

 	<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 III TRIMESTRE DE 2016

**Bogotá, 12 de Octubre 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

Durante el III trimestre de 2016 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de grupos de expertos y mesas de trabajo, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos, reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

De acuerdo con los resultados de las reuniones de expertos llevadas a cabo en el tercer trimestre no se eliminaron riesgos de la base actual, así mismo no se crearon nuevos riesgos operativos; sin embargo se definió en las mesas de trabajo la eliminación de riesgos de algunos procesos debido a que se encuentran totalmente mitigados como son:

Código riesgo	Nombre riesgo	Proceso que elimina el riesgo	Justificación de la eliminación
R001	Errores ocasionados en el procesamiento de operaciones o en la gestión de los procesos	Gestión del Trámite	Este riesgo hace referencia a la actualización de las cuentas individuales, y esa actividad no la realiza este proceso.
R030	Concentración de funciones	Gestión del Riesgo	Actualmente se cuenta con la cantidad de personas necesarias para atender la totalidad de actividades del proceso
R062	Indisponibilidad de los servicios de TI	Servicios Administrativos	El líder del proceso considera que puede continuar con sus actividades aun cuando no tenga acceso a red o internet.

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

III trimestre de 2016 se ubicó en **1.60<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:



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

Durante el período comprendido entre julio y septiembre 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 **18 REROS**:

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2016	III TRIMESTRE 2016
Fraude interno	0	0
Fraude externo	0	0
Relaciones laborales	0	0
Clientes	1	0
Daños a activos fijos	0	0
Fallas tecnológicas	5	14
Ejecución y administración de procesos	3	4
Eventos externos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

<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

Dos de estos eventos afectaron el Estado de resultados integral de la Entidad:

- ✓ Pago de intereses por impuesto de valorización de Lote Bellavista (\$700.050).
- ✓ Pago intereses por impuesto de valorización de inmueble a nombre de la Entidad en la Urbanización Rafael Núñez (\$402.219).

Se observa un incremento en la cantidad de eventos reportados por los procesos, donde encontramos que las fallas tecnológicas se presentaron con mayor intensidad debido a la implementación de la integración del gestor documental con los demás sistemas de información, lo que generó diferentes fallas y/o demoras en la respuesta de los sistemas e intermitencia en su funcionamiento.

### 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 31 funcionarios y colaboradores (practicantes SENA-Universitarios, personal de planta y contratistas) que ingresaron a la Entidad en los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el III trimestre de 2016:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Julio	3	2	0	5
Agosto	12	2	2	16
Septiembre	7	2	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

En la inducción 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.

### 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, en lo referente a la capacidad de recuperación, alcanzó el 100% de la meta durante el III trimestre, con un promedio de disponibilidad del 99.99% 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:** Para el III trimestre el indicador de incidentes alcanzó el **96.83%** de la meta establecida, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **96.49%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	320	312	97.50%	97.79%
Agosto	360	341	94.72%	95.01%
Septiembre	346	337	97.40%	97.69%
<b>Total</b>	<b>1026</b>	<b>990</b>	<b>96.49%</b>	<b>96.83%</b>

**4.4 Quejas:** El indicador de Quejas cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el III trimestre fue de 8.7 quejas por mes.

**4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo:** El indicador de desempeño se ubicó en **89.23%**, 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 **10,77%** afectaron la probabilidad (7 riesgos) y por otro lado un **1,54%** afecto el impacto (Un riesgo), 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 III 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:

- ✓ Se realizó simulacro PCN el 23 de julio de 2016.
- ✓ Se realizó informe para la Gerencia General indicando los resultados de las pruebas y plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Se solicitó al proveedor Claro actualización de la resolución de PCN por cambio en el listado de aplicaciones críticas.
- ✓ Se realizó prueba técnica (sin usuarios funcionales) los días 30 de septiembre y 01 de octubre de 2016 con resultados exitosos.

**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