

 	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 09/07/2015
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN:</b> 006
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO –SARO- INFORME II TRIMESTRE DE 2016

**Bogotá, 08 de julio de 2016**

### 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 dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

### 2. Riesgo Operativo

De acuerdo con el resultado de la reunión de expertos llevada a cabo en el primer trimestre y las mesas de trabajo con cada líder de proceso, durante el II trimestre de 2016 se eliminaron los Riesgos R084 - Errores en el cálculo de la reliquidación del crédito del proceso Gestión de Finanzas y Crédito, dado que actualmente no se realizan reliquidaciones a los créditos hipotecarios y no aplican para los créditos de Leasing Habitacional; y el Riesgo R020 – Incumplimiento del Contrato, del proceso Gestión de Contratación debido a que este riesgo está inmerso en la supervisión de contratos.

Actualmente la Entidad registra un total de 65 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el II trimestre de 2016 se ubicó en **1.65<sup>1</sup>** puntos, 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 colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 65 riesgos en una escala de 1 – 25).

<sup>2</sup> Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



### 3. Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre abril y junio de 2016, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos, en total se presentaron **9 REROS**:

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2016	II TRIMESTRE 2016
Fraude interno	0	0
Fraude externo	0	0
Relaciones laborales	0	0
Clientes	0	1
Daños a activos fijos	0	0
Fallas tecnológicas	9	5
Ejecución y administración de procesos	1	3
Eventos externos	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

Estos eventos no afectaron el Estado de resultados integral de la Entidad.

#### 3.1. 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 30 funcionarios (practicantes SENA- Universitarios y Personal de Planta) que ingresaron a la Entidad en los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones y capacitaciones virtuales realizadas durante el II trimestre de 2016:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Abril	9	1	2	12
Mayo	13	0	5	18
Junio	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

En la inducción y capacitación, 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; así mismo la capacitación virtual se realizó con base en el contenido del manual de SARO vigente, se contó con una amplia participación por parte de los funcionarios que desarrollaron la evaluación, sin embargo, hubo personal que por diferentes circunstancias (vacaciones, comisión, incapacidad o compromisos laborales) no realizaron la capacitación, por lo que la OAGRI viene desarrollando una campaña de nueva capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, lo anterior con el fin de hacer cumplimiento a la normativa vigente.

CAPACITACIONES VIRTUALES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Mayo	235	74	17	326
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>326</b>

#### 4. Seguimiento indicadores de Riesgo Operativo

Conforme con lo establecido en la Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de RO definidos en dicho Manual, así:

**4.1 Indicador de disponibilidad:** El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó el 100% de la meta durante el II trimestre, con un promedio de disponibilidad del 99.91% en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

**4.2 Indicador de registro de eventos de riesgo operativo:** El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al 100%, todos los eventos fueron reportados por los líderes de procesos.

**4.3 Incidentes:** El indicador de incidentes se cumplió en **98.91%** para el II trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **98.51%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
<b>ABRIL</b>	514	505	98.25%	98.54%
<b>MAYO</b>	428	419	97.90%	98.19%
<b>JUNIO</b>	336	335	99.70%	100.00%
<b>Total</b>	<b>1278</b>	<b>1259</b>	<b>98.51%</b>	<b>98.91%</b>

**4.4 Quejas:** El indicador de Quejas cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el II trimestre fue de 7 quejas por mes.

**4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo:** El indicador de desempeño se ubicó en **90.77%**, de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

**4.6 Desempeño Probabilidad Impacto:** El indicador de probabilidad - impacto registró que de los 65 riesgos identificados, un **9,23%** afectaron la probabilidad (6 riesgos) y por otro lado un **0,00%** afecto el impacto (cero riesgos), resultado dentro de las proyecciones normales para este indicador.

En conclusión, las señales de alerta tempranas implementadas por la Entidad son eficientes por lo que no se evidencian nuevos riesgos operativos. De otro lado, debido a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 65 riesgos operativos identificados, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

## 5. Plan De Continuidad del Negocio - PCN

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información, durante el II Trimestre de 2016, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI), realizó seguimiento al desarrollo del contrato firmado con la firma TELMEX:

Durante esta revisión se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ No se llevó a cabo el simulacro del Plan de Continuidad del Negocio que se tenía previsto para el mes de abril, debido a que las adecuaciones del Datacenter del Edificio Sede se terminaron en junio.

- ✓ Se realizó acompañamiento en reuniones semanales durante el mes de junio, para la preparación de la prueba del Plan de Continuidad del Negocio.
- ✓ Se programó realizar prueba de conectividad de sedes (Venecia, Bucaramanga y Medellín) para el 08 de julio de 2016.
- ✓ Se programó realizar prueba técnica de PCN para el 16 de julio de 2016
- ✓ Se programó realizar prueba funcional de PCN para el 23 de julio de 2016

**JHON JAIRO ROSAS ALBA**  
**JEFE OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO**

Elaboró:  
Martha Patricia Reyes Gómez  
Profesional Especializado - OAGRI

Elaboró:  
Erika Aparicio Turbay  
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.



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015