

 	FORMATO INFORME	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		VERSIÓN: 007
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

**INFORME**  
**Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO**  
**II trimestre de 2018**

Bogotá, 13 de julio 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 II trimestre de 2018 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de las reuniones de grupos de expertos; se realizó la sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO, se reestructuraron las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema Vigía Riesgo. De acuerdo con los resultados de los grupos de expertos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Se eliminó el riesgo **R049 - Fallas o errores en la elaboración y ejecución del plan de bienestar integral**, del proceso Gestión de Talento Humano, pasando a convertirse en causa generadora para gestionarse a través del riesgo **R048 - Deficiencias en el plan de capacitación de personal**-, al que a su vez se le modificó el nombre quedando **R048 - Deficiencias en el plan de capacitación y plan de bienestar de personal**, por lo que se reestructuró la matriz de riesgo operativo del proceso para dejarlos sólo en uno.
2. Se creó el riesgo **R094 - Daño reputacional**, para el proceso Gestión de Comunicaciones, por lo que se reestructuró la matriz de riesgo operativo del proceso.
3. Se creó el riesgo **R095 - Incumplimiento de la normatividad vigente con referencia al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - SGSST**, para el proceso Gestión Talento Humano, teniendo en cuenta la implementación de dicho sistema en la Entidad.

Así mismo se realizaron ajustes a las matrices de los procesos:

Proceso	Ajuste	Observación
Administración de Cuentas	Se asoció el riesgo R035 - Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida.	Grupo de Expertos
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Creación de causa de riesgo y creación de controles para mitigar la materialización del riesgo.	Oportunidad de mejora determinada en auditoría interna
Servicios Administrativos	Creación de causa de riesgo y creación de control para mitigar la materialización del riesgo.	Grupo de Expertos

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, actualmente la Entidad registra un total de **68** Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el II trimestre de 2018 se encuentra en **1.40**<sup>1</sup> 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 colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:



## 1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre abril y junio de 2018 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **3 REROS**:

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2018
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	1	3
Ejecución y administración de procesos	1	-
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

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

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

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 únicamente 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 **17** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA/ practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace) que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

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

<b>INDUCCIONES</b>					
<b>Mes</b>	<b>Funcionarios</b>	<b>Contratistas /Outsourcing</b>	<b>Aprendices / Practicantes</b>	<b>Enlaces</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Abril</b>	3	6	0	0	<b>9</b>
<b>Mayo</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Junio</b>	5	1	1	1	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

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.

De otro lado, se realizó la capacitación virtual de SARO a **405** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA/ practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), 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, licencia 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 dar cumplimiento a la normatividad vigente.

<b>CAPACITACIÓN VIRTUAL</b>					
<b>Mes</b>	<b>Funcionarios</b>	<b>Contratistas /Outsourcing</b>	<b>Aprendices / Practicantes</b>	<b>Enlaces</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Mayo</b>	267	121	4	13	<b>405</b>

## 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 II trimestre de 2018, con un promedio de disponibilidad del **99.97%** 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 debido 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, 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 **97.44%** de la meta establecida para el II trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **97.15%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	90	89	98.89%	99.2%
Mayo	95	92	96.8%	97.1%
Junio	70	67	95.71%	96%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>248</b>	<b>97.15%</b>	<b>97.44%</b>

**1.4.4 Quejas:** El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el II trimestre fue de **4.6** quejas por mes.

Mes	Quejas
Abril	7
Mayo	4
Junio	3
<b>Total</b>	<b>14</b>

**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 **97.06%** 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 **68** riesgos identificados, el **2.94%** afectó la probabilidad (dos riesgos) 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 II trimestre de 2018, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

- a. Se actualizaron los equipos y se cambiaron los teclados a los equipos del Punto Alterno de Continuidad - PAC en Bucaramanga, de acuerdo al informe presentado en la última prueba donde se evidenció falta de actualización en las versiones de Windows de algunos equipos y el sistema operativo en otros.
- b. Se realizó seguimiento y monitoreo del datacenter alternativo, donde se validó la réplica de todos los aplicativos versus el tiempo establecido en el manual de PCN.
- c. No se realizaron cambios en el datacenter alternativo.

Durante el II 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](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa

Por nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE DEFENSA