



INFORME

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

Bogotá, D.C., 11-04-2022

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 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 primer trimestre de 2022 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 **77** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el primer trimestre de 2022, de **1.58¹** 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 77 riesgos en una escala de 1 – 25).





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

2022 - I TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	77	Riesgo Extremo	7	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	46	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	4	Riesgo Bajo	77
Nivel de exposición al riesgo		8.73		1.58	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

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

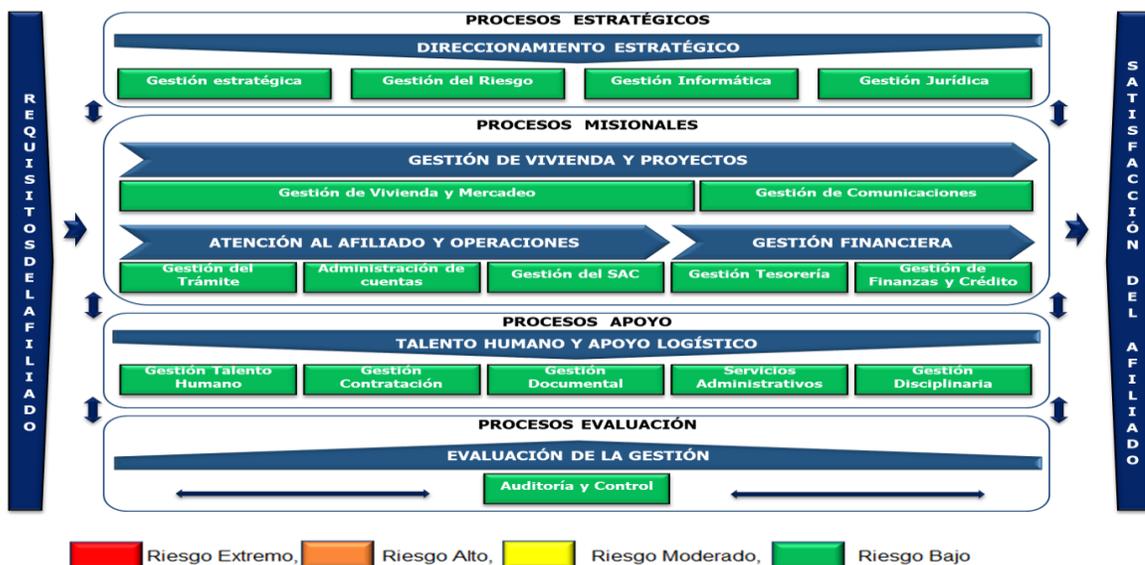


Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

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 2022, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se reportaron **13 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados I trimestre de 2022

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales y seguridad laboral	-	1
Clientes, productos y prácticas empresariales	-	1
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	14	6
Ejecución y administración de procesos	27	5
Eventos externos	-	-
TOTAL	41	13

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

Ninguno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad; asimismo, a partir de este trimestre y en línea con lo establecido por los párrafos 45 y 60 de la NIC 37 Provisiones, Pasivos contingentes 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 amorticen como un costo financiero, por lo que no se incluirán 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, 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 2022:




Tabla 3. Inducciones I trimestre de 2022

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Enero	2	2	2	2	8
Febrero	23	6	0	0	29
Marzo	0	5	1	0	6
TOTAL	25	13	3	2	43

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

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 primer trimestre de 2022, con un promedio de disponibilidad del **99.94 %** 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 **89.37 %** de la meta establecida para el primer trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **89.10 %**

Tabla 4. Incidentes I trimestre de 2022

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	13	12	92.31%	92.59%
Febrero	8	7	87.50%	87.76%
Marzo	8	7	87.50%	87.76%
Total	29	26	89.10%	89.37%

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2022).

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 **5.67** quejas por mes.

Tabla 5. Quejas I trimestre de 2022

Mes	Quejas
Enero	5
Febrero	8
Marzo	4
Total	17

Fuente: Área SAC (2022).

Adicionalmente, se informa que las 17 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 6. Favorabilidad de las quejas I trimestre de 2022

Tema	Cantidad	Favorabilidad	
	Quejas	Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	2	12	14
Indebida información del funcionario	0	3	3

Fuente: Área SAC (2022).



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 **90.91 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **77** riesgos identificados, el **9.09 %** afectó la probabilidad (siete riesgos) y por otro lado el **0.00 %** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100 %** para este indicador.

1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo³:

1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el primer trimestre se recibieron 1.588 requerimientos judiciales, de los cuales 1.578, es decir, el **99.37 %** 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 1.588 requerimientos judiciales recibidos durante el primer trimestre, 207 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 primer trimestre se adelantaron las siguientes actividades con miras a alcanzar la certificación de Sistema de Continuidad de Negocio, basado en la Norma ISO 22301:2019:

En este periodo se encuentra en ejecución la primera etapa, en la cual se requiere definir las partes interesadas (internas y externas) verificar los documentos y actualizar la documentación requerida.

Etapa de Planificación

1. Se realiza revisión de la información del Plan de Continuidad de Negocio con entrega de informe de las evidencias encontradas y del cronograma de actividades a desarrollar para alinear la documentación con la norma ISO 22301:2019:

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, abril de 2022.





- a. Manual de Gestión de plan de Continuidad de Negocio.
 - b. Guía análisis del impacto del negocio BIA.
 - c. Plan de recuperación antes desastres DRP.
 - d. Guía del usuario punto alternativo de continuidad PAC
2. Al analizar la documentación se verifican las matrices de riesgo operacional de los procesos Gestión de Informática, Gestión de Talento Humano y de Administración de Cuentas, donde se identifican los riesgos con mayores niveles de impacto y probabilidad y que pueden afectar la operación de la Entidad; se genera un documento (plan de acción) basado en los riesgos seleccionados para definir las estrategias a cada uno de estos procesos y se envía a los líderes para su diligenciamiento.
3. Cumpliendo con los requisitos de la norma se revisa la existencia y ajuste de los siguientes documentos:
- a. Políticas de Plan de Continuidad de Negocio PCN.
 - b. Plan de Comunicación
 - c. Estrategia y proceso
 - d. Folletos y Tips para PCN
 - e. Matriz de Riesgo tecnológico y de operaciones del PCN.
4. Capacitaciones

Se realizó capacitación a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones y a la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, para generar mayor cultura frente al sistema de gestión y sobre la operación que se lleva a cabo en caso de presentar contingencia interna.

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

Durante el primer trimestre se recibieron tres solicitudes de información, relacionadas con las nuevas líneas de crédito y solvencia por parte del ente de vigilancia bajo los radicados:

90-01-2022011400003 con respuesta 03-01-20220126002573.

90-01-2022022500015 y 90-01-2022031100027 que se encuentran en desarrollo.

4. CONCLUSIONES





Durante el primer 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

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.

