



## INFORME

# SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO II TRIMESTRE DE 2022

**Bogotá, D.C., 15-07-2022**

En este informe se detalla el resultado de la gestión de los riesgos operacionales de la Entidad, el nivel de exposición al riesgo, el reporte de eventos de riesgo operacional, las capacitaciones e inducciones realizadas, los resultados de la medición de los indicadores, las actividades desarrolladas en función del Plan de Continuidad del Negocio y demás variables que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operacional correspondientes al cierre del segundo trimestre de 2022.

## 1 INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser una Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operacional, por lo que, en cumplimiento de las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) el cual debe desarrollar, establecer, implementar y actualizar.

### 1.1 Riesgo Operacional

Durante el segundo trimestre de 2022 se realizaron cambios y ajustes a los riesgos operacionales, causas y controles de mitigación de los procesos; de acuerdo con el Manual de SARO y el cronograma de actividades, así mismo, se llevaron a cabo las reuniones de Grupos de Expertos para la identificación y ajustes de los riesgos operacionales.

La Entidad registra un total de **74** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el segundo trimestre de 2022, de **2.45<sup>1</sup>** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 74 riesgos en una escala de 1 – 25).





Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - II trimestre de 2022

2022 - II TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	74	Riesgo Extremo	2	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	38	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	29	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	5	Riesgo Bajo	74
<b>Nivel de exposición al riesgo</b>		<b>7.47</b>		<b>2.45</b>	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:

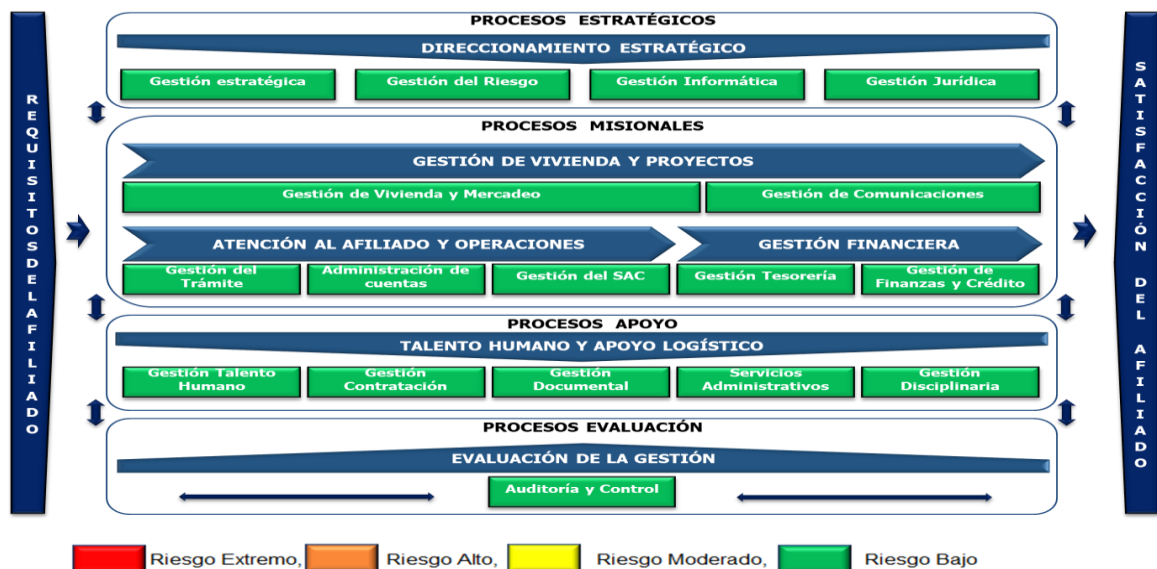


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

<sup>2</sup> Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



## 1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el segundo trimestre de 2022, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se recibieron **23 REROS**:

**Tabla 2. Eventos de riesgo reportados II trimestre de 2022**

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2022
Fraude interno	-	1
Fraude externo	-	3
Relaciones laborales y seguridad laboral	1	1
Clientes, productos y prácticas empresariales	1	2
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	6	8
Ejecución y administración de procesos	5	8
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>23</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

Cinco de estos eventos de riesgo operacional afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de **\$ 141,985,132.67**; asimismo, se informa que a partir del trimestre anterior y en línea con lo establecido por los párrafos 45 y 60 de la NIC 37 Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros, se definió que el efecto financiero producido por la actualización de las provisiones que son reconocidas al valor presente en seguimiento del eKogui, se amortizan como un costo financiero, por lo que no se incluyen en las cuentas destinadas para el riesgo operacional.

## 1.3 Capacitaciones

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios durante el período de reporte, brindó inducción a un grupo de funcionarios, contratistas, practicantes universitarios y aprendices del SENA que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el segundo trimestre de 2022:



**Tabla 3. Inducciones II trimestre de 2022**

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
<b>Abril</b>	1	3	6	0	<b>10</b>
<b>Mayo</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Junio</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

En la inducción, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que el funcionario adquiere al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operacional que se puedan materializar en su proceso.

Se realizó la capacitación virtual de SARO a **336** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), teniendo en cuenta lo contenido en el manual de SARO vigente, contó con la participación por parte de los funcionarios que desarrollaron la evaluación, sin embargo, hubo personal que por diferentes circunstancias (vacaciones, comisión, incapacidad, licencia o compromisos laborales) no desarrollaron la capacitación, por lo cual la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo gestionará la participación en la capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Tabla 4. Capacitación virtual - I Semestre de 2022**

CAPACITACIÓN VIRTUAL - I SEMESTRE 2022					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
<b>Mayo</b>	253	62	13	8	<b>336</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

#### 1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operacional

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de Riesgo Operacional definidos en este, así:





### 1.4.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100 %** durante el segundo trimestre de 2022, con un promedio de disponibilidad del **99.93 %** en la sede principal y los puntos de atención. *(Información remitida por la Oficina Asesora de Informática).*

### 1.4.2 Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operacional (REROS):

El indicador de registro de eventos de riesgo alcanzó el **100 %**, debido a la gestión de los diferentes usuarios de los procesos y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 (Reporte general de eventos de riesgo), para que los usuarios reporten situaciones que puedan traducirse en posibles eventos de riesgo operacional y que la OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

### 1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **87.66 %** de la meta establecida para el segundo trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **87.40 %**

**Tabla 5. Incidentes II trimestre de 2022**

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
<b>Abril</b>	15	13	86.67%	86.93%
<b>Mayo</b>	13	11	84.62%	84.87%
<b>Junio</b>	22	20	90.91%	91.18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>87.40%</b>	<b>87.66%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2022).

### 1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100 %**, donde el promedio de quejas durante el segundo trimestre fue de **8** quejas por mes.

**Tabla 6. Quejas II trimestre de 2022**

Mes	Quejas
<b>Abril</b>	10
<b>Mayo</b>	11
<b>Junio</b>	3
<b>Total</b>	<b>24</b>

Fuente: Área SAC (2022).





Adicionalmente, se informa que las 24 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

**Tabla 7. Favorabilidad de las quejas II trimestre de 2022**

Tema	Cantidad	Favorabilidad	
	Quejas	Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	18	13	5
Indebida información del funcionario	6	5	1

Fuente: Área SAC (2022).

### 1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operacional:

El indicador de desempeño alcanzó el **100 %** de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operacional (RO) se ubicó en **85.14 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **74** riesgos identificados, el **14.86 %** afectó la probabilidad (once riesgos) y por otro lado el **5.41 %** (cuatro riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **94.59 %** para este indicador.

### 1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo<sup>3</sup>:

**1.4.6.1 Gestión de embargos:** Durante el segundo trimestre se recibieron 1.938 requerimientos judiciales, de los cuales 1.929, es decir, el **99.54 %** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100 %** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

**1.4.6.2 Pago depósitos judiciales:** de los 1.938 requerimientos judiciales recibidos durante el segundo trimestre, 151 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, es decir, se alcanzó la meta al **100 %**.

## 2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

<sup>3</sup> Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, julio de 2022.





Durante el segundo trimestre se adelantaron las siguientes actividades con miras a alcanzar la certificación de Sistema de Continuidad de Negocio, basado en la Norma ISO 22301:2019 teniendo en cuenta las siguientes etapas:

Planificación (Establecer)	La política, los objetivos, los controles, los procesos y los procedimientos de Continuidad del negocio pertinentemente para mejorar la continuidad del negocio a fin de obtener resultados que se ajusten a las políticas y los objetivos generales de la Caja Promotora de vivienda militar y de policía.
Hacer (Implementación y operación)	Implementar y poner en práctica la política, los controles, los procesos y los procedimientos de continuidad de negocio.
Verificar (Monitorear y revisar)	Monitorear y revisar el desempeño en relación con la política y los objetivos de continuidad de negocio, informar sobre los resultados a la gerencia para que los examine, determine y autorice las acciones de reparación de mejora.
Actuar (Mantener y mejorar)	Mantener y mejorar el SGCN mediante la adopción de acciones correctivas, basadas en los resultados de la revisión por la dirección y la reevaluación del alcance del SGCN y la política y los objetivos de continuidad de negocio.

En este periodo se encuentra en ejecución la segunda etapa, en la cual se está realizando la identificación y el alineamiento de los procesos y aplicativos críticos en Caja Honor.

### Etapa de Hacer

1. Basado en los escenarios definidos como críticos de en los diferentes procesos y los riesgos en una pérdida de la operación por fallas en las aplicaciones de la Caja Honor, se realiza una matriz de riesgo en la cual se definen su criticidad, probabilidad en que pueda ocurrir, así como los controles adecuados para afrontarlos.
2. En el Manual de Gestión del Plan de Continuidad de Negocio se dejan documentados los escenarios definidos como críticos y los pasos para afrontarlo determinando el paso a paso y recursos tecnológicos y humanos para prevenir la pérdida de la continuidad del negocio.
3. Se realiza cronograma de actividades y la metodología para el desarrollo del simulacros requeridos por la norma ISO 22301:2019 con lo que se valida la eficacia y eficiencia de los procedimientos y recursos definidos para afrontar una contingencia en caso de que se presente en Caja Honor, basado en los datos e información que se tome de este, se actualizarán los tiempos de repuesta en el BIA los RPO, RTO, MPTO garantizando la eficiencia en los tiempos de respuesta ante algún posible escenario que coloque en riesgo la operación de Caja Honor.
4. Se analizan las estrategias del punto alternativo de continuidad - PAC, en la que se propone un cambio adaptándolo a la situación que se viene presentando por la pandemia (COVID 19), sin dejar de cumplir con los requerimientos establecidos por la norma.
5. Caja Honor en su proceso de crecimiento para cumplir con las expectativas de sus afiliados y ser más competitivo en el mercado, actualiza su Core del negocio





generando nuevos procesos e implementando nuevas tecnologías (servicios en la nube y digital) lo que con lleva a implementar nuevos análisis de continuidad de negocio y reevaluar los escenarios y controles ya implementados y propuestos.

### Capacitaciones

Se realizó capacitación a todos los funcionarios de la Entidad reforzando los conceptos y conocimientos, logrando una mayor adherencia a la gestión de continuidad de negocio de Caja Honor y generando conciencia sobre la importancia de conocer y estar alerta y prevenido ante estos escenarios, lo que permitirá que todos los funcionarios de la Entidad trabajen en equipo ante un posible evento, logrando superar de manera rápida y eficiente dicha contingencia.

### 3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el segundo trimestre se recibió un oficio relacionado con Ciberseguridad por parte del ente de vigilancia bajo el radicado:

90-01-2022040400033 con respuesta 03-01-20220506014654.

### 4 CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2022, no se evidenció incumplimiento de las políticas del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, asimismo, se realizaron las capacitaciones respectivas y el seguimiento y control de los riesgos operacionales establecidos en la Entidad, así como la continuidad del negocio.

**JUAN MANUEL DE PIO DOCE GÓMEZ TRUJILLO**  
Jefe de Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:  
Martha Patricia Reyes Gómez  
Profesional Especializado - OAGRI

Este documento ha sido realizado por los profesionales de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. El uso de la información y cifras contenidas es exclusiva responsabilidad de cada usuario.

