

INFORME 25 DE 2024
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL
PERIODO AUDITADO DEL 01 DE JUNIO DE 2023 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (CPVMP), la efectividad y cumplimiento de cada una de las etapas y los elementos de la Gestión del Riesgo de Operacional, según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) la normatividad aplicable en materia de Órdenes de Embargo (CE. 022 de 2018); Capítulo XXXI en la CBCF Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) estipulado en la CE. 018 del 2021 de la SFC en su Anexo 13 “*metodología estándar para determinar el valor de la exposición al riesgo operacional de los establecimientos de crédito*”. Realizando entre otras actividades, revisión del Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO) informando los resultados de la auditoría, al Representante Legal y la OAGRI, revisión del cumplimiento del Anexo 1 “*Método Estándar para determinar el Valor de la Exposición al Riesgo Operacional de los Establecimientos de Crédito*” - VERRO (Capítulo XXIII en la CBCF (CE. 100 de 1995) y lo pertinente de la CE. 020 de 2019 (Relaciones Mínimas de Solvencia, Capítulo XIII-16 - Margen de Solvencia y otros Requerimientos de Patrimonio CBCF – CE. 100 de 1995); asimismo, el equipo auditor revisará el cumplimiento de las políticas internas en los procesos interrelacionados, de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023 y lo pertinente para el Sistema de Control Interno (SCI) según lo requerido por la SFC en la Parte I, Título I, Capítulo IV Circular Básica Jurídica (CBJ CE. 029 de 2014), las modificaciones realizadas a través de la CE. 008 de 2023, así como las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.

1.1 Objetivos Específicos

- Evaluar para el periodo entre el 01-06-2023 hasta el 30-09-2024 la efectividad y cumplimiento de cada una de las etapas y los elementos de la Gestión del Riesgo Operativo.
- Revisar los cálculos y reportes realizados pertinentes al VERRO según lo requerido en el Anexo 13 del Capítulo XXXI de la CE. 018 de 2021; revisando los aspectos evaluados en la auditoría anterior de la OFCIN en el Informe 15 de 2023.
- Realizar revisión periódica del RERO, e informar al Representante Legal sobre el cumplimiento de las condiciones señaladas en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CE. 018 de 2021, Parte III, numeral 4.2.2.4
- Verificar el monitoreo por parte de la OAGRI del cumplimiento por parte de Caja Honor del numeral 4.5. (“reglas especiales en materia de órdenes de embargo”), del marco normativo de la SFC.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, estructura organizacional, y lineamientos generales que le permiten a la CPVMP, identificar, medir, controlar y monitorear los objetivos establecidos para la Gestión del Riesgo Operacional.

- Verificar las Matrices de Riesgos Operacionales de cada proceso, causas y controles de la Gestión de Riesgo Operacional actualizadas y aprobadas por la Junta Directiva para el periodo auditado.
- Velar por el oportuno flujo de información a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia, verificando a través de muestras aleatorias de fechas, los reportes realizados por la OAGRI en las periodicidades establecidas normativamente.
- Observar los informes remitidos por la Revisoría Fiscal pertinentes a la Gestión del Riesgo Operacional según lo establecido en el numeral 3.6. del marco normativo de la SFC, verificando el dictamen de los Estados Financieros de la vigencia 2023.

2. ALCANCE

Evaluar la efectividad y cumplimiento de las Etapas y Elementos de la Gestión del Riesgo Operacional para el periodo auditado entre el 01-06-2023 hasta el 30-09-2024, de acuerdo con el marco normativo vigente establecido por la SFC y las modificaciones de la implementación del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE. 018 del 2021 de la SFC, verificando las políticas, procedimientos, estructura organizacional, los procesos interrelacionados, la implementación del Manual del SIAR, procedimientos y demás documentación pertinente, los registros pertinentes de Eventos de Riesgo Operacional (RERO) del periodo auditado bajo en anexo 13 de la CE. 018 de 2021 SIAR de la SFC y la normatividad aplicable en materia de Órdenes de Embargo (CE. 022 de 2018), lo pertinente al Anexo 1 VERRO, revisión de los requerimientos y/o comunicaciones con la SFC; verificando el cumplimiento de las políticas internas, de los procedimientos, de las dimensiones y políticas establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023, controles en los procesos interrelacionados, estructura organizacional, los reportes realizados a Junta Directiva y la Alta Gerencia, entre otros requisitos normativos de la SFC y demás consideraciones impartidas por la CPVMP en los Manuales y demás documentación relacionada.

3. METODOLOGÍA

Según lo estipulado en el marco normativo de la SFC y lo documentado en la “Guía Evaluar Gestión del Riesgo Operacional y PCN” con código CI-NA-GU-006, versión 016 del 16-12-2024, para el desarrollo de los objetivos de auditoría descritos, el equipo auditor realiza un requerimiento inicial de información a la OAGRI, que permite hacer un diagnóstico inicial del cumplimiento normativo del marco normativo vigente hasta el 30-09-2024 de la Gestión de Riesgo Operativo, las modificaciones realizadas normativamente por la SFC con la CE. 025 de 2020, el Anexo 1 (VERRO) y lo pertinente a la CE. 020 de 2019 (Relaciones Mínimas de Solvencia, Capítulo XIII-16 -Margen de Solvencia y otros Requerimientos de Patrimonio CBCF – CE. 100 de 1995); verificar el cumplimiento de las políticas internas establecidas para su gestión durante el periodo auditado a través de técnicas de muestreo aleatorio los reportes a la SFC, a la Alta Gerencia, los RERO, cumplimiento de los indicadores de Riesgo Operacional (disponibilidad, incidentes, Cumplimiento de Órdenes de Embargo, entre otros), informes de la Revisoría Fiscal, cumplimiento de la capacitación a los funcionarios y contratistas de la CPVMP.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- Capítulo XXXI en la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) estipulado en la CE. 018 del 22-09-2021 de la SFC anexo 13.
- CE. 020 de 2019 “Instrucciones relacionadas con el Margen de Solvencia y otros Requerimientos de Patrimonio de los Establecimientos de Crédito”.
- Carta Circular 100 de 2020 del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF).
- Decreto 2555 de 2010, Decreto Único del Sistema Financiero, CE. 100 de 1995 SFC Capítulos adicionales I, XIX, y XXV.
- Parte I, Título I, Capítulo IV CBJ 029 de 2014, las modificaciones realizadas a través de la CE. 008 de 2023, así como las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.
- Ley 973 de 2005, reglamentación que modifica la normatividad por la cual fue creada la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 076 del 21-01-2022 “por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, modificando el Decreto 1900 de 2013 del 06-09-2013, dentro de los cuales se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Circular Externa 038 de 2019 de la SFC “instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Control Interno” (SCI).
- CE. 008 de 2023 de la SFC Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.
- Decreto 648 de 2017 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Ley 1952 de 2019 para lo concerniente en Conflicto de Interés.
- Ley 2195 de 2022, “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, que modifica la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014.
- Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.
- Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN.

4.2. Normatividad Interna

- Resolución 084 de 2022, “por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, deroga

- la Resolución 079 de 2021 la cual derogó las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019 y las demás disposiciones que le sean contrarias.
- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.
 - Manual SIAR código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024.
 - Procedimiento Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo de Riesgos Operativos código: GR-NA-PR-002, versión: 008, del 28-08-2024.
 - Guía Reporte General de Eventos de Riesgo con código GR-NA-GU-029, versión 007 del 30-08-2024.
 - Guía Aprobación de REROS en el Sistema de Información con código GR-NA-GU-037, versión 004 del 30-10-2024.
 - Procedimiento Reporte y Registro de Eventos de Riesgo Operacional, con código GR-NA-PR-019, versión 008 del 28-08-2024.
 - Procedimiento Grupo de Expertos, con el código GR-NA-PR-029 versión 004 del 22-11-2024.
 - Procedimientos relacionados para la administración de los riesgos generados por los Outsourcing que apoyan las tareas a diferentes procesos (serán solicitados, para el periodo auditado, en el requerimiento de información de la presente auditoría).
 - Guía Evaluar Gestión del Riesgo Operacional y PCN con código CI-NA-GU-006, versión 016 del 16-12-2024.

5. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DEL 01-06-2023 AL 30-09-2024

La CPVMP es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, vigilada por la SFC, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional; para la presente auditoría el marco normativo de la SFC aplicable es el Capítulo XXXI, en la CBCF (CE 100 de 1995) SIAR y sus respectivos anexos, para lo pertinente a la Gestión del Riesgo Operacional.

La OFCIN desarrolló esta auditoría in situ y virtual (a través de herramientas colaborativas), cumpliendo satisfactoriamente con el objetivo, alcance, los tiempos, calidad del producto entregado; utilizando los medios proporcionados tales como: correo electrónico, aplicativos, chat corporativo (Teams) y FileServer, que permitieron verificar por el auditor, el adecuado funcionamiento en los procesos interrelacionados, muestreos aleatorios en el cumplimiento de reportes a la SFC y Alta Gerencia; asimismo, la elaboración del presente informe, traslado de resultados, comunicación con los procesos interrelacionados y entregas a la GERGE, sin que se hayan materializado riesgos, ni presentado inconvenientes de tipo material o afectación en la prestación del servicio del proceso de Auditoría y Control.

5.1. Verificación Informes Riesgo Operativo a la Junta Directiva y Comité de Riesgos

En la verificación de la OFCIN, durante el periodo auditado, se revisó el cumplimiento del Capítulo XXXI de la CE. 018 de 2021 y los anexos que le apliquen al Riesgo Operativo; evidenciando los informes trimestrales presentados a la JD, con los aspectos relevantes del RO y el pronunciamiento de los miembros de la JD en las actas correspondientes; los informes fueron presentados según lo establecido en el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, con los siguientes aspectos relevantes:

Tabla 1 Verificación OFCIN, Informes Riesgo Operativo Periodo auditado 01-06-2023 a 30-09-2024

ASPECTO REVISADO	III TRIM 2023	VI TRIM 2023	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024
Acta de JD	Acta No 12 del 31-07-2023, numeral 10; sin generar observaciones.	Acta No 01 del 31-01-2024, numeral 8; sin generar observaciones.	Acta No 05 del 29-04-2024, numeral 11; sin generar observaciones.	Acta No 08 del 30-07-2024, numeral 7; sin generar observaciones.	
Ajustes realizados al RO	No se realizaron cambios a los riesgos operacionales, causas y controles de mitigación de los procesos				
# RO y Perfil Riesgo Residual	71 RO, 2.72 puntos de riesgo residual, con nivel exposición bajo	71 RO, 2.72 puntos de riesgo residual, con nivel exposición bajo	71 RO, 2.72 puntos de riesgo residual, con nivel exposición bajo	71 RO, 2.73 puntos de riesgo residual, con nivel exposición bajo	71 RO, 2.73 puntos de riesgo residual, con nivel exposición bajo
Número REROS¹ y afectación Estado de Resultados Integral Entidad	34 REROS, 1 evento afecto el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$2,500,000.00.	26 REROS, 1 evento afecto el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$49,060,404.00.	16 REROS, 1 evento afecto el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$2,165,748.35.	17 REROS, ninguno de los eventos reportados afectó Estado de Resultados	11 REROS, 1 evento afecto el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$24,890,777.00.

¹ RERO: Registro Evento Riesgo Operacional

ASPECTO REVISADO	III TRIM 2023	VI TRIM 2023	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024
Capacitaciones	14 inducciones a funcionarios, contratistas, aprendices y Enlaces de las Fuerzas y Policía Nacional. 308 funcionarios y colaboradores plan de capacitación.	15 inducciones a funcionarios, contratistas, aprendices y Enlaces de las Fuerzas y Policía Nacional.	24 inducciones a funcionarios, contratistas, aprendices y Enlaces de las Fuerzas y Policía Nacional.	17 inducciones a funcionarios, contratistas, aprendices y Enlaces de las Fuerzas y Policía Nacional. 358 funcionarios y colaboradores plan de capacitación anual.	11 inducciones a funcionarios, contratistas, aprendices y Enlaces de las Fuerzas y Policía Nacional.
Seguimiento Indicador Disponibilidad del servicio de tecnología	99.75 % en promedio en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.	99.90 % en promedio en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.	99.85 % en promedio en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.	99.91 % en promedio en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.	99.96 % en promedio en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.
Indicador RERO	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Incidentes	89.16%	95.50%	95.01%	89%	89%
Quejas (promedio trimestre)	7 por mes	7.3 por mes	7 por mes	2 por mes	3 por mes
Desempeño frecuencia Riesgo Operacional	87.32%	91.55%	92.96%	90.14%	91.55%
Desempeño Probabilidad Impacto	De los 71 riesgos identificados, 12.68 % (9 riesgos) afectaron Probabilidad y 2.82% (2 riesgos) afectaron Impacto. Cumplimiento del indicador 97.18%.	De los 71 riesgos identificados, 8.45 % (6 riesgos) afectaron Probabilidad y 2.82% (2 riesgos) afectaron Impacto. Cumplimiento del indicador 97.18%.	De los 71 riesgos identificados, 7.04 % (5 riesgos) afectaron Probabilidad y 1.41% (1 riesgo) afecto el Impacto. Cumplimiento del indicador 98.59%.	De los 71 riesgos identificados, 9.86 % (7 riesgos) afectaron Probabilidad y ninguno afecto el Impacto. Cumplimiento del indicador 100%.	De los 71 riesgos identificados, 8.45 % (6 riesgos) afectaron Probabilidad y 1.41% (1 riesgo) afecto el Impacto. Cumplimiento del indicador 98.59%.
Cumplimiento Órdenes de	Seguimiento de los siguientes indicadores:	Seguimiento de los siguientes indicadores:	Seguimiento de los siguientes indicadores:	Seguimiento de los siguientes indicadores:	Seguimiento de los siguientes indicadores:

ASPECTO REVISADO	III TRIM 2023	VI TRIM 2023	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024
Embargo CE. 022 2018	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Embargos: se recibieron 1.604 requerimientos judiciales, 100% cumplimiento. Pago depósitos judiciales: de los 1.604 requerimientos judiciales, 145 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, cumplimiento 100%. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Embargos: se recibieron 1.462 requerimientos judiciales, 100% cumplimiento. Pago depósitos judiciales: de los 1.462 requerimientos judiciales, 133 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, cumplimiento 100%. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Embargos: se recibieron 1.218 requerimientos judiciales, 100% cumplimiento. Pago depósitos judiciales: de los 1.218 requerimientos judiciales, 131 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, cumplimiento 100%. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Embargos: se recibieron 1.348 requerimientos judiciales, 100% cumplimiento. Pago depósitos judiciales: de los 1.348 requerimientos judiciales, 149 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, cumplimiento 99%, 2 pagos que quedaron por fuera de la meta establecida (100 %), se informa que se realizaron después de lograr una aclaración de la orden con el juzgado y que se recibiera la certificación bancaria para el giro. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Embargos: se recibieron 2.108 requerimientos judiciales, 100% cumplimiento. Pago depósitos judiciales: de los 2.108 requerimientos judiciales, 192 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, cumplimiento 98.97%, con relación a los 2 pagos que quedaron por fuera de la meta establecida (100 %), es preciso mencionar que, se debió al incremento del 61 % en los trámites de requerimientos judiciales, esto, en

ASPECTO REVISADO	III TRIM 2023	VI TRIM 2023	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024
					comparación con el trimestre anterior.

Fuente: Elaboración OFCIN, requerimiento de Información fuente OAGRI, diciembre 2024.

Según lo analizado por el equipo auditor, se evidencia el cumplimiento de los Informes de Comité de Riesgos y JD, reportados por la OAGRI, según el numeral 3.3.2 literal a, del marco normativo vigente para el SIAR de la SFC.

5.2. Revisión Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

La revisión de los RERO para el periodo auditado se realiza bajo el cumplimiento de la normatividad derogada por la SFC (a partir del 01-06-2023); el Capítulo XXIII en la CBCF (CE 100 de 1995) y la modificación realizada a través de la CE 025 de 2020, numeral 3.2.5, verificando el cumplimiento de los requisitos de los numerales 3.2.5.1 y 3.2.5.2; los RERO son un requisito esencial para la adecuada gestión del Riesgo Operacional (RO) y se diferencian entre los que:

- a) Generan pérdidas y afectan el Estado de Resultados Integral de la Entidad.
- b) No generan pérdidas y por lo tanto no afectan el Estado de Resultados Integral de la Entidad.

Para la verificación en referencia, la OFCIN cuenta con el perfil auditor del Sistema de Información de VIGIA RIESGOS; sin embargo, de acuerdo con prueba de recorrido realizada con OAGRI el 21-11-2024, el auditor observó que existen limitantes en el perfil para la comprobación de los requisitos requeridos por la SFC en el numeral 3.2.5.4 del marco normativo derogado y el Manual SIAR código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 29-09-2024, numeral 6.8.1, para la revisión de la debida clasificación de los RERO y la verificación de la documentación pertinente, generando la siguiente:

Recomendación 01:

La OFCIN recomienda a la OAGRI, continuar con la comprobación y revisión del Perfil Auditor con el proveedor mediante el contrato 107 de 2024 como se informó mediante la Oportunidad de Mejora 03 Correctiva del informe 15 de 2023, en el Sistema de Información VIGIA RIESGOS, con el fin que el equipo auditor pueda realizar la verificación de la debida clasificación de los RERO y su documentación, requerida por la SFC en el marco normativo vigente, en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.4; y el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, numeral 6.8.1; lo anterior en prevención del “RO36 Inconsistencias en los Informes de Auditoría”, “RSI050 No Disponibilidad de Herramientas”, así como lo reglamentado en la Dimensión 4 Evaluación de Resultados, establecida en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

De acuerdo con lo anterior, para la revisión de la debida clasificación de los RERO, la OFCIN realizó prueba de recorrido con la OAGRI el 21-11-2024 y aplicando la práctica 2320 – 3 “Muestreo para Auditoría, emitido por el Instituto Internacional de Auditores Internos (TheIIA Global)”, realizó una muestra correspondiente al 10% del total de RERO registrados por trimestre, con el siguiente análisis:

a) III trimestre de 2023:

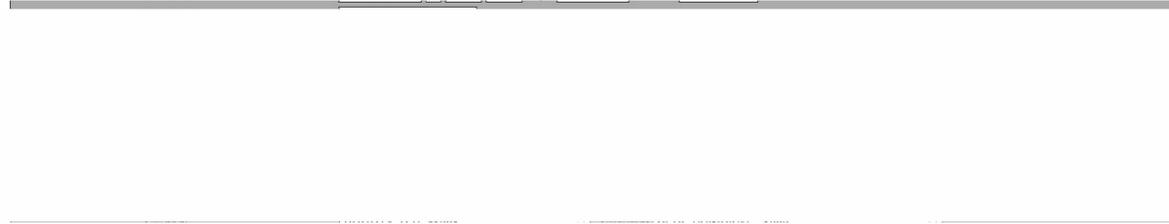


Figura 4 Análisis grado de detalle VIGIA RIESGOS. Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

Se observa, debida clasificación requerida en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.2.4; durante la prueba de recorrido con OAGRI fueron evidenciados los soportes y cargados, cumpliendo con lo requerido en la Guía Aprobación de REROS en el Sistema de Información con código GR-NA-GU-037, versión 004 del 30-10-2024, numeral 5.9.

pyes

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Databa

5

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Datal

ACTOS GENERALES	LINEAS OPERATIVAS	ASOCIACION CON CAUSAS DE RIESGO	P.U.C.	ACCIONES GENERALES	DOCUMENTOS	MONTOS	PLAN ACCION	DATOS ADIC.	
-----------------	-------------------	---------------------------------	--------	--------------------	------------	--------	-------------	-------------	--

Figura 7 Análisis grado de detalle VIGIA RIESGOS. Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

yes

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Databa



Registro Eventos de Riesgo Materializado

Data



Figura 9 Análisis grado de detalle VIGIA RIESGOS. Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

Se observa, debida clasificación requerida en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.2.4; durante la prueba de recorrido con OAGRI fueron evidenciados los soportes y cargados, cumpliendo con lo requerido en la Guía Aprobación de REROS en el Sistema de Información con código GR-NA-GU-037, versión 004 del 30-10-2024, numeral 5.9.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

de INFORMACION OAGRI del U2-1U-2U24.

yes

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Uatata

11-2U24.

yes

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Uatata

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Se observa, debida clasificación requerida en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.2.4; durante la prueba de recorrido con OAGRI fueron evidenciados los soportes y cargados, cumpliendo con lo requerido en la Guía Aprobación de REROS en el Sistema de Información con código GR-NA-GU-037, versión 004 del 30-10-2024, numeral 5.9.

yes

Registro Eventos de Riesgo Materializado

Datab:

Figura 14 Análisis grado de detalle VIGIA RIESGOS. Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

Figura 15 Análisis grado de detalle VIGIA RIESGOS. Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

Se observa, debida clasificación requerida en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.2.4; durante la prueba de

Se observa, debida clasificación requerida en el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.2.4; durante la prueba de recorrido con OAGRI fueron evidenciados los soportes y cargados, cumpliendo con lo requerido en la Guía Aprobación de REROS en el Sistema de Información con código GR-NA-GU-037, versión 004 del 30-10-2024, numeral 5.9.

De acuerdo con lo expuesto, la OFCIN realizó el seguimiento de los RERO del periodo auditado, analizando la muestra descrita, evidenciando la apropiada identificación, recolección y tratamiento de los registros por parte de la OAGRI, cumpliendo con los requisitos de la SFC en el marco normativo vigente durante el periodo auditado en los numerales 3.2.5.1 y 3.2.5.2 generando las observaciones descritas.

5.3. Cumplimiento marco normativo VERRO y Relación de Solvencia

En la verificación de la OFCIN, durante el periodo auditado, se revisó el cumplimiento de lo sustituida por el Capítulo XXXI CE. 018 de 2021 SIAR en su capítulo Anexo 13; lo requerido en la CE 020 de 2019 “Instrucciones relacionadas con el Margen de Solvencia y otros Requerimientos de Patrimonio de los Establecimientos de Crédito”, la trasmisión del Formato 239 (Proforma F.1000-141 “Reporte de Información de Margen de Solvencia y Otros Requerimientos de Patrimonio y Declaración del Control de Ley Margen de Solvencia”).

Siendo así, en el requerimiento de información, se verificó con OAGRI, el VERRO obtenido para el periodo auditado, las fuentes para la construcción del Formato 239, observando por el auditor, el siguiente comportamiento de las cuentas principales del Margen de Solvencia, junto con el reporte de transmisión a la SFC con “Validación de Información Correcta” para todo el periodo auditado:

VERIFICACIÓN FORMATO 239 - OFCIN

DECLARACIÓN DEL CONTROL DE LEY RELACIÓN DE LAS RELACIONES DE SOLVENCIA Y OTROS REQUERIMIENTOS DE PATRIMONIO

SUBCUENTA	CONCEPTO	VALOR PONDERADO		
		10/2023	30/11/2024	30/12/2023

VALOR PONDERADO				

Figura 19 Verificación OFCIN Formato 239, Riesgo Operacional, Relación de Apalancamiento y Relación de Solvencia Total - periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, cifras tomadas requerimiento de información OAGRI del 02-10-2024.

Por su parte y continuando con el seguimiento documentado en las auditorías realizadas durante el 2024 al RO y RM bajo la normatividad de la SFC CE 018 de 2023 SIAR; la OFCIN observa que con corte al 31-09-2024, la CPVMP continúa con la metodología estándar para el cálculo de los indicadores del margen de solvencia, la relación de apalancamiento y el VERRO, sin obtener respuesta por parte de la SFC, para obtener una metodología diferencial, como fue solicitado durante lo corrido del 2023; siendo así, como fue evidenciado en la figura anterior, se observa que para el periodo auditado, la relación de apalancamiento continua por debajo del 3 % que es lo requerido por la SFC en el numeral 2.1 “Relaciones mínimas de solvencia”, del Capítulo XIII-16 -Margen de Solvencia y otros requerimientos de patrimonio (CE 100 de 1995), asimismo la Relación de Solvencia Total se evidencia mayor al 9% de lo requerido en el mismo numeral.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



.....

C.I.D.T.: 2024106903-02
RESULTADO DE LA TRANSMISION: VALIDACION DE INFORMACION CORRECTA

Figura 21 Verificación OFCIN transmisión a la SFC del Formato 239, enero a julio de 2024. Fuente: elaboración propia OFCIN, cifras tomadas requerimiento de información OAGRI del 02-10-2024.

Al 30-09-2024, el auditor no observa respuestas y/o requerimientos adicionales de la SFC de lo expuesto. Siendo así, de acuerdo con lo evidenciado con las fuentes y el cálculo del VERRO, con los cálculos respectivos del Formato 239 (Proforma F.1000-141 “Reporte de Información de Margen de Solvencia y Otros Requerimientos de Patrimonio y Declaración del Control de Ley Margen de Solvencia) con los soportes de transmisiones correctos a la SFC, no se generan observaciones por parte de la OFCIN y se continuará con la revisión de su cumplimiento en las próximas auditorías a realizar.

Por su parte, el auditor en entrevista con la OAGRI del 21-11-2024, verificó el cumplimiento de lo requerido por la SFC para el cálculo del “Componente de Pérdida (CP)”, en el numeral 1.3.1.1 y numeral 1.3.1.2 del Anexo 13:

1.3.1.1. Las entidades solo podrán considerar las pérdidas operacionales históricas consignadas en su registro de eventos de pérdida de 10 años, siempre que los mismos cumplan la totalidad de los criterios generales y específicos para el “Registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad” a que se refieren el subnumeral 4.2.2. de la Parte III del presente Capítulo y cuenten con la autorización previa de la SFC.

1.3.1.2. La entidad que demuestre ante la SFC que cuenta con un “Registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad” que cumple con la totalidad de los criterios generales y específicos a que se refieren el subnumeral 4.2.2. de la Parte III del presente Capítulo, pero no cuenta con los registros de eventos de riesgo operacional de los últimos 10 años, podrá hacer uso de una base de 5 años para calcular el Componente de Pérdida (CP) para el cálculo del Indicador de Pérdida Interna (IPI), siempre que cuente con la autorización previa de la SFC.

Figura 22 Fuente: Capítulo XXXI CE 100 de 1995, Anexo 13 “Metodología Estándar para determinar el Valor de la Exposición al Riesgo Operacional de los Establecimientos De Crédito” - VERRO.

Para el Cálculo de Pérdida (CP), componente de la metodología de determinación del VERRO, la SFC estableció un periodo de transición, para calcular el requerimiento de

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

capital por Riesgo Operacional, en donde se indica que a partir de enero de 2026, para el cálculo de la solvencia individual, las Entidades Vigiladas deben estimar el CP, con base en lo requerido en el numeral 1.3.1 del Anexo 13 del Capítulo del SIAR; siendo así, el auditor verificó con la OAGRI, las acciones pertinentes de Caja Honor para la autorización de la SFC, para el Registro de Eventos de Pérdida de 10 años y cumplir con los criterios generales para el RERO de “alta calidad”; el auditor evidenció la base homologada de la CPVMP de los RERO desde agosto de 2012 hasta junio de 2022, junto con la estructura de RERO que requiere la SFC, la OAGRI argumenta que continua “en la revisión de los eventos reportados antes del año 2016, debido a que no todos los eventos reportados cuentan con la totalidad de los datos que exigen los formatos de la SFC”.

Por lo anterior la OFCIN, realizo la verificación del cumplimiento de la recomendación 01 del informe 15 de 2023 Evaluación a la Gestión del Riesgo Operacional - SARO, donde se recomendó a la OAGRI, culminar la depuración de la base de datos de REROS, para contar con el registro de los últimos 10 años, cumpliendo la totalidad de los criterios generales y específicos para el “Registro de eventos de Riesgo Operacional de Alta Calidad” a los que se refiere el subnumeral 4.2.2 de la Parte III del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR CE 100 de 1995; para cumplir con el requisito del numeral 1.3.1.1 del Anexo 13 para el Componente de Pérdida (CP) - componente de la metodología de determinación del VERO y contar con la autorización previa de la SFC, para el uso del RERO, teniendo en cuenta que la exigencia regulatoria cuenta con un periodo de transición hasta enero de 2026, según el numeral 1.3.1.2 Anexo 13, Capítulo XXXI en la CBCF (CE. 100 de 1995) CE.018 de 2021 SIAR.

Figura 23 Análisis reporte Indicador Pérdida Interna (IPI). Fuente: consulta perfil OAGRI, prueba de recorrido 21-11-2024.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Por lo anterior la OFCIN, evidencia que la OAGRI, acato la recomendación 01 del informe 15 de 2023 Evaluación a la Gestión del Riesgo Operacional – SARO, donde se recomendó a la OAGRI, culminar la depuración de la base de datos de REROS, para contar con el registro de los últimos 10 años, cumpliendo la totalidad de los criterios generales y específicos para el “Registro de eventos de Riesgo Operacional de Alta Calidad”.

5.4. Documentación requerida Gestión Riesgo Operacional - RO

La revisión de la documentación controlada de la Gestión del Riesgo Operacional - RO es realizada por el equipo auditor de acuerdo con lo requerido por la SFC en el Capítulo XXXI (CE 018 de 2021) SIAR, parte I numeral 5, literal c), con las siguientes observaciones:

Tabla 2 Revisión OFCIN en Isolucion – Documentación Controlada

Código	Descripción	Observaciones

Concluyendo que: *“Caja Honor debe socializar con los líderes de procesos y en general con todos los usuarios, los plazos máximos para el reporte de eventos de riesgo materializados, no solo en cuanto a la fecha de inicio, sino la importancia de hacerlo con oportunidad después de la fecha de descubrimiento”.*

5.5.2. Revisión actividades tercerizadas: en cumplimiento del numeral 4.3.1.3.1. del marco normativo de la SFC vigente durante el periodo auditado, el auditor convalidó con la OAGRI en respuesta del requerimiento de información del 02-10-2024, los procesos que cuentan con actividades tercerizadas son:

- Servicios Administrativos: personal de vigilancia (Libertadora) y personal de aseo y cafetería (Talentos).
- Gestión del Trámite: tiene a cargo el contrato de Centro de Contacto al Ciudadano (Conal Center).

La OFCIN confirmó con la OAGRI, la revisión de los contratos, la verificación de las pólizas de cumplimiento que exige su contratación de acuerdo con la ley; asimismo, en la revisión de las Matrices de RO de cada proceso descrito, el auditor observa la identificación de RO asociados a la contratación con terceros, con las causas, los controles y demás requisitos; la CPVMP no cuenta con tercerización de procesos y/o actividades que se consideren críticos desde el punto de vista de Riesgos Operacionales y de Seguridad de la Información o Ciberseguridad (evaluados por la OFCIN en las Auditorías pertinentes al Sistema de Administración de Riesgos Seguridad de la Información o Ciberseguridad - SARSICI) y que los contratos descritos, no implican para Caja Honor, delegación de profesionalidad en ninguna de sus actividades. Siendo así, el equipo auditor no genera observaciones.

5.5.3. Cumplimiento del marco normativo en materia de órdenes de embargo: se encuentra descrito en la parte II numeral 4.5 (Capítulo XXXI de la CE. 018 de 2021; según los mecanismos requeridos por la SFC con ocasión al Riesgo Legal generado en materia de órdenes de embargo, el auditor observa:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

- Se encuentra documentado en el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, numeral 6.6, la descripción de las herramientas tecnológicas y los sistemas de información necesarios para que los funcionarios reciban, procesen, acaten, atiendan y den respuesta a los mandatos judiciales y administrativos de forma completa, oportuna y conforme al procedimiento establecido en la ley, asimismo describiendo las Tablas de Retención Documental con las que cuenta la CPVMP.
- Para lo pertinente de la condición de inembargabilidad, el auditor observa en el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, numeral 6.6.2, lo estipulado para los aportes de los Afiliados en la CPVMP y los excedentes registrados en la cuenta individual de los afiliados con condición de inembargables, salvo que se trate de embargo por pensiones alimenticias, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- En el Manual SIAR descrito, numeral 6.6.3, la OFCIN evidencia las disposiciones para la capacitación permanentemente al recurso humano responsable de la atención de las Órdenes de Embargo y en el numeral 6.6.4 las acciones de la CVPMP, para garantizar los límites de inembargabilidad.

5.5.4. Matrices Riesgo Operacional y Actas Grupos de Expertos: en cumplimiento de lo requerido en el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, numeral 6.3.2 y 6.3.3, el auditor evidenció las Actas de reuniones de Grupo de Expertos organizadas por OAGRI con los Líderes de Procesos, durante el periodo auditado, evidenciando las actas de los meses de mayo de 2023 y mayo 2024.

5.5.5. Capacitación: se revisó el desarrollo del Plan de Capacitación realizado al personal de Caja Honor por parte de la OAGRI, para el II semestre de 2023 y I semestre de 2024, en cumplimiento de lo requerido por la SFC en la parte I numeral 4.4 de la CE. 018 de la SFC del 2021 SIAR, evidenciando por el auditor la programación realizada, los resultados tabulados con las respuestas del personal evaluado, con el fin de determinar la eficacia de dichos programas; sin generar observaciones por el auditor.

5.5.6. Cumplimiento Planes de Mejoramiento por Proceso (PMP): la OFCIN realizó las últimas 2 Auditorías anuales al SARO así:

- Auditoría al RO del periodo 01-05-2022 al 31-05-2022, generando el Informe 15 de 2023, en cumplimiento del marco normativo de la SFC con 5 Oportunidades de Mejora y 1 recomendación, a las cuales se les realizó seguimiento en la presente auditoría. El PMP pertinente se encuentra al 66,67% en estado finalizado.
- Auditoría al SARO del periodo 01-10-2021 al 30-06-2022, generando el Informe 18 de 2022, en cumplimiento del marco normativo de la SFC con 8 Recomendaciones, a las cuales se les realizó seguimiento en la presente auditoría. No generó PMP.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

6. Componente Plan de Continuidad del Negocio - PCN

INFORMACION SUMINISTRADA POR OAGRI

Mediante Email del 02-10-2024, la OFCIN requirió a OAGRI el suministro de información para el desarrollo del ejercicio auditor correspondiente a la Auditoría Gestión del Riesgo Operacional y PCN periodo 01-06-2023 hasta 30-09-2024, la cual debió entregarse el pasado 07-10-2024. La OFCIN observó inoportunidad en el suministro de la información por parte del proceso auditado toda vez que la misma fue remitida con fecha 28-10-2024, tema que impacta el desarrollo, la precisión y la efectividad del proceso puesto que no se da a la OFCIN el tiempo prudente para la revisión, análisis de los datos, lo que puede extender el tiempo de la auditoría afectando el cronograma previamente establecido, observándose el R035 - Deficiencia en la Calidad y Entrega Inoportuna de la Información Requerida, por tanto, la OFCIN procedió a realizar el Reporte de Evento de Riesgo Operacional – RERO con código 559; toda vez que esta situación conlleva a que el auditor deba invertir más tiempo en la verificación, corrección o solicitud de datos adicionales, posibles incumplimientos de los plazos establecidos para la auditoría, entre otros; reduciendo la eficiencia en el desarrollo del ejercicio auditor.

Asimismo, es importante que la información sea entregada en forma ordenada acorde a cada ítem del listado de requerimientos, por ejemplo:

- El ítem 1 del requerimiento de la OFCIN hace referencia a “Relación de Riesgos que pueden afectar las operaciones del Negocio” mientras que en la información suministrada por OAGRI en la carpeta comprimida RQ PCN OFCIN Oct24.zip, el ítem 1 refiere “1. árbol de llamadas sep 2024”; tema que no corresponde.
- El ítem 2 del requerimiento de la OFCIN hace referencia a “El Alcance el PCN – Incluye todas las áreas críticas de la Entidad?” mientras que en la información suministrada por OAGRI en la carpeta comprimida RQ PCN OFCIN Oct24.zip, el ítem 2 refiere “2 y 3. Equipos PCN”, tema que no corresponde.

Esta situación se evidencia en diferentes ítems, lo que conlleva pérdida de tiempo y reprocesos en tratar de entender la información suministrada por el proceso auditado, además de posible interpretación errada de la información. No se atiende el compromiso registrado en la Carta de Representación suscrita en virtud de la presente auditoría.

Por otra parte, se tiene conocimiento de la ausencia de un profesional dedicado a la gestión y mantenimiento del PCN que diseñe estrategias específicas para cada tipo de contingencia, establezca protocolos de acción claros y específicos que permitan tiempos de respuestas cortos, minimizando el impacto negativo en las operaciones y en la seguridad de la Entidad. Esta situación puede conllevar problemas críticos que afectan la preparación de la Entidad para enfrentar interrupciones o emergencias, aumentando posible vulnerabilidad frente a pérdidas operativas, financieras y reputacionales, incumplimiento normativo, menor capacidad para identificar y mitigar riesgos, falta de pruebas y simulacros, actualizaciones insuficientes del plan, entre otros aspectos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

Mediante Email del 28-10-2024 la OAGRI suministró información solicitada por la OFCIN en archivo comprimido denominado RQ PCN OFCIN Oct24.zip:

INFORMACION REQUERIDA POR LA OFCIN CON RELACION A PCN

1. Relación de Riesgos que pueden afectar las operaciones del Negocio

Respuesta OAGRI: Se adjunta MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, numeral 6.6 ANÁLISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIOS (BIA)

Dentro del documento suministrado por OAGRI Cod. GR-NA-MA-008, V006 del 25-04-2023, puntualmente en el numeral 6.6 ANÁLISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIOS (BIA) no se evidencia la información requerida. Dicho documento debe ser objeto de actualización de forma tal que los numerales sean congruentes tanto en la tabla de contenido como en el cuerpo del documento. Lo anterior toda vez que se observa:

Información en tabla de contenido:

6.6 ANÁLISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIOS (BIA)..... 1

Figura 26 manual del Plan de Continuidad del Negocio Cod. GR-NA-MA-008, V006 del 25-04-2023, numeral 6.6 ANÁLISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIOS (BIA)

Fuente: Outlook – Email 28-10-2024

Información en el cuerpo del documento:

No existe numeral 6.6, sin embargo, se observa que la información relacionada con Riesgos se encuentra en el ítem 7.6 ANÁLISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIOS (BIA), numeral 7.11 Identificación y Análisis de los Riesgos Inherentes, en donde se presenta la relación de posibles riesgos que puedan interrumpir la operación afectando la continuidad del negocio en Caja Promotora de vivienda Militar y de policía, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**

Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**

www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Tabla 1 Identificación y análisis de los riesgos de los procesos

#	Proceso	Actividad	Riesgo	Causa	P	I	Nivel de Riesgo
1	Gestión Informática	Tecnológico	Falla en el Data center Principal Triara	Perdida de acceso o conexión a las aplicaciones y servicios Ubicados en el DCP	1	4	4
2	Gestión Informática	Operativo	Fallas en las VPN	Perdida de conexión de la VPN de los funcionarios	2	2	4
3	Gestión Administrativo	Operativo	Perdida de energía	Fallas en el suministro eléctrico público por un periodo de tiempo prolongado	2	3	6
4	Gestión Talento Humano	Servicio	Terremotos, huracanes, inundaciones, fuego.	Daño y perdida de acceso a las instalaciones por daños en la infraestructura física y Tecnológica	2	4	8
5	Gestión Talento Humano	Servicios	Manifestaciones, paros Sociales	Perdida de acceso a las instalaciones por disturbios	4	2	6
6	Gestión Estratégica	Operativo	Pandemia o Virus (Covid 19, la viruela del Mono)	Aislamiento (no poder ingresar a lugar de trabajo), Cuarentena del país y mundial,	3	4	12

Fuente: MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, Numeral 7.11 Identificación y Análisis de los Riesgos Inherentes.

Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN realiza la siguiente precisión:

Oportunidad de Mejora Correctiva 1.

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAPLA y demás procesos interrelacionados, efectuar la actualización del MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, Código GR-NA-MA-008 del 25-04-2023, frente a aspectos tales como:

- Exista coincidencia entre los numerales registrados en la Tabla de Contenido y los registrados en el cuerpo del documento, tema esencial para garantizar precisión, coherencia y profesionalismo en la presentación del documento, facilitando la navegación por el mismo, además de dar cumplimiento normativo.
- Se revise y actualice el capítulo de Marco Legal, especialmente de la SFC como Entidad reguladora, como es el caso de las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023 (que aunque la circular no menciona explícitamente los PCN, al fortalecer el SCI se promueve una gestión más robusta de los riesgos operativos y la resiliencia organizacional, lo que contribuye indirectamente a la eficacia del PCN), por tanto, es importante que Caja Honor como Entidad vigilada por la SFC, mantenga actualizado el Plan de Continuidad del Negocio, asegurando la resiliencia y continuidad de sus operaciones frente a posibles interrupciones y de esta manera dar cumplimiento a las normativas establecidas.
- Incluir otros términos y definiciones clave para garantizar la comprensión de todos los involucrados como por ejemplo: Resiliencia Operacional, Interrupción, Evento Crítico,

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Estrategia de Continuidad, Plan de Comunicación, Comité de Comunicación, entre otros.

- Actualizar el capítulo relacionado con Marco de referencia interno puesto que los documentos allí citados actualmente se encuentran en otra versión: (GR-NA-MA-009, V4 del 28/ago./2024, GR-NA-MA-003_Manual_SARO_V17 ya no existe puesto que fue integrado en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, Cod. GR-NA-MA-010, V2 del 27/sep./2024), además de ser importante especificar el nombre preciso, código, versión y fecha de aprobación del documento “Matriz de Riesgo General de Talento Humano”, puesto que como tal no registra en el repositorio documental ISOLUCION.
- Complementar el capítulo de Marco de Referencia Interno con los demás documentos internos relacionados con el PCN.
- Incluir capítulo referente al Mantenimiento y Actualización del PCN, en donde se describan los procedimientos para revisar y actualizar el Plan, Criterios para incorporar cambios organizativos, tecnológicos o regulatorios, además del registro de versiones del PCN, temas relevantes para garantizar su funcionalidad frente a nuevos desafíos.
- Entre otros que consideren pertinentes.

Lo anterior, toda vez que el mantener el Manual del Plan de Continuidad del Negocio – PCN debidamente actualizado es fundamental para asegurar que sea funcional y verificar que la Entidad se encuentre preparada para afrontar cualquier situación imprevista, resguardando no solo los intereses de Caja Honor sino que además refuerza la capacidad de adaptación y recuperación asegurando la continuidad de operaciones en la Entidad, dando cumplimiento entre otros a lo dispuesto por la SFC en las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023, además de las buenas prácticas de la Norma ISO 22301:2019, Norma ISO 27001:2013 Gestión de Seguridad de la Información Anexo A numeral 17. Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de continuidad de Negocio y su actualización 2022, con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y comunicación. Se observaron los R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, el R029 - Fallas en la Administración PCN por CA029 - Falta de Actualización y Capacitación de los Procedimientos frente a la Normatividad.

2. El Alcance el PCN - Incluye todas las áreas críticas de la Entidad? Favor relacionarlas.

Respuesta OAGRI: Se adjunta MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, numeral 3. ALCANCE

Teniendo en cuenta que en el documento “MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, numeral 3. ALCANCE” registra:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

3. ALCANCE

Cumplir con los requerimientos tecnológicos y operacionales de acuerdo a la norma ISO 22301 : 2019; garantizando la continuidad de la operación y cumpliendo con la normatividad exigida a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Figura 27 manual del Plan de Continuidad del Negocio Cod. GR-NA-MA-008, V006 del 25-04-2023, numeral 3. Alcance

Fuente: Outlook – Email 28-10-2024

Es decir hace referencia al alcance del documento como tal, no presentando la información que describa y detalle las áreas críticas de la Entidad, por lo tanto, se solicita dar alcance a la misma.

3. Política de Plan de Continuidad del Negocio

Respuesta OAGRI: Se adjunta MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008

La OFCIN observó en el documento controlado *Código: GR-NA-MA-008* se contemplan todas las directrices y normas establecidas por la Entidad para garantizar que se mantenga la operación ante cualquier posible escenario de riesgo donde esta se vea afectada o interrumpida.

4. Guía Análisis del Impacto del Negocio

Respuesta OAGRI: Se adjunta MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, numeral 6.9. 2 Nivel de Calificación para el Impacto.

La OFCIN solicita mayor precisión en la respuesta suministrando el documento Guía Análisis del Impacto del Negocio Cod. GR-NA-GU-028 del 29/sep./2023, el cual especifique o identifique entre otros aspectos lo relacionado con la identificación de los procesos críticos, Evaluación del Impacto Financiero, Optimización de la respuesta ante crisis (diseño de planes de respuesta y recuperación con tiempos óptimos), Reducción de Riesgos y mejora de resiliencia o fortalecimiento de la capacidad para resistir, adaptarse y recuperarse rápidamente de situaciones adversas o imprevistas, cumplimiento normativo, Fortalecimiento de la Comunicación Interna, etc. Lo anterior, toda vez que en primera instancia el numeral indicado (6.9.2 Calificación del Impacto no corresponde) y el numeral 7.9.2. solo hace referencia a los rangos de medida para calificar el impacto de los riesgos operacionales identificados, en tanto que el documento BIA es una herramienta estratégica que contiene toda la información importante para permitir a la Entidad evaluar el impacto potencial de interrupciones en sus operaciones críticas, la cual no fue suministrado por el proceso auditado ni tampoco fue posible descargar de la herramienta ISOLUCION puesto que presenta el siguiente mensaje: **“Únicamente los usuarios que cumplan con la configuración de seguridad de este documento son los que pueden consultarlo.”**

5. Plan de Recuperación de Desastres (Adjuntar evidencias de pruebas realizadas frente al Plan de respaldo de datos y recuperación ante desastres).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Respuesta de OAGRI: Estas pruebas se realizaron entre el 27 -28 de septiembre (OAINF envió la información correspondiente).

No obstante, acorde a las evidencias presentadas a continuación, se observa que las pruebas del DRP vigencia 2023 fueron ejecutadas entre el 04 y 05 de agosto de 2023. Por su parte, las pruebas DRP de la vigencia 2024 se llevaron a cabo el 28 de septiembre de 2024.

Evidencias ejecución DRP

La OAINF con fecha 22-10-2024, suministró la información relacionada con “evidencias de lo concerniente al DRP (Disaster Recovery Plan) y los informes de simulacros de ciberataques, años 2023 y 2024”, en el repositorio documental: [DRP - Documentos - Todos los documentos](#), en las carpetas que a continuación se mencionan:

Figura 28 DRP (Disaster Recovery Plan).

Fuente: Link: [DRP - Documentos - Todos los documentos](#)

Carpeta 2023

Contiene información correspondiente al desarrollo de la prueba del Plan de Recuperación de Desastres - DRP llevada a cabo el 04 y 05 de agosto de 2023, en donde el proveedor CLARO presentó en documentos que dan cuenta del paso a paso del 1 al 229 correspondientes al desarrollo de la prueba, concluyendo e indicando mediante Email de 5-08-2023 ejercicio exitoso, como se muestra a continuación:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Figura 29 Correo Electrónico emanado del proveedor CLARO del 5-08-2023, notificando resultados de DRP exitoso.

Fuente: Outlook – Archivo Paso 229 Resultados prueba DRP Total.eml

Igualmente, mediante documento denominado “*Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf*” dicho proveedor presentó a la Entidad el informe detallado de resultados de la prueba DRP con el registro de tiempos de la prueba DRP, así:

Figura 30 Tiempos ejecución DRP Caja Honor

Fuente: Link [DRP - Documentos - Todos los documentos_OAINF](#) – Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf

En el cual se incluyen las actividades específicas, los tiempos de duración de cada actividad y las horas de inicio y fin, siendo la duración total de la prueba DRP de 26 horas exactas, en donde este tiempo incluye todas las actividades realizadas entre los días 4 y 5 de agosto de 2023. Así las cosas, la Figura 6, presenta una visión clara de la secuencia, duración y planificación de cada actividad en la prueba de recuperación; información útil para analizar la eficiencia del DRP, identificando las actividades que consumen más tiempo y permitiendo aplicar ajustes en futuras pruebas; siendo esta planificación y registro detallado, información esencial para mejorar los tiempos de respuesta, identificar posibles cuellos de botella y optimizar el proceso de recuperación en caso de un desastre real.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Subcarpeta Ciberseguridad_2023

Dentro de esta subcarpeta se evidenció el documento denominado Informe Simulacro Ciberataque DRP - AGO 2023.docx el cual contiene 12 páginas correspondientes al Simulacro de ataques cibernéticos DRP 2023, cuyo objetivo fue la realización de pruebas del plan de continuidad del negocio que simulen la materialización de un ataque de ciberseguridad acorde al numeral 4.1.7. “Realizar pruebas de continuidad del negocio que simulen la materialización de ataques cibernéticos”, en donde el Líder de ciberseguridad de la OAINF y el ing. de Seguridad de la Información de OAGRI concluyen que la simulación del ciberataque fue ejecutada y contenida de forma exitosa. No obstante, la OFCIN observó que dicho informe se encuentra sin firmas de los responsables que dé cuenta de la validez, responsabilidad y profesionalismo del documento, e igualmente, el documento en mención no corresponde a la vigencia auditada, por lo que no se permite la transparencia, claridad de la gestión de riesgos en ese momento específico, cumplimiento y representación precisa de la situación operativa de la Entidad en ese tiempo específico. Dado Lo anterior, la OFCIN recomienda mantener debidamente firmados los informes de resultados de las Pruebas o Simulacros efectuados referentes al DRP para ser suministrados a las partes interesadas que los llegasen a necesitar.

Subcarpeta INFORMES PRUEBA

Contiene los siguientes archivos:

Documentos > 2023 > INFORMES PRUEBA



Figura 31 Contenido Carpeta Informes Prueba
Fuente: OAINF, Link [DRP - Documentos - Todos los documentos](#)

- Archivo C1093953_Minutograma_Caja Honor_PruebaDRP_04y05ago2023.pd

Contiene una página correspondiente al siguiente formato:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Figura 32 Formato Minutograma Prueba DRP 04 y 05 de agosto 2023
Fuente: Repositorio Documental SharePoint, link: [DRP - Documentos - Todos los documentos](#) – Archivo C1093953_Minutograma_Caja Honor_PruebaDRP_04y05ago2023.pd

En donde se observa que el proceso de preparación fue desarrollado el viernes 4 de agosto de 2023 en un tiempo de 3 horas, 15 minutos, iniciando a las 17:00 y finalizando a las 20:15, tiempo durante el cual se llevaron a cabo actividades relacionadas con la validación de la presencia de Teams para todos los participantes de la prueba, validación de operación normal en Caja Honor sin incidentes mayores reportados por mesa de ayuda y validación de que cada una de las sedes finalizaron la atención al público adecuadamente.

- Archivo Hitos de Contro_PruebaDRP_04y05Agosto2.pdf

Contiene la relación de actividades Hitos de Control de la prueba DRP (alistamiento del ambiente productivo de Caja Honor, Copia de respaldo del ambiente productivo, de aplicaciones y BD; además de la validación de la sincronización de datos entre TRIARA y CAN.

Dentro de los Hitos de control en FAILOVER se verificaron aspectos que permitan asegurar que, en caso de un fallo del sistema principal las operaciones se puedan continuar en un centro alternativo sin interrupciones. Así las cosas, los hitos de control contemplaron las siguientes actividades:

- Pruebas de operatividad en el centro alternativo para confirmar que el sistema pueda funcionar correctamente en esta ubicación.
- Verificación de la integridad de los datos verificando que la información en el centro alternativo esté sincronizada y sea consistente con el sistema principal.
- Pruebas de conectividad entre el centro principal y el centro alternativo para verificar la transferencia sin problemas.
- Pruebas de acceso y autenticación permitiendo que los usuarios autorizados accedan de forma segura al sistema alternativo durante el Failover.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Asimismo, en los Hitos de control en FAILBACK corresponden al proceso de recuperación permitiendo regresar al sistema principal una vez que resulta la falla inicial, incluyendo actividades tales como:

- Validación de la recuperación del sistema principal confirmando que está listo y libre de fallos.
- Migración de Datos al sistema principal desde el centro alterno asegurando que no se pierda información.
- Pruebas de funcionalidad en el sistema principal verificando que todos los servicios críticos estén operativos.
- Notificación a los usuarios y equipos informando que las operaciones han regresado al sistema principal.

Así las cosas, se observa que dentro del ejercicio prueba DRP, ambos procesos (Failover y FailBack) son importantes para asegurar la resiliencia, integridad y estabilidad de las operaciones en situaciones de falla y responder de forma rápida y eficazmente ante incidentes inesperados; garantizando la continuidad operativa de manera eficiente y una restauración controlada al sistema principal.

- Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf

Contiene un total de 15 páginas correspondientes al INFORME PRUEBA DRP -Prueba técnica efectuada los días 4 y 5 de agosto de 2023, cuyos objetivos, alcance y resultados se presentan a continuación:

Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf

Asimismo, en el numeral 8. del Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf se observan los tiempos de la prueba DRP vigencia 2023, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Como se observa en la Figura 6., el tiempo total del ejercicio DRP vigencia 2023 fue de 20.00.00 horas.

Resultados

- Como controles preventivos, se ejecutaron las copias de respaldo y restauración del ambiente de producción en TRIARA de manera exitosa, para proteger la operación, en caso de imprevistos.
- De acuerdo con lo desarrollado en el ejercicio, los tiempos Objetivo de recuperación RTO y de Retorno, se lograron determinar satisfactoriamente y se discriminan de la siguiente manera”:

Fuente: Repositorio Documental SharePoint, link: DRP - Documentos - Todos los documentos – Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Asimismo, en el documento Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf suministrado por el proceso auditado se precisa:

- *“Se probaron de manera exitosa las comunicaciones, conectividad y funcionamiento de las sedes, en el ambiente alterno de DRP en CAN y finalmente, se dejó en producción la operación normal.*
- *De igual manera, se probaron las aplicaciones del alcance (DODO – DOCS, CYGNUS LEASING, GA2, BIZTALK, SEVEN, DIALOGO, VIGIA, PORTALES (Únicamente se probó la intranet pero portal público y transaccional NO, debido a que la publicación se hace por Triara), FENIX, KACTUS) con resultados satisfactorios.*
- *Durante la fase de pruebas, se ejecutó en paralelo y de forma exitosa, el simulacro de ciberataque, a cargo de Caja Honor, donde se garantizó la protección de los perímetros de Vlans, Servidores e Internet, contra ataques informáticos y protección contra programa maligno, sin afectación de la prueba DRP. El informe correspondiente es elaborado y en custodia de Caja Honor.*
- *Se certificó la funcionalidad del ambiente de producción, en las fases de antes y después de la ejecución de la prueba.*
- *Dado que se cumplió el objetivo principales y secundarios según el alcance planeado, la prueba se declaró EXITOSA”.*

Dado lo anterior, se observa que el ejercicio de DRP fue desarrollado dentro de la normalidad con un Tiempo Objetivo de Recuperación – RTO promedio de 1:20 horas de cada aplicación del alcance.

- Archivo Matriz_Riesgos_Prueba_DRP_04y05 agosto2023.pdf

Correspondiente a documento con el registro de 19 riesgos del proceso de prueba del DRP realizado el 04 y 05 de agosto de 2023, en el cual se observan datos relacionados con No., Riesgo, Probabilidad de ocurrencia, Impacto, Descripción de afectación, Reducir la Probabilidad / Minimizar la ocurrencia / Control y Responsable, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

En donde el mayor detalle se puede consultar en el siguiente archivo:



Matriz_Riesgos_Pru
eba_DRP_04y05 ago

Carpeta 2024

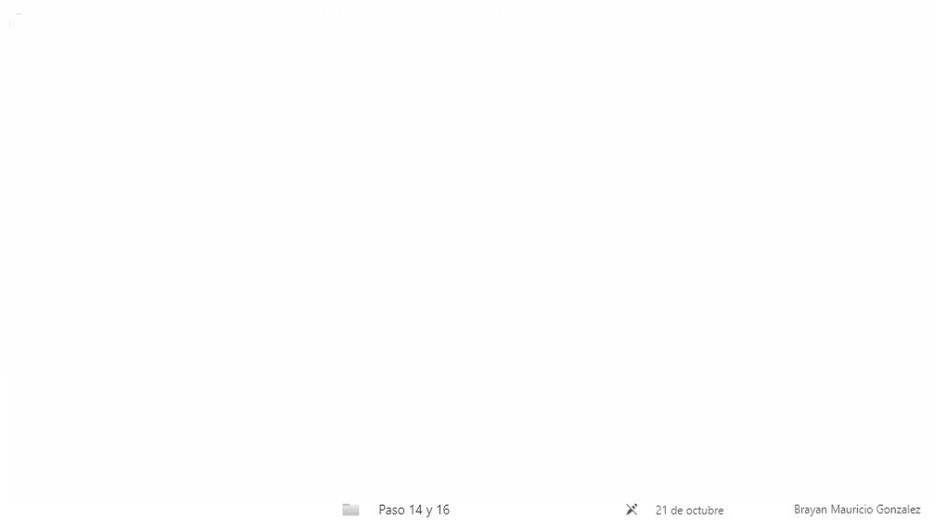


Figura 38. Contenido Carpeta 2024 –
Fuente: OAINF – Repositorio Documental SharePoint, link: DRP - Documentos - Todos los documentos

Subcarpeta INFORMES PRUEBA:

Documentos > 2024 > INFORMES PRUEBA

Fuente: OAINF – Repositorio Documental SharePoint, link: [DRP - Documentos - Todos los documentos](#)

Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 27y28sep2024.pdf

Al revisar el archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 27 y 28 sep 2024.pdf se observa en la página 8 en el numeral “8. Tiempos del ejercicio”, la siguiente información:

Total horas de la ventana | :26:30:00
Tabla 2: Tiempos del ejercicio

Figura 40. Numeral 8. Tiempos del ejercicio - informe Prueba DRP Total Caja Honor 27y28sep2024.pdf
Fuente: Fuente: OAINF – Repositorio Documental SharePoint, link: [DRP - Documentos - Todos los documentos](#)

La OFCIN, teniendo en cuenta buenas prácticas importantes en la gestión de continuidad del negocio, especialmente en el contexto del DRP, como son la comparación de los Tiempos Objetivo de Recuperación - RTO entre una vigencia y otra, y en vista de la coincidencia exacta en las vigencias 2023 y 2024 de los tiempos reportados por el proceso auditado, procedió a realizar la sumatoria de dichos tiempos y efectuar el comparativo de las vigencias 2023 Vs 2024, observando lo que a continuación se presenta:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

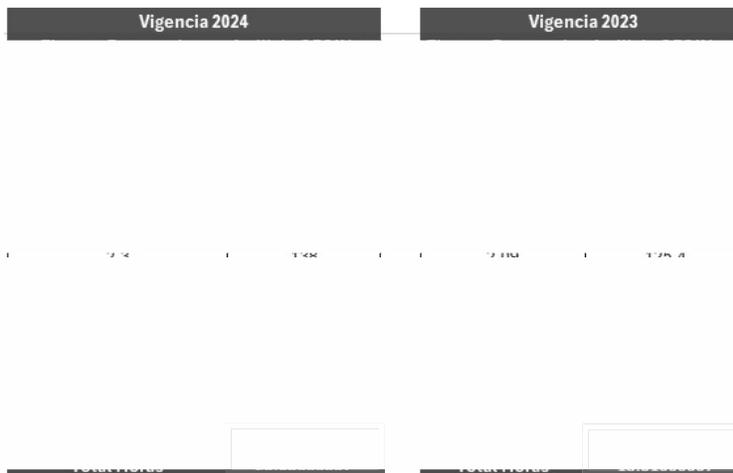


Figura 41. Comparativo RTO Vigencias 2023 Vs 2024

Fuente: OFCIN Diseño propio – Datos tomados de los archivos Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 4 - 5 AGO 2023.pdf y informe Prueba DRP Total Caja Honor 27y28sep2024.pdf

En donde la OFCIN observa que la sumatoria de los tiempos no corresponde y no es igual en las dos vigencias, en tanto que, para la vigencia 2024 la sumatoria da un total de 25.056 horas y en el año 2023 el resultado es e 13.516 horas.

Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 27y28sep2024.pdf - Pág. 4

Contiene el archivo Informe Simulacro Ciberataque DRP_CIF - SEP 2024.Docx con 14 páginas, correspondiente al informe de resultados de la ejecución del Simulacro de Ataques Cibernéticos DRP septiembre 2024, llevada a cabo el 28 de septiembre, cuyo objetivo fue *“Realizar pruebas del plan de continuidad del negocio que simulen la materialización de un ataque de ciberseguridad”*, asimismo, *“Identificar, recopilar, contener y recuperar los sistemas de información, con respecto al simulacro del ataque de ciberseguridad”*. Lo anterior, teniendo en cuenta la Circular Externa 007 de la Superintendencia Financiera la cual tiene como requerimiento en el numeral 4.1.7. la realización de dicha actividad. Es de anotar, que dicho informe presenta como conclusión *“Se puede concluir que la simulación del Ciberataque fue ejecutada y contenida de forma exitosa”*.

1. Información general del servicio

Figura 42 Información General del Servicio incluido Talento humano Caja Honor
Fuente: OAINF – Carpeta 2024 - Archivo Informe Prueba DRP Total Caja Honor 27y28sep2024.pdf - Pág. 4 -
[DRP - Documentos - Todos los documentos](#)

Sin embargo, una vez la OFCIN revisó la documentación suministrada por el proceso auditado

Teniendo en cuenta los temas antes descritos relacionados con el personal involucrado en los ejercicios del DRP y el Tiempo Objetivo de Recuperación – RTO, la OFCIN precisa:

Oportunidad de Mejora Correctiva 2.

La OFCIN recomienda a OAINF en coordinación con OAGRI y demás procesos interrelacionados, realizar una revisión de los Tiempos Objetivo de Recuperación (RTO) en el contexto de las pruebas del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), llevadas a cabo en las dos últimas vigencias, además de precisar estos aspectos en los próximos ejercicios de DRP que se adelanten en la Entidad; toda vez que de acuerdo a la información suministrada, se observó que la sumatoria de los tiempos no corresponde y no es igual en las dos vigencias, en tanto que, para la vigencia 2024 la sumatoria da un total de 25.056 horas y en el año 2023 el resultado es e 13.516 horas. Así las cosas, se cuente con información real, precisa y oportuna que permita determinar si los RTO del sistema, servicios, aplicaciones han mejorado, empeorado o se mantienen estables; o si por el contrario, es necesario tomar acciones frente

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



a la planificación, la infraestructura, personal involucrado, ajustes de procedimientos o tecnología utilizada u otros aspectos, contribuyendo de forma significativa a la resiliencia y continuidad operativa de la Entidad. Igualmente, tomar medidas frente a la exactitud de la información relacionada con el Talento Humano que interviene en los ejercicios de DRP y PCN, de tal forma que se asegure la autenticidad de las pruebas en un escenario lo más cercano posible a una situación real, las cuales deben reflejar de manera precisa las condiciones y capacidades del sistema ante un evento de desastre, además de evaluar la reacción de los individuos ante una crisis, su capacidad de respuesta, coordinación y toma de decisiones bajo presión. Lo anterior, con el fin de cumplir a cabalidad con el marco legal relacionado con la Gestión de Riesgos, la seguridad de la información y la continuidad del negocio: CE 039 de 2014 – SFC la cual establece las directrices sobre gestión de riesgos tecnológicos, abarcando aspectos como la gestión de incidentes, la continuidad del negocio y la seguridad de la información. CE 100 de 1995 – SFC la cual establece que las Entidades vigiladas por la SFC deben implementar un adecuado sistema de control interno, que incluya la gestión de continuidad de operaciones en situaciones de crisis. Ley 1266 de 2008 – “Ley de Habeas Data” la cual hace énfasis en la seguridad y confidencialidad de la información. Ley 1581 de 2012 – Artículo 3 “Ley de Protección de Datos Personales”, establece disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia, en donde las entidades vigiladas por la SFC deben garantizar la seguridad y protección de los datos, especialmente en escenarios de crisis que involucren recuperación de sistemas. Normas Internacionales de Gestión de Continuidad del Negocio – ISO 22301, práctica recomendada en las entidades vigiladas por la SFC, que establece la necesidad de realizar pruebas de DRP, identificar recurso humano clave y documentar el tiempo de recuperación para garantizar que los servicios críticos puedan reanudarse dentro de los plazos establecidos. Se observó el RSI019 - Indisponibilidad del personal del área.

Carpeta Documentos Generales

Esta carpeta no contiene información.

6. Relaciona a detalle los recursos de plataforma tecnológica con los que cuenta la Entidad para Procedimiento Plan de Recuperación de Desastres Informáticos DRP, indicando tipo de tecnología, nombre, función, capacidad, datos de respaldo, sistema de monitoreo y alertas, plan de escalabilidad y demás que considere.

Respuesta de OAGRI: *OAINF envió la información correspondiente*

El proceso auditado no suministró información precisa respecto a los recursos de plataforma tecnológica con los que cuenta la Entidad para Procedimiento Plan de Recuperación de Desastres Informáticos DRP, indicando tipo de tecnología, nombre, función, capacidad, datos de respaldo, sistema de monitoreo y alertas, plan de escalabilidad.

7. En la Entidad existe un equipo de respuesta a emergencias? Quienes lo conforman? Detallar nombres y apellidos, Área o Dependencia, Rol que ejerce.

Respuesta de OAGRI: *Se adjunta MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Código: GR-NA-MA-008, numeral 6.4 RESPONSABLES*

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

La OFCIN solicita mayor precisión en la respuesta, suministrando el detalle de los datos requeridos como son nombres y apellidos, Área o Dependencia, Rol que ejerce.

- Para la ejecución del PCN se han definido claramente los roles y responsabilidades de todos los involucrados? Adjuntar conformación del PCN indicando datos tales como: nombres y apellidos, Área o Dependencia, Cargo, Rol que ejerce en el PCN, Datos de Contacto y demás que considere pueden aportar para el ejercicio auditor.

Respuesta de OAGRI: *Se adjunta archivo Excel denominado Roles y perfiles.*

La OFCIN verificó el archivo 8. Roles y perfiles.xlsx el cual contiene la relación de 12 dependencias con 8 jefes responsables y campos con datos de nombre del funcionario, Actividad a desarrollar (No es clara la información puesto que en algunos registros presenta información del cargo del funcionario, en otros el nombre del proceso o área y en otros registros presenta la descripción de la actividad a ejecutar) y presentación de informe de PAC (SI/NO). No se suministra información de contacto (email – celular) de los funcionarios que conforman el equipo PCN que permita una coordinación eficiente del equipo con comunicación interna efectiva, respuesta inmediata en emergencias, garantía de disponibilidad de recursos críticos, cumplimiento de normativas y auditorías, entre otros, así:

Tabla 2 Roles y Responsabilidades Equipo PCN

Dependencia	Jefe /Responsable	No. Personas	Nombre del funcionario	Actividad a desarrollar	Presentación de informe de PAC
					SI NO
			Milena Patricia Jure Ibáñez		
			Ximena Suárez Hernández		
			Adriana Ersilia Agudelo Perez		

Dependencia	Jefe/Responsable	No	Nombre del funcionario	Actividad a desarrollar	Presentación de Informe de PAC
		Personas			SI NO

Fuente: OAGRI - archivo 8. Roles y perfiles.xlsx – Email 28-10-2024

Igualmente, se observa que el archivo 8. Roles y perfiles.xlsx no presenta fecha, ni título que describa a que hace referencia o a que corresponde la información allí contenida, no presenta firma ni visado de persona responsable del tema, aspectos que no solo garantizan autenticidad y confiabilidad sino que también asegura el cumplimiento normativo, facilita auditorías y minimiza riesgos de errores o alteraciones no autorizadas.

9. Suministrar evidencias de la formación y capacitación suministrada al personal sobre sus funciones en el PCN.

Respuesta de OAGRI: *Se adjuntan archivos Excel denominados Evaluación PCN.*

 9. Evaluacion PCN-2024-01-04-2024 (2)

 9. Evaluacion PCN-2024-05-03-2024 (1)

Archivo 9. Evaluación PCN-2024-05-03-2024 (1): Contiene un total de 183 registros distribuidos así:

Tabla 3 Análisis Archivo 9. Evaluación PCN-2024-05-03-2024 (1).xlsx – Evaluación Capacitación PCN

Cargo	Tipo de Contrato	Cant.
Asistencial 1,2,3,4	Enlace Ejercito	1

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Cargo	Tipo de Contrato	Cant.
-------	------------------	-------

Total general		183
----------------------	--	------------

Fuente: OAGRI - Archivo 9. Evaluación PCN-2024-05-03-2024 (1).xlsx -- Email 28-10-2024

Correspondiente al registro de respuestas dadas por 183 colaboradores de la Entidad en Evaluación aplicada en los meses de febrero y marzo de 2024 con relación a temas PCN. No obstante, no se observa informe de análisis de los resultados de la Evaluación que permitan conocer el nivel de apropiación por parte de los colaboradores frente al tema PCN, aspecto que es fundamental para medir la efectividad del programa de formación, identificar personal que requiere refuerzo en la capacitación impartida, áreas de mejora, entre otros.

Archivo 9. Evaluación PCN-2024-01-04-2024 (2): Contiene un total de 246 registros distribuidos así:

Tabla 4 Análisis Archivo 9. Evaluación PCN-2024-05-03-2024 (2).xlsx – Evaluación Capacitación PCN

Cargo	Tipo de Contrato	Cant.
-------	------------------	-------

Total general		246
----------------------	--	------------

Fuente: OAGRI - Archivo 9. Evaluación PCN-2024-05-03-2024 (2).xlsx -- Email 28-10-2024

Correspondientes al registro de respuestas dadas por 246 colaboradores de la Entidad en Evaluación aplicada en los meses de febrero y marzo de 2024 con relación a temas PCN. No obstante, no se observa informe de análisis de los resultados de la Evaluación que permitan conocer el nivel de apropiación por parte de los colaboradores frente al tema PCN, aspecto que es fundamental para medir la efectividad del programa de formación, identificar personal que requiere refuerzo en la capacitación impartida, áreas de mejora, entre otros; por lo que la OFCIN precisa:

Recomendación 2.

La OFCIN recomienda a OAGRI, que una vez impartida la capacitación y aplicada la evaluación respectiva a los colaboradores de la Entidad, los resultados sean analizados de tal forma que se conozca si hubo comprensión del tema y apropiación del mismo, evaluar cuánto contenido fue asimilado y si los participantes están preparados para aplicar lo aprendido, análisis de la participación y compromiso, análisis de satisfacción de los participantes y en fin saber si la capacitación frente al tema de alta importancia para la Entidad como lo es el PCN, fue efectiva o si es necesario la aplicación de ajustes o recapitación. Lo anterior, con el objetivo de tender al fortalecimiento de la cultura organizacional, cumplimiento normativo y reducción de riesgos, entre otros aspectos.

10. La Entidad cuenta con mecanismos que permitan verificar el conocimiento y preparación del personal en situaciones de crisis? Favor describir

Respuesta de OAGRI: *Se adjunta carpeta con la documentación correspondiente.*

Verificar el conocimiento y preparación del personal en situaciones de crisis es fundamental para mantener una alta capacidad de respuesta y garantizar la seguridad de la Entidad, siendo de gran importancia mantener las evidencias al día y que se actualicen periódicamente.

La OAGRI suministró la carpeta denominada “10” en la cual se contienen los siguientes archivos:

Figura 43 OAGRI- Contenido Carpeta 10

Fuente: Outlook – Email 28-10-2024

Archivo DIAGRAMA DE FLUJO PAC SIMULACRO TERRORISMO.pdf

Contiene el siguiente grafico:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Figura 44 Diagrama de Flujo Activación del PAC
Fuente: OAGRI – Outlook – Email 25-10-2024 – Carpeta 10

Se entiende que el diagrama de la figura 3 corresponde al flujo para la activación del Plan de Continuidad del Negocio PAC en Caja Honor, en el cual se detalla el proceso de toma de decisiones y las autorizaciones necesarias para la activación del plan en caso de contingencia, en donde cada área y subárea tiene un papel específico asegurando que todos los niveles de la Entidad participen en la respuesta ante una crisis.

No obstante, la OFCIN observó que dicho documento no cuenta con un Título ni firma de los responsables de su elaboración y aprobación, por tanto, se permite realizar la siguiente precisión:

Recomendación 3.

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con los demás procesos interrelacionados, la revisión previa que asegure que todos los documentos cuenten con un título y las firmas de los responsables de su elaboración y aprobación, en tanto que es fundamental para garantizar entre otros aspectos la Responsabilidad y Compromiso Formal, Validación y Aprobación Oficial, Credibilidad y Confianza en el documento, Un Título claro facilita la identificación y uso evitando confusiones con otros documentos de políticas o procedimientos, facilitando su acceso en momentos críticos, alineación con normativas y buenas prácticas, en fin la firma y el título en el documento PAC no solo respaldan su contenido sino que también crean un marco de responsabilidad, confianza, claridad y transparencia, elementos clave para garantizar la efectividad del plan de control.

[Archivo II SIMULACRO ATENTADO TERRORISTA -BOMBA 27 JUNIO.pdf](#)

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Correspondiente a la presentación Simulacro Amenaza Terrorista de Bomba 27 de junio 2024.ppt que contiene 20 slides en los cuales se detallan aspectos importantes para el desarrollo del simulacro como son los Roles, Objetivos, Procedimiento Operativo Normalizado – PON, Mecanismos de Evaluación, Reporte y Activación de la Emergencia, la forma de Evacuación dependiendo del Tipo de Amenaza, entre otros. Es de anotar, que dicho simulacro fue ejecutado tanto en la Sede Central de Caja Honor como en los diferentes Puntos de Atención.

Asimismo, se presentaron los Resultados del simulacro contraincendios llevado a cabo el 26/04/2024 10:00 am, en donde se citan fortalezas tales como:

- *La brigada estuvo organizada y con excelente dotación.*
- *El 100% del personal evacuo.*
- *Los funcionarios acataron todas las instrucciones.*
- *Mejoramos 10 segundos al anterior simulacro.*
- *No desmejorar en tiempos.*

Y aspectos por mejorar tales como:

- *Se activo alarma antes de tiempo*
- *Lista de verificación de inspección*
- *Se deben realizar cursos con certificación en: Primeros auxilios avanzados y medios de comunicación.*
- *Importante contar con una enfermera.*
- *“El brigadista es autoridad” solo se deben acatar instrucciones de los brigadistas.*
- *Todos los visitantes y afiliados deben estar en un solo lugar*

Archivo Protocolo de Continuidad del negocio.pdf

Correspondiente a la presentación “Escenario de Actos Terroristas Plan de Continuidad de Negocio de Caja Honor.ppt” que contiene 4 slides en los cuales se detallan aspectos como los Roles y Responsabilidades de los procesos: Oficina Asesora de informática Equipo de Tecnología y de la Oficina Asesora de Gestión de Riesgos – OAGRI, así:

Oficina Asesora de informática Equipo de Tecnología

- Responsable de la recuperación de sistemas informáticos y datos.
- Debe contar con sistemas restauración y copias de seguridad ,remotas y externas, que permita asegurar los datos del servidor con relación a las bases de datos y después restaurarlos si los datos actuales se dañan o dejan de estar accesibles
- Utiliza canales alternativos en caso de interrupción de las comunicaciones regulares.



Oficina Asesora de Gestión de Riesgos - OAGRI



Oficina de Riesgo : Coordina las actividades de recuperación y restauración de la operación en el menor tiempo



Supervisa la implementación del plan de continuidad del negocio para el desarrollo del Punto alternativo de continuidad - PAC



Se coordina con la oficina asesora de informática y las áreas críticas de la Entidad, los procedimientos tecnológicos necesarios para la implementación de la estrategia del Punto alternativo de continuidad

Figura 45 Roles y Responsabilidades OAINF – OAGRI – PCN
Fuente: OAGRI - [Archivo Protocolo de Continuidad del negocio.pdf](#)

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Igualmente, en el archivo antes citado se observa la Matriz del Plan de Recuperación de Desastre – Plan de Continuidad de Negocio, así:

Figura 46 Matriz Plan de recuperación de desastre Plan de Continuidad de Negocio
Fuente: OAGRI - Archivo Protocolo de Continuidad del negocio.pdf

Este documento presenta el plan estructurado que establece Roles, procedimientos de comunicación y pasos específicos en respuesta ante un escenario de amenaza terrorista en el contexto del PCN, detallando elementos clave como el Escenario, Tipo de Riesgo (Alto), Impacto (Bajo) lo que supone que aunque el Riesgo es “Alto” el impacto potencial en términos de pérdidas u otros efectos es manejable con el plan adecuado, Activación por, Comunicación (Partes interesadas, Sobre qué se va a comunicar, Cuándo Comunicar, Quién comunica, Con quienes va a comunicar, Recursos necesarios), Medida de contingencia, Recuperación y Responsable.

Archivo SOPORTE DE ASISTENCIA INDUCCION.pdf

Corresponde a la lista de asistencia de 15 colaboradores a la sensibilización del proceso del PAC para simulacro de terrorismo, llevada a cabo el 26-06-2024. Sin embargo, la OFCIN observa que en dicha planilla no registra la totalidad del personal asignado para el PAC citado en la Tabla “2 Tabla de funcionarios seleccionados para la Prueba del PAC” del archivo 7. Informe de Prueba-Pac.pdf suministrado por el proceso auditado, siendo de gran importancia que el proceso de inducción sea impartido para todos los colaboradores designados para la Prueba PAC; además de mantener la evidencia que dé cuenta de su participación.

No obstante, la información suministrada por el proceso auditado con relación al ítem “10. La Entidad cuenta con mecanismos que permitan verificar el conocimiento y preparación del personal en situaciones de crisis”, la OFCIN recomienda:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Recomendación 4.

La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con los procesos interrelacionados, que con el objeto de conocer, verificar el conocimiento y preparación del personal en situaciones de crisis, desarrolle con oportunidad adecuada, actividades relacionadas con:

1. Desarrollo de Capacitaciones Regulares y Talleres Prácticos de forma Trimestral o Semestral ajustada a los cambios en los procedimientos o en la tecnología, que permitan asegurar que el personal está actualizado en procedimientos de seguridad, manejo de equipos de emergencia y protocolos de respuesta, garantizando respuesta de manera eficaz por parte del personal. Manteniendo las evidencias respectivas que den cuenta de la participación del personal.
2. Evaluación de equipos de emergencia y recursos, validando que el personal conoce el uso de equipos de emergencia como extintores, botiquines, salidas de emergencia, sistemas de comunicación, etc., asegurando que el personal sepa cómo utilizar los recursos disponibles para actuar rápidamente en caso de crisis.
3. Evaluación de Roles y Responsabilidades en situación de Crisis cada vez que se asignan nuevos roles o después de cambios en el personal o en el Plan de continuidad, asegurando que todos los miembros comprenden sus responsabilidades y el flujo de comunicación durante una crisis.
4. Realizar simulacros periódicos acorde al tipo de riesgo, para evaluar cómo el personal reacciona ante una situación de crisis simulada siguiendo los protocolos establecidos, identificando puntos fuertes y áreas de mejora en la respuesta del personal.
5. Aplicación de cuestionarios de retroalimentación Post-Simulacro, distribuir después de cada simulacro un cuestionario para que los funcionarios compartan sus experiencias, dudas y sugerencias.
6. Realizar simulaciones de comunicación en crisis desarrollando ejercicios para practicar la comunicación durante una crisis, evaluando como se distribuye la información entre equipos y niveles jerárquicos, asegurado de esta manera una comunicación fluida y efectiva que permita decisiones rápidas y coordinadas.
7. Implementación de Indicadores de desempeño e informes de cumplimiento, para monitorear la preparación y conocimientos del personal frente a la repuesta en crisis, tendiente a medir el progreso en la preparación y adaptar los programas de capacitación según los resultados alcanzados.
8. Entre otros.

Lo anterior, tendiente a asegurar que el personal está capacitado, conoce sus roles y puede responder eficazmente a una situación de emergencia, reduciendo así el impacto de las crisis y garantizando la continuidad de las operaciones.

11. Informes de Ejecución y desarrollo de las últimas pruebas y simulacros de continuidad y contingencia efectuadas en la Entidad, en el cual se registre y detalle todo lo ocurrido durante el simulacro, seguimiento de eventos clave, tiempos de respuesta, acciones realizadas y desviaciones o problemas encontrados, captura de pantallas, grabaciones y demás que demuestren el desarrollo de las acciones.

Respuesta de OAGRI: *OAINF envió la información correspondiente*

Es de anotar que la información enviada por OAINF corresponde a la ejecución del Simulacro DRP y no al Simulacro de Contingencia y Continuidad PCN vigencia 2024.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

12. Informe de Resultados del Simulacro en el cual se registre el resultado del desempeño, si se cumplieron los objetivos planeados, métricas más relevantes, cumplimiento de los tiempos de recuperación RTO /RPO, Análisis de brechas, debilidades, fallos detectados con detalle de los puntos críticos, entre otros que considere importantes.

Respuesta OAGRI: *OAINF envió la información correspondiente*

Esta información fue registrada en el numeral 5. del presente informe.

13. Documentos relacionados con el proceso de pruebas:
- Árbol de llamadas (Personal responsable indicando nombres, cargo y Rol en el simulacro. Nro. Contacto)

- terceros, otras partes interesadas), incluyendo roles y responsabilidades durante la prueba)
- Otros

Respuesta OAGRI: *Se adjunta archivos en PowerPoint y Excel (minuto grama y plan prueba)*

La OAGRI suministró los siguientes archivos:

Archivo 13. Plan prueba DRP Total CajaHonor 27y28sep 2024.ppt

Correspondiente a presentación Power Point con 6 slides, documento elaborado por el proveedor CLARO, que contienen información general del Plan de Pruebas DRP Caja Honor 27 y 28 de septiembre 2024, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Figura 47 Descripción Ejercicio DRP Caja Honor – Sept. 27 y 28 de 2024

Fuente: OAGRI – Archivo 13. Plan_prueba_DRP_Total_CajaHonor_27y28sep_2024.ppt

Archivo 13.

C1110128 Minutograma CajaHonor PruebaDRP 27y28Sep2024 v30082024.xlsx

Este archivo en formato Excel, contiene las siguientes hojas electrónicas:

EJECUCIÓN-PLAN RETORNO | Aplicaciones | Direccionamiento | Recursos de IT | Explicación minutograma | SIMULACRO DE CIBERSEGURIDAD/ **

Hoja EJECUCIÓN-PLAN RETORNO: contiene el MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES con las siguientes acciones:

- Preparación día viernes 27 septiembre 2024: la cual conlleva un total de 3:15 horas (Hora de inicio 17:00 y Hora Fin 20:15)
- Preparación (Mañana del sábado 28 septiembre 2024): la cual conlleva un total de 2:20 horas (Hora de inicio 7:00 y Hora Fin 9:20)
- Actividades de FAILOVER APLICACIONES Y BASES DE DATOS (día sábado 28 septiembre 2024): la cual conlleva un total de 5:20 horas (Hora de inicio 9:25 y Hora Fin 14:45)
- Activar Bases de Datos y Aplicaciones en Ambiente Alterno CAN: la cual conlleva un total de 3:06 horas (Hora de inicio 11:39 y Hora Fin 14:45)
- Prueba de Funcionalidad desde CAN (Día Sábado 28 septiembre 2024): la cual conlleva un total de 1:00 horas (Hora de inicio 14:45 y Hora Fin 15:45)
- Activación de Bases de datos y Aplicaciones en TRIARA (Retorno a normalidad 28 septiembre 2024): la cual conllevó un total de 1:36 horas (Hora de inicio 19:11 y Hora Fin 20:47)
- Actividades de verificación (TRIARA productivo) (Sábado 28 septiembre 2024): la cual conllevó un total de 0:20 horas (Hora de inicio 20:47 y Hora Fin 21:07).
- Entre otras

No obstante, en el documento no se observa el funcionario que elaboró y aprobó, tema que es importante para garantizar que la información contenida es auténtica y que las personas involucradas asumen su responsabilidad sobre la precisión y veracidad de la información registrada en el documento.

Hoja Aplicaciones: Contiene el formato que se muestra a continuación, en el cual no se observa el detalle de tiempos de duración, inicio y fin, además que el documento no se observa avalado por ningún funcionario que elaboró y aprobó, tema que es importante para garantizar que la información contenida es auténtica y que las personas involucradas asumen su responsabilidad sobre la precisión y veracidad de la información registrada en el documento:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**

Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Figura 48 Formato Minutograma Ejecución De Actividades

Fuente: OAGRI – Archivo 13. Plan_prueba_DRP_Total_CajaHonor_27y28sep_2024.ppt – hoja Aplicaciones

Por otra parte, se percibe que este formato corresponde a información de otro ejercicio de simulacro realizado en la vigencia 2023 ya que presenta fechas del 04 y 05 de agosto de 2023).

Hoja Direccionamiento: Contiene una tabla con dos componentes: DC TRIARA: con campos APLICACIÓN, SERVIDOR, Nombre, VLAN PRD TRIARA, IP PRD, MASCARA PRD, GATEWAY PRD, VLAN GESTION, IP GESTION, MASCARA GESTION, GATEWAY GESTION, VLAN SERVICIOS, IP SERVICIOS, MASCARA SERVICIOS, GATEWAY SERVICIOS, IP PUBLICA, DNS e IP BALANCEADOR, en donde se observa que solo se encuentran diligenciados de forma parcial los campos APLICACIÓN, SERVIDOR, Nombre, IP PRD. Y el componente DC CAJA HONOR CAN, en donde sólo se observa información en el campo Aplicación con 31 registros

Hoja Recursos de IT: Contiene la relación del EQUIPO HUMANO - PRUEBA DRP CAJA HONOR - 21 Y 22 junio 2024, en la cual no se evidencia completitud de los datos, además de corresponder a otro ejercicio de simulacro DRP puesto que presenta fecha 21 y 22 de junio de 2024, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**

Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Figura 49 Equipo Humano Prueba DRP – 21 y 22 de junio de 2024

Fuente: OAGRI – Archivo 13. Plan_prueba_DRP_Total_CajaHonor_27y28sep_2024.ppt – hoja Recursos de IT

Hoja Explicación minutograma: Contiene explicación de la forma del diligenciamiento MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES/MINUTOGRAMA PLAN RETORNO

Hoja SIMULACRO DE CIBERSEGURIDAD: Contiene formato sin diligenciar correspondiente a los Tiempos simulacro de ciberataque junio 21 y 22 2024 (En horas).

En conclusión, la OFCIN observa que el nombre de dicho documento no es concordante con la información contenida en él, pues como se indicó anteriormente, algunas hojas hacen alusión a un simulacro efectuado entre el 21 y 22 de junio de 2024, otras al ejercicio simulacro efectuado entre el 04 y 05 de agosto de 2023 y el nombre del archivo refiere 27 y 28 de septiembre de 2024. Así las cosas, no hay precisión ni claridad en la información contenida en dicho archivo, no se observa completitud de los datos en cada formato; además de que ninguna de las hojas electrónicas presenta datos del funcionario que elaboró y aprobó, tema que es importante para garantizar que la información contenida sea auténtica y que las personas involucradas asuman su responsabilidad sobre la precisión y veracidad de la información registrada en el documento. Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN hace la siguiente precisión:

Recomendación 5.

La OFCIN recomienda a la OAGRI y demás procesos interrelacionados, el suministro de información clara y precisa tendiente entre otros, a facilitar la comprensión rápida, optimizando el tiempo y los recursos y reduciendo el riesgo de interpretaciones erróneas lo cual podría afectar tanto el resultado de la auditoría como la implementación de mejoras en el proceso, dando cumplimiento a normativas y regulaciones aplicables.

14. En función de los cambios normativos, cambios en la Entidad, en la tecnología o en el entorno, Caja honor tiene implementados procedimientos para revisar y mejorar el plan – PCN continuamente? Cuales, descríbelos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**

Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**

www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Respuesta OAGRI: *Durante el 2024 se han realizado actualizaciones a los documentos que están publicados en Isolucion; así mismo, actualmente estamos realizando la actualización de la Resolución 604 de 2019, la cual esperamos finalizar durante el primer trimestre de 2025.*

La OFCIN al consultar con fecha 04-11-2024 la herramienta ISOLUCION, observa los documentos que a continuación se relacionan actualizados en el mes de agosto de 2024:

15. Para el tema de comunicación y notificación, existen sistemas alternativos de comunicación en caso de falla en los canales habituales? Favor mencionarlos e indicar el documento en los que se encuentran registrados.

Respuesta OAGRI: *Contamos con un medio de comunicación inmediata como es el WhatsApp SOMOS UN 5. Este WhatsApp es corporativo para el envío, pero la recepción en su mayoría es al número personal.*

LA OFCIN solicitó a ARCOM se suministre información relacionada con WhatsApp SOMOS UN 5, en donde con fecha 08-11-2024 la Jefe Área de Comunicaciones indicó “El grupo de wa “Somos un 5” no es un grupo corporativo ni laboral. No tiene ningún modelo de contratación. Fue creado por los funcionarios y se mantiene de manera voluntaria con los funcionarios que sí lo quieren”.

Una vez observadas las respuestas suministradas por los procesos de OAGRI y ARCOM, se evidencia incoherencia en la información, puesto que la OAGRI indica “Este whatsapp es corporativo para el envío, pero la recepción en su mayoría es al número personal” y ARCOM manifestó “El grupo de wa “Somos un 5” no es un grupo corporativo ni laboral. No tiene ningún modelo de contratación. Fue creado por los funcionarios y se mantiene de manera voluntaria con los funcionarios que sí lo quieren”; lo que puede conllevar riesgos de seguridad dada la exposición de información sensible, vulnerabilidades a ciberataques por falta de políticas corporativas de seguridad, operativos dada la dificultad para escalar las consultas o quejas de los usuarios adecuadamente y limitación de recurso para la optimización de la atención y respuesta a usuarios, pérdida de control institucional y continuidad del servicio dado que la comunicación oficial queda sujeta a la permanencia del funcionario, corriendo el riesgo de que cuando alguno de ellos se vaya, pueda llevarse información clave, contactos y mensajes difíciles de recuperar; además de que al estar la información en cuentas personales, la Entidad no puede auditar y monitorear eficientemente las conversaciones y transacciones, y de imagen toda vez que la falta de formalidad y profesionalismo en la comunicación puede afectar la credibilidad de la Entidad ante afiliados y clientes, y en general, comprometiendo la efectividad y formalidad de la comunicación institucional, puesto que por dicho WhatsApp circula mucha información confidencial de los colaboradores de la Entidad.

De igual forma, la OFCIN ha observado que en la Entidad se viene compartiendo información sensible por el grupo de WhatsApp no corporativo denominado “Bienestar virtual”, por lo que

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



la comunicación institucional también se puede ver comprometida por los aspectos antes mencionados relacionados con el uso del grupo “Somos un 5”.

Así las cosas, la OFCIN realiza la siguiente precisión:

Oportunidad de Mejora Correctiva 3.

La OFCIN observó que en la Entidad se están utilizando cuentas de WhatsApp no corporativas (Somos un 5 y Bienestar Virtual) como apoyo para las comunicaciones internas institucionales, en donde se observa contenido de información sensible, como por ejemplo: datos personales: nombres de funcionarios, números de contacto, datos de cumpleaños, comunicación de eventos de la Entidad, comunicaciones administrativas (pago nómina), actividades laborales y beneficios, simulacros de continuidad, archivos adjuntos, entre otros; lo que no solo constituye un incumplimiento normativo sino que además compromete la seguridad de la información; la OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con SUADM, SUVIP - ARCOM, OAINF y demás procesos interrelacionados, realizar las gestiones pertinentes para que en Caja Honor se implemente el servicio de WhatsApp corporativo (interno) que permita entre otros, mayor seguridad y protección de datos, trazabilidad y control, imagen profesional y formalidad, facilidad para gestionar la información puesto que el uso de cuentas personales para temas institucionales, va en contravía de lo descrito en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, versión 4 aprobado 28/ago./2024, Manual de Comunicaciones, Cód. CO-NA-MA-002, V014 del 09-02-2023, la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 relativo a la Protección de Datos personales, ISO 27001:2022 no preservar el criterio de confidencialidad de la información, Resolución 7870 de 26-12-2022, Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital, Ciberseguridad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos, Ministerio de Defensa Nacional, Dimensión 5ª Información y Comunicación, Numeral 5.2. ítem “Identificar y gestionar la información y comunicación interna” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V5 de 2023, observando el R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, entre otros.

Adicionalmente, la OFCIN recomienda que mientras se hace efectivo el proceso de contratación del servicio de WhatsApp corporativo, para los grupos existentes actualmente en la Entidad como son “Somos un 5” y “Bienestar Virtual” se aplique la configuración de mensajes temporales, de tal forma que la información circulante en dichos grupos tenga una temporalidad máxima de 24 horas para su visualización.

Asimismo, la OFCIN recomienda estudiar la posibilidad de implementar un servicio de WhatsApp corporativo (Externo) para la gestión eficiente de los afiliados, facilitando el manejo de la información y permitiendo brindar una atención rápida, personalizada y automatizada, manteniendo comunicación eficaz y directa con el afiliado; tendiente a conservar la trazabilidad, control, imagen profesional y formalidad en la comunicación.

16. Planeación simulacro de contingencia y continuidad vigencia 2024
Respuesta OAGRI: *Se anexa plan de prueba*

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

No obstante, la OFCIN observó que el Plan de pruebas suministrado por la OAGRI corresponde al simulacro del DRP, el cual específicamente está enfocado a la recuperación de los sistemas de TI (restauración de servidores, redes, bases de datos y aplicaciones claves para las operaciones del negocio) y los datos tras un desastre. No se observa la Planeación del Simulacro de Contingencia y Continuidad PCN vigencia 2024, ejercicio que prueba los protocolos y procedimientos y evalúa tanto la infraestructura tecnológica como los procesos críticos y la coordinación entre equipos para asegurar la continuidad de las operaciones del negocio durante y después de una crisis, sin importar la naturaleza del evento.

Si bien es cierto, ambos (PCN y DRP) son complementarios y esenciales para una respuesta efectiva ante eventos adversos (emergencias y desastres), como se indicó anteriormente, mientras el PCN abarca todas las áreas críticas del negocio para asegurar la continuidad operativa global, el DRP se centra en la recuperación tecnológica y de datos, resultando necesaria una planeación específica para cada tema, en donde para el PCN no fue suministrada por el proceso auditado, siendo un tema de vital importancia puesto que al contar con una planificación adecuada para el simulacro del PCN es esencial para asegurar que el ejercicio sea efectivo y cumpla su propósito de preparar a la Entidad ante posibles interrupciones. Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN realiza la siguiente:

Recomendación 6.

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación ARTAH y las Directivas de la Entidad, que si bien es cierto, la responsabilidad del PCN es del líder del proceso de Riesgos, se realicen las gestiones pertinentes a la asignación de un profesional encargado de liderar la planificación, implementación y dedicado a la gestión y mantenimiento del PCN, que diseñe estrategias específicas para cada tipo de contingencia, establezca protocolos de acción claros y específicos que permitan tiempos de respuestas cortos, minimizando el impacto negativo en las operaciones y en la seguridad de la Entidad, en tanto que dicho profesional actúa como punto central para coordinar a todas las áreas o dependencias asegurando que las estrategias del PCN sean integradas de manera coherente en toda la Entidad, identificando y mitigando riesgos, posibles vulnerabilidades frente a pérdidas operativas, financieras y reputacionales, incumplimiento normativo, además de estar bajo su responsabilidad el mantener actualizados tanto el Plan de PCN como toda la demás documentación relacionada con este proceso.

17. Evidencias del presupuesto asignado para el PCN

Respuesta OAGRI: *El presupuesto asignado para el rubro de Plan continuidad del negocio es de \$187.699.000*

No obstante, la OFCIN con fecha 05-11-2024, procedió a consultar en la herramienta SEVEN Módulo de Presupuesto, observando que en la vigencia 2024 el presupuesto asignado para el **RUBRO: 0231107 Plan continuidad del negocio** corresponde a \$ 187,699,000. Asimismo, se observa el siguiente CDP No. **36304** del 04/04/2024 registrado a nombre del proveedor Comunicación Celular S.A COMCEL S.A, por concepto de “Otrosí 1 Cto.71-2022 - El arrendamiento de instalaciones para Datacenter principal dotadas con servicios de comunicaciones alternas, soporte y administración de infraestructura tecnológica, incluyendo los servicios de manos expertas para gestionar el plan de continuidad de negocio (PCN)

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

incluido el Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Radicado: 116-01-2024031900446”, como se relaciona a continuación:



*** FIN REPORTE ***

Figura 51. CDP No. 36304 del 04/04/2024, proveedor COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A
Fuente: Herramienta SEVEN – Consultado 05-11-2024

De igual forma, se observó el RP No. 50655 del 04/18/2024 por valor de \$170.635.810.00, con el proveedor COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A así:

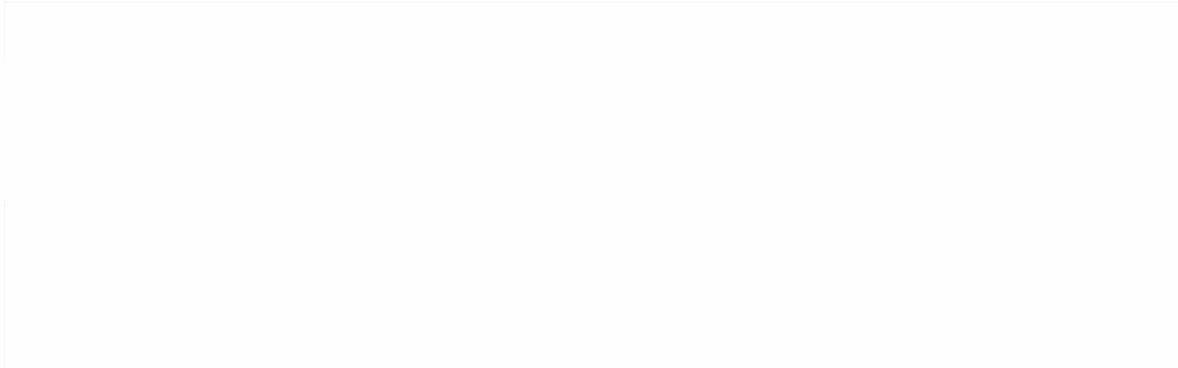


Figura 53 Saldo Rubro Presupuestal 0231107 Plan continuidad del negocio, Periodo de corte noviembre de 2024, proveedor COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A
Fuente: Herramienta SEVEN – Consultado 05-11-2024

Es de anotar, que la correcta ejecución del presupuesto destinado al PCN es fundamental para asegurar que la Entidad se encuentra preparada para responder eficazmente a cualquier eventualidad que se pueda presentar y mantener la continuidad de sus operaciones salvaguardando sus recursos y reputación, además de dar cumplimiento normativo frente al tema, garantizando la resiliencia de la Entidad ante posibles interrupciones o situaciones de crisis, minimizando impactos en operaciones críticas, puesto que un PCN bien financiado permite implementar medidas que protejan los activos primarios de la Entidad como infraestructura, TI y Recurso Humano, demostrando compromiso con la capacidad operativa y la administración del riesgo, generando así confianza entre afiliados, clientes, empleados proveedores y demás partes interesadas.

18. Registro de eventos de riesgo ocurridos durante el periodo objeto de la presente auditoría (01-06-2023 al 30-09-2024) y documentados en VIGIA o herramienta tecnológica dispuesta para tal efecto.

Respuesta OAGRI: *Durante el periodo, no se han presentado eventos ni tampoco se han realizado reportes en VIGIA.*

19. Relación de personal con trabajo en casa durante el periodo objeto de la presente auditoría (01-06-2023 al 30-09-2024).

Respuesta OAGRI: *Se adjunta archivo Excel denominado Solicitud Trabajo en Casa.*

El archivo 19. Solicitud Trabajo en Casa.xlsx contiene dos hojas electrónicas una correspondiente a la vigencia 2023 y la otra a la vigencia 2024, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

VIGENCIA 2023		VIGENCIA 2024	
Mes	Cant.	Mes	Cant.
feb	2	ene	3
mar	1	feb	3
abr	2	mar	2
jun	3	abr	1
jul	5	may	5
ago	12	jun	6
sep	5	jul	3
oct	12	ago	3
nov	7	sep	3
dic	5		
Total general	54	Total general	29

Figura 54. Colaboradores con Trabajo en casa periodo 01-06-2023 hasta 30-09-2024
Fuente: OAGRI – Archivo 19. Solicitud Trabajo en Casa.xlsx - OFCIN - Diseño Propio

Como se observa en la Figura 22 para la vigencia 2023 se presentaron un total de 54 funcionarios con trabajo en casa y para la vigencia 2024, un total de 29 funcionarios.

20. Relación de VPN implementadas en la Entidad durante el periodo evaluado (01-06-2023 al 30-09-2024), adjuntando el respectivo formato de autorizaciones.

Respuesta OAGRI: *Se anexan documentos en PDF, Formatos VPN*

La OFCIN observó que el proceso auditado suministró mediante la carpeta denominada VPNs 14 archivos en formato.PDF relacionados con los Formatos Acuerdo de Confidencialidad para usos de Dispositivos Móviles y Acceso Remoto, correspondientes a la vigencia 2024, no observándose información del segundo semestre de 2023, es decir no se suministró información de la totalidad del periodo auditado (Desde 01-06-2023 al 30-09-2024), como se muestran a continuación:

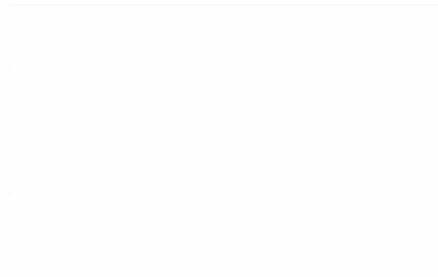


Figura 55 Formatos Autorización VPN vigencia 2024
Fuente: OAGRI – Carpeta VPNs

La OFCIN procedió a validar la información del archivo Solicitud Trabajo en Casa.xlsx entregado por la OAGRI en el numeral 19 frente a la suministrada en el numeral 20, no observando consistencia en los datos, toda vez que para cada solicitud de trabajo en casa debe existir un Formato Acuerdo de Confidencialidad para usos de Dispositivos Móviles y Acceso Remoto debidamente diligenciado, observando que el personal relacionado a continuación, no cuenta con dicho formato:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

controles que permiten el cumplimiento del estándar ISO 27001:2013 y su actualización 2022, Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad descritas en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad versión 3 aprobada el 25-06-2021, Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN; observando los RSI029 - Pérdida de la integridad del activo de información, RSI005 - Pérdida de la Disponibilidad del Activo de Información, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad; con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y comunicación.

Por otra parte, la OFCIN el con fecha 04-12-2024 remitió a la OAGRI el documento con radicado 03-01-20241204004442, correspondiente al INFORME PLAN DE INSTRUCCIONES PCN – SFC generado para dar respuesta al requerimiento de dicho Ente de Control, allegado a la Entidad mediante radicado 2023068357-007-000 del 2024-11-22.

7. SÍNTESIS

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 4 Oportunidades de Mejora y 6 Recomendaciones para la OAGRI y grupos de trabajo interrelacionados; de esta forma su seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías a la Gestión del Riesgo de Riesgo Operacional y PCN. A continuación, se relacionan las oportunidades de Mejora y Recomendaciones:

7.1. Síntesis Oportunidades de Mejora

Tabla 7. Consolidado Oportunidades de Mejora

OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
<p>Oportunidad de Mejora Correctiva 1. La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAPLA y demás procesos interrelacionados, efectuar la actualización del MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, Código GR-NA-MA-008 del 25-04-2023, frente a aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exista coincidencia entre los numerales registrados en la Tabla de Contenido y los registrados en el cuerpo del documento, tema esencial para garantizar precisión, coherencia y profesionalismo en la presentación del documento, facilitando la navegación por el mismo, además de dar cumplimiento normativo. 	<p>Moderado</p>	<p>Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.</p>

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO COM
OMC1	<ul style="list-style-type: none"> • Se revise y actualice el capítulo de Marco Legal, especialmente de la SFC como Entidad reguladora, como es el caso de las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023 (que aunque la circular no menciona explícitamente los PCN, al fortalecer el SCI se promueve una gestión más robusta de los riesgos operativos y la resiliencia organizacional, lo que contribuye indirectamente a la eficacia del PCN), por tanto, es importante que Caja Honor como Entidad vigilada por la SFC, mantenga actualizado el Plan de Continuidad del Negocio, asegurando la resiliencia y continuidad de sus operaciones frente a posibles interrupciones y de esta manera dar cumplimiento a las normativas establecidas. • Incluir otros términos y definiciones clave para garantizar la comprensión de todos los involucrados como por ejemplo: Resiliencia Operacional, Interrupción, Evento Crítico, Estrategia de Continuidad, Plan de Comunicación, Comité de Comunicación, entre otros. • Actualizar el capítulo relacionado con Marco de referencia interno puesto que los documentos allí citados actualmente se encuentran en otra versión: (GR-NA-MA-009, V4 del 28/ago./2024, GR-NA-MA-003_Manual_SARO_V17 ya no existe puesto que fue integrado en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, Cod. GR-NA-MA-010, V2 del 27/sep./2024), además de ser importante especificar el nombre preciso, código, versión y fecha de aprobación del documento “Matriz de Riesgo General de Talento Humano”, puesto que como tal no registra en el repositorio documental ISOLUCION. • Complementar el capítulo de Marco de Referencia Interno con los demás documentos internos relacionados con el PCN. • Incluir capítulo referente al Mantenimiento y Actualización del PCN, en donde se describan los procedimientos para revisar y actualizar el Plan, Criterios para incorporar cambios organizativos, tecnológicos o regulatorios, además del registro de versiones del PCN, temas relevantes para garantizar su funcionalidad frente a nuevos desafíos. • Entre otros que consideren pertinentes. 		

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO
	<p>Lo anterior, toda vez que el mantener el Manual del Plan de Continuidad del Negocio – PCN debidamente actualizado es fundamental para asegurar que sea funcional y verificar que la Entidad se encuentre preparada para afrontar cualquier situación imprevista, resguardando no solo los intereses de Caja Honor sino que además refuerza la capacidad de adaptación y recuperación asegurando la continuidad de operaciones en la Entidad, dando cumplimiento entre otros a lo dispuesto por la SFC en las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023, además de las buenas prácticas de la Norma ISO 22301:2019, Norma ISO 27001:2013 Gestión de Seguridad de la Información Anexo A numeral 17. Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de continuidad de Negocio y su actualización 2022, con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y comunicación. Se observaron los R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, el R029 - Fallas en la Administración PCN por CA029 - Falta de Actualización y Capacitación de los Procedimientos frente a la Normatividad.</p>		
OMC2	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva 2. La OFCIN recomienda a OAINF en coordinación con OAGRI y demás procesos interrelacionados, realizar una revisión de los Tiempos Objetivo de Recuperación (RTO) en el contexto de las pruebas del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), llevadas a cabo en las dos últimas vigencias, además de precisar estos aspectos en los próximos ejercicios de DRP que se adelanten en la Entidad; toda vez que de acuerdo a la información suministrada, se observó que la sumatoria de los tiempos no corresponde y no es igual en las dos vigencias, en tanto que, para la vigencia 2024 la sumatoria da un total de 25.056 horas y en el año 2023 el resultado es e 13.516 horas. Así las cosas, se cuente con información real, precisa y oportuna que permita determinar si los RTO del sistema, servicios, aplicaciones han mejorado, empeorado o se mantienen estables; o si por el contrario, es necesario tomar acciones frente a la planificación, la infraestructura, personal involucrado, ajustes de procedimientos o tecnología utilizada u otros aspectos, contribuyendo de forma significativa a la resiliencia y continuidad operativa de la Entidad. Igualmente, tomar medidas frente a la exactitud de la información relacionada con el Talento Humano que interviene en los ejercicios de DRP y PCN, de tal forma que se asegure la autenticidad de las pruebas en un escenario lo más cercano posible a una situación real, las cuales deben reflejar de manera precisa las condiciones y</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO
	<p>capacidades del sistema ante un evento de desastre, además de evaluar la reacción de los individuos ante una crisis, su capacidad de respuesta, coordinación y toma de decisiones bajo presión. Lo anterior, con el fin de cumplir a cabalidad con el marco legal relacionado con la Gestión de Riesgos, la seguridad de la información y la continuidad del negocio: CE 039 de 2014 – SFC la cual establece las directrices sobre gestión de riesgos tecnológicos, abarcando aspectos como la gestión de incidentes, la continuidad del negocio y la seguridad de la información. CE 100 de 1995 – SFC la cual establece que las Entidades vigiladas por la SFC deben implementar un adecuado sistema de control interno, que incluya la gestión de continuidad de operaciones en situaciones de crisis. Ley 1266 de 2008 – “Ley de Habeas Data” la cual hace énfasis en la seguridad y confidencialidad de la información. Ley 1581 de 2012 – Artículo 3 “Ley de Protección de Datos Personales”, establece disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia, en donde las entidades vigiladas por la SFC deben garantizar la seguridad y protección de los datos, especialmente en escenarios de crisis que involucren recuperación de sistemas. Normas Internacionales de Gestión de Continuidad del Negocio – ISO 22301, práctica recomendada en las entidades vigiladas por la SFC, que establece la necesidad de realizar pruebas de DRP, identificar recurso humano clave y documentar el tiempo de recuperación para garantizar que los servicios críticos puedan reanudarse dentro de los plazos establecidos. Se observó el RSI019 - Disponibilidad del personal del área.</p>		
	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva 3. La OFCIN observó que en la Entidad se están utilizando cuentas de WhatsApp no corporativas (Somos un 5 y Bienestar Virtual) como apoyo para las comunicaciones internas institucionales, en donde se observa contenido de información sensible, como por ejemplo: datos personales: nombres de funcionarios, números de contacto, datos de cumpleaños, comunicación de eventos de la Entidad, comunicaciones administrativas (pago nómina), actividades laborales y beneficios, simulacros de continuidad, archivos adjuntos, entre otros; lo que no solo constituye un incumplimiento normativo sino que además compromete la seguridad de la información; la OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con SUADM, SUVIP - ARCOM, OAINF y demás procesos interrelacionados, realizar las gestiones pertinentes para que en Caja Honor se implemente el servicio de WhatsApp corporativo (interno) que permita entre otros, mayor seguridad y protección de datos, trazabilidad y control, imagen profesional y formalidad, facilidad para gestionar la información puesto que el</p>		

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



OPORTUNIDADES DE MEJORA		CRITICIDAD	PLAZO COM
OMC3	<p>uso de cuentas personales para temas institucionales, va en contravía de lo descrito en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, versión 4 aprobado 28/ago./2024, Manual de Comunicaciones, Cód. CO-NA-MA-002, V014 del 09-02-2023, la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 relativo a la Protección de Datos personales, ISO 27001:2022 no preservar el criterio de confidencialidad de la información, Resolución 7870 de 26-12-2022, Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital, Ciberseguridad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos, Ministerio de Defensa Nacional, Dimensión 5ª Información y Comunicación, Numeral 5.2. ítem “Identificar y gestionar la información y comunicación interna” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V5 de 2023, observando el R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, entre otros.</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.
OMC4	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva 4. La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con OAINF, SUDAM - ARTAH y demás procesos interrelacionados, realizar la depuración de la información correspondiente al personal con autorización de trabajo en casa y con VPN implementada para conexión de red privada para el desarrollo de sus actividades, además de mantener documentada, actualizada y completa la información correspondiente a los formatos de autorización debidamente diligenciados, toda vez que la totalidad de los mismos no fueron suministrados a la OFCIN en virtud del desarrollo del ejercicio auditor, tal como se muestra en la figura 56 del presente informe. No obstante, que se observa implementado el flujo documental 210 - Salida de Bienes de la Entidad V5 el cual debería ser diligenciado en su totalidad de manera digital, es decir registrando la rúbrica tanto del funcionario solicitante como de los colaboradores responsables de autorizar el proceso, de tal forma que se permita entre otros, preservar los criterios de seguridad de la información, guardando la trazabilidad documental y contribuyendo al cuidado del medio ambiente en la reducción del impacto ambiental, en cumplimiento de la política de cero papel.</p> <p>Lo anterior, tendiente a facilitar el monitoreo de todos los equipos de la red estableciendo control en los accesos, es decir asegurando el acceso de los usuarios autorizados y evitar el acceso no autorizado a los servicios de VPN, conservando la trazabilidad transaccional aplicada a cada usuario (eventos de conectividad, etc.), además de contar con la posibilidad de generación de reportes automáticos de un periodo de tiempo dado</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICADA	PLAZO OM
<p>para las instancias que lo requieran; eliminando procesos manuales que conllevan a mayor margen de error e indisponibilidad de la información, la cual debe en todo momento ser precisa, confiable y oportuna, minimizando el desgaste administrativo en la búsqueda de los formatos físicos, controles que permiten el cumplimiento del estándar ISO 27001:2013 y su actualización 2022, Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad descritas en el GR-NA-MA-009 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad versión 3 aprobada el 25-06-2021, Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN; observando los RSI029 - Pérdida de la integridad del activo de información, RSI005 - Pérdida de la Disponibilidad del Activo de Información, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad; con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V5 de marzo 2023 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y comunicación.</p>		

Fuente: elaboración propia OFCIN, septiembre 2024.

7.2 Síntesis Recomendaciones

Tabla 8 Consolidado Recomendaciones

No.	RECOMENDACIONES
1	<p>La OFCIN recomienda a la OAGRI, continuar con la comprobación y revisión del Perfil Auditor con el proveedor mediante el contrato 107 de 2024 como se informó mediante la Oportunidad de Mejora 03 Correctiva del informe 15 de 2023, en el Sistema de Información VIGIA RIESGOS, con el fin que el equipo auditor pueda realizar la verificación de la debida clasificación de los RERO y su documentación, requerida por la SFC en el marco normativo vigente, en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, Parte III, numeral 4.2.2.4; y el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010, versión 001 del 27-02-2024 y versión 002 del 27-09-2024, numeral 6.8.1; lo anterior en prevención del “RO36 Inconsistencias en los Informes de Auditoría”, “RSI050 No Disponibilidad de Herramientas”, así como lo reglamentado en la Dimensión 4 Evaluación de Resultados, establecida en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.</p>
2	<p>La OFCIN recomienda a OAGRI, que una vez impartida la capacitación y aplicada la evaluación respectiva a los colaboradores de la Entidad, los resultados sean analizados de tal forma que se conozca si hubo comprensión del tema y apropiación del mismo, evaluar cuánto contenido fue asimilado y si los participantes están preparados para aplicar lo aprendido, análisis de la participación y compromiso, análisis de satisfacción de los participantes y en fin saber si la capacitación frente al tema de alta importancia para la Entidad como lo es el PCN, fue efectiva o si es necesario la aplicación de ajustes o recapacitación. Lo anterior, con el objetivo de tender al fortalecimiento de la cultura organizacional, cumplimiento normativo y reducción de riesgos, entre otros aspectos.</p>
3	<p>La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con los demás procesos interrelacionados la revisión previa que asegure que todos los documentos cuenten con un título y las firmas de los responsables de su elaboración y aprobación, en tanto que es fundamental para garantizar entre otros aspectos la Responsabilidad y Compromiso Formal, Validación y Aprobación Oficial, Credibilidad y Confianza en el documento, Un Título claro facilita la identificación y uso evitando confusiones con otros documentos de políticas o procedimientos, facilitando su acceso en momentos críticos, alineación con normativas y buenas prácticas, en fin la firma y el título en el documento PAC no solo respaldan su contenido sino que también crean un marco de responsabilidad, confianza, claridad y transparencia, elementos clave para garantizar la efectividad del plan de control.</p>

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

No.	RECOMENDACIONES
4	<p>La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con los procesos interrelacionados, que con el objeto de conocer, verificar el conocimiento y preparación del personal en situaciones de crisis, desarrolle con oportunidad adecuada, actividades relacionadas con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de Capacitaciones Regulares y Talleres Prácticos de forma Trimestral o Semestral ajustada a los cambios en los procedimientos o en la tecnología, que permitan asegurar que el personal está actualizado en procedimientos de seguridad, manejo de equipos de emergencia y protocolos de respuesta, garantizando respuesta de manera eficaz por parte del personal. Manteniendo las evidencias respectivas que den cuenta de la participación del personal. 2. Evaluación de equipos de emergencia y recursos, validando que el personal conoce el uso de equipos de emergencia como extintores, botiquines, salidas de emergencia, sistemas de comunicación, etc., asegurando que el personal sepa cómo utilizar los recursos disponibles para actuar rápidamente en caso de crisis. 3. Evaluación de Roles y Responsabilidades en situación de Crisis cada vez que se asignan nuevos roles o después de cambios en el personal o en el Plan de continuidad, asegurando que todos los miembros comprenden sus responsabilidades y el flujo de comunicación durante una crisis. 4. Realizar simulacros periódicos acorde al tipo de riesgo, para evaluar cómo el personal reacciona ante una situación de crisis simulada siguiendo los protocolos establecidos, identificando puntos fuertes y áreas de mejora en la respuesta del personal. 5. Aplicación de cuestionarios de retroalimentación Post-Simulacro, distribuir después de cada simulacro un cuestionario para que los funcionarios compartan sus experiencias, dudas y sugerencias. 6. Realizar simulaciones de comunicación en crisis desarrollando ejercicios para practicar la comunicación durante una crisis evaluando como se distribuye la información entre equipos y niveles jerárquicos, asegurado de esta manera una comunicación fluida y efectiva que permita decisiones rápidas y coordinadas. 7. Implementación de Indicadores de desempeño e informes de cumplimiento, para monitorear la preparación y conocimientos del personal frente a la repuesta en crisis, tendiente a medir el progreso en la preparación y adaptar los programas de capacitación según los resultados alcanzados. 8. Entre otros. <p>Lo anterior, tendiente a asegurar que el personal está capacitado, conoce sus roles y puede responder eficazmente a una situación de emergencia, reduciendo así el impacto de las crisis y garantizando la continuidad de las operaciones.</p>
5	<p>La OFCIN recomienda a la OAGRI y demás procesos interrelacionados el suministro de información clara y precisa tendiente entre otros, a facilitar la comprensión rápida, optimizando el tiempo y los recursos y reduciendo el riesgo de interpretaciones erróneas lo cual podría afectar tanto el resultado de la auditoría como la implementación de mejoras en el proceso, dando cumplimiento a normativas y regulaciones aplicables.</p>
6	<p>La OFCIN recomienda a la OAGRI coordinación ARTAH y las Directivas de la Entidad, que si bien es cierto, la responsabilidad del PCN es del Líder del proceso de Riesgos, se realicen las gestiones pertinentes a la asignación de un profesional encargado de liderar la planificación, implementación y dedicado a la gestión y mantenimiento del PCN, que diseñe estrategias específicas para cada tipo de contingencia, establezca protocolos de acción claros y específicos que permitan tiempos de respuestas cortos, minimizando el impacto negativo en las operaciones y en la seguridad de la Entidad, en tanto que dicho profesional actúa como punto central para coordinar a todas las áreas o dependencias asegurando que las estrategias del PCN sean integradas de manera coherente en toda la Entidad, identificando y mitigando riesgos, posibles vulnerabilidades frente a pérdidas operativas, financieras y reputacionales, incumplimiento normativo, además de estar bajo su responsabilidad el mantener actualizados tanto el Plan de PCN como toda la demás documentación relacionada con este proceso.</p>

Fuente: elaboración propia OFCIN, diciembre 2024.

7.3 Nivel de Priorización de Criticidad de los Hallazgos

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de 2023 de la SFC, en sus numerales 4.2.3.1 de las Funciones del Comité de Auditoría respecto del ambiente de control, 4.5.3.3 y 4.5.4.2 de las Funciones de la Auditoría Interna respecto de las actividades de control y de información y comunicación respectivamente, se realizó la creación de la metodología de la Criticidad de los Hallazgos para la OFCIN en cumplimiento a la mencionada Circular y la presentación de esta en los informes y al Comité de Auditoría.

Por esta razón, para la evaluación de la criticidad de los hallazgos, hemos adoptado una metodología estructurada que permite una clasificación precisa y objetiva de cada hallazgo

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

y se basa en una combinación de factores cuantitativos y cualitativos diseñados para evaluar el impacto potencial de cada hallazgo en las operaciones y la salud organizacional de la entidad, observando lo siguiente:



Matriz Priorización
Hallazgos VF_RO_PC

Fuente: OFCIN, Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos.

Este análisis se divide en segmentos, cada uno correspondiente a un nivel de criticidad: Crítico, Mayor, Moderado, Menor, Mínimo. Para cada categoría, se discuten los hallazgos específicos, sus implicaciones potenciales y las recomendaciones adecuadas.

Crítico

Son aquellos que presentan un riesgo inminente a la viabilidad financiera, legal o reputacional de la Entidad. Requieren atención inmediata debido a su potencial para provocar consecuencias severas.

Acciones Recomendadas: Implementación urgente de medidas correctivas, revisión de políticas y fortalecimiento de los controles internos.

Mayor

Los hallazgos 'Mayores' son serios, pero no tan inmediatos o amenazantes como los críticos; sin embargo, pueden deteriorar la eficiencia operativa y la conformidad normativa si no se tratan a tiempo.

En el marco de esta auditoría se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Deficiencias en controles internos que no han causado pérdidas inmediatas pero que presentan riesgos potenciales altos.

Acciones Recomendadas: Revisión y mejora de los procesos y controles afectados dentro de un plazo definido.

Moderado

Los hallazgos 'Moderados' implican problemas que poseen un impacto limitado en las operaciones y que pueden ser resueltos con ajustes menores en los procedimientos o controles existentes. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Inconsistencias en reportes internos que no afectan los resultados financieros globales.

Acciones Recomendadas: Ajustes en los procesos de reporte y capacitación adicional para el personal relevante.

Menor

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Estos hallazgos tienen un impacto bajo y generalmente son de naturaleza operativa o de conformidad que requieren mejoras mínimas. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Pequeños errores en la documentación que no tienen efectos financieros o legales significativos.

Acciones Recomendadas: Correcciones simples y directas para mejorar la documentación o los procedimientos operativos.

Mínimo

Los hallazgos de 'Mínimo' impacto son esencialmente observaciones que no requieren acciones inmediatas pero que deben ser monitorizadas para evitar que escalen. En el marco de esta auditoría se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

Desviaciones menores de las mejores prácticas que no afectan el cumplimiento ni la eficacia operativa.

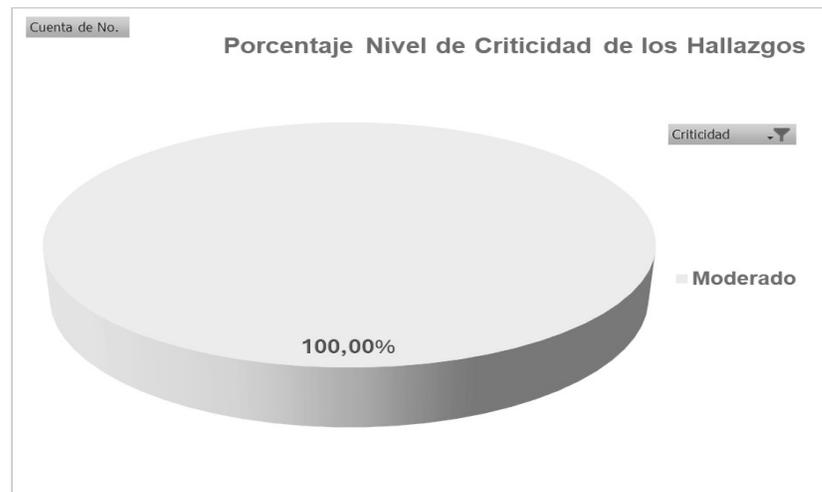


Figura 49. Fuente: Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos OFCIN

El gráfico de "Porcentaje Nivel de Criticidad de los Hallazgos" ofrece una visión clara y concisa sobre la distribución de los hallazgos auditados en función de su criticidad. Este análisis es fundamental para que la junta directiva evidencie la gravedad y urgencia de las acciones requeridas.

Moderados (100.00%): Constituyendo la mayoría de los hallazgos, los de nivel moderado indican problemas que, aunque necesitan ser abordados para mejorar los procesos y la eficiencia, no presentan un riesgo inmediato para la operatividad o la conformidad organizacional. Estos hallazgos ofrecen oportunidades significativas para mejoras proactivas y preventivas en las operaciones.

8. CONCLUSIONES

Concluida la Auditoría la OFCIN, generó 4 Oportunidades de Mejora y 6 Recomendación, para la OAGRI y procesos interrelacionados; de esta forma su seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías a la Gestión del Riesgo Operacional.

Se corroboró el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados para la auditoría desarrollada, verificando los requisitos normativos establecidos externamente por la SFC, las recomendaciones de la Revisoría Fiscal y las disposiciones internas de la CPVMP, a través del cumplimiento de los Acuerdos, Resoluciones, Manuales, Guías y Procedimientos, así como lo pertinente al cumplimiento de las dimensiones y políticas establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

La OFCIN efectuó la evaluación a la Gestión del Riesgo Operacional y PCN, bajo el marco normativo en el Capítulo XXXI de la (CE 018 de 2021); verificando las Etapas y Elementos, el cumplimiento normativo del Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO), entre otros conceptos relevantes; informando los resultados obtenidos a la OAGRI, GERGE, Comité de Auditoría y Junta Directiva como lo requiere el numeral 3.2.6.2 del marco normativo SFC, el equipo auditor, verificó el cumplimiento del Anexo 13 del Capítulo XXXI de la (CE 018 de 2021) para lo pertinente del VERRO “metodología estándar para determinar el valor de la exposición al riesgo operacional de los establecimientos de crédito”, la transmisión del Formato 239 (Proforma F.1000-141 “Reporte de Información de Margen de Solvencia y Otros Requerimientos de Patrimonio y Declaración del Control de Ley Margen de Solvencia”).

Cordialmente,

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2024/12/18 09:38:42
CC

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Cpt. Jonathan Arley Peña Morales
Auditor Oficina de Control Interno

Ing. Flor Alba Roncancio Gachancipá
Auditor Oficina de Control Interno

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-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Valores Armados,
para Colombia entera.

ESTABLECIDA por el Decreto 1000 de 2006