se observan en color negro, puesto que las demás pestañas se encuentran inhabilitadas:

Figura 39 Pestañas de la pantalla para cargue del Crédito. Fuente: Pantallas tomadas y suministradas por el Líder Técnico en prueba de recorrido del 10-08-2023

1. Definición
 2. Valores
 3. Leasing: Tipo de calculadora, tipo de contrato, Información para alimentar la garantía, Matricula Inmobiliaria, Escritura
 4. Comercial: Se registra el código asignado a la Profesional Especializado 03
 5. Gracia / Grupo: Esta opción no se usa
 6. Conceptos: Calculo seguro de vida y seguro hogar
 7. Liquidación
 8. Liquidación Pesos
- Mediante la opción 3. Análisis de crédito se actualiza el crédito mediante el registro del puntaje scoring de la pestaña *Evaluación*
 - Mediante la opción 4. *Aprobación* se llama se llama el crédito y de da clic en "SI" En la opción *Generación Pago* se da clic en "SI"

Por otra parte, se indica que en el Grupo Originación del Crédito se lleva un listado de los créditos en Excel en donde a cada uno se le asigna un número consecutivo que corresponde al número del crédito del afiliado y éste es tabulado en Cygnus; es decir el número que genera el aplicativo no corresponde al mismo número del Contrato que se lleva en Excel.

Opción 7. Seguro de Vida

- Subopción 8. Desembolso Leasing Habitacional: Pago cuota inicial, opción Tesorería, Subopción Gestión, subopción Pagos por ventanilla (Se realiza la búsqueda por código, por Cedula de Ciudadanía o por Nombres Subopción Crédito / Leasing / Desembolso: se chequea esta opción

Opción Consultas:

- Por la opción Administración Crédito: Estado de la cuenta, Movimiento

Opción Reportes:

Cygnus no cuenta con histórico.

- Logística Cartera, CIFIN – Reporte Crédito: No permite generación de reporte de un periodo dado, ni de meses anteriores

Finalmente la OFCIN indaga respecto a la forma en que se aplicarían Abonos Extraordinarios por parte del afiliado, en donde la Profesional Especializado 03 manifiesta que Caja Honor no permite aplicación de este tipo de abonos puesto que previamente en el momento de la prospección del crédito se estableció y distribuyó la cantidad de cuotas y valores para todo el tiempo de vida del crédito, en tanto que los contratos en modalidad 24/107 no se permite abono a capital, los abonos se aplican a intereses Remanentes y Capital Remanente ni tampoco permite reducción de cuota puesto que está condicionado la entrega del subsidio.

Se aclara que Cygnus no permite abonos extraordinarios. En el Nuevo Core se proyecta contemplar todas las posibles modalidades de pago teniendo en cuenta las diferentes reglas de negocio establecidas para cada línea de crédito.

2. Grupo Originación de Crédito

En prueba de recorrido llevada a cabo con fecha 15-08-2023 con la Profesional Especializado 02 del Grupo Originación del Crédito, se indicó que actualmente las simulaciones de créditos tanto Leasing como Hipotecario, se realizan en un archivo Excel el cual cuenta con las reglas de negocio parametrizadas por cada línea de crédito. Lo anterior, teniendo en cuenta que actualmente la Entidad no cuenta con contrato vigente para el soporte técnico y licenciamiento de la herramienta y por ende no se tiene acceso al código fuente, no permitiendo la parametrización de los nuevos valores de los subsidios establecidos en el Decreto 2636 del 30-12-2022.

NIT: 880021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-31-CER07703 ST-CER087079

Se enfatiza respecto a que, en razón a que actualmente la Entidad no cuenta con una herramienta tecnológica que permita la automatización integral del proceso de Crédito y Cartera que contemple su propio gestor de procesos y el cual debe integrarse con el Gestor Documental de la Entidad, fue necesario implementar en el Gestor Documental Dodo Docs flujos de trabajo que registren la trazabilidad pertinente al proceso de Crédito y Cartera en virtud de los diferentes trámites que conllevan los créditos acordes a su modalidad. Para lo cual se indica por parte de la Profesional Especializado 02 del Grupo Originación del Crédito que en el desarrollo del proceso se gestionan en la herramienta Dodo Docs los siguientes flujos:

Tabla 7 Flujos proceso de Crédito y Cartera

No. Flujo	Modalidad Crédito	Periodo
56	Leasing	Antes del 13-03-2023
230	Hipotecario	
361	Leasing	A partir del 14-03-2023
	Hipotecario	

Fuente: Información suministrada por la Líder Grupo Originación de Crédito – Prueba de recorrido 15-08-2023

Para la ejecución del proceso se llevan a cabo 3 grandes flujos en la herramienta Dodo Docs.:

56-FLUJO 1 PREAPROBADO LEASING V2 (Generado por el Radicado

56-01-2022121302001)

En este radicado se realiza el preaprobado.

En todos los pasos se genera documentación y el responsable del paso almacena los documentos generados en el expediente electrónico del crédito del afiliado, en donde se almacena acorde al flujo y modalidad de crédito, así:

Tabla 8 Dodo Docs. – Expedientes Electrónicos- Proceso de Crédito

No. Flujo	Carpeta Diigital
56	150
230	219
361	2

Fuente: Información suministrada por la Líder Grupo Originación de Crédito – Prueba de recorrido 15-08-2023.

Allí se realiza la prospección del crédito y se realizan los siguientes 4 pasos:

Paso 1: Radicación por parte de asesores Puntos de Atención y funcionarios del Grupo de Mercadeo

Paso 2: Validación de documentación e información por parte del Asesor Leasing, en donde se validan aspectos relacionados con Biometrías, Fonvivienda, Sarlaft, GA2 , Prospecto (verificaciones centrales de riesgos).

Paso 3: Análisis de Crédito – Grupo Originación

Se verifican aspectos tales como Monto del preaprobado, Tasa del preaprobado, Plazo del preaprobado, Modalidad de negociación del crédito, ¿Cumple preaprobado crédito?, Puntaje Transunión, Nivel de endeudamiento.

Paso 4: Informar al afiliado los resultados del análisis del crédito (generación de carta para información al afiliado).

El responsable del paso genera carta para informar al afiliado respecto a la solicitud de crédito.

Se procede a realizar la consulta en Dodo Docs del afiliado identificado con C.C. verificado la trazabilidad en cada uno de los flujos relacionados con el dito leasing otorgado por la Entidad en diciembre de 2022:

De la anterior figura se observa que el flujo se encuentra con estado Terminado y conllevó 4 pasos, sin embargo, los pasos no son consecutivos puesto que del paso 3 se salta al paso 5 dado la respuesta del condicional: ¿Requiere elaboración de informe?, y como para el presente caso no requiere informe, entonces del paso 3 salta al 5; en donde se observan adjuntos los siguientes documentos:

Figura 41 Documentos Adjuntos al Radicado 56-01-2023011000021. Fuente: Información suministrada por la Líder Grupo Origenación de Crédito – Prueba de recorrido 15-08-2023

Por otra parte, se observa que para los flujos 2 y 3 éstos fueron generados por otro Radicado 56 correspondiente a (56-01-2023011000021), que corresponde a la solicitud del crédito y finalización o legalización del crédito:

Figura 42 Gestor Dado Docs. – Radicado 56-01-2023011000021 – Pasos Flujo 2 – Firmado C.C. 1.000.002.000. Fuente: Información suministrada por la Líder Grupo Origenación de Crédito – Prueba de recorrido 15-08-2023

Flujo 2. SOLICITUD PRODUCTO

Consta de los siguientes 15 pasos:

- Paso 1: Radicación
- Paso 2: Informar al Afiliado ASERA
- Paso 3: Recibir información del perito sobre inicio de caso
- Paso 4: Enviar información Aseguradora GOCRE
- Paso 5: Realizar consulta SARLAFT GOCRE
- Paso 6: Recibir informe de Avalúo GOCRE
- Paso 7: Recibir información del abogado externo sobre el Estudio de Títulos
- Paso 8: Solicitar Certificación de Haberes GOCRE
- Paso 9: Recibir información de Seguros GOCRE
- Paso 10: Recibir y adjuntar certificación de haberes GOCRE
- Paso 11: Recibir Estudio de Títulos GOCRE
- Paso 12: Realizar la estructuración del crédito GOCRE
- Paso 13: Desarrollar Comité de Crédito y firma de informe GOCRE
- Paso 14: Elaborar Oficio para informar al afiliado GOCRE
- Paso 15: Informar al Grupo de Administración de Crédito y Cartera – Realizar Control de Calidad

FLUJO 3. SOLICITUD PRODUCTO - 56-FLUJO 3 CONSTITUCIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA V4

Consta de los siguientes 13 pasos:

- Paso 1: Radicación
- Paso 2: Bloquear cuenta individual Grupo Cuentas individuales
- Paso 3: Revisar y adjuntar documentos Primer Pago Grupo Originación de Crédito
- Paso 4: Solicitar pago a tercero canon inicial Grupo Originación de Crédito
- Paso 5: Procesar solicitud de pago canon inicial Grupo Cuentas Individuales
- Paso 6: Realización de pago Canon inicial Grupo de Pagaduría
- Paso 7: Revisar y adjuntar documentos segundo pago Grupo Originación de Crédito
- Paso 8: Solicitar desembolso Grupo Originación de Crédito
- Paso 9: Realizar causación y desembolso Grupo de Contabilidad
- Paso 10: Realizar pago Grupo de Pagaduría
- Paso 11: Entrega de inmueble y firma de actas Grupo Originación de Crédito
- Paso 12: Registro crédito leasing Grupo Administración del Crédito y Cartera
- Paso 13: Revisión y archivo electrónico Grupo Originación de Crédito

Por otra parte, a partir del 14-03-2023 se unificó en la herramienta Dodo Docs en el FLUJO DOCUMENTAL ELECTRÓNICO 361-PROSPECCIÓN CRÉDITOS DE VIVIENDA, los flujos 56 y 230 para la gestión de créditos leasing e Hipotecario. Así las cosas, a

continuación, se presentan los diferentes Flujos y pasos que conlleva el proceso conservando la trazabilidad de la gestión y el expediente electrónico del crédito de cada uno de los afiliados a quienes le ha sido otorgado este producto:

Flujo 1. Prospección

Tabla 9 Pasos Flujo 1. Prospección Créditos de Vivienda

NOMBRE DEL PASO	RESPONSABLE DE EJECUCION DEL PASO
PASO 1: Informar al afiliado la aprobación del crédito	Analistas grupo de Origenación
PASO 2: Bloquear cuenta individual Grupo Cuentas Individuales	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN TRÁMITE LEASING HABITACIONAL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS Y CUENTAS INDIVIDUALES
PASO 3: Revisar y adjuntar documentos primer pago Grupo Origenación de Crédito	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN LEASING GRUPO CONSTITUCIÓN DE CRÉDITO
PASO 4. Solicitar pago a tercero canon inicial Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está la Líder grupo de origenación
PASO 5. Procesar solicitud de pago canon inicial Grupo Cuentas Individuales	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN TRÁMITE LEASING HABITACIONAL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS Y CUENTAS INDIVIDUALES
PASO 6. Realizar pago Canon inicial Grupo de Pagaduría	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Técnico 1 Grupo Pagaduría.
PASO 7. Revisar y adjuntar documentos segundo pago Grupo Origenación de Crédito	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso selección desde una lista. Para este caso abogadas
PASO 8. Solicitar desembolso Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso el responsable el líder del grupo.
PASO 9. Realizar causación y desembolso Grupo de Contabilidad	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso el responsable Profesional Universitario 01 Grupo Contabilidad

NOMBRE DEL PASO	RESPONSABLE DE EJECUCION DEL PASO
PASO 10. Realizar pago Grupo de Pagaduría	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Técnico 1 Grupo Pagaduría.
PASO 11. Entrega de inmueble y firma de actas Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Profesional Universitario 03 Grupo de Apoyo Técnico
PASO 12. Registro crédito leasing Grupo Administración del Crédito y Cartera	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso Profesional Especializado 03 Grupo Crédito y Cartera.

Fuente: Gestor Documental Dodo Docs

Flujo 2. Solicitud de producto

Tabla 10 Pasos Flujo 2. Solicitud de producto - Créditos de Vivienda

Nombre del paso	Responsable de ejecutar el paso
PASO 1: Radicación	(Asesores puntos de atención a nivel nacional)
PASO 2: Validar información e informar al afiliado-Asesor Punto de Atención	Usuario que radica: El responsable del paso, es la persona que diligenció el formulario desde el cual se inició el flujo de trabajo.
PASO 3: Recibir información del perito sobre inicio de caso	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Alejandra Arroyo
PASO 4. Enviar información a la aseguradora GOCRE	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN LEASING GRUPO CONSTITUCIÓN DE CRÉDITO
PASO 5. Realizar consulta SARLAFT GOCRE	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Alejandra Arroyo
PASO 6. Recibir informe de avalúo GOCRE	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Alejandra Arroyo
PASO 7. Recibir información del abogado externo sobre estudio de títulos	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso Selección desde una lista. Para este caso abogadas
PASO 8. Solicitar certificación de haberes GOCRE	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este

NIT: 880021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-31-CER07703 ST-CER087073

Nombre del paso	Responsable de ejecutar el paso
	paso del flujo de trabajo. Para este paso está Alejandra Arroyo
PASO 9. Recibir información de seguros GOCRE	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso Selección desde una lista. Para este caso abogadas
PASO 10. Recibir y adjuntar certificación de haberes GOCRE	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Profesional Universitario 01 del Área Crédito y Cartera.
PASO 11. Recibir estudio de títulos GOCRE	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso Selección desde una lista. Para este caso abogadas
PASO 12. Realizar la estructuración del crédito GOCRE	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo ALISTAMIENTO FINANCIERO LEASIG
PASO 13. Realizar comité de crédito-GOCRE	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso Jefe Área de Crédito
PASO 14. Elaborar oficio para informar al afiliado GOCRE	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo ELABORACIÓN OFICIO PARA INFORMAR AFILIADO GOGR
PASO 15. Informar al Grupo de Administración de Crédito y Cartera realizar control de calidad	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso Selección desde una lista. Para este caso se seleccionan los analistas

Fuente: Gestor Documental Dodo Docs

Flujo 3. Legalización

Tabla 11 Pasos Flujo 3. Legalización – Créditos de Vivienda

Nombre del paso	Responsable de ejecutar el paso
PASO 1: Informar al afiliado la aprobación del crédito	Analistas Grupo de Origenación
PASO 2: Bloquear cuenta individual Grupo Cuentas Individuales	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN TRÁMITE LEASING HABITACIONAL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS Y CUENTAS INDIVIDUALES

Nombre del paso	Responsable de ejecutar el paso
PASO 3: Revisar y adjuntar documentos primer pago Grupo Origenación de Crédito	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN LEASING GRUPO CONSTITUCIÓN DE CRÉDITO
PASO 4. Solicitar pago a tercero canon inicial Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está la Líder grupo de origenación
PASO 5. Procesar solicitud de pago canon inicial Grupo Cuentas Individuales	Consecutivamente desde un grupo (opción 3): Cada que se genera una nueva tarea, la aplicación asigna, en forma ordenada, el responsable del paso a partir de los miembros de un grupo de usuarios, asignando el paso sin tener en cuenta la carga de trabajo que posee el usuario. Para este paso está configurado el grupo EJECUCIÓN TRÁMITE LEASING HABITACIONAL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS Y CUENTAS INDIVIDUALES
PASO 6. Realizar pago Canon inicial Grupo de Pagaduría	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está el Técnico 1 Grupo de Pagaduría.
PASO 7. Revisar y adjuntar documentos segundo pago Grupo Origenación de Crédito	Selección desde una lista: Responsable de ejecutar el paso selección desde una lista. Para este caso abogadas
PASO 8. Solicitar desembolso Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso el responsable el líder del grupo.
PASO 9. Realizar causación y desembolso Grupo de Contabilidad	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso el responsable es el profesional Universitario 01 Grupo Contabilidad.
PASO 10. Realizar pago Grupo de Pagaduría	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está el Técnico 1 Grupo de Pagaduría.
PASO 11. Entrega de inmueble y firma de actas Grupo Origenación de Crédito	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso está Profesional Universitario 03 Grupo Apoyo Técnico
PASO 12. Registro crédito leasing Grupo Administración del Crédito y Cartera	Anclado (opción 1): El responsable del paso se asigna a una persona fija, quien será el único responsable de ejecutar este paso del flujo de trabajo. Para este paso Profesional Especializado 03 Grupo Crédito y Cartera

Fuente: Gestor Documental Dodo - Docs.

Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN hace especial énfasis respecto a la necesidad perentoria de la implementación y puesta en marcha del ERP Nuevo Core del Negocio que permita entre otros, obtener una visión unificada de la información procedente de las diferentes herramientas tecnológicas que intervienen en los procesos, aumentando la

eficacia de los mismos, contar con información precisa y oportuna en tiempo real haciendo posible la toma de decisiones más inteligentes; además de mejorar la experiencia de los clientes.

6. CONCLUSIONES

La OFCIN realizó la evaluación a la Gestión del Riesgo de Crédito - SARC, del periodo 01-10-2022 al 31-07-2023, bajo el marco normativo en el Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) numeral 1.3.5, vigente durante el periodo auditado, verificando las Etapas de Otorgamiento, Seguimiento, Cobranza y Recuperación de los Créditos de Vivienda, seguimiento a las Políticas, Límites metodologías aplicables, así como la autorización de Junta Directiva concerniente a los resultados de la medición de los Riesgos de Emisor, Depositario y Contraparte, los Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito – SARC, revisando la implementación del Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995 SIAR vigente desde el 01-06-2023, entre otros conceptos relevantes.

Se corroboró el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados para la auditoría desarrollada, verificando los requisitos normativos establecidos externamente por la SFC y el MIPG (DAFP), las recomendaciones de la Revisoría Fiscal y las disposiciones internas de la CPVMP, a través del cumplimiento de los Acuerdos, Resoluciones, Manuales, Guías y Procedimientos pertinentes al SARC, los Créditos de Vivienda (Producto Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional).

Por su parte de la evaluación de las herramientas tecnológicas, se generan las siguientes conclusiones:

- Es de alta prioridad la implementación de una herramienta tecnológica que permita la automatización de las tareas del proceso de Crédito y Cartera, que contemple todas las actividades concernientes desde la Prospección del Crédito hasta la Administración de la Cartera para la totalidad de créditos otorgados a los afiliados de la Entidad en sus diferentes modalidades, tendiente a dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital MINTIC, Normatividad SFC, buenas prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y demás legislación vigente aplicable al tema y de esta manera contar con información veraz y oportuna brindado a los afiliados atención de calidad, generándoles confianza y un alto nivel de satisfacción.
- Reducir los procesos manuales puesto que conllevan a mayor margen de error e indisponibilidad de la información, la cual debe en todo momento ser precisa, confiable y oportuna tanto para clientes internos y externos que la requieran.
- Es importante que la SUFIN atienda la Oportunidad de Mejora descrita en el Informe No. 28A de 2021, relacionada con “OMP03 la OFCIN recomienda a SUFIN-ACREC en coordinación OAINF, realizar el aseguramiento de la Información que se encuentra en el aplicativo Cygnus, hasta tanto se dé la completa migración de la información en el Nuevo

Core del Negocio; lo anterior con el fin de mantener el soporte que garantice el funcionamiento para la correspondiente liquidación de las cuotas y amortizaciones de los Contratos de Leasing y Crédito Hipotecario, en tanto se garantice la puesta en marcha del nuevo sistema que se encuentra desarrollando Caja Honor a través del Contrato No 174 de 2020; lo anterior con el fin de mantener la correcta prestación del servicio y evitar la materialización del R-035 Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida”, para lo cual se encuentra registrado en la SVE el PMP en desarrollo:



Figura 43 PMP SUFIN – Inf. 28 A de 2021. Fuente: Herramienta SVE – Consultado 25-08-2023.

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 4 Oportunidades de Mejora y 5 Recomendaciones para la OAGRI y grupos de trabajo interrelacionados; de esta forma su seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías a la Gestión del Riesgo de Crédito. A continuación, se relacionan las oportunidades de Mejora y Recomendaciones:

Tabla 12 Oportunidades de Mejora y Recomendaciones – Auditoría Gestión Riesgo de Crédito – SARC, Riesgo de Contraparte y Herramientas Tecnológicas Riesgo de Crédito

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RECOMENDACIONES
1	Oportunidad de Mejora 01 - Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI culminar el proceso de implementación del SIAR, de acuerdo con su entrada en vigencia el 01-06-2023, obtener la debida aprobación por la Junta Directiva del Manual SIAR y del Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo, de acuerdo con los requisitos de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBFCE 100 de 1995 Parte I numeral 3.1, así como las normas complementarias que modifiquen, adicione, reglamenten o sustituyan; en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la	Recomendación 01: la OFCIN recomienda incluir en el Manual SIAR, en la parte de “Administración del Riesgo de Crédito”, en el numeral correspondiente a “Información previa al otorgamiento de un crédito”, en las condiciones de prepago, la diferenciación de las opciones que existen para la aplicación en el Leasing Habitacional para Solución de Vivienda, Leasing Habitacional de Cesantías y Veteranos, de acuerdo con lo estipulado en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda, código FC-NA-MA-013 versión 007 del 18-05-2023, numeral 12.6.

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RECOMENDACIONES
	Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.	
2	Oportunidad de Mejora 02 - Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI en acompañamiento con el Área de Crédito y Cartera, establecer en el Manual SIAR y/o en los procedimientos pertinentes, las excepciones pertinentes para la aprobación de créditos por debajo del límite establecido del puntaje Score; asimismo que, al presentarse las situaciones, se documente en el Acta de Comité de Crédito con la aprobación del caso, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte II numeral 2.3.3; en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.	Recomendación 02: la OFCIN realizará seguimiento mensual a las operaciones que no recaudan por libranza y recomienda a la OAGRI, el monitoreo y documentación de los casos para el seguimiento pertinente del SARC, con los soportes requeridos.
3	Oportunidad de Mejora 03 - Correctiva: la OFCIN recomienda a la OAGRI y el Área de Crédito y Cartera, actualizar la documentación pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito- SARC, con las recomendaciones del equipo auditor descritas (según el presente Informe de auditoría, tabla 03, observaciones OFCIN), cumpliendo con las políticas internas de la CPVMP en cuanto a la documentación y actualización de la documentación controlada en Isolución, marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, parte I numeral 5, literal c; observando el “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, causa CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.	Recomendación 03: la OFCIN recomienda a la OAPLA revisar las estadísticas de ejecución de las metas planteadas para las próximas vigencias, para el producto de Crédito de Vivienda (Leasing Habitacional y el Crédito Hipotecario); ajustarlas de acuerdo con lo registrado en las vigencias anteriores, con el fin de prevenir la materialización del “R034 - Incumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, Planes de Mejoramiento y demás Planes Institucionales” y debilidades en la Planeación de las Metas del PEI de la CPVMP.
4	Oportunidad de Mejora 04 - Correctiva: La OFCIN recomienda a la Subgerencia Financiera – Área de Crédito y Cartera - Grupo Originación de Crédito y Grupo Administración de Crédito y	Recomendación 04: la OFCIN recomienda a la OAGRI culminar el proceso de implementación de la TASA FRECH aplicable para los Créditos de Vivienda otorgados por la CPVMP para vivienda VIS y NO VIS,

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RECOMENDACIONES
4	<p>Cartera en coordinación con ASERA y OAINF, dar celeridad en la implementación de la herramienta tecnológica que permita el proceso automático para la Prospección de Créditos, Opción de Aplicación de Créditos Extraordinarios y Administración de Cartera, es decir, que permitan optimización de todas las actividades que conlleva el proceso de crédito y cartera, garantizando en primera instancia ofrecer servicios que cumplan con las políticas y marco legal para las entidades vigiladas por la SFC y que permitan trazabilidad de la información pertinente; además de preservar los pilares fundamentales de la Seguridad de la Información como son Integridad, Confidencialidad y Oportunidad de la misma, descritos en la Norma ISO 27001:2013, Anexo A, Numeral A.12. Seguridad de las Operaciones, dando cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad descritas en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad versión 3 aprobada el 25-06-2021, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC, código GR-NA-MA-001, Versión 021 de 25-04-2023, Resolución 7870 del 2022 "Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa" MDN, Normatividad SFC: Circular 007 de 2018 - Parte I, Instrucciones Generales Aplicables a las Entidades Vigiladas Título IV Deberes y Responsabilidades Capítulo V: Requerimientos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, Circular Externa 033 de 2020 - Parte I – Título IV – Capítulo V - Requerimientos Mínimos Para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, CE 042 de 2012, Capítulo Décimo Segundo: Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones y Políticas de Gobierno Digital MINTIC. Lo anterior, en aras de minimizar la materialización de riesgos asociados con Aplicaciones Core del Negocio como RSI011 - Pérdida de la Disponibilidad del Software por causas relacionadas con la CSI009 - Falta o Insuficiencia de la Prueba del Software, CSI010 - Inconsistencias del Software, CSI024 - Software Nuevo o Inmaduro; RSI028 - Incumplimiento de ANS del Proveedor por causas</p>	<p>cargando las evidencias en el Plan de Mejoramiento por Proceso PMP Informe 17 de 2021 OM 10 en SVE; la OFCIN realizará seguimiento de la implementación, en las próximas auditorías a realizar a la Gestión del Riesgo de Crédito.</p>

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RECOMENDACIONES
4	relacionadas con CSI089 - Ausencia de Procesos de Gestión de Conocimiento; RSI031 - Pérdida de Información por causas asociadas con CSI006 - Almacenamiento sin Protección, además de Riesgos Operativos como R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad por causas relacionadas con CA010 - Falta de Actualización de los Procedimientos, Incumplimiento de la Normativa; con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.	N/A
5	N/A	<p>Recomendación 05: La OFCIN recomienda a OAINF en coordinación con el proveedor de la herramienta tecnológica que se implemente para la gestión de Crédito y Administración de Cartera, verificar que contemple tecnología de punta, Requisitos de Seguridad y mantener actualizada la documentación técnica del software relacionada principalmente con Manuales Técnicos y de Usuario, Diagrama detallado de Arquitectura del software, Modelo Entidad Relación y Diccionario de Datos del Sistema de Información, Matriz de Roles Perfiles y Permisos, Control de Cambios aplicados, implementación de logs de auditoría, Opción de generación de Reportes que faciliten el análisis de la Información, Informes de Resultados de Análisis de Vulnerabilidades efectuados a la herramienta con sus respectivas subsanaciones, Proceso de Capacitación a usuarios, entre otros. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a la Norma ISO 27001:2013, Anexo A, Numeral A.14, Resolución 7870 del 2022 "Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa" MDN, Políticas de Gobierno Digital MINTIC, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC, código GR-NA-MA-001, Versión 021 de 25-04-2023 y buenas prácticas de seguridad de la información que permitan la mejora continua de los procesos, además de MIPG V5 de 2023, Dimensiones 3 Gestión con Valores para Resultados y 5 Información y Comunicación y de esta manera minimizar la materialización de posibles riesgos Operativos asociados con R087 - Manipulación de Información por causas relacionadas</p>

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RECOMENDACIONES
5	N/A	con CA155 - Cambiar, Eliminar u Omitir Información; Riesgos relacionados con las Aplicaciones Core del Negocio como RSI052 - No Disponibilidad de Herramientas de Consulta para Gestionar Tramites por causas relacionadas con CSI010 - Inconsistencias del Software.

Fuente: elaboración propia OFCIN, septiembre 2023.

Cordialmente,

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2023/10/04 03:41:09



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de la Oficina de Control Interno



Elaboró: Ing. Carol Julieth Pedraza García
Auditor Oficina de Control Interno



Ing. Flor Alba Roncancio Gachancipá
Auditor Oficina de Control Interno