



INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO III TRIMESTRE DE 2022

Bogotá, D.C., 14-10-2022

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 tercer 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 tercer trimestre de 2022 no se realizaron cambios ni 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, se llevarán a cabo las reuniones de Grupos de Expertos para la identificación y ajustes de los riesgos operacionales durante el cuarto trimestre.

La Entidad registra un total de **74** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el tercer trimestre de 2022, de **2.45¹** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

¹ 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 - III trimestre de 2022

2022 - III 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
Nivel de exposición al riesgo		7.47		2.45	

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

La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica² es la siguiente:

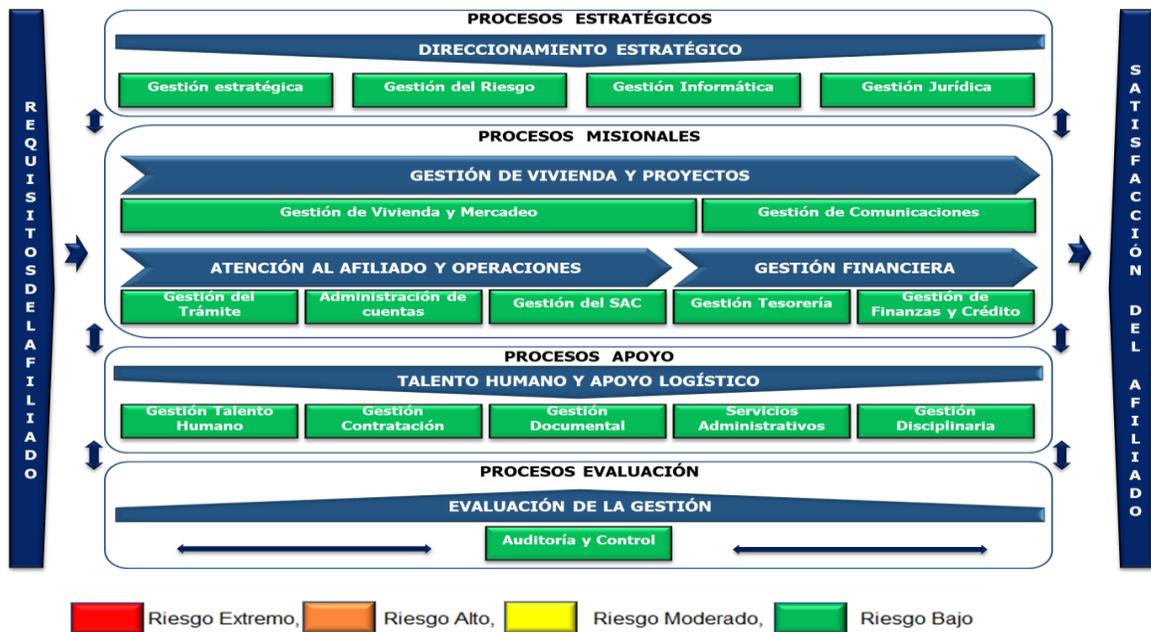


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

² Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el tercer trimestre de 2022, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se recibieron **17 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados III trimestre de 2022

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2022
Fraude interno	1	-
Fraude externo	3	1
Relaciones laborales y seguridad laboral	1	-
Clientes, productos y prácticas empresariales	2	3
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	8	3
Ejecución y administración de procesos	8	10
Eventos externos	-	-
TOTAL	23	17

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

Tres de estos eventos de riesgo operacional afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de **\$ 8,719,072.50**; asimismo, se informa que a partir de esta vigencia 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, personal de las oficinas de enlace, 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 tercer trimestre de 2022:



Tabla 3. Inducciones III trimestre de 2022

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	63	1	3	4	71
Septiembre	9	1	2	0	12
TOTAL	72	2	5	4	83

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 **312** 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 - II Semestre de 2022

Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Septiembre	295	11	3	3	312

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 tercer trimestre de 2022, con un promedio de disponibilidad del **99.98 %** 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 **87.43 %** de la meta establecida para el tercer trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **87.17 %**

Tabla 5. Incidentes III trimestre de 2022

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	25	22	88.00%	88.26%
Agosto	28	25	89.29%	89.55%
Septiembre	19	16	84.21%	84.46%
Total	72	63	87.17%	87.43%

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 tercer trimestre fue de **11.6** quejas por mes.

Tabla 6. Quejas III trimestre de 2022

Mes	Quejas
Julio	11
Agosto	8
Septiembre	16
Total	35

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2022).



Adicionalmente, se informa que las 35 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 7. Favorabilidad de las quejas III trimestre de 2022

Tema	Cantidad Quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	18	14	4
Inconformidad con la información	7	4	3
Inconformidad con el servicio	10	10	0

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (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 **90.54 %** 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 **9.46 %** afectó la probabilidad (siete riesgos) y por otro lado el **4.05 %** (tres riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **95.95 %** para este indicador.

1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo³:

1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el tercer trimestre se recibieron 1.975 requerimientos judiciales, de los cuales 1.971, es decir, el **99.80 %** 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 1.975 requerimientos judiciales recibidos durante el tercer trimestre, 197 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 %**.

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, octubre de 2022.



2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el tercer trimestre se desarrollaron las actividades requeridas de acuerdo con la metodología del PHVA de la norma ISO 22301:2019:

Tabla 8 Metodología del PHVA - Hacer

Etapa del PHVA	Concepto
Hacer (Implementación y operación)	Implementar y poner en práctica la política, los controles, los procesos y los procedimientos de continuidad de negocio.

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

Una vez identificados los procesos, procedimientos y aplicativos críticos de la Entidad, se realizó el simulacro del Plan de Continuidad de Negocio, para lo que se definió el escenario más crítico “Perdida o falla de conexión del Data Center Principal” con un resultado del 100% exitoso.

Para la implementación de este se definió el “Minutograma” donde se identificaron los pasos a seguir y las actividades a realizar, entre las que se definen los requerimientos de seguridad, tecnológicos y todos los controles.

Como controles preventivos, se ejecutaron las copias de respaldo y restauración del ambiente de producción en TRIARA de manera exitosa, para proteger la operación, en caso de imprevistos.

Se probaron de manera exitosa las comunicaciones, conectividad y funcionamiento de la sede Bucaramanga, en el ambiente alterno de DRP en CAN y finalmente, se dejó en producción la operación normal.

De acuerdo con lo desarrollado en el ejercicio, los tiempos objetivo de recuperación y de retorno (RTO), se lograron determinar satisfactoriamente.

Durante la fase de pruebas, se ejecutó en paralelo y de forma exitosa, el simulacro de ciberataque, donde se garantizó la protección de los perímetros de Vlans, servidores e internet, contra ataques informáticos y protección contra programa maligno.

El Icontec adelantó la auditoria de seguridad de la información donde se verificó y validó la documentación, controles y requerimientos de continuidad de negocio (BIA y Punto Alterno de Continuidad - PAC), con cero no conformidades.





Durante el trimestre se actualizó la matriz de riesgo del PCN donde se identifican once (11) riesgos de tecnológicos y dos (2) operacionales.

Se realizan monitoreos y seguimientos constantes a los controles implementados verificando su cumplimiento y adaptándolos a las actualizaciones de la plataforma tecnológica.

2.1 Capacitaciones

Para este trimestre se realizó la capacitación a 219 colaboradores de la Entidad por medio de la intranet, reforzando los conceptos y conocimientos, de esta forma se logra una mayor comprensión a la gestión de continuidad de negocio de Caja Honor.

Tabla 9. Capacitación de PCN

Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Agosto	63	0	0	0	63
Septiembre	155	0	0	1	156

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

3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el tercer trimestre no se recibieron comunicaciones por parte de la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad del ente de vigilancia.

4 CONCLUSIONES

Durante el tercer 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

Elaboró:
Wilhelm Erasto Cervantes
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.