

INFORME

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

Bogotá, 16-04-2021

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 primer 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 primer 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 segundo trimestre.

La Entidad registra un total de **78** Riesgos Operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el primer trimestre de 2021, de **1.38¹** 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



VERIFICADO POR EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

2021 - I TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	78	Riesgo Extremo	6	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	49	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	3	Riesgo Bajo	78

Nivel de exposición al riesgo	8.82	1.38
--------------------------------------	-------------	-------------

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:

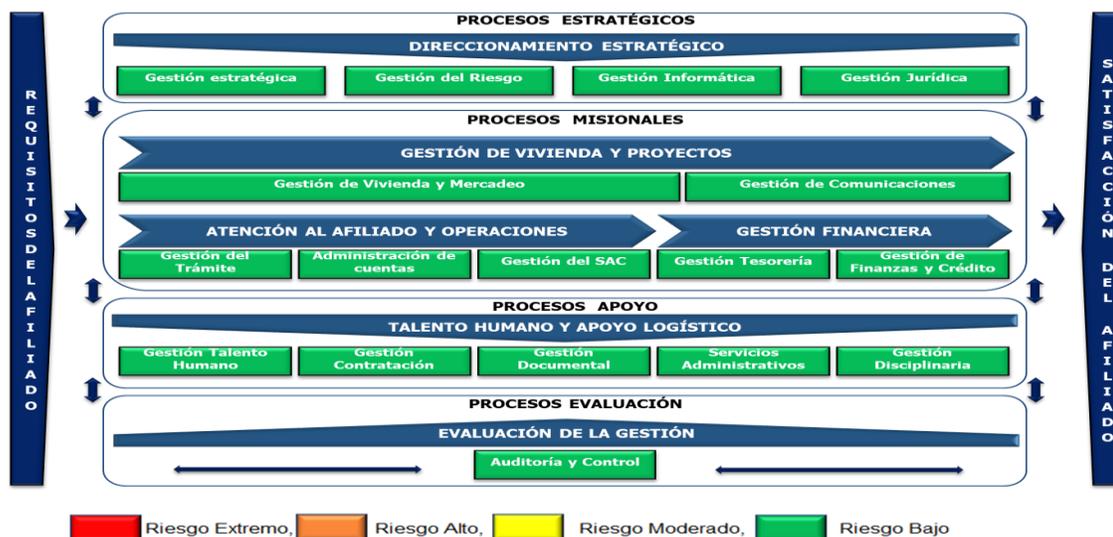


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

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

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el primer trimestre de 2021, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se presentaron **49 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados I trimestre de 2021

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021
Fraude interno	-	-
Fraude externo	1	5
Relaciones laborales	-	-
Clientes	1	2
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	10	13
Ejecución y administración de procesos	11	29
Eventos externos	-	-
TOTAL	23	49

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

Tres de estos eventos de riesgo operacional afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de **\$ 10,182,824**; asimismo, se registraron ajustes en el Estado de Resultados por valor de **\$ 10,083,347.61³** correspondientes a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de las demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 31 de marzo 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.

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

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 primer trimestre de 2021:

Tabla 3. Inducciones I trimestre de 2021

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Enero	6	26	4	1	37
Febrero	2	1	5	0	8
Marzo	0	4	4	1	9
TOTAL	8	31	13	2	54

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 primer trimestre de 2021, con un promedio de disponibilidad del **99.89%** en la sede principal y los puntos de atención. (*Información remitida por Oficina Asesora de Informática*).

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 nuestras Fuerzas Armadas para Colombia entera.

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 98.89% de la meta establecida para el primer trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas al 98.60%

Tabla 4. Incidentes I trimestre de 2021

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	31	31	100%	100.00%
Febrero	46	45	97.83%	98.12%
Marzo	49	48	97.96%	98.25%
Total	126	124	98.60%	98.89%

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 primer trimestre fue de **8.7** quejas por mes.

Tabla 5. Quejas I trimestre de 2021

Mes	Quejas
Enero	6
Febrero	10
Marzo	10
Total	26

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 - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Adicionalmente, se informa que las 26 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 6. Favorabilidad de las quejas I trimestre de 2021

Tema	Cantidad quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	20	18	2
Indebida información del funcionario	6	5	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 a 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.

1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo⁴:

1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el primer trimestre se recibieron 1551 requerimientos judiciales, de los cuales 1546, es decir, el **99.68 %** 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 1551 requerimientos judiciales recibidos durante el primer trimestre, 180 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 179 se surtieron en un término menor o igual a 3 días, es decir, se alcanzó la meta al **99.44 %**.

⁴ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, abril 2021.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el primer trimestre se adelantaron las diferentes actividades con miras al cumplimiento del Proyecto de implementación norma ISO 22301: Gestión Continuidad del Negocio, como son la cotización y consolidación de propuestas de proveedores para adquirir el servicio de consultoría en la evaluación del nivel de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio - SGCN⁵ e identificar e implementar los requerimientos establecidos en la norma ISO 22301, esto con el fin de fortalecer el SGCN a través la evaluación y actualización de las estrategias, documentos y procedimientos del plan de continuidad alineándolas a lo establecido en la norma antes mencionada:

- Enero: se realizó cotización y reunión con 6 proveedores con el fin de conocer lo que ofrece el mercado en servicio de implementación de la norma ISO 22301 a fin de poder elaborar la propuesta de servicio.
- Febrero: se llevó a cabo el análisis de las propuestas de servicio y elaboración de los documentos requeridos para la Contratación.
- Marzo: se surtió la etapa de elaboración de estudio previo y gestión de reuniones con los 6 posibles proveedores, para el mes de abril se estima conocer las propuestas y costos de servicio para la posterior selección del proveedor.

En lo que se refiere a la gestión del contrato de manos expertas, se informa que, durante el mes de febrero, en conjunto con la Oficina Asesora de Informática se efectuó la solicitud de propuestas de servicio de manos expertas PCN a los posibles proveedores.

Durante marzo se realizó capacitación con el área de comunicaciones referente a los escenarios críticos de interrupción de procesos, estrategias de PCN y la importancia de actualizar y participar en los simulacros de árbol de llamadas. Para el mes de abril se estima realizar su actualización y simulacro de árbol de llamadas.

De otro lado, durante el primer trimestre se realizó la actualización de documento BIA⁶ y DRP alineado al escenario de pandemia, contemplando las restricciones de acceso y movilidad. Sin embargo, dichos documentos están siendo nuevamente modificados teniendo en cuenta los requerimientos solicitados por el Banco de la República para la implementación del aplicativo SEBRA⁷ en materia de PCN.

⁵ Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

⁶ Business Impact Analysis – Análisis de impacto en el negocio

⁷ Servicios Electrónicos del Banco de la República

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

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

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

4. CONCLUSIONES

Durante el primer 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.