



INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO I TRIMESTRE DE 2023

Bogotá, D.C., 13-04-2023

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 primer 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 primer trimestre de 2023 la Entidad registra un total de **70** riesgos operacionales identificados al interior de los 17 procesos, con un perfil de riesgo residual 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).



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

Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO):

Durante el primer trimestre de 2023, se realizó el registro y análisis de los eventos de riesgo operacional reportados por los procesos, en total se recibieron **31 REROS**:



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



Ninguno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad.

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 **26** 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 primer trimestre de 2023:

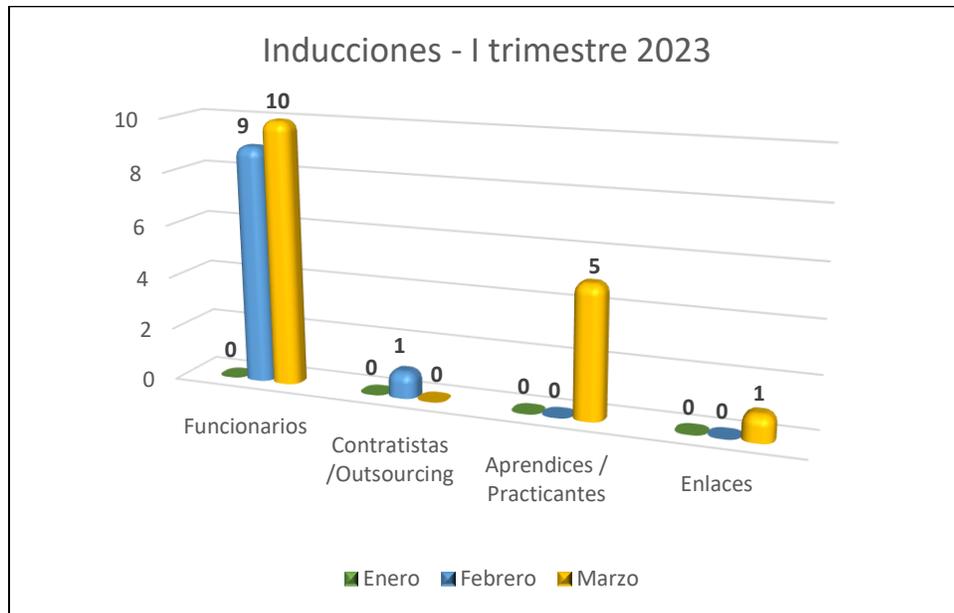


Figura 3. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

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.

Asimismo, se realizó la capacitación virtual de SARO a **261** 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, la cual 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 gestionará la participación en la capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

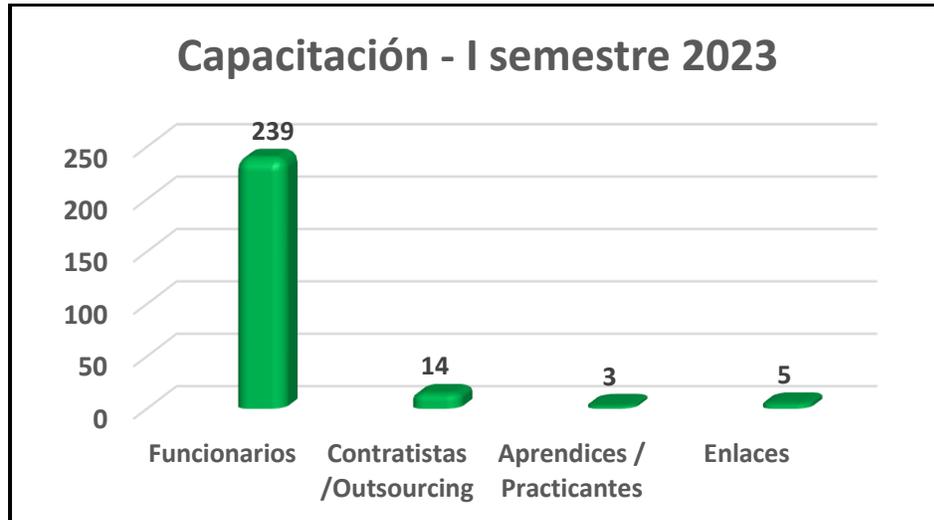


Figura 4. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2023).

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 primer trimestre de 2023, con un promedio de disponibilidad del **99.98 %** 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 **92.59 %** de la meta establecida para el primer trimestre, con la atención de incidentes en menos de 4 horas al **91.39 %**

Tabla 1. Incidentes I trimestre de 2023

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	15	11	73.33%	73.55%
Febrero	15	15	100%	100%
Marzo	24	24	100%	100%
Total	54	50	92.59%	91.39%

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 primer trimestre fue de **8,6** quejas por mes.

Tabla 2. Quejas I trimestre de 2023

Mes	Quejas
Enero	1
Febrero	16
Marzo	9
Total	26

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2023).

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

Tabla 3. Favorabilidad de las quejas I trimestre de 2023

Tema	Cantidad Quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	7	7	0
Inconformidad con la información	16	4	12
Inconformidad con el servicio	3	2,5	0,5

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 **88.57 %** 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 **11.43 %** afectó la probabilidad de ocurrencia (ocho riesgos) y por otro lado el **0 %** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100 %** para este indicador.

1.3.6 Cumplimiento de órdenes de embargo²:

1.3.6.1 Gestión de embargos: durante el primer trimestre se recibieron 1.512 requerimientos judiciales, los cuales en su totalidad fueron atendidos en menos de 5 días, alcanzando el **100 %** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

1.3.6.2 Pago depósitos judiciales: de los 1.512 requerimientos judiciales recibidos durante el primer trimestre, 194 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 193 se surtieron en un término menor o igual a 3 días y un pago se realizó al día quinto, debido a un error de procedimiento ejecutado por una funcionaria nueva del Grupo de Asuntos Jurídicos de Operaciones correspondiente; para este indicador se alcanzó la meta en un **99.48 %**.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el primer trimestre se realizó un diagnóstico del Plan de Continuidad del Negocio, en el cual se validó el nivel de madurez de PCN, los requerimientos documentales y de controles de acuerdo con la norma ISO 22301:2019, también se identificó el comité de Continuidad (principales y suplentes) con sus respectivos cargos y funciones de acuerdo con la resolución N°604 del 09 de diciembre del 2019, además de los datos obtenidos en el simulacro del PCN del 2022 y las actividades planteadas para el simulacro del 2023; esta información fue remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para este trimestre se realizó la programación de las actividades para el Simulacro de PCN (los portales y página web), se identificaron las actividades y se aprobaron los

² Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, abril de 2023.





recursos necesarios para la realización de este, de acuerdo con el trabajo conjunto con el grupo de manos expertas de la firma Claro y la Oficina Asesora de Informática:

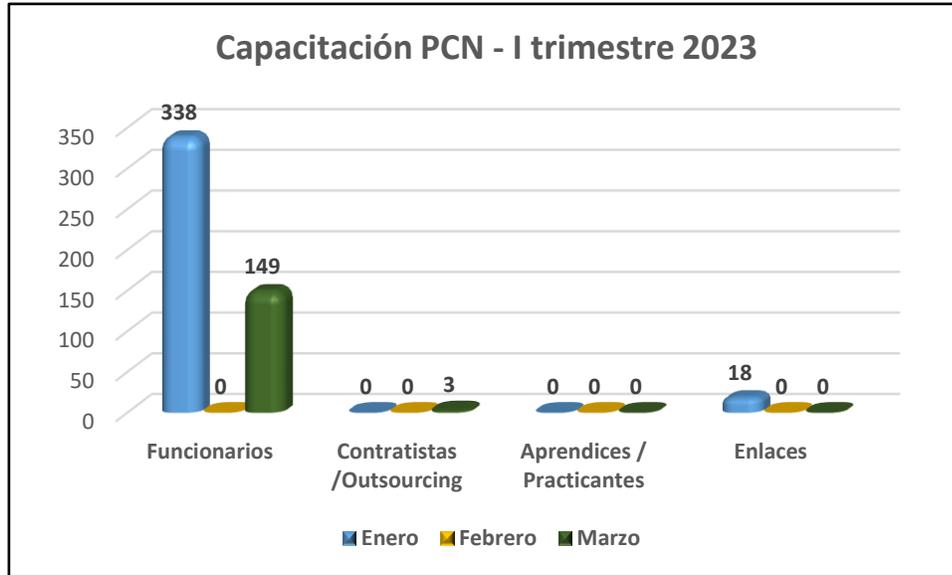
- **Manual de gestión del plan de continuidad del negocio:** se finaliza la verificación y actualización de la matriz de riesgos y del manual del Plan de Continuidad del Negocio, realizando su divulgación al personal de las Oficinas Asesoras de Informática y de Gestión del Riesgo.
- **Plan de recuperación de desastres:** se actualizó el Plan de Recuperación de Desastres – DRP, realizándose los siguientes cambios:
 1. Se anexaron los acuerdos de servicios del contrato N°071 del 2022, atendiendo la recomendación de la auditoría interna.
 2. Se modificó la forma de presentar la información, elaborando una tabla en la que se divide por fases, responsables y procedimiento a realizar para la implementación del DRP.
 3. Se anexó matriz con las actividades y responsables en el desarrollo del DRP de acuerdo con lo desarrollado en el simulacro.
 4. Se especificaron los riesgos identificados en el DRP.
 5. Se anexaron documentos de Excel en los que se incluyen los posibles escenarios de riesgo operacional y aplicaciones críticas.
- **Guía análisis del impacto del negocio BIA³:** se envió propuesta para la actualización del documento Análisis de Impacto del Negocio – BIA, alineando los tiempos obtenidos en el simulacro del PCN de 2022, en el que se observa una reducción de los tiempos de respuesta y recuperación en la operación.
- **Guía del usuario punto alerno de continuidad PAC:** se continua con la gestión de la nueva estrategia para el Punto Alerno de Continuidad- PAC, por lo que se ha propuesto el trabajo remoto por red privada virtual - VPN⁴, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 22301:2019 y las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se llevó a cabo una mesa de trabajo con Oficinas Asesoras de Informática y de Gestión del Riesgo, con el fin de validar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para los procesos críticos en la operación en Caja Honor.
- **Capacitación:** para este trimestre se realizó la capacitación a **508** colaboradores de la Entidad por medio de la intranet, reforzando los conceptos y conocimientos, de

³ BIA: sigla en inglés, Bussiness Impact Analysis

⁴ VPN: sigla en inglés, virtual private network



esta forma se logra una mayor comprensión a la gestión de continuidad de negocio de Caja Honor:



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

- **Mejoramiento:** En lo que se refiere a las oportunidades de mejora que quedaron de la Auditoría Interna, se adelantó el desarrollo del minutograma con la planeación de los simulacros definidos para la vigencia 2023.

3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el primer trimestre se recibió un requerimiento de información por parte de la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad, con relación al Plan de Continuidad del Negocio, mediante oficio 2022194734-010-000 de la SFC, radicado en la Entidad bajo el número 90-01-2023020200013, al cual se dio respuesta con radicado 03-01-20230316008372.





4 CONCLUSIONES

Durante el primer 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.

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.

