



INFORME

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

Bogotá, D.C., 16-01-2023

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 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2022 se llevaron a cabo las reuniones de Grupos de Expertos para la identificación de nuevos riesgos, se realizaron cambios y 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.

La Entidad registra un total de **70** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el cuarto trimestre de 2022, de **2.70¹** 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 70 riesgos en una escala de 1 – 25).





Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - IV trimestre de 2022

2022 - IV TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	70	Riesgo Extremo	0	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	33	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	33	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	4	Riesgo Bajo	70
Nivel de exposición al riesgo		7.09		2.70	

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

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 (2023).

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



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el cuarto trimestre de 2022, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se recibieron **30 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados IV trimestre de 2022

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2022	IV TRIMESTRE 2022
Fraude interno	-	-
Fraude externo	1	3
Relaciones laborales y seguridad laboral	-	-
Clientes, productos y prácticas empresariales	3	2
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	3	11
Ejecución y administración de procesos	10	14
Eventos externos	-	-
TOTAL	17	30

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

Tres de estos eventos de riesgo operacional, con base en el registro provisión inicial de procesos judiciales afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de **\$ 324,654,092.93**; 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 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 cuarto trimestre de 2022:



Tabla 3. Inducciones IV trimestre de 2022

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	0	0	0	0	0
Noviembre	14	0	0	0	14
Diciembre	13	0	1	0	14
TOTAL	27	0	1	0	28

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (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.

1.4 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 cuarto trimestre de 2022, con un promedio de disponibilidad del **99.91 %** 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 **87.70 %** de la meta establecida para el cuarto trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **87.44 %**

Tabla 4. Incidentes IV trimestre de 2022

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	14	11	78.57%	78.81%
Noviembre	20	18	90.00%	90.27%
Diciembre	16	15	93.75%	94.03%
Total	50	44	87.44%	87.70%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2023).

1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100 %**, donde el promedio de quejas durante el cuarto trimestre fue de **4** quejas por mes.

Tabla 5. Quejas IV trimestre de 2022

Mes	Quejas
Octubre	4
Noviembre	3
Diciembre	5
Total	12

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2023).

Adicionalmente, se informa que las 12 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 6. Favorabilidad de las quejas IV trimestre de 2022

Tema	Cantidad Quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	7	5	2
Inconformidad con la información	4	2	2
Inconformidad con el servicio	1	1	0

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2023).



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 **84.29 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **70** riesgos identificados, el **15.71 %** afectó la probabilidad (once riesgos) y por otro lado el **1.43 %** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.57 %** para este indicador.

1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo³:

1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el cuarto trimestre se recibieron 2.141 requerimientos judiciales, de los cuales 2.134, es decir, el **99.67 %** 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 2.141 requerimientos judiciales recibidos durante el cuarto trimestre, 240 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 239 se surtieron en un término menor o igual a 3 días, un pago se realizó al cuarto día debido a un requerimiento de aclaración de la medida elevado al juzgado correspondiente; para este indicador se alcanzó la meta en un **99.58 %**.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el cuarto trimestre se realizó la revisión y actualización de los documentos del PCN:

- **Manual de gestión del plan de continuidad del negocio:** se le incluyó el Comité Directivo de Continuidad, de acuerdo a la Resolución N°604 del 09 de diciembre del 2019, donde se especifica quienes lo conforman, sus funciones y las responsabilidades de cada uno de ellos para el desarrollo de las actividades del PCN, también se registra la matriz de partes interesadas de la organización a la que se le realiza la evaluación de los riesgos, las necesidades y expectativas de la parte interesada hacia la Entidad, así como las necesidades y expectativas de la Entidad hacia la parte interesada; además se anexa el mapa de procesos identificando los 17 procesos, de esta forma se cumple con los numerales de la Norma ISO 22301:2019.

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, enero de 2023.



- **Plan de recuperación de desastres:** se verificaron los nuevos aplicativos que la Entidad ha implementado validando que cuenten con planes de continuidad, además de identificar cada uno de los posibles escenarios por lo que se documentan las actividades a realizar, los canales de comunicación y quienes son los responsables de lograr una recuperación y restauración de la operación en el menor tiempo posible. Estos fueron incluidos de acuerdo con su criticidad en el simulacro realizado en el tercer trimestre del 2022, donde se verificó que cuentan con los controles y tecnología necesarios para garantizar la operación.
- **Guía análisis del impacto del negocio BIA:** se realizó una comparación de los tiempos de respuesta y recuperación registrados, con los tiempos obtenidos en la prueba de DRP en donde se aprecia la reducción de los tiempos gracias a las nuevas tecnologías y la experticia de los ingenieros de la Entidad, se inicia el procedimiento de actualización del documento del BIA adaptándolo a los criterios de la norma ISO 22301:2019 y validando los de la norma ISO 27001:2013.
- **Guía del usuario punto alerno de continuidad PAC:** Se continúa con la búsqueda del punto alerno que cumpla con los requerimientos técnicos, tecnológicas y de seguridad con el objetivo de cumplir con los requerimientos de las normas ISO 27001:2013 y la ISO 22301:2019.
- **Matriz de Riesgos del PCN:** Se realiza un análisis y reevaluación de los riesgos de la matriz del PCN, en los que se seleccionaron de acuerdo con su criticidad y el fuerte impacto que tendría la Entidad, no solo en lo económico sino en lo reputacional y legal al presentar una interrupción de la operación, por lo que se deben verificar y actualizar los controles y mecanismos además de tener claramente identificados los riesgos residuales.

Tabla 7. Riesgos de la matriz de PCN

N°	Riesgo
1	Fallas en el Data Center Principal Triara.
2	Fallas en las VPN.
3	Pérdida de energía.
4	Terremotos, huracanes, inundaciones, fuego.
5	Manifestaciones, paros sociales.
6	Pandemia o Virus (COVID 19, la viruela del Mono).

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

Se realiza simulacro del árbol de llamadas para este trimestre de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 22301:2019, los cuales fueron realizados de manera exitosa.



Tabla 8. Simulacro de árbol de llamadas

Dependencias
Subgerencia Administrativa
Área de Servicios Administrativos
Área de Gestión Documental
Unidad de Control Disciplinario

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

La Oficina de Control Interno 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.

3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

4 CONCLUSIONES

Durante el cuarto 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 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.

