

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

INFORME
Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO
III trimestre de 2017

Bogotá, 18 de octubre de 2017

1. Introducción

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un 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.

1.1 Riesgo Operativo

Durante el III trimestre de 2017 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. Eliminar los riesgos **R016 - Asesoramiento deficiente a clientes** y **R092 - Incumplimiento del debido proceso**, del proceso Gestión del Trámite, pasando a convertirse en causas generadoras para gestionarse a través del riesgo **R017 - Fallas en la gestión del trámite**, por lo que se reestructuró la matriz de riesgo operativo del proceso para dejarlos sólo en uno.
2. Eliminar los riesgos **R081 - Prescripción de la acción disciplinaria** y **R082 - Demora en el cumplimiento de términos en las etapas procesales**, del proceso Gestión Disciplinaria, pasando a convertirse en causas generadoras para gestionarse a través del riesgo **R080 - Fallas en la aplicación de la ley disciplinaria**, por lo que se reestructuró la matriz de riesgo operativo del proceso para dejarlos sólo en uno.
3. Se creó el riesgo **R093 - Fallas en el seguimiento a cobros a favor de la Entidad**, en el proceso Gestión Jurídica, teniendo en cuenta que es necesario continuar haciendo los requerimientos jurídicos pertinentes, con el fin de ejercer el cobro de dineros a favor de la Entidad.

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

Proceso	Ajuste	Observación
Gestión de Talento Humano	Creación de causa de riesgo	Oportunidad de mejora auditoría interna
Gestión de Contratación	Creación de control	Grupo de Expertos
Auditoría y Control	Modificación de nombre de riesgo	Grupo de Expertos
Gestión Estratégica	Modificación de nombre de riesgo	Grupo de Expertos
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Modificación de nombre de riesgo	Grupo de Expertos
Servicios Administrativos	Creación de causa de riesgo	Grupo de Expertos

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 III trimestre de 2017 se ubicó en **1.49**¹ 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:



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2017, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos, en total se presentaron **11 REROS**, los cuales disminuyeron un **66%** frente al trimestre anterior:

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2017	III TRIMESTRE 2017
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	1	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	24	10
Ejecución y administración de procesos	7	1
Eventos externos	-	-
TOTAL	32	11

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

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

Se observa una disminución en la cantidad de eventos reportados por los procesos, principalmente encontramos las fallas tecnológicas, situación que obedece a fallas en los diferentes sistemas de información y/o red.

Así mismo, se exalta la activa participación de los líderes de proceso en el reporte de eventos de riesgo operativo, dada la importancia que reviste para la Entidad por cuanto este reporte facilita la toma de decisiones con miras a la mejora de los procesos.

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 **25** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios) que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el III trimestre de 2017:

INDUCCIONES					
MES	Funcionarios	Contratistas	Aprendices/ Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	4	2	0	0	6
Agosto	0	1	0	0	1
Septiembre	5	6	7	0	18
TOTAL	9	9	7	0	25

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 III trimestre 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 gracias a la gestión oportuna de los líderes de proceso y el acompañamiento de la Oficina Asesora Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-009 – Registro de Evento de Riesgo Operativo Líder del Proceso.

1.4.3 Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el **95.19%** de la meta establecida para el III trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **94.74%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	141	137	97.16%	97.46%
Agosto	184	172	93.48%	93.76%
Septiembre	169	159	94.08%	94.37%
Total	494	468	94.74%	95.19%

1.4.4 Quejas: El indicador de Quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el III trimestre fue de **5.7** quejas por mes.

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 **95.52%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

1.4.6 Desempeño Probabilidad Impacto: El indicador de probabilidad - impacto registró que de los **67** riesgos identificados, un **4.48%** afectaron la probabilidad (3 riesgos) y por otro lado ninguno afectó el impacto, 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 evidencia la materialización de riesgos operativos que impacten en el Estado de Resultados Integral. De otro lado, debido a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 67 riesgos operativos identificados, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

2. 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 2017, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

Con ocasión de la ubicación del Punto Alterno de Continuidad (PAC) en la ciudad de Bucaramanga, se llevó a cabo el desplazamiento hasta el lugar con el fin de realizar verificaciones, de tipo logístico y de funcionalidad de los equipos y sistemas de información requeridos para el correcto funcionamiento del Plan de Continuidad del Negocio.

A continuación se relacionan las actividades ejecutadas desde el Punto Alterno de Continuidad en la ciudad de Bucaramanga:

- Se realizó la inspección de los puestos de trabajo, sillas, equipos de cómputo, guayas de seguridad, funcionamiento de la impresora, funcionamiento de aire acondicionado, luz, seguridad de ventanas y puerta.
- Se verificó la funcionalidad de los aplicativos de los procesos críticos, se realizaron consultas en los siguientes:

Follium, Isolución, Kactus, Seven, Vigía M&C, Vigía Riesgos, Visión Empresarial, GA2, Centro de servicios, Lync, Workmanager y correo electrónico.

- Se recibieron solicitudes por Workmanager y se procesaron las transacciones GA2, haciéndole seguimiento a los tiempos de respuesta:

Vivienda 8, primer pago, segundo pago, desafiliación solo aportes, devolución saldos, bloqueo embargo, pago embargo.

Sin embargo, se evidenció que el pago de embargo no se pudo subir al portal del Banco Agrario, debido a que el usuario está vinculado únicamente con la dirección IP en el computador asignado en el Área de Operaciones en la Sede Principal.

La verificación de la conformidad de estos trámites, se realizó el 17 de agosto en el Área de Operaciones, donde se confirmó también que el pago de embargo quedó subido al Portal del Banco Agrario este mismo día.

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 LA DEFENSA