

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

## INFORME 021 DE 2017

### EVALUACIÓN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO SARO

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en cumplimiento de las etapas y los elementos correspondientes al Sistema de Administración del Riesgo Operativo -SARO, establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995), y anexos. Lo anterior con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del mismo, generando las recomendaciones y sus oportunidades de mejora las cuales serán informadas a la Oficina Asesora Gestión del Riesgo a los procesos evaluados y Gerencia General.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos, la Oficina de Control Interno evaluará los siguientes aspectos:

- ❖ Revisión del registro de eventos de riesgo operativo e informes a la gerencia sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el numeral 3.2.5 del capítulo XXII de la Circular Básica Contable y Financiero (CE 100 de 1995).
- ❖ Se realizará un entendimiento y evaluación de la implementación de los objetivos, las políticas, definiciones, metodologías, estructura organizacional, roles, responsabilidades y los fundamentos y lineamientos generales que le permitan identificar, medir, controlar y monitorear los procedimientos establecidos por la Entidad para la administración del SARO.
- ❖ Cumplir con la regulación interna de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, correspondiente Sistema de Administración de Riesgo Operativo de la Entidad, y efectuar las recomendaciones pertinentes a la Junta Directiva y la Gerencia General, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1900 de 2013, Artículo 7, numeral 8.

#### ALCANCE

La OFCIN, realizará la verificación de los lineamientos establecidos por la Entidad en el Manual del Sistema de Administración de Riesgos – SARO código GR-NA-MA-003, versión 011 y administrado por la OAGRI, así como el cumplimiento de los numerales establecidos

por la SFC<sup>1</sup> descritos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995), para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2016 a 30 de junio de 2017. Teniendo en cuenta las aprobaciones de la Junta Directiva.

Teniendo en cuenta, las pruebas de recorrido a los procesos en los cuales se evaluará la eficacia de los controles y el registro de eventos reportados a la OAGRI.

## **METODOLOGÍA**

De acuerdo con el Manual de Auditoría de CAJA HONOR, la realización de las Auditorías "corresponde al desarrollo de una secuencia de actividades enfocadas a la práctica de las pruebas de auditoría usando las técnicas o procedimientos seleccionados por el equipo auditor, así como documentar las evidencias que sustentarán el informe respectivo".

Adicionalmente, la OFCIN cuenta con una "**Guía de operaciones: Evaluar SARO**", que establece una metodología de revisión de las etapas y elementos de Sistema de Administración del Riesgo Operativo que permite verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para cada uno; la presente Auditoría se desarrollará esencialmente siguiendo las indicaciones de la Guía citada, propendiendo por dar cumplimiento a las recomendaciones emanadas del COSO en cuanto a dar un enfoque sistémico y disciplinado a la evaluación.

De esta manera, la Oficina de Control Interno desarrollo pruebas aleatorias en la revisión del registro de eventos de riesgo operativo así como en la verificación de la apropiación de la cultura SARO y la revisión de las evidencias de las sensibilizaciones desarrolladas por la OAGRI; igualmente, mediante pruebas de recorrido la OFCIN verificara la gestión de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI en relación con la actualización del mapa de riesgos de la Entidad.

## **MARCO LEGAL**

- **Normatividad Externa**
  - Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, Capítulo XXIII "*Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo*".
  - Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) Parte 1, Título I – Capítulo IV "*Sistema de Control Interno*".
  - Circular Externa 037 de 2007 de la SFC, Expedición del Anexo 1 "*Líneas Operativas para el registro de eventos de riesgo operativo*" del Capítulo XXIII de la CE 100 de 1995.
  - Adicional, para el desarrollo e implementación del SARO se evalúan las normas: ISO 31000 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.

---

<sup>1</sup> Superintendencia Financiera de Colombia

- **Normatividad Interna**

- Decreto 1900 de 2013, *Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.*
- Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO, GR-NA-MA-003, versión 011 del 26 de mayo de 2017.
- Procedimiento "*Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgos Operativos*" GR-NA-PR-002 versión 006 del 23 de septiembre de 2016.
- Procedimiento "Reporte y registro de eventos de Riesgo Operativo" GR-NA-PR-019, versión 005 del 23 de septiembre de 2016.

## **PROCEDIMIENTOS**

- Lectura y entendimiento de los manuales de políticas y procedimientos vigentes relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO.
- Verificación de las aprobaciones correspondiente a políticas y manuales por parte de la Junta Directiva.
- Verificación de la implementación de los requisitos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **1. ASPECTOS RELEVANTES**

La Caja Promotora de Vivienda y de Policía, en cabeza de la Gerencia General en cumplimiento con las disposiciones descritas por la SFC descritas en el capítulo XXIII de la circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) "*Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo*", adopto los mecanismos para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos las cuales son lideradas por la OAGRI.

Durante la gestión realizada por la oficina asesora, se evidencia una gestión eficiente y adecuada correspondiente al monitoreo y la gestión de los eventos de riesgo operativo. Lo anterior teniendo en cuenta que la materialización de los eventos de riesgo no han impactado (en gran medida), los Estados Financieros de la Entidad. Contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de CAJA HONOR.

R

## 2. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 2.1. Plan de Mejoramiento por Procesos

Durante el año 2016 se realizó la auditoría No. 020 al sistema SARO, dentro de la cual se generó la carta de instrucciones No. **18-01-20160809005911**, por parte de la Gerencia General.

La Oportunidad de Mejora describe que la OAGRI deberá reforzar las capacitaciones a los líderes de los procesos y comprobar la transmisión del conocimiento, con el fin de sensibilizar acerca de sus funciones en relación al SARO.

La OFCIN realizó la verificación del aplicativo SVE<sup>2</sup>, dentro del cual se pudo identificar el cumplimiento del plan de acción en un 100% correspondiente a la OM por parte de la OAGRI, en su momento se evidenció la capacitación desarrollada y la asistencia de los funcionarios a la misma. Para el año 2017 dentro de la auditoría No. 021 se realizaron pruebas de eficacia en el fortalecimiento para los funcionarios en el conocimiento de los distintos criterios del SARO (*reporte de eventos, identificación de nuevos riesgos, evaluación de controles*)

#### Políticas

Dentro de las políticas la SFC estableció para las entidades vigiladas exponer el riesgo operativo, por tal razón las mismas desarrollaron, establecieron, implementaron y mantuvieron un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), acordes con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo. Las políticas que adopten las entidades deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- **Impulsar a través de la Junta Directiva y la Gerencia General la cultura en materia de riesgo operativo:**

La OFCIN, realizó la verificación del Código de Buen Gobierno Corporativo y Ética y Conducta, evidenciando las condiciones descritas por la Junta Directiva y la Gerencia General, para las políticas encaminadas a la administración del riesgo en su numeral 3.5.; lo anterior propende teniendo en cuenta las políticas establecidas en el manual SARO numerales 8.1. Y 8.2. "*Roles de la Junta Directiva y Gerencia General*", dentro de los cuales se describen las funciones de la alta gerencia.  
<http://isolucion/Isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>.

Teniendo en cuenta que uno de las funciones es proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento del SARO, la OFCIN evidencio las capacitaciones a funcionarios y correos a los líderes de procesos en los cuales se indica la guía para el reporte de eventos de riesgos operativos. **Imagen No. 01**

8

<sup>2</sup> Aplicativo, Suite Visión Empresarial



Imagen No. 01 – Capacitaciones y actividades Riesgo Operativo – OAGRI

Realizada la indagación con el funcionario a cargo del sistema SARO de la OAGRI, indica que todos los funcionarios se capacitan sobre riesgo por los diferentes medios, los mismos deben aprobar la evaluación sobre el tema; en dado caso que no aprueben la evaluación, se realizará una nueva capacitación personalizada y se deberá aprobar.

Con lo anterior y lo documentado en las políticas y manuales diseñados por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, la OFCIN obtuvo evidencia suficiente y adecuada sobre el hecho de que las políticas adoptadas por la Entidad. Impulsan la cultura en materia de riesgo operativo, las cuales son presentadas a la Junta Directiva y Gerencia General para su aprobación.

- **Establecer el deber de los Órganos de Administración, de Control y de sus demás Funcionarios, de Asegurar el Cumplimiento de las Normas Internas y Externas Relacionados con la Administración del Riesgo Operativo**

Dentro del manual de políticas y procedimientos se establecen los deberes de los órganos de administración de la Entidad, las mismas se encuentran establecidas en el numeral 7 "**Órganos de Control**" y numeral 8 "**Roles y Responsabilidades**", dentro los cuales se presentan las funciones de los diferentes órganos de la estructura estratégica y operativa relacionadas con el SARO, las cuales están alineadas con las funciones mínimas establecidas en el Capítulo XXIII de la CBCF 100/95 emitida por la SFC.

### Recomendación No. 01

Realizada la verificación de las políticas adoptadas por la Entidad y documentadas en el manual, la OFCIN evidenció que el mapa descrito en el numeral 7 "**Órganos de Control**", se encuentra desactualizado, lo anterior teniendo en cuenta que CAJA HONOR no cuenta con "**Comité de Coordinación Sistema de Control Interno**", ya que las actividades pertinentes son desarrolladas por el "**Comité de Auditoría**", teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.

Por lo anterior se recomienda a la OAGRI realizar la respectiva actualización del numeral toda vez que este es un documento de conocimiento público para los funcionarios, líderes de procesos y la alta gerencia de la Entidad, cumpliendo con lo establecido en el numeral 3.2.3 "**Documentación**" del capítulo XIII de la Circular Básica Contable y Financiera 100/95.

HR

- **Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos de riesgo operativo.**

Dentro del manual SARO, en el numeral 4.2.2., se describen que los dueños de los procesos deben dar cumplimiento a los mecanismos establecidos para evitar y resolver conflictos de interés en la gestión de riesgo operacional, en especial para el reporte de eventos de riesgo operativo. **(Ver Imagen No. 01).**

- **Permitir la Identificación de los Cambios en los Controles y en el Perfil del Riesgo.**

Dentro de las políticas establecidas y aprobadas por la Junta Directiva, se establece que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con mecanismos para monitorear los cambios en los controles y perfiles de riesgos manteniéndolos actualizados teniendo en cuenta el portafolio de riesgos y su nivel de exposición (*Manual SARO v11*).

- **Desarrollar e Implementar Planes de Continuidad del Negocio**

Dentro de las políticas de continuidad del Negocio la OAGRI establece que es de responsabilidad de la Junta Directiva y la Gerencia General mantener el plan de continuidad del negocio el cual cubra los procesos esenciales y críticos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Como parte fundamental del soporte del negocio, todos los sistemas de información críticos deben poseer planes de contingencia (Es contar un plan alternativo que reemplace al sistema actual en caso de que falle uno o varios de sus recursos) y recursos necesarios que aseguren la continuidad de los procesos del negocio.

Lo mismos son tenidos en cuenta para que los proveedores externos participen en el desarrollo de los procesos críticos de la Entidad. También deben contar con los planes de continuidad de negocio debidamente documentado y aprobado.

El manual tiene como última fecha de actualización el 26/05/2017 y según lo informado por la profesional especializado y la Jefatura de la OAGRI en memorando No. 18-01-20170802006219 se describe que durante el periodo objeto de evaluación no se presentaron cambios al manual, la única actualización que se realizó fue al pie de página generando por la implementación del certificado Icontec 27001.

Realizada la revisión de las políticas descritas para la administración del riesgo operativo y continuidad del negocio, obtuve evidencia suficiente y adecuada sobre el hecho de que las políticas adoptadas por la Entidad, que permitan desarrollar e implementar planes de continuidad del negocio.

## **2.2. Procedimientos**

Los procedimientos establecidos por CAJA HONOR en el marco del SARO se encuentran descritos en el Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativos en su numeral

4.3. **"Políticas de los Elementos"**, donde se describe que la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo son propuestos por la OAGRI y en el numeral 5 **"Procedimientos"**.

### **2.2.1. Instrumentar las Diferentes Etapas y Elementos del SARO**

Los procedimientos definidos por la Entidad para asegurar la implementación de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del SARO, se encuentran documentados en el numeral 4.4. **"Políticas en las Etapas"** del manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, los procedimientos para la identificación, medición, Control y Monitoreo se encuentran descritos en el numeral 9.4.

Adicionalmente, la OAGRI tiene definido el procedimiento GR-NA-PR-002 *"Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgos Operativos"*, el cual tiene como objetivo describir las actividades a seguir para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos de la Entidad a partir de los procesos, con el propósito de determinar el perfil de riesgo inherente, adoptar las medidas para controlarlo; establecer el perfil de riesgo residual y verificar que éste permanezca dentro de los niveles de aceptación aprobados para el efecto. <http://isolucion/Isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>.

Realizada la verificación la OFCIN obtuvo evidencia correspondiente a la implementación, por parte de la Entidad de los procedimientos para la instrumentación de las diferentes etapas y elementos del sistema SARO. Con lo anterior se concluye que existe evidencia suficiente y adecuada para el desarrollo por parte de los funcionarios para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos y el nivel de aceptación por parte de la OAGRI; siguiendo lo dispuesto por la SFC en su capítulo XXIII *"Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo"*.

### **2.2.2. Procedimientos para la Identificación y Evaluación de los Controles, así como del Perfil de Riesgos.**

Dentro de los procedimientos descritos en el manual por la OAGRI, se observa el numeral 9.4., **"Metodología Para la Identificación de los Riesgos"**, donde se describen los diferentes aspectos a tener en cuenta tales como: actividades previas para determinar los riesgos, reunión de grupo de expertos, validación de la matriz de riesgos de los procesos, etapa de medición de los riesgos inherente, metodología y perfil de riesgos.

Con lo anterior se evidencia que la Entidad estableció las políticas y procedimientos para identificar los cambios y la evaluación de los controles de los procesos, así como del perfil de riesgos descrito por la SFC en el capítulo XXIII.

### **2.2.3. Adoptar las Medidas por el Incumplimiento del SARO**

Las medidas que tiene definida la Entidad y que se encuentran documentadas en el Manual en su numeral 6.5 establece, *"El incumplimiento de las políticas y procedimientos de las etapas y elementos del SARO, sea por falta de aplicación o aplicación incompleta, dará lugar a la imposición de sanciones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código Disciplinario"*, de igual manera se tendrán en cuenta lo establecido en el Código de Buen Gobierno y Conducta, todas las medidas disciplinarias son adelantadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

La OFCIN evidencio la documentación de los procedimientos a ejecutar en caso de identificar incumplimientos descritos en el manual SARO. La verificación y la implementación efectiva de estos procedimientos se describirán en las pruebas de eficacia al sistema.

### **2.3. Documentación**

La OFCIN realizó la verificación de la documentación sobre SARO establecida por la OAGRI y puesta a disposición de los funcionarios en el aplicativo ISOLUCIÓNv3, la cual contuviera los estamentos requeridos o solicitados por la SFC en su numeral 3.2.3 del Capítulo XXIII de la Circular Contable y Financiera.

Dentro del capítulo, la SFC establece que las etapas y elementos del SARO implementados por la Entidad la cual debe constar en documentos y registros y garantice la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información. Para lo cual la OAGRI diseño, implemento y presento ante la Junta Directiva el Manual de Riesgo Operativo, los formatos y guías establecidas para el desarrollo del riesgo.

#### **2.3.1. Manual de Riesgo Operativo**

Dentro de las políticas establecidas la OAGRI se describe que el mismo debe ser actualizado mínimo una vez al año y los mismos deben ser presentados por el comité de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, dentro del aplicativo ISOLUCIÓNv3 registra "**Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo**", el cual contiene:

- En el numeral 4 se describen las políticas para la administración del riesgo operativo
- En el numeral 7 se resalta la Estructura Organizacional, la descripción y sus responsabilidades dentro del SARO.
- Los roles y responsabilidades se encuentran descritas en el numeral 8 del manual.
- Las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SARO están descritos en el numeral 6.
- La metodología y procedimientos de las etapas para la administración del riesgo se encuentran descritos en el numeral 9.
- El registro de Eventos, los procedimiento y su metodologías se encentran descritos en el numeral 10.
- Dentro de las funciones descritas para los órganos de control se encuentran definidas en todas las etapas del manual descritas en los numerales 4, 6 y 8 del mismo.
- Las estrategias de capacitación del SARO y las estrategias de divulgación se encuentran descritas en el numeral 6.2.
- Los temas de publicación, y divulgación de la información se encuentran descritos en los numerales 4.3.7 y 5.3.

#### **2.3.2. Registros y Demás Elementos que Evidencien la Operación Efectiva del SARO**

La OFCIN verificó el registro consolidado de eventos de riesgo con el cual se evidencia y monitorea el Sistema de Administración de Riesgo Operativo; así mismo, realiza la verificación de los reportes por parte de la OAGRI de manera trimestral sobre el sistema SARO en el comité de riesgos para la vigencia auditada y las presentaciones ante la Junta Directiva.

En temas de capacitación se evidencian las listas de asistencia, los programas de intranet y las presentaciones en materia de SARO para los funcionarios de la Entidad y proveedores.

### 2.3.3. Informes a la Junta Directiva, Representante Legal y Órganos de Control

La norma establece que el informe emitido por el representante legal sobre el SARO, debe realizarse como mínimo de manera semestral y debe ir dirigido a la Junta Directiva de CAJA HONOR. Este informe debe como mínimo incluir la evolución y aspectos relevantes del SARO las acciones preventivas implementadas o por implementar y el área responsable.

La OFCIN realizó la verificación de los informes reportados por la OAGRI (de manera trimestral) al representante Legal y Junta Directiva, de los meses de octubre de 2016, enero, abril y julio de 2017. **Ver Imagen No. 02**

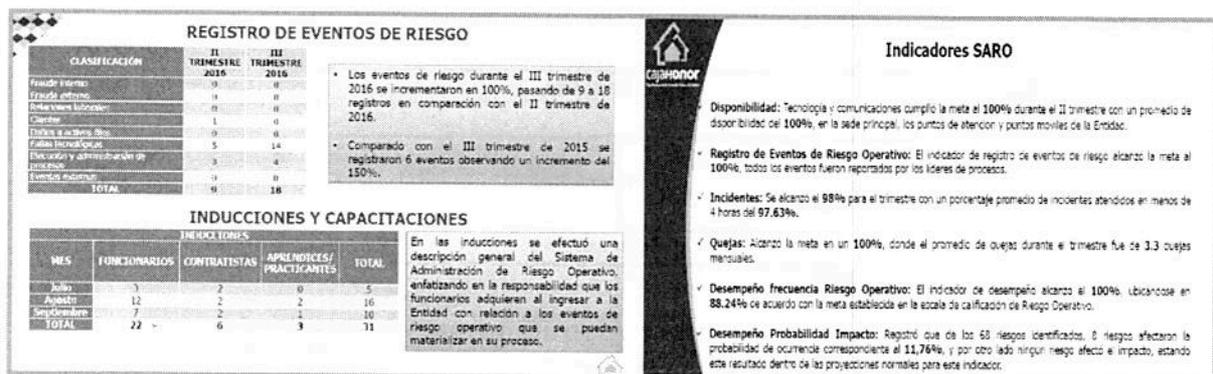


Imagen No. 02 – Presentación Informes Trimestrales SARO Representante Legal y Junta Directiva

Realizada la verificación de los informe suministrados por la OAGRI al Representante Legal y Junta Directiva en relación al cambio, reporte e identificación de los riesgos y los procesos para la mitigación de los mismos.

#### 2.3.3.1. Informe de la Unidad de Riesgo Operativo

La norma establece como deber de la OAGRI reportar de manera semestral al representante legal la evaluación del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, en los términos del capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera.

La OFCIN evidencio los informes trimestrales, correspondiente al sistema de administración de riesgo operativo – SARO, I, II y III trimestre de 2017; dentro del mismo se reporta el registro de eventos reportados, capacitaciones efectuadas, el seguimiento a los indicadores de riesgo y el desarrollo del plan de continuidad del negocio. **Ver Imagen No. 03**

**1.7 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)**

Durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2017, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos, en total se presentaron **32 REROS**, los cuales aumentaron un 11.8% frente al trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2017	II TRIMESTRE 2017
Fraude interno	1	-
Fraude externo	1	-
Extracciones laborales	1	1
Cuentas	-	-
Daños a activos físicos	-	-
Fallas tecnológicas	7	24
Electricidad y administración de procesos	5	7
Eventos externos	2	-
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>32</b>

Ninguno de estos eventos afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad.

Se observa un incremento de la cantidad de eventos reportados por los procesos, principalmente encontramos las fallas tecnológicas, situación que obedece a la implementación de un nuevo flujo (pago de subsidio) en el gestor documental y su integración con otros sistemas de información.

Así mismo, se exalta la activa participación de los líderes de proceso en el reporte de eventos de riesgo operativo, dada la importancia que reviste para la Entidad por cuanto este reporte facilita la toma de decisiones con miras a la mitigación de los riesgos.

INFORME  
Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO  
II trimestre de 2017

Bogotá, 07 de julio de 2017

**1 Introducción**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un Entidad de carácter financiero, organizado como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está sujeta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de los deberes dados por la Superintendencia Financiera de Colombia obligó al Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

**1.1 Riesgo Operativo**

Durante el II trimestre de 2017 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos para los procesos Gestión del Riesgo, creando un nuevo riesgo RO01: Fallas Tecnológicas en el Data Center CD2 y al proceso Gestión de Talento Humano, creando un nuevo riesgo RO02: Incumplimiento del Contrato, lo anterior con ocasión de las oportunidades de mejora y observaciones que se acogieron de las auditorías internas de la calidad.

Actualmente la Entidad presenta un total de **68** Riesgos Operativos identificados para los procesos, en referencia al costo del riesgo controlado de la Entidad, se informa que para el II

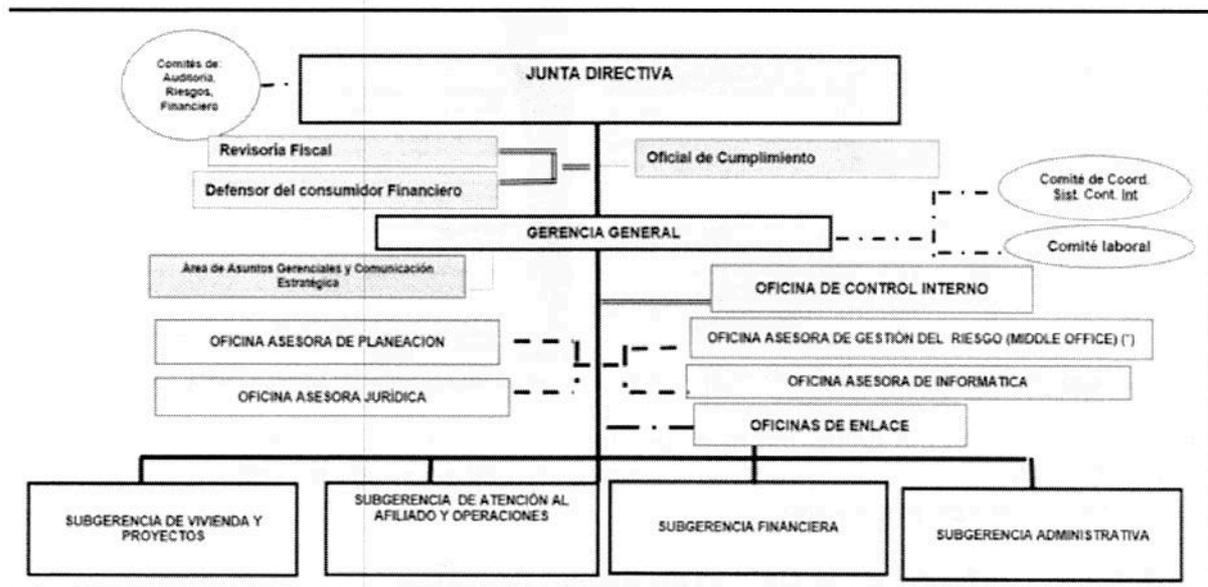
Imagen No. 03 – Informes al Representante Legal por parte de la OAGRI de manera trimestral.

Con lo anterior se concluye que los informes de SARO presentados a la Gerencia General remitidos por la OAGRI cumplen con los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2.4. Estructura Organizacional

En relación con la “Estructura Organizacional”, la implementación y desarrollo del sistema de riesgo, verifique el cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.2.4 del capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Organigrama definido por la Entidad, para dirigir, coordina y controlar la administración del Riesgo Operativo es el siguiente. **Ver Imagen No. 04**



Estructura Organizacional descrito en el Manual de SARO de la Entidad

En el numeral No. 8, se definen las funciones y responsabilidades de cada una de las partes que participan en la administración del Riesgo Operativo.

- Junta Directiva.
- Gerente General
- Comité de Riesgo

- Gestión del Riesgo
- Oficina de Control Interno
- Revisoría Fiscal

Con el fin de determinar el adecuado cumplimiento de las funciones de la Junta Directiva y Representante Legal, descritas en el manual la OFCIN evidenció las actas de Junta Directiva, Comité de Riesgo, del mismo modo se evidenciaron los informes al Representante Legal los cuales son insumo para las presentaciones ante la Junta Directiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la Entidad estableció los roles y responsabilidades de quienes participan dentro del procesos, correspondiente a la administración del riesgo operativo, los cuales se encuentran establecidos en el numeral 3.2.4 del capítulo XXIII de CE100/95.

## 2.5. Registro de Eventos de Riesgo Operativo

Dentro del manual se describen las funciones que determinan la materialización de algún evento de riesgo operativo, los cuales deben ser reportados a la Gerencia General de Riesgo. El procedimiento describe como los líderes de cada proceso realiza el reporte de eventos dentro de la Herramienta Vigía. **Imagen No. 05**

The screenshot shows a web-based form titled "Registro de Eventos Generales". The form is divided into several sections. On the left, there are dropdown menus for "Area", "Proceso", "Tipo", "Moneda", "Tipo de Pérdida", "Inspecto", "Clase", "Ciudad", "Producto", and "Fuente del Riesgo". There are also input fields for "Fecha", "Hora Inicio", "Hora Fin", "Fecha Finalización", "Monto Total", and "Descripción". On the right side of the form, there is a logo featuring a scale of justice and an anchor, surrounded by a laurel wreath. The interface includes a menu bar with "Insertar" and "Salir", and a status bar at the bottom left showing "3000".

*Imagen No. 05 – Registro de Eventos Aplicativo Vigía.*

Realizada la verificación de las diferentes herramientas descritas por el sistema, la OFCIN evidenció que existe una herramienta la cual permite que cualquier funcionario (diferente al líder del proceso), reporte eventos que podrían generar la materialización de cualquier riesgo operativo que afecte el estado de resultados de la Entidad.

## Oportunidad de Mejora 01

Teniendo en cuenta que los eventos operativos son un insumo fundamental para la evaluación del sistema de riesgo operativo y que el sistema "**VIGIA Riesgo**" tiene dentro

de sus opciones el registro de eventos generales, la OFCIN recomienda utilizar y optimizar las bondades del sistema las cuales permitan la interacción de los funcionarios y contratistas (*por medio de la Intranet*), donde se pueda ingresar y registrar un evento o acción que considere pueda incurrir en la materialización de un riesgo operativo que impacte el estado de resultados de la Entidad o de diferente tipo. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido por la Superintendencia Financiera Colombia en su capítulo XXIII "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo", numeral 3.2.5 "Registro de Eventos de Riesgo Operativo".

### 2.5.1. Características Mínimas del Registro de Evento de Riesgos

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la SFC, la Entidad cuenta con la base de registro de eventos, la cual y según información de la OAGRI cuenta con la totalidad de los eventos reportados por los por los funcionarios. **Ver Imagen No. 06**

1	FECHA			CONTABILIZACIÓN	MORTO			CLASE	PRODUCTO	UBICACION	SUCURSAL	IMPACTO
	CODIGO	DESCRIBIMIENTO	INICIAL		FINAL	TOTAL	RECUPERADO					
2	1597	07/29/2016 14 00	07/29/2016 14 00	08/01/2016 19 00	00.00	\$0	\$0	\$0	FALLAS TECNOLOGICAS AHORROS	BOGOTÁ D.C.	SEDE PRINCIPAL	INTERRUPCIÓN/ RETRASO DE LA OPERACIÓN O SERVICIO
3		DESCRIPCIÓN: EL DÍA DE HOY 29 DE JULIO DE 2016 SE PRESENTAN INCONVENIENTES EN EL MOMENTO RADICAR PROCESAR, APROBAR SOLICITUDES, EN EL AMBIENTE PRODUCTIVO GA2 GENERANDO ATRASOS EN LA OPERACIÓN, LOS MENSAJES DESPLEGADOS SON LOS SIQUENTES PARA TODOS LOS TRAMITES, CABE ANOTAR QUE SON EVENTOS PRESENTADOS HASTA EL MOMENTO: 1. LA CONSULTA POR LA QUE SE QUIERE HACER EL UPDATE NO RETORNO INFORMACIÓN 2. EN LA SOLICITUD 1927950, LLEGO A SEVEN SIN TERMINAR EL PROCESO EN GA2. 3. EXITOSA ACTUALIZACIÓN DE SOLICITUD 1929734 FALLIDA ACTUALIZACIÓN 1829734 CONSULTA POR LA QUE SE QUIERE HACER EL UPDATE NO RETORNO INFORMACIÓN										
4												
5												
6	1598	07/29/2016 00 00	07/29/2016 00 00	08/02/2016 00 00	00.00	\$0	\$0	\$0	EJECUCION Y ADMINISTRACION DE PROCESOS	BOGOTÁ D.C.	SEDE PRINCIPAL	GLOSAS O MULTAS
7		DESCRIPCIÓN: EL PASADO 29 DE JULIO DE 2016 EL ÁREA DE OPERACIONES REALIZÓ ACTUALIZACIÓN DEL VALOR INTRINSECO DE LA ACCIÓN 472 Y AL INFORMAR A LA OAGRI, DIRIGIÓ ERRADAMENTE EL CORREO INFORMATIVO A RICARDO RUFINO RAMIREZ EN LUGAR DE RICARDO VANEZAS LEÓN LA ACTUALIZACIÓN POR LA OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO SE REALIZÓ EL 2 DE AGOSTO DE 2016 LUEGO DE RECIBIR EL CORREO CON LA INFORMACIÓN RESPECTIVA. ADICIONALMENTE SE CREÓ EL SIGUIENTE CONTROL EN EL APLICATIVO EXCEL PARA VERIFICAR QUE EL VALOR INFORMADO DIARIAMENTE A LA UNIDAD DEL NEGOCIO, SEA EL MISMO QUE SE LE TRANSMITE A LA SFC COMO VALOR EN RIESGO DE MERCADO.										
8												
9	1599	08/01/2016 00 00	07/14/2016 00 00	08/05/2016 00 00	00.00	\$0	\$0	\$0	EJECUCION Y ADMINISTRACION DE PROCESOS	BOGOTÁ D.C.	SEDE PRINCIPAL	GLOSAS O MULTAS
		DESCRIPCIÓN: EN ATENCIÓN A LA OBSERVACIÓN RECIBIDA POR LA REVISORÍA FISCAL ESPECÍFICAMENTE EN LAS DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE EL FORMATO - 351 Y LA CONTABILIDAD NIF POR EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE APERTURA - ESFA. EL PASADO 14 DE JULIO DE 2016 EL BACK OFFICE REALIZÓ LA ACTUALIZACIÓN EN EL APLICATIVO DE VALORACIÓN DIÁLOGO, AFECTANDO LA CUENTA CONTABLE 381550 "INSTRUMENTOS FINANCIEROS MEDIDOS A VARIACIÓN" LO ANTERIOR REFLEJO DIFERENCIAS ENTRE LA CONTABILIDAD Y EL VALOR EN RIESGO DE MERCADO REPORTADO A LA SFC. SE SOLICITÓ MEDIANTE MEMORANDO 18-01-20160004095767 AL ÁREA DE FINANZAS, REALIZAR EL AJUSTE PARA TENER EL MISMO SALDO REPORTADO A FIN DE MES DE JULIO 2016 ENTRE CONTABILIDAD										

Imagen Información Suministrada por la OAGRI – 02/08/2017

### 2.6. Administración de la Continuidad del Negocio

De acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, las entidades deben definir, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio que incluya elementos como prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal<sup>3</sup>.

La Oficina de Control Interno verificó lo relacionado con el Plan de Continuidad de Negocio de Caja Honor, para la vigencia 2017, la eficacia y eficiencia del mismo será evidenciado en la auditoria programada; sin embargo, se recomienda a la OAGRI realizar un seguimiento a cada una de las actividades descritas por la SFC en el capítulo XXIII de la CE 100/95 en su numeral 3.1.3.1 "Administración de la Continuidad del Negocio" y continuar desarrollando las pruebas al PCN.

<sup>3</sup> Circular Básica Contable y Financiera (CE 100/1995) Capítulo XXIII – Numeral 3.13.1. Superintendencia Financiera de Colombia

Para la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno actualmente se encuentra en desarrollo de la evaluación del Plan de Continuidad de Negocio, los resultados estarán disposición para el I semestre del año 2018.

### 5.2.3. Capacitación

La Oficina de Control Interno evidenció en los informes del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO de los trimestres III y IV de 2016 y I II de 2017 las estadísticas de capacitaciones desarrolladas por la OAGRI durante esos periodos. Utilizando dicha información, la OFCIN generó la estadística consolidada para el año, así:

PERIODO	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	PRACTICANTE	TOTAL
III Trim 2016	22	6	3	31
IV Trim 2016	192	47	9	248
I Trim 2017	20	16	4	40
II Trim 2017	249	63	9	345
Total	483	132	25	664

Tabla 1. Capacitaciones y sensibilizaciones SARO.

La OAGRI SUMINISTRO a la Oficina de Control Interno los soportes correspondientes al II semestre de 2016 y I semestre de 2017 de las capacitaciones desarrolladas. La OFCIN verificó las evaluaciones practicadas en función de dichas capacitaciones, evidenciando los mecanismos de verificación utilizados por la OAGRI para determinar la eficacia de los programas de capacitación, consistente en evaluaciones escritas individuales a los asistentes a la sensibilización y virtuales.

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en cuanto a lo establecido por el marco normativo de la Superintendencia Financiera de Colombia para las capacitaciones del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO. Sin embargo, se presentaron oportunidades de mejora las cuales están encaminadas a la mejora continua del proceso.

Cordialmente,

**Abg. MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboro: Cpt. Luis Miguel Joya Sánchez**  
Auditor Oficina de Control Interno



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)



BIENESTAR Y EXCELENCIA

