

INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO III TRIMESTRE DE 2020

Bogotá, 16-10-2020

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 2020.

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 mantener desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

1.1 Riesgo Operacional

Durante el tercer trimestre de 2020 no se llevaron a cabo reuniones de grupos de expertos, sin embargo, se realizaron mesas de trabajo con algunos líderes, con el fin de adelantar el proceso de reestructuración de los riesgos operacionales, de sus causas y sus controles de mitigación, de manera que se facilite la gestión de los riesgos por parte de los líderes de los procesos.

Se realizó mesa de trabajo con el proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo para crear un nuevo riesgo (R103 – Fallas en la gestión del cronograma de los contratos de adquisición de viviendas); de otro lado, en el proceso Administración de Cuentas se creó un nuevo riesgo operacional (R104 – Eventos Naturales y/o materiales); de otro lado, para el proceso Auditoría y Control se asoció un riesgo que ya existe en nuestra base de datos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operacional de dichos procesos, actualmente la Entidad registra un total de **77** Riesgos Operacionales identificados; en referencia al perfil de riesgo residual, se informa que para el tercer trimestre de 2020 se encuentra en **1.42**¹ puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - III trimestre de 2020

2020 - III TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	77	Riesgo Extremo	6	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	48	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	3	Riesgo Bajo	77
Nivel de exposición al riesgo		8.83		1.42	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

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

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 77 riesgos en una escala de 1 – 25).

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



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el tercer trimestre de 2020, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se presentaron **24 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados III trimestre de 2020

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020
Fraude interno	-	-
Fraude externo	1	2
Relaciones laborales	9	-
Clientes	1	-
Daños a activos fijos	1	-
Fallas tecnológicas	22	10
Ejecución y administración de procesos	16	12
Eventos externos	3	-
TOTAL	53	24

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Ninguno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad; sin embargo, se registraron ajustes que si afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por **\$ 110,698,281³** correspondientes a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de la demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 30 de septiembre de 2020, aplicada a aquellos procesos jurídicos en los que la calificación superior al 51% indica probabilidad de pérdida; sin embargo, su materialización (pérdida económica) realmente se presentará en el momento que los juzgados emitan las respectivas sentencias ordenando el pago y Caja Honor efectivamente lo ejecute; asimismo, es importante tener en cuenta que los pasivos contingentes están catalogados como procesos judiciales, de acuerdo con las políticas contables en cumplimiento del Manual de Políticas Contables de Normas Internacionales de Información Financiera implementado por la Entidad y la NIC 37 - Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.

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 tercer trimestre de 2020:

Tabla 3. Inducciones III trimestre de 2020

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	4	2	7	0	13
Agosto	1	0	2	0	3
Septiembre	1	5	3	0	9
TOTAL	6	7	12	0	25

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

En la inducción la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que el funcionario

³ Información preliminar que puede presentar cambios al realizarse el cierre contable del mes de septiembre

adquiere al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operacional que se puedan materializar en su proceso.

1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operacional

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de Riesgo Operacional definidos en dicho manual, 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 2020, con un promedio de disponibilidad del **99.99%** en la sede principal y los puntos de atención. *(Información remitida por 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 al **100%**, lo anterior 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. *(Información recolectada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **100%** de la meta establecida para el tercer trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **100%**. *(Información remitida por Oficina Asesora de Informática).*

Tabla 4. Incidentes III trimestre de 2020

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	69	69	100%	100%
Agosto	54	54	100%	100%
Septiembre	52	52	100%	100%
Total	175	175	100%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2020).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

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 **7** quejas por mes. *(Información remitida por Área SAC).*

Tabla 5. Quejas III trimestre de 2020

Mes	Quejas
Julio	7
Agosto	6
Septiembre	8
Total	21

Fuente: Área SAC (2020).

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 **90.91%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional. *(Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.6 Desempeño Impacto Riesgo Operacional:

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **77** riesgos identificados, el **9.09%** afectó la probabilidad (siete riesgos) y por otro lado el **1.30%** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.70%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador. *(Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*

1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo⁴:

1.4.7.1 Gestión de embargos: Durante el tercer trimestre se recibieron 1250 requerimientos judiciales, de los cuales 1248, es decir, el **99.84%** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100%** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

⁴ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, septiembre 2020.

1.4.7.2 Pago depósitos judiciales: de los 1250 requerimientos judiciales recibidos durante el tercer trimestre, 123 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 en un **100%**.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el tercer trimestre, los días 14 y 15 de agosto se realizó la prueba técnica de PCN de forma virtual, simulando un incidente de interrupción de los servicios e infraestructura del Centro de Datos Principal (CDP) ubicado en Triara. Dentro del alcance de la prueba se realizó:

- Prueba de las aplicaciones GA2, Workmanager, Cygnus Leasing, Vigía Monitoreo y Control, Seven y Dialogo con la conectividad del Centro de Datos Alterno (CDA) ubicado en la sede CAN.
- Prueba técnica de la sede principal y Bucaramanga.
- Simulacro de ataque cibernético en los cuales se ejecutaron las actividades de mitigación y recuperación definidas para este tipo de incidentes.

Como resultado de dichas actividades la prueba finalizó de manera exitosa y sin inconvenientes, sin embargo, se identificaron acciones de mejora para el fortalecimiento de las estrategias de PCN de la Entidad.

En esta prueba se contó con la participación de personal de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, de la Oficina Asesora de Informática y los colaboradores de manos expertas del proveedor Claro.

3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El 07 de julio de 2020 la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 025, mediante la cual imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo operacional, para lo cual la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo se encuentra realizando la identificación de los cambios que trae la nueva normativa, así como el diseño del plan de trabajo para la implementación de la actualización con sus anexos.

Dentro de los principales cambios que presenta esta nueva circular, el más relevante corresponde a la implementación del método estándar para determinar el valor de la exposición al riesgo operacional de los establecimientos de crédito, para determinar el valor de la exposición a dicho riesgo para el cálculo de su patrimonio adecuado.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

La medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales y su impacto en caso de materializarse, debe realizarse de forma cuantitativa de acuerdo con los datos históricos (Registro de Eventos de Riesgo Operacional) y midiendo el Indicador de Pérdida Interna (IPI) con base en la información del Registro de Eventos de Riesgo Operacional, es decir, haciendo uso del Componente de Pérdida (CP), se deben utilizar dichos registros de eventos para estimar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales.

4 CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2020, 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 la 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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703