

INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL II TRIMESTRE DE 2023

Bogotá, D.C., 13-07-2023

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 inducciones y capacitaciones 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 2023.

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

A corte del segundo trimestre de 2023 la Entidad registra un total de **71** riesgos operacionales identificados al interior de los 17 procesos, con un perfil de riesgo residual de **2.72¹** 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 71 riesgos en una escala de 1 – 25).



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO):

Durante el segundo trimestre de 2023, se realizó el registro y análisis de los eventos de riesgo operacional reportados por los procesos, en total se recibieron **18 REROS**:

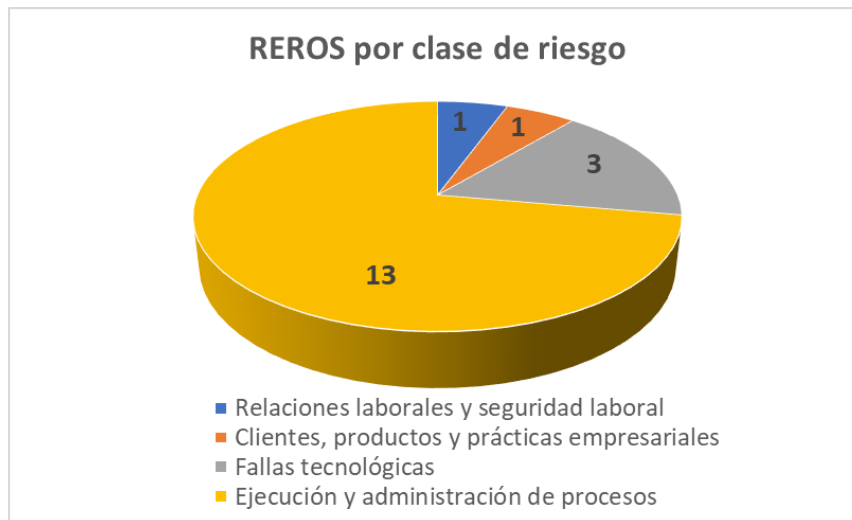


Figura 2. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

Tres de estos eventos de riesgo operacional afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$ **11,475,072,132**²; asimismo, dos eventos registraron ajustes en el Estado de Resultados por valor de \$ 69,491,649³ correspondientes a provisiones para litigios y demandas, aplicadas 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.

1.2 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 **18** 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 gráfica se detallan las inducciones realizadas durante el segundo trimestre de 2023:

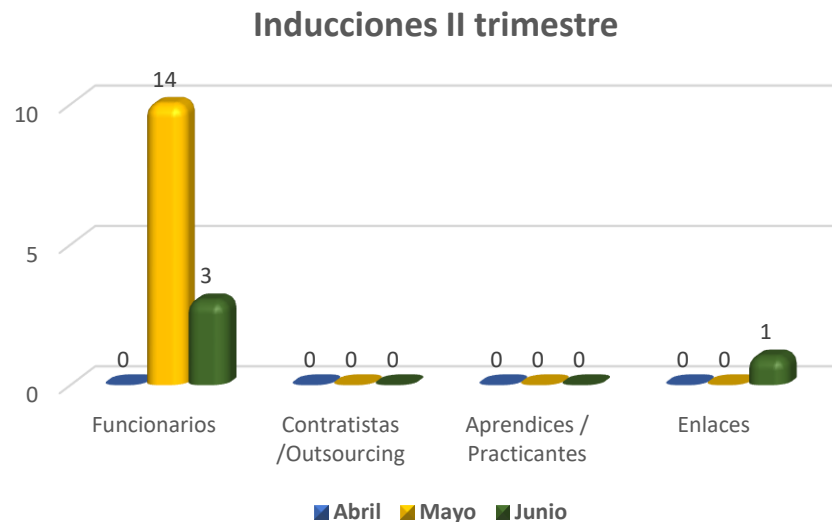


Figura 3. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

² Información preliminar que puede presentar cambios al realizarse el cierre contable del mes de junio de 2023

³ Información preliminar que puede presentar cambios al realizarse el cierre contable del mes de junio de 2023

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.

1.3 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:

1.3.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100 %** durante el segundo trimestre de 2023, con un promedio de disponibilidad del **99.85 %** en la sede principal y los puntos de atención. *(Información remitida por la Oficina Asesora de Informática).*

1.3.2 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, el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 (Reporte general de eventos de riesgo) y 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.

1.3.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **100 %** de la meta establecida para el segundo trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **100 %**

Tabla 1. Incidentes II trimestre de 2023

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	12	12	100%	100%
Mayo	18	18	100%	100%
Junio	9	9	100%	100%
Total	39	39	100%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2023).

1.3.4 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 2. Quejas II trimestre de 2023

Mes	Quejas
Abril	9
Mayo	8
Junio	7
Total	24

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2023).

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

Tabla 3. Favorabilidad de las quejas II trimestre de 2023

Tema	Cantidad Quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	10	6.5	3.5
Inconformidad con la información	7	5	2
Inconformidad con el servicio	7	2	5

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2023).

1.3.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operacional:

El indicador de desempeño alcanzó el **100 %** de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operacional (RO) se ubicó en **85.92 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **71** riesgos identificados, el **14.08 %** afectó la probabilidad de ocurrencia (diez riesgos) y por otro lado el **5.63 %** (cuatro riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **94.37 %** para este indicador.

1.3.6 Cumplimiento de órdenes de embargo⁴:

⁴ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, julio de 2023.

1.3.6.1 Gestión de embargos: durante el segundo trimestre se recibieron 1.670 requerimientos judiciales, los cuales 1.664 fueron atendidos en menos de 5 días, alcanzando el **99.64 %** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

1.3.6.2 Pago depósitos judiciales: de los 1.670 requerimientos judiciales recibidos durante el segundo trimestre, 169 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales en su totalidad se surtieron en un término menor o igual a 3 día, alcanzando la meta para este indicador en un **100 %**.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el segundo trimestre se realizó la coordinación de las actividades para la realización del simulacro de portales, páginas web, DRP⁵ y el simulacro de Ciberseguridad para el PCN; sin embargo, por inconvenientes en temas de recurso humano y por prioridad de actividades de desarrollo del Core del negocio por parte de la Oficina Asesora de Informática, fue aplazado para el tercer trimestre.

2.1 Simulacro Árbol de llamada

En este trimestre se coordinó y envió formato para el desarrollo de esta actividad a las dependencias que se relacionan a continuación, cumpliendo al 100 % el desarrollo de esta:

Tabla 4. Árbol de llamadas – II trimestre de 2023

Dependencia	Funcionarios
Área de Asuntos Gerenciales y Protocolo	2
Unidad de Control Disciplinario Interno	2
Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones	2
Puntos de Atención al Afiliado	7
Área de Operaciones y Back Office	6
Área de Atención al Consumidor Financiero	2
Área de Servicio al Afiliado	6
Total	27

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

2.2 Punto alternativo de Continuidad- PAC

Se solicitó a Gerencia General la aprobación del cambio de estrategia del Punto Alternativo de Continuidad - PAC, la cual fue aprobada y en adelante se llevará a cabo como trabajo remoto; por lo anterior, para validar la nueva estrategia se realizara la prueba del PAC

⁵ Plan de Recuperación de Desastres

en el tercer trimestre, para lo cual se ha venido coordinando con las diferentes dependencias la definición del personal que participará, la asignación de los recursos y la definición de los procedimientos para garantizar la operación y los controles de seguridad de la información y Ciberseguridad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra en proceso de actualización el documento guía del PAC, para publicarlo en el listado maestro de documentos.

2.3 Documentos del PCN

La matriz de riesgos y las actualizaciones al manual del Plan de Continuidad del Negocio y el plan de recuperación de desastres fueron aprobados y publicados en el listado maestro de documentos; asimismo, el documento de Análisis de Impacto de Negocio – BIA, se encuentra en proceso de verificación para su respectiva aprobación.

3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el segundo trimestre se recibieron dos requerimientos de información por parte de la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad, con relación al formato N°408 de Ciberseguridad mediante oficio radicado en la Entidad bajo el número 90-01-2023053000073, al cual se dio respuesta con radicado 03-01-20230615019969; y con relación al Plan de Continuidad del Negocio el requerimiento bajo el radicado 90-01-2023062300091, el cual tiene plazo para responder hasta el mes de octubre de 2023.

4 CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2023, 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.

JOSE RAMIRO PÁEZ OLARTE
Jefe de Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado – OAGRI

Elaboró:
Wilhelm Erasto Cervantes Noguera
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.