

 	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017</p>
		<p>VERSIÓN: 007</p>
		<p>CÓDIGO: GE-NA-FM-041</p>

INFORME
Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO
I trimestre de 2018

Bogotá, 10 de abril de 2018

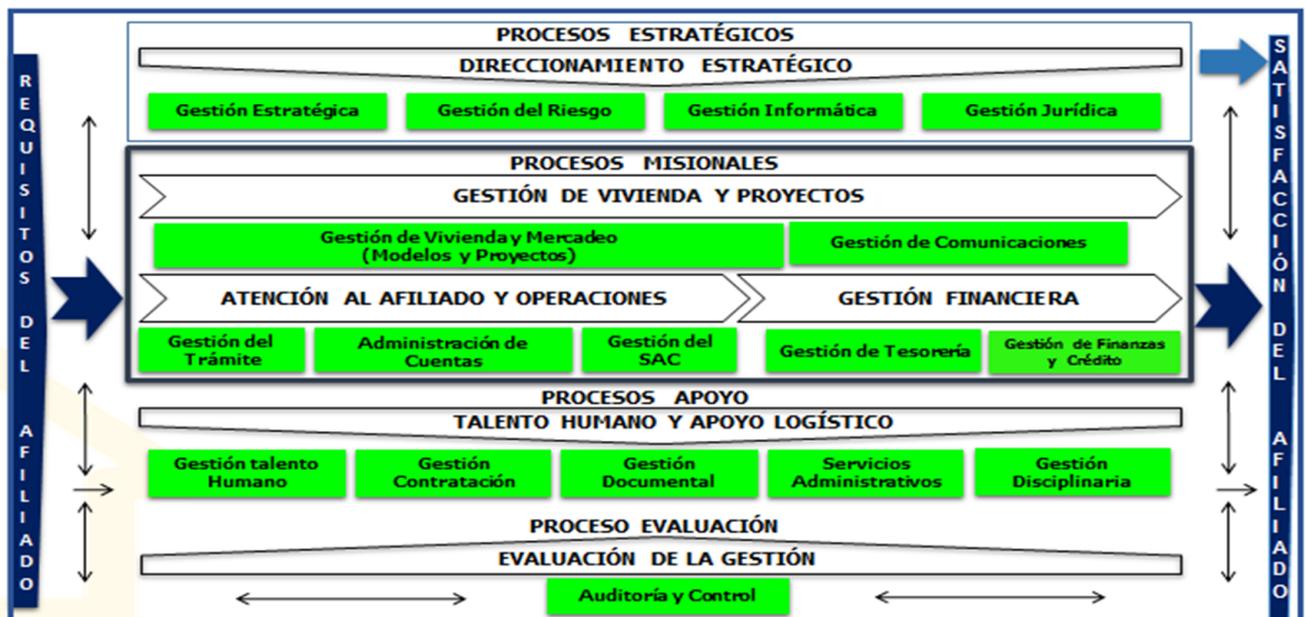
1. Introducción

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser una Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

1.1 Riesgo Operativo

Durante el I trimestre de 2018 no se realizaron cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, actualmente la Entidad registra un total de **67** Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2018 se encuentra en **1.43¹** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición en **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

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



¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 67 riesgos en una escala de 1 – 25).

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

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2018 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **2 REROS**:

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2017	I TRIMESTRE 2018
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	3	1
Ejecución y administración de procesos	14	1
Eventos externos	-	-
TOTAL	17	2

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

Se observa una disminución en la cantidad de eventos reportados por los procesos, donde encontramos la ejecución y administración de procesos y fallas tecnológicas.

1.3 Capacitaciones

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios durante el período de reporte, brindó inducción a **12** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA/ practicantes universitarios y oficiales de oficinas de enlace) que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el I trimestre de 2018:

INDUCCIONES					
MES	Funcionarios	Contratistas / Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Enero	4	1	1	0	6
Febrero	2	3	0	1	6
Marzo	0	0	0	0	0
TOTAL	6	4	1	1	12

En las inducciones, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operativo que se puedan materializar en su proceso, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operativo

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de Riesgo Operativo definidos en dicho manual, así:

1.4.1 Indicador de Disponibilidad: El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100%** durante el I trimestre de 2018, con un promedio de disponibilidad del **99.95%** en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad.

1.4.2 Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operativo: El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al **100%**, lo anterior gracias a la gestión oportuna de los líderes de proceso y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 – Reporte general de eventos de riesgo, adicionalmente con la implementación la opción VIGIA RERO para que los usuarios reporten situaciones que puedan traducirse en posibles eventos de riesgo operativo y que la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

1.4.3 Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el **99.51%** de la meta establecida para el I trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **99.21%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	113	111	98.2%	98.5%
Febrero	166	165	99.4%	99.7%
Marzo	83	83	100%	100%
Total	362	359	99.21%	99.51%

1.4.4 Quejas: El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el I trimestre fue de **5** quejas por mes.

Mes	Quejas
Enero	5
Febrero	6
Marzo	4
Total	15

1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño alcanzó el **100%** de cumplimiento, dado que la frecuencia de RO se ubicó en **98.51%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

1.4.6 Desempeño Impacto Riesgo Operativo: El indicador de probabilidad - impacto registró que de los **67** riesgos identificados, el **1.49%** afectó la probabilidad (un riesgo) y por otro lado el **0%** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

2. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información durante el I trimestre de 2018, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

2.1. Prueba Funcional: el 22 de marzo de 2018, se realizó un simulacro donde se simuló un escenario de indisponibilidad de acceso al edificio sede principal CAN. En este escenario se activó el Punto Alterno de Continuidad de Bucaramanga (PAC) para replicar las actividades de la sede principal. En este escenario se validó la conectividad desde el PAC hacia el Datacenter Principal TRIARA; asimismo se probó el correcto funcionamiento de los sistemas de información de manera individual, así como de las interfaces y la interacción entre los diferentes sistemas de información.

Dentro de los objetivos de la prueba, era realizar la ejecución de pagos directamente desde la plataforma del banco y realizar la valoración del portafolio de inversiones y su respectiva transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados de esta prueba fueron satisfactorios, logrando cumplir con los objetivos.

2.2. Prueba Técnica: Se realizó simulacro técnico del plan de recuperación ante desastres DRP (Fallas en el Datacenter Principal TRIARA y activando el Datacenter Alterno Sede principal), como parte de las pruebas del Plan de Continuidad de Negocio PCN, obteniendo resultados favorables para Caja Honor.

La prueba se llevó a cabo desde el 23 de marzo de 2018 a partir de las 17:30 horas hasta el sábado 24 de marzo de 2018 a las 16:00 horas en jornada continua. Para el escenario que se presentaba se involucraron las aplicaciones de producción: GA2, WORKMANAGER, SEVEN, DIÁLOGO, y los sistemas que los soportan e interactúan como VIGIA SARO Y SARLAFT.

Dentro de las pruebas se validó la integridad de la Base de datos, los tiempos estimados del RPO y RTO y la presentación de máquinas en el Datacenter alternativo y encendido de las mismas.

Se contó con la participación del personal relacionado a continuación, el cual estuvo directamente comprometido en sitio CAN y disponible para contingencias, así:

- Todo el personal OAGRI
- Todo el personal OAINF
- Personal manos expertas de bases de datos, infraestructura tecnológica, ancho de banda, redes y comunicaciones
- Personal de seguridad informática

Como resultado de las pruebas se pudo evidenciar la integridad y réplica de la información, así como el funcionamiento de los sistemas de información y el cumplimiento de los objetivos técnicos de la prueba.

Durante el I trimestre de 2018, no se evidenció incumplimiento de las políticas del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, asimismo se realizaron las capacitaciones respectivas y el seguimiento y control de los riesgos operativos establecidos en toda la organización.

JHON JAIRO ROSAS ALBA
Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado - OAGRI

Elaboró:
Raúl Wexler Pulido Téllez
Oficial Seguridad de la Información

Este documento ha sido realizado por los profesionales de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. El uso de la información y cifras contenidas es exclusiva responsabilidad de cada usuario.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN