

## INFORME

# SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO III TRIMESTRE DE 2021

**Bogotá, D.C., 15-10-2021**

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 2021.

## 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 2021 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 **78** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el tercer trimestre de 2021, de **1.54<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 78 riesgos en una escala de 1 – 25).

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - III trimestre de 2021

2021 - III TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	78	Riesgo Extremo	6	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	48	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	4	Riesgo Bajo	78
<b>Nivel de exposición al riesgo</b>		<b>8.69</b>		<b>1.54</b>	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

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

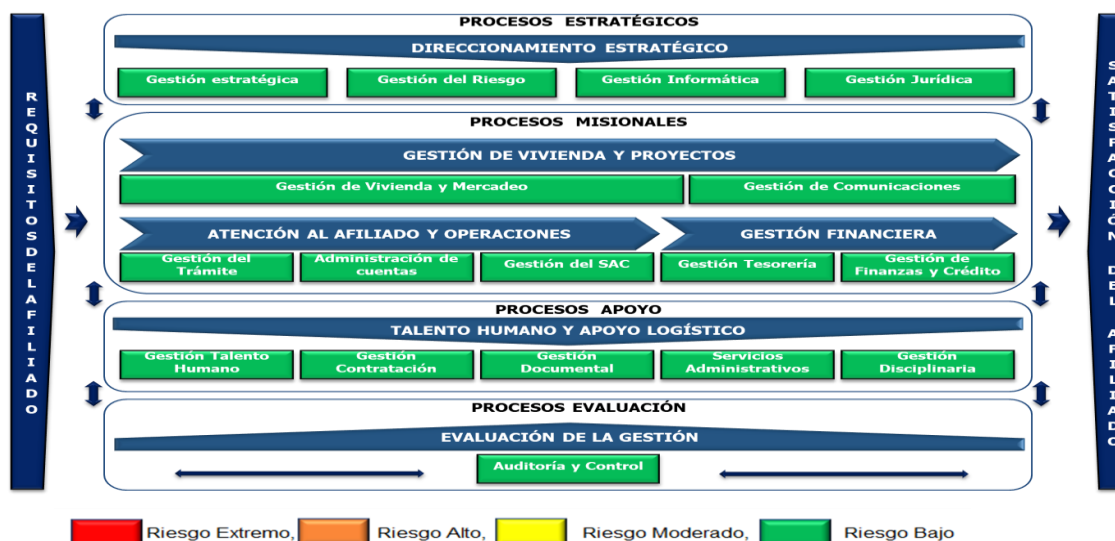


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

<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 tercer trimestre de 2021, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se reportaron **30 REROS**:

**Tabla 2. Eventos de riesgo reportados III trimestre de 2021**

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2021
Fraude interno	-	-
Fraude externo	7	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	6	1
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	8	11
Ejecución y administración de procesos	29	18
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>30</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

Ninguno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad; sin embargo, se registraron ajustes en el Estado de Resultados por valor de **\$ 323,510,375.31** 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 2021, 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,

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 Pasivos Arrendados para Colombia entera.

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 2021:

**Tabla 3. Inducciones III trimestre de 2021**

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	0	6	0	2	8
Agosto	3	2	2	1	8
Septiembre	0	2	2	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

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.

## 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 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 2021, 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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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 Países Amigos para Colombia entera.

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 **98.65 %** de la meta establecida para el tercer trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas al **98.35 %**

**Tabla 5. Incidentes III trimestre de 2021**

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	36	35	97,22%	97,51%
Agosto	46	45	97,83%	98,12%
Septiembre	45	45	100,00%	100%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>125</b>	<b>98,35%</b>	<b>98,65%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2021).

### 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 **13.6** quejas por mes.

**Tabla 6. Quejas III trimestre de 2021**

Mes	Quejas
Julio	18
Agosto	9
Septiembre	14
<b>Total</b>	<b>41</b>

Fuente: Área SAC (2021).

Adicionalmente, se informa que las 41 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

**Tabla 7. Favorabilidad de las quejas III trimestre de 2021**

Tema	Cantidad	Favorabilidad	
	Quejas	Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	36	33	3
Indebida información del funcionario	5	5	0

Fuente: Área SAC (2021).

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

### 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 **89.74 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **78** riesgos identificados, el **10.26 %** afectó la probabilidad (ocho riesgos) y por otro lado el **0.0 %** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100 %**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

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

**1.4.6.1 Gestión de embargos:** Durante el tercer trimestre se recibieron 2154 requerimientos judiciales, de los cuales 2153, es decir, el **99.95 %** 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 2154 requerimientos judiciales recibidos durante el tercer trimestre, 218 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)

Durante el tercer trimestre se adelantaron las siguientes actividades:

- **Seguimiento a proveedores críticos**

Se realizó la visita al proveedor de licenciamiento de herramientas de DLP<sup>4</sup> (Data Loss Prevention) y su correspondiente soporte técnico, enfocando la visita en los controles de la norma técnica ISO 27001:2013 y Ciberseguridad. El proveedor informa que se encuentra gestionando su certificación en la norma para garantizar la correcta aplicación de controles en la protección de la información.

También se realizó visita al proveedor de servicio de soporte y mantenimiento del gestor documental de la Entidad, donde se recomienda fortalecer el PCN teniendo en cuenta los escenarios críticos, definir y realizar pruebas de continuidad del negocio y

<sup>3</sup> Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Afiliaciones y Embargos, septiembre de 2021.

<sup>4</sup> Prevención de pérdida de datos



establecer infraestructura de contingencia, como canales de comunicación de respaldo y suministro alternativo de energía.

- **Capacitaciones PCN:**

Se realizó capacitación de PCN al personal de siete procesos, con un total de 36 personas capacitadas en el tema de Plan de Continuidad del Negocio y los lineamientos que se implementaran en la Entidad para la certificación en la Norma ISO 22301:2018.

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

Durante el tercer trimestre se recibió un requerimiento de información, por parte de la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad, radicado en Caja Honor bajo el N° 90-01-2021073000058, en el que nos remitieron un informe con el resultado del scoring que brinda información y un análisis detallado de la postura de ciberseguridad de la Entidad, con el fin de subsanar algunas debilidades, este oficio se respondió con oficio radicado N° 03-01-20210903035450 y su correspondiente anexo.

### 4. CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2021, 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.

#### **Ing. RICARDO IGNACIO BECERRA BORRAS**

Jefe Oficina Asesora de Informática encargado de las funciones como 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) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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.