

INFORME 023 DE 2015

EVALUACIÓN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO SARO

1. OBJETIVOS

- 1.1. Evaluar la efectividad y cumplimiento de las etapas y los elementos del Sistema de Administración del Riesgo Operativo, establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995), con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones, e informar a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y a la Gerencia General.
- 1.2. Realizar una revisión del registro de eventos de riesgo operativo e informar a la Gerencia sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el numeral 3.2.5 del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995).
- 1.3. Verificar y controlar la aplicación, funcionamiento y cumplimiento del 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.
- 1.4. Realizar análisis al Sistema de Administración del Riesgo operativo para verificar su integridad, precisión y razonabilidad y efectuar las recomendaciones pertinentes ante la Junta Directiva y la Gerencia General, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1900 de 2013, Artículo 7, numeral 17.
- 1.5. Contribuir a la mejora del proceso de Gestión de Riesgos, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, evaluando la eficacia del mismo, específicamente en lo referente al Riesgo Operativo, en cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) Parte 1, Título I, Capítulo IV "Sistema de Control Interno.
- 1.6. Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 08 de 2008 "Por el cual se adopta el Estatuto Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" artículo 38, parágrafo único.

2. ALCANCE

Evaluación del Sistema de Administración del Riesgo Operativo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – Caja Honor, para el período comprendido entre el 1 de agosto de 2014 y el 31 de julio de 2015, fundamentada en el marco legal establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con el rol y en cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno.

3. 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 desarrolló 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 verificó la gestión desarrollada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en relación con la actualización del mapa de riesgos de la Entidad.

4. MARCO LEGAL

4.1. NORMATIVIDAD EXTERNA

- 4.1.1. Ley 973 de 2005, *"Por la cual se modifica el Decreto – Ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones"*.
- 4.1.2. Ley 1305 de 2009, *"Por la cual se modifica el Decreto - Ley 3535 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones"*.
- 4.1.3. 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"*.
- 4.1.4. Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) Parte 1, Título I – Capítulo IV *"Sistema de Control Interno"*.
- 4.1.5. 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.*

4.1.6. 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

4.2. NORMATIVIDAD INTERNA

4.2.1. Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO, GR-NA-MA-003, versión 009 del 13 de julio de 2015

4.2.2. Procedimiento "Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgos Operativos" GR-NA-PR-002 del 25 de junio de 2014.

4.2.3. Procedimiento "Reporte y registro de eventos de Riesgo Operativo" GR-NA-PR-019 del 24 de junio de 2014

5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

5.1. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

"Las entidades deben diseñar un sistema adecuado de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus propios procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos"¹.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo desarrolló, durante el periodo auditado, informes del SARO de manera trimestral; la Oficina de Control Interno verificó los informes correspondientes al III y IV trimestre de 2014 y I y II trimestre de 2015.

En el Informe correspondiente al II trimestre de 2015 se evidenció el siguiente contenido:

- Registro de eventos de riesgo operativo (Incluye seguimiento al producto no conforme).
- Capacitaciones SARO
- Seguimiento a Indicadores RO
- Plan de Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Plan Anticorrupción

La OFCIN evidenció la información suministrada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo a través de la página WEB de la Entidad, en la ruta <https://www.Caja Honor.gov.co/CAJA HONOR/Paginas/Administraci%C3%B3n-del-riesgo.aspx>.

Lo anterior se evidencia en la Ilustración 1, tomada de la página web de la Entidad:



¹ Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995) Capítulo XXIII numeral 3.2.8, Superintendencia Financiera de Colombia



Buscar este sitio

- Inicio
- Caja Honor
- Atención al afiliado
- Vivienda
- Normatividad
- Contratación
- Planeación
- Servicios en línea

Caprovimpo > Caja Honor > Administración del riesgo

Misión y Visión
Reserva Histórica
Gobernanza General
Funciones
+ Directorio
Equipo de Gestión
Organigrama
Modelo de Gestión
Naturaleza Jurídica
Información Financiera
Administración del Riesgo
Políticas de Gestión
Política Editorial
Unidades Ejecutoras

Administración del riesgo

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción - Mapa riesgos anticorrupción I Trimestre 2015
- Plan Anticorrupción - Mapa riesgos anticorrupción II Trimestre 2014
- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2da versión 2014

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

- SARO - Informe I trimestre 2015 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe IV trimestre 2014 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe III trimestre 2014 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe II trimestre 2014 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe I trimestre 2014 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe IV trimestre 2013 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe III trimestre 2013 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe II trimestre 2013 de Riesgo Operativo
- SARO - Informe I trimestre 2013 de Riesgo Operativo

Ilustración 1. Evidencia publicación Informes SARO

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, la OFCIN verificó el cumplimiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en lo referente a la divulgación de la Información.

5.2. CAPACITACIÓN

*"Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios"*²:

En los informes trimestrales del SARO, la OAGRI mostró las siguientes estadísticas respecto a las capacitaciones desarrolladas:

² Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995) Capítulo XXIII numeral 3.2.8, Superintendencia Financiera de Colombia

Trimestre	Inducción	Capacitación	Calificación Promedio
III 2014	29	18	98.72%
IV 2014	18	0	98.75%
I 2015	19	10	100%
II 2015	34	8	100%

Tabla 1. Capacitaciones OAGRI II Semestre 2014 - I 2015. Estadística consolidada por la OFCIN

La OAGRI allegó a la Oficina de Control Interno los soportes correspondientes al II semestre de 2014 y I semestre de 2015 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.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo desarrolló capacitaciones de manera mensual los funcionarios nuevos que ingresaron a la Entidad. La OFCIN verificó que la aprobación de las evaluaciones fue del 100% de los capacitados.

Así, 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.

Recomendación:

Teniendo en cuenta la importancia de la cultura de riesgos para la Entidad, la Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realizar visitas a los procesos con el fin de practicar evaluaciones que permitan verificar el grado de apropiación del conocimiento respecto al Sistema de Administración del Riesgo Operativo pasado un lapso específico de tiempo después de la capacitación.

5.3. REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

“Las entidades deben construir un registro de eventos de riesgo operativo y mantenerlo actualizado. Este registro debe contener todos los eventos de riesgo operativo ocurridos y que:

- a) Generan pérdidas y afectan el estado de resultados de la entidad.*
- b) Generan pérdidas y no afectan el estado de resultados de la entidad.*
- c) No generan pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados de la entidad”.*

Las condiciones de dicho registro se encuentran establecidas en el numeral 3.2.5.1 de la misma normatividad. Al respecto, la Oficina de Control Interno verificó mediante muestreo aleatorio desarrollado en auditoría In situ a la OAGRI, que en el registro único de eventos

FR

de riesgo operativo, soportado por el sistema VIGIA, se encuentran registrados los eventos de riesgo operativo de acuerdo con los requerimientos establecidos por la SFC.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en lo relacionado con el registro de eventos de riesgo operativo.

5.4. 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”³.

La Oficina de Control Interno verificó lo relacionado con el Plan de Continuidad de Negocio de Caja Honor, en la vigencia 2015, en auditoría específica al mismo, a saber, informe de auditoría 017 de 2015 *“Evaluación Plan de Continuidad de Negocio”*.

Dicho informe se planteó como objetivo *“La Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2015, adelantó una auditoría al Plan de Continuidad de Negocio de la Entidad, con el objeto de verificar, mecanismos de control implementados para evitar la eliminación, alteración de la información y pérdida de credibilidad por negación de los servicios de tecnología que impidan la prestación del servicio a los afiliados”*.

En la Evaluación al Plan de Continuidad de Negocio, la Oficina de Control Interno evidenció siete (7) oportunidades de mejora, relacionadas con:

- Mecanismos prediseñados de notificación de estado crítico
- Organización Datacenter
- Seguridad de la información
- Identificación de responsabilidades
- Continuidad de la prestación del servicio Manos Expertas
- Punto alternativo de continuidad
- Continuidad de la operación frente a riesgos a documentos sensibles

De esta manera, la evaluación desarrollada por la Oficina de Control Interno al Plan de Continuidad de Negocio evidenció varias debilidades, a las cuales realizará seguimiento efectivo mediante el Plan de Mejoramiento por Procesos suscrito por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en el módulo Planes del aplicativo Suite Visión Empresarial.

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

5.5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

La Oficina de Control Interno implementó durante el segundo semestre de 2014 y primer semestre de la vigencia 2015, el seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos a través del aplicativo Suite Visión Empresarial – Modulo Planes.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo llevó a cabo las actividades correspondientes para que la OFCIN de cierre los Planes de Mejoramiento por Proceso relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, a saber, los derivados de los Informes de Auditoría 043 de 2013 y 024 de 2014.

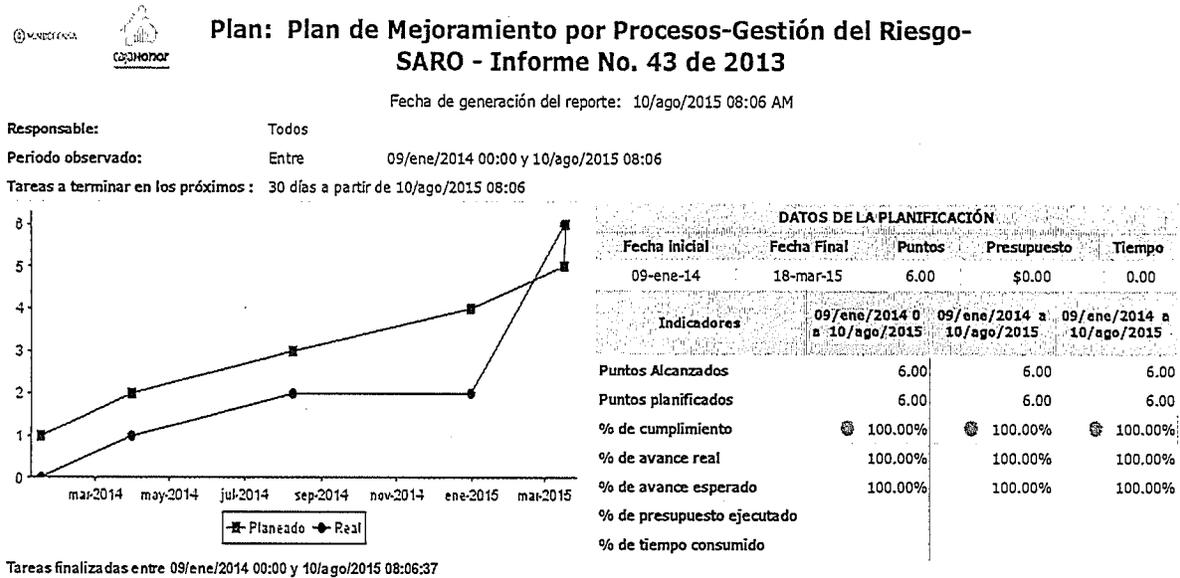


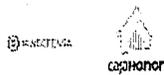
Ilustración 2. Informe Plan de Mejoramiento por Procesos-Gestión del Riesgo-SARO-Informe 043 de 2013-Suite Visión Empresarial-Modulo Planes. Oficina de Control Interno.

Como consecuencia del Informe 043 de 2013, la Gerencia General impartió instrucciones a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo respecto de cinco oportunidades de mejora; en desarrollo del informe 024 de 2014, la Oficina de Control Interno cerró cuatro, tres por el cumplimiento del 100% de las actividades propuestas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, y una que pasó a ser oportunidad de mejora de ese informe.

Finalmente, una oportunidad de mejora del informe 043 de 2013 quedó abierta posteriormente al desarrollo de la auditoría 024 de 2014, a saber:

“El manual SARO implementado en CAPROVIMPO, no presenta dentro de su contenido el capítulo Documentación y el capítulo Plataforma Tecnológica tal como lo establece la circular, por lo que, se sugiere incluir dentro del Manual SARO, estos títulos y desarrollarlos tal como lo establece la norma”. En desarrollo del seguimiento al Plan de Mejoramiento por

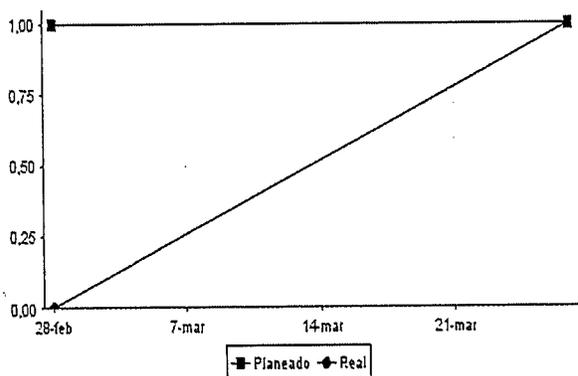
Procesos, la Oficina de Control Interno evidenció el Manual SARO actualizado, aprobado por la Junta Directiva el 17 de septiembre de 2014, en el cual se incluyen los aspectos mínimos requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia; lo anterior también se verificó en desarrollo de la presente auditoría (Numeral 5.6.1).



Plan: Plan de Mejoramiento por Procesos-Informe 024 de 2014-Gestión del Riesgo-SARO

Fecha de generación del reporte: 10/ago/2015 08:14 AM

Responsable: Todos
 Período observado: Entre 01/oct/2014 y 10/ago/2015
 Tareas a terminar en los próximos : 30 días a partir de 10/ago/2015 08:14



Tareas finalizadas entre 01/oct/2014 00:00 y 10/ago/2015 08:14:32

DATOS DE LA PLANIFICACIÓN				
Fecha inicial	Fecha Final	Puntos	Presupuesto	Tiempo
01-oct-14	28-feb-15	1.00	\$0.00	0.00
	01/oct/2014 00:00 a 10/ago/2015 08:14		01/oct/2014 00:00 a 10/ago/2015 08:14	01/oct/2014 00:00 a 10/ago/2015 08:14
Indicadores				
Puntos Alcanzados		1.00	1.00	1.00
Puntos planificados		1.00	1.00	1.00
% de cumplimiento		100.00%	100.00%	100.00%
% de avance real		100.00%	100.00%	100.00%
% de avance esperado		100.00%	100.00%	100.00%
% de presupuesto ejecutado				
% de tiempo consumido				

Ilustración 3. Plan de Mejoramiento por Procesos-Informe 024 de 2014-Gestión del Riesgo-SARO. Suite Visión Empresarial-Modulo Planes. Oficina de Control Interno

Oportunidad de Mejora Informe 024 de 2014

“LA OFCIN recomienda a la OAGRI desarrollar la medición de los eventos de riesgo relacionados con el PCN por medio de una metodología cualitativa, y cuando se cuente con los datos históricos, por medio de una cuantitativa, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.1.2 del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100/1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia”.

Verificación OFCIN

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN el Manual del Plan de Continuidad de Negocio, el cual contiene el análisis de riesgos e impacto al negocio de los principales procesos, de acuerdo con las necesidades de continuidad de la entidad; de acuerdo con lo anterior, la OFCIN procedió a dar cierre al PMP en referencia.

El Manual del PCN no se encuentra en el aplicativo Isolución, dado que contiene información confidencial relacionada con el Sistema de Seguridad de la Información de la Entidad, sin embargo, el mismo se encuentra como anexo en el aplicativo Suite Visión Empresarial, donde solo lo pueden observar los líderes de los procesos.

5.6. MANUAL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

5.6.1. CAJA HONOR cuenta con un Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, el cual integra:

- a) Las políticas para la administración del riesgo operativo.
- b) La estructura organizacional del SARO.
- c) Los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo operativo.
- d) Las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SARO.
- e) Los procedimientos y metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos y su nivel de aceptación.
- f) Los procedimientos y metodologías para implementar y mantener el registro de eventos.
- g) Los procedimientos que deben implementar los órganos de control frente al SARO.
- h) Las estrategias de capacitación del SARO.
- i) Las estrategias de divulgación del SARO.

El Manual SARO fue aprobado por la Junta Directiva de Caja Honor, en sesión celebrada el 17 de septiembre de 2014. La Oficina de Control Interno evidenció que el mismo se encuentra en el aplicativo Isolución, con el código GR-NA-MA-003 versión 009 del 13 de julio de 2015.

De acuerdo a lo anterior la Oficina de Control interno verificó el cumplimiento de lo establecido en la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia⁴, en relación con el contenido mínimo establecido para el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo –SARO.

5.6.2. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno verificó los procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo, a través del aplicativo Isolución, a saber:

- Identificación, medición, tratamiento y monitoreo de riesgos operativos GR-NA-PR-002 versión 004 del 25 de junio de 2014
- Reporte y registro de eventos de riesgo operativo GR-NA-PR-019 versión 002 del 24 de junio de 2014.

Teniendo en cuenta que el Manual SARO se actualizó con la aprobación de la Junta Directiva el 17 de septiembre de 2014, y que las fechas de actualización de los procedimientos anteriormente referenciados son 24 y 25 de junio del 2014, la Oficina de Control interno contrastó el contenido de los procedimientos frente a lo establecido en el Manual SARO evidenciando las siguientes diferencias:

- A. Identificación, medición, tratamiento y monitoreo de riesgos operativos GR-NA-PR-002 versión 004 del 25 de junio de 2014:

⁴ Circular Básica Contable y Financiera. Capítulo XXIII, numeral 3.2.3.1 “Manual SARO”. Superintendencia Financiera de Colombia.

- En el Manual se encuentra establecida la conformación de los grupos de expertos, a lo cual no se hace referencia en el procedimiento.
- En el Manual, el procedimiento inicia con el paso "*Analizar el Contexto Interno y Externo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía*", en el procedimiento inicia con "Definir grupo de expertos".

B. Reporte y registro de eventos de riesgo operativo GR-NA-PR-019 versión 002 del 24 de junio de 2014.

- En la metodología descrita en el Manual se establece: "*Periódicamente los profesionales de la OAGRI deberán realizar un análisis de aquellos procesos que no han realizado un reporte de eventos en los seis (6) meses anteriores y ponerlo en conocimiento de la Oficina de Auditoría y Control Interno para que se realice una visita al líder del proceso y se verifique que no se han presentado hechos que reportar relacionados con los riesgos operativos del proceso en cuestión*". Lo anterior no figura en el procedimiento.

Igualmente, al revisar los riesgos relacionados con los procedimientos, la Oficina de Control interno evidenció que los mismos no corresponden en su totalidad con los que figuran en la actual matriz de riesgos del proceso de gestión del riesgo (Todos fueron actualizados con la excepción del riesgo R028 "*Negligencia en el reporte y documentación de los riesgos*", y en todo caso, los controles asociados a este último también fueron actualizados).

Los riesgos asociados a los Procedimientos referenciados se muestran en las ilustraciones 4 y 5. Así mismo, la ilustración 6 evidencia las versiones y fechas de dichos procedimientos en el aplicativo Isolución.

Oportunidad de Mejora No. 1

La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo actualizar los procedimientos 1). Identificación, medición, tratamiento y monitoreo de riesgos operativos GR-NA-PR-002 versión 004 del 25 de junio de 2014; y 2). Reporte y registro de eventos de riesgo operativo GR-NA-PR-019 versión 002 del 24 de junio de 2014, de acuerdo con lo establecido en el Manual SARO GR-NA-MA-003 versión 09 del 13 de julio de 2015 y la matriz de riesgos del proceso de actualizados.



PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
PROES.GR - GESTIÓN DEL RIESGO	R010 - Incumplimiento de la normatividad	CA010 - *Falta de actualización de los procedimientos frente a la normatividad *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Falta de capacitación respecto a la normatividad aplicable a la Entidad *Débil	CO035 - Revisoría Fiscal CO036 - Lista De Chequeo CO046 - Monitoreo
	R011 - Incumplimiento y/o inconsistencias en la entrega de información a Entes de Control	CA011 - *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Debilidades en la calidad y/o oportunidad de la información requerida a los procesos *Irregularidad en la generación y procesamiento de información *Falt	CO010 - Control De Recepción De La Información CO012 - Verificación De La Información
	R012 - Inconsistencias en reportes entregados a la Alta Gerencia	CA012 - *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Debilidades en la calidad y/o oportunidad de la información requerida a los procesos *Irregularidad en la generación y procesamiento de información *Falt	CO010 - Control De Recepción De La Información CO012 - Verificación De La Información
	R028 - Negligencia en el reporte y documentación de los riesgos	CA028 - *Alta rotación del personal *Debilidades en la capacitación respecto a las metodologías de los SAR *Debilidades en la adopción de la metodología *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Falta	CO006 - Auditorías De Control Interno CO016 - Control Registro De Eventos Operativos

Ilustración 4. Riesgos asociados al Procedimiento "Identificación, medición, tratamiento y monitoreo de riesgos operativos" GR-NA-PR-002 versión 004 del 25 de junio de 2014

PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
PROES.GR - GESTIÓN DEL RIESGO	R010 - Incumplimiento de la normatividad	CA010 - *Falta de actualización de los procedimientos frente a la normatividad *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Falta de capacitación respecto a la normatividad aplicable a la Entidad *Débil	CO035 - Revisoría Fiscal CO036 - Lista De Chequeo CO046 - Monitoreo
	R028 - Negligencia en el reporte y documentación de los riesgos	CA028 - *Alta rotación del personal *Debilidades en la capacitación respecto a las metodologías de los SAR *Debilidades en la adopción de la metodología *Personal sin el perfil requerido por el proceso *Falta	CO006 - Auditorías De Control Interno CO016 - Control Registro De Eventos Operativos

Ilustración 5. Riesgos asociados al procedimiento "Reporte y registro de eventos de riesgo operativo" GR-NA-PR-019 versión 002 del 24 de junio de 2014

R

5.7. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS DE LAS ETAPAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

5.7.1. Metodología para la identificación de los riesgos

“En desarrollo del SARO las entidades deben identificar los riesgos operativos a que se ven expuestas, teniendo en cuenta los factores de riesgo definidos en este capítulo.

Para identificar el riesgo las entidades deben como mínimo:

- a) Identificar y documentar la totalidad de los procesos.*
- b) Establecer metodologías de identificación, que sean aplicables a los procesos, con el fin de determinar los riesgos operativos.*
- c) Con base en las metodologías establecidas en desarrollo del literal b) del numeral 3.1.1 del presente capítulo, identificar los riesgos operativos, potenciales y ocurridos, en cada uno de los procesos.*
- d) La etapa de identificación debe realizarse previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso, así como en los casos de fusión, adquisición, cesión de activos, pasivos y contratos, entre otros⁵.*

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo desarrolló el proceso de identificación de los riesgos de la Entidad, de acuerdo con la implementación del nuevo modelo de atención “*Vivienda Leasing*”. Así mismo, la OAGRI allegó a la Oficina de Control Interno las evidencias correspondientes, a saber, las matrices de riesgos de los procesos actualizados y las listas de asistencia a las sensibilizaciones correspondientes.

Adicionalmente, de acuerdo con el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO de Caja Honor, para la etapa de identificación se tiene establecida la siguiente metodología:

“10.3 Conformación Grupo de Expertos (...)

10.4.3 Actividades para determinar los riesgos

1. Analizar los procesos del grupo

- a. Presentación de cada líder del proceso a cargo.*
- b. Entrega de la documentación (caracterización) de todos los procesos a cargo del grupo a todos los miembros del mismo.*

2. Generar lista de riesgos

- a. Cada miembro del grupo define o identifica, de manera individual o con el equipo de trabajo interno, los riesgos que considera pueden llegar a afectar cada uno de los procesos del grupo.*

Para realizar esta labor, cada experto debe tratar de responder los siguientes interrogantes:

⁵ Circular Básica Contable y Financiera (CE100/1995) Capítulo XXIII – Numeral 3.1.1.



- *¿Qué puede pasar?*
- *¿Cómo puede pasar?*
- *¿Quién puede generarlo?*
- *¿Por qué se puede presentar?*
- *¿Cuándo puede ocurrir?*

b. Cada miembro del grupo compara los posibles nuevos riesgos con la lista de los existentes, en caso de no encontrarse relacionados, se definirán como nuevos.

10.4.4 Reunión Grupo de Expertos⁶

- 1. Presentación de los nuevos posibles riesgos por cada experto.*
- 2. Debate de los posibles riesgos y definición de su inclusión en la matriz de riesgo.*
- 3. Para los nuevos riesgos se deben diligenciar los siguientes campos, en el formato "nuevos Riesgos": (...)"*.

La Oficina de Control Interno evidenció que el procedimiento de identificación de riesgos no se llevó a cabo de acuerdo con la metodología establecida en el Manual SARO, dado que no se llevó a cabo lo relacionado en el numeral 10.4.4 Reunión Grupo de Expertos.

Oportunidad de Mejora No. 2

La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo dar cumplimiento a lo establecido en el Manual del Sistema de Riesgo Operativo – SARO, numeral 10.4 "*Metodología para la identificación de los riesgos*", específicamente lo concerniente a la Reunión Grupo de Expertos establecida en el numeral 10.4.4.

5.7.2. Metodología para la medición y el Control de los riesgos.

La Oficina de Control Interno evidenció el desarrollo de la metodología para la medición de los riesgos, de acuerdo con lo establecido en el Manual SARO de Caja Honor aprobado por la Junta Directiva; los anterior en desarrollo de la reestructuración del mapa de riesgos de la Entidad adelantada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo. En el informe de Riesgo Operativo correspondiente al II trimestre de 2015 se aclara:

"Durante el II trimestre de 2015 se llevó a cabo la revisión de las matrices de riesgos operativos a través de mesas de trabajo y sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los 17 procesos de la Entidad, ajustando la Estructura Organizacional y reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

La Entidad registra un total de 67 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos, así:

⁶ Sombreado y negrilla fuera de texto

⁷ Manual Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO. GR-NA-MA 003. Versión 009 del 13 de julio de 2015.



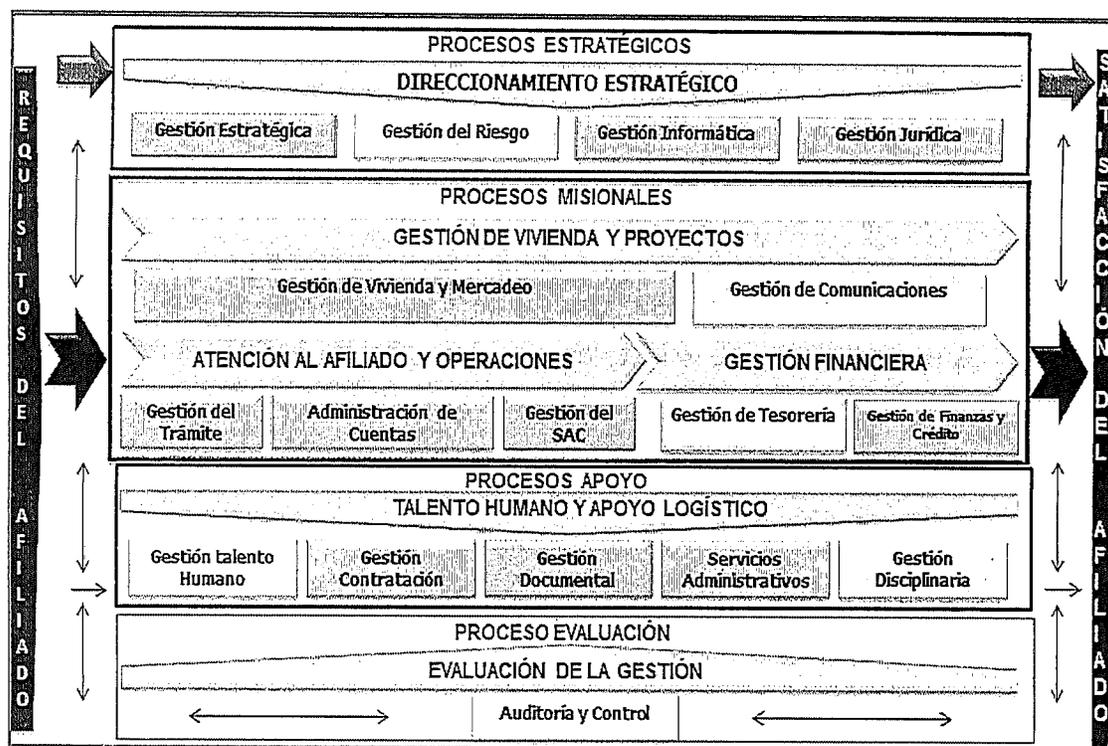


Ilustración 7. Tomado del Informe del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO II Trimestre de 2015. Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

En referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad del Riesgo Operativo RO, se informa que para el segundo trimestre de 2015, se ubicó en 6.69 puntos equivalentes a un nivel de riesgo moderado, en un rango de 1 a 25 de la criticidad de los riesgos⁸.

Así mismo, la Oficina de Control Interno evidenció los planes de tratamiento a los riesgos moderados, altos y extremos, desarrollados por los procesos y consolidados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo durante el segundo trimestre de 2014.

De acuerdo con lo expuesto, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con la etapa de medición del riesgo operativo.

⁸ Sistema de Administración de Riesgo Operativo –SARO–Informe II Trimestre de 2015. Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

5.7.2.1. Metodología para el monitoreo de los riesgos.

El Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO establece dos procedimientos para el monitoreo de los riesgos operativos, a saber, procedimiento por parte de la OAGRI y procedimiento por parte del grupo de expertos.

- Procedimiento de monitoreo por parte de la OAGRI:

En relación al procedimiento de monitoreo por parte de la OAGRI, el Manual SARO establece:

“1) Establecer efectividad de la implementación de los planes de tratamiento para los riesgos residuales extremos, altos y moderados. Las opciones que deben incluir esos planes son las siguientes:

- *Evitar el riesgo*
- *Reducir o controlar la probabilidad de ocurrencia*
- *Reducir o controlar el impacto*
- *Transferir los riesgos*
- *Retener los riesgos*

2) Para cada opción implementada, se revisa que sea apropiada, es decir, que tenga una buena relación entre el costo de la implementación y los beneficios derivados que se hayan evidenciado de la misma.

3) Identificar las opciones implementadas que no sean económicas y/o necesarias; para establecer su justificación.

4) Establecer los indicadores de riesgo, en especial para los riesgos residuales extremos y altos⁹.

En auditoría insitu, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó a la OFCIN que el seguimiento a los planes de tratamiento se llevó a cabo a través del aplicativo VIGIA y en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, a través del aplicativo Isolución.

La Oficina de Control Interno verificó a través del aplicativo Isolución el seguimiento a los planes de tratamiento, que se gestionaron en el mismo como acciones preventivas. En desarrollo de dicha verificación, la Oficina de Control Interno evidenció que el líder del proceso de Gestión del Riesgo realizó la solicitud 1631 del 16 de abril de 2015, así:

“En atención a que no se puede realizar el seguimiento a los planes de tratamiento de los Riesgo. Se deben cerrar las acciones preventivas de la No 50 a la No 97 generadas por la OAGRI. Se evidenció que el plan de acción No 50 y los que de ahí se derivaron no fueron eficaz, generado el cierre de las acciones aquí plasmadas”.

⁹ Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO. GR-NA-MA 003. Versión 009 del 13 de julio de 2015. Numeral 10.6.2.2

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que el monitoreo a los planes de tratamiento de los riesgos residuales moderados, altos y extremos no se desarrolló en su totalidad -teniendo en cuenta la solicitud de cierre por parte del líder del proceso de Gestión del Riesgo- de acuerdo con lo establecido en el Manual SARO de Caja Honor.

- Procedimiento de monitoreo por parte del grupo de expertos:

En relación al procedimiento de monitoreo por parte del grupo de expertos, el numeral 10.6.4 del Manual SARO establece:

“Por lo menos cada seis (6) meses, el Grupo de Expertos adelantará las siguientes actividades:

10.6.4.1 Evaluación

a) El grupo de expertos adelantará una evaluación general sobre el comportamiento del perfil de Riesgo Inherente y sobre el perfil de Riesgo Residual, mediante el seguimiento a la evolución de los eventos de riesgo presentados en el periodo.

b) Se revisan la evolución de los indicadores de riesgos y de los indicadores de efectividad de los controles.

c) Se generan planes de acción específicos, acordes a los eventos y áreas involucradas, con el seguimiento de la OAGRI, y con la efectividad de los controles actuales.

d) Realizar una verificación valorativa de los controles de acuerdo a su naturaleza, considerando las cinco variables y el porcentaje de mitigación de impacto. Se realizaran pruebas de campo y a los sistemas centrales, teniendo en cuenta el concepto de los expertos.

e) De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinaran los planes de acción o mejora para mantener y estabilizar el riesgo residual dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva.

f) Los resultados de estos planes deberán estar consignados en los informes propios del riesgo¹⁰.

La Oficina de Control Interno evidenció que el monitoreo por parte del grupo de expertos no se desarrolló durante el I semestre de 2015, dado que el seguimiento a los planes de tratamiento únicamente se realizó por parte de la OAGRI a través del aplicativo VIGIA y en coordinación con la OAPLA a través del aplicativo Isolución, de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

¹⁰ Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO. .GR-NA-MA 003. Versión 009 del 13 de julio de 2015. Numeral 10.6.4

Oportunidad de Mejora No. 3

La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, dar cumplimiento a lo establecido en el Manual del Sistema de Riesgo Operativo – SARO, numeral 10.6 “*Etapa de monitoreo de los riesgos*”, específicamente el procedimiento de monitoreo por parte de la OAGRI y el procedimiento de monitoreo por parte del grupo de expertos, en desarrollo de la etapa de monitoreo del riesgo operativo.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA MORA CORREA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



Elaboro: Ing. Marco Antonio Gallo Espinosa
Auditor Oficina de Control Interno