

INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO II TRIMESTRE DE 2021

Bogotá, D.C., 15-07-2021

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 segundo 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

De acuerdo con el Manual de SARO y el cronograma de actividades, durante el segundo trimestre de 2021 se llevaron a cabo las reuniones de Grupos de Expertos para la identificación y ajustes de los riesgos operacionales; en ellas se definieron algunas reestructuraciones 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.

Una vez realizados los ajustes y cambios a las matrices de riesgo operacional de los procesos, actualmente la Entidad registra un total de **78** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el segundo trimestre de 2021, de **1.54¹** 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 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 - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VIGILADO POR SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

2021 - II 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

Nivel de exposición al riesgo	8.69	1.54
--------------------------------------	-------------	-------------

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

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

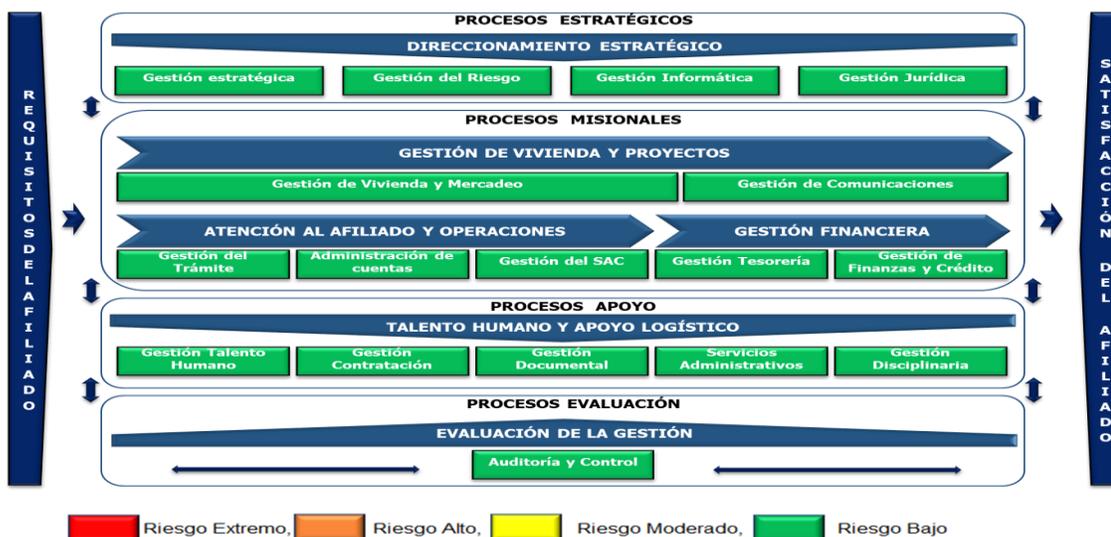


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

² 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 2021, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se presentaron **50 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados II trimestre de 2021

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2021
Fraude interno	-	-
Fraude externo	5	7
Relaciones laborales	-	-
Clientes	2	6
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	13	8
Ejecución y administración de procesos	29	29
Eventos externos	-	-
TOTAL	49	50

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

Uno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de **\$ 4,335,069.51**; asimismo, se registraron ajustes en el Estado de Resultados por valor de **\$ 10,919,064.94³** 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 junio 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

³ Información preliminar que puede presentar cambios al realizarse el cierre contable del mes de junio de 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 - 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 Amados,
para Colombia entera.

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 2021:

Tabla 3. Inducciones II trimestre de 2021

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Abril	3	0	5	0	8
Mayo	0	1	3	0	4
Junio	1	11	0	2	14
TOTAL	4	12	8	2	26

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.

Se realizó la capacitación virtual de SARO a **290** 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 está desarrollando una campaña de nueva 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 I semestre de 2021

CAPACITACIÓN VIRTUAL SARO					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Mayo	196	69	17	8	290

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (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 - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Grupos Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

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 segundo trimestre de 2021, con un promedio de disponibilidad del **99.96 %** 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 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.

1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el 95.24 % de la meta establecida para el segundo trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas al 94.95 %

Tabla 5. Incidentes II trimestre de 2021

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	37	35	94.59%	95.00%
Mayo	43	42	97.67%	97.97%
Junio	54	50	92.59%	92.87%
Total	126	124	94.95%	95.24%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (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 - contactenos@cajahonor.gov.co

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

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 **9.33** quejas por mes.

Tabla 6. Quejas II trimestre de 2021

Mes	Quejas
Abril	8
Mayo	10
Junio	10
Total	28

Fuente: Área SAC (2021).

Adicionalmente, se informa que las 28 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 7. Favorabilidad de las quejas II trimestre de 2021

Tema	Cantidad quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	19	19	0
Indebida información del funcionario	9	8	1

Fuente: Área SAC (2021).

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 **88.46 %** 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 **11.54 %** afectó la probabilidad (nueve riesgos) y por otro lado el **1.28 %** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.72 %**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

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



1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo⁴:

1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el segundo trimestre se recibieron 1995 requerimientos judiciales, de los cuales 1984, es decir, el **99.45 %** 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 1995 requerimientos judiciales recibidos durante el segundo trimestre, 213 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 segundo trimestre se adelantaron las siguientes actividades:

- **Simulacro de árbol de llamadas**

Durante el mes de mayo se realizó simulacro de árbol de llamadas, en los cuales participaron 164 colaboradores pertenecientes a once procesos de Caja Honor.

- **Capacitaciones PCN:**

En el mes de junio se capacitaron 100 colaboradores pertenecientes a doce procesos de Caja Honor.

- **Implementación norma ISO 22301: Gestión de continuidad del negocio - SGCN⁵**

Durante el segundo trimestre se inició el proceso de implementación de requerimientos de la norma ISO 22301, con el fin de fortalecer el plan de continuidad del negocio y certificarnos en dicha norma. A continuación, se muestra el avance obtenido:

⁴ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Afiliaciones y Embargos, julio de 2021.

⁵ Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

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
Per nuestros Fuercas Armadas,
para Colombia entera.

Tabla 8. Implementación norma ISO 22301 - II trimestre de 2021

Numeral	Dominio	% Avance
4	Contexto de la organización	90%
5	Liderazgo	80%
6	Planeación	80%
7	Soporte	80%
8	Operación	20%
9	Evaluación del desempeño	50%
Total avance		67%

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

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

Durante el segundo trimestre no se recibieron solicitudes de información, ni requerimientos por parte del ente de vigilancia.

4. CONCLUSIONES

Durante el segundo 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.

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.

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 Fuercos Armados para Colombia entera.