 	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 2018**

Bogotá, 17 de octubre 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 III trimestre de 2018 no se realizaron grupos de expertos, sin embargo bajo la orientación, apoyo metodológico y operativo de la OAGRI, y con el propósito de mejorar la gestión de los riesgos de sus procesos, los líderes y gestores de los procesos Gestión de Vivienda y Mercadeo y Gestión del Trámite, realizaron una autoevaluación como procesos dinámicos, lo que permitió realizar ajustes y cambios a las matrices de riesgo operativo de estos procesos, de la siguiente manera:

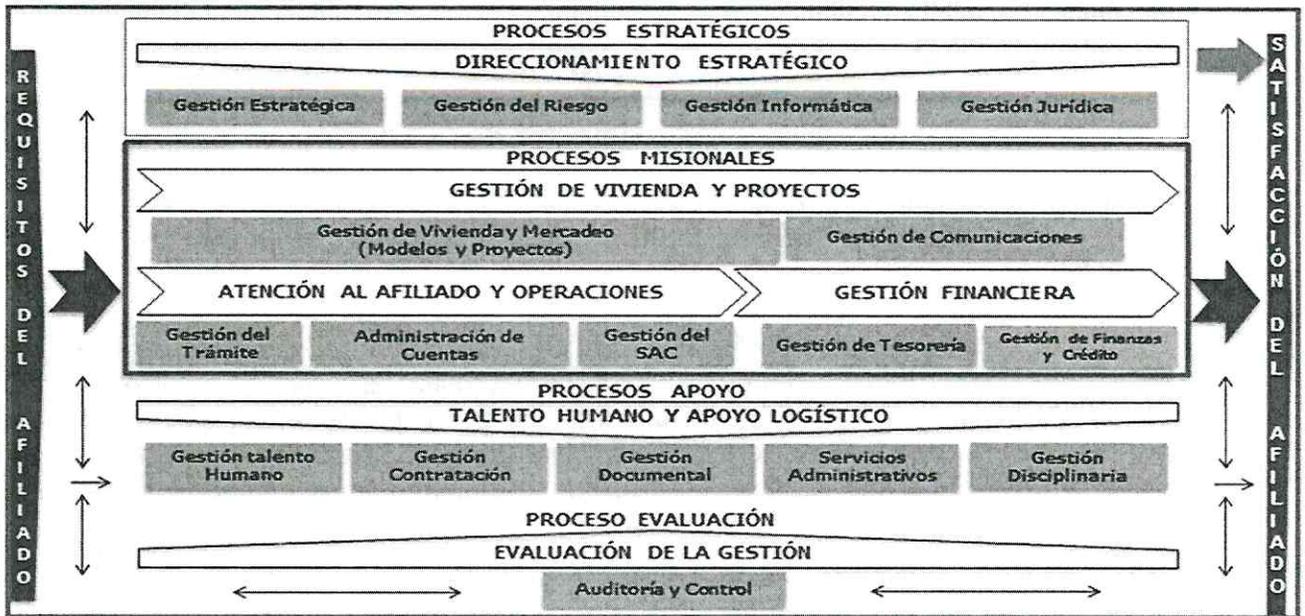
1. Se creó una nueva causa **CA-109 Falta de control o seguimiento a los recursos que reposan en las cuentas individuales de los afiliados o beneficiarios del fondo de solidaridad**, con sus respectivos controles de mitigación, para el riesgo **R025 – Manejo deficiente en la administración del encargo fiduciario del fondo de solidaridad**, del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo.
2. Se reestructuraron causas y controles del proceso Gestión del Trámite, con ocasión de la implementación del “Trámite Simplificado”, mediante el cual se busca disminuir el tiempo de trámite para la devolución de cesantías en la modalidad educación, por lo que se reestructuró la matriz de riesgo operativo del proceso.

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operativo de dichos procesos, actualmente la Entidad registra un total de **68** Riesgos Operativos identificados; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el III trimestre de 2018 se encuentra en **1.44<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.

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 68 riesgos en una escala de 1 – 25).



La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:



Se informa que el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO en su última versión se encuentra actualizado y disponible para todos los usuarios desde el 25 de septiembre de 2018, a través de la herramienta ISOLución bajo el código GR-NA-MA-003 en versión 013.

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

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2018 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **20 REROS**:

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2018
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	3
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	3	3
Ejecución y administración de procesos	-	14
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

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



El Estado de Resultados Integral de la Entidad se afectó en \$900,067,276.04, correspondientes a provisiones para litigios y demandas; el origen de estos gastos obedece al procedimiento de actualización del valor de las pretensiones por el incremento de la probabilidad de ocurrencia de los pasivos contingentes catalogados como procesos judiciales, de acuerdo con los criterios contables y en atención al manual de políticas contables de Normas Internacionales de Información Financiera implementado por la Entidad y que según la NIC 37 - Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.

### 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 **34** 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 III trimestre de 2018:

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Julio	8	2	1	1	<b>12</b>
Agosto	0	0	3	3	<b>6</b>
Septiembre	10	2	1	3	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>34</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.

### 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 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 diferentes usuarios de los procesos 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 **96.43%** de la meta establecida para el III trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **96.14%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	65	61	93.85%	94.13%
Agosto	68	66	97.06%	97.35%
Septiembre	119	115	96.64%	96.93%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>242</b>	<b>95.85%</b>	<b>96.14%</b>

**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 **6** quejas por mes.

Mes	Quejas
Julio	4
Agosto	10
Septiembre	4
<b>Total</b>	<b>18</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 **91.18%** 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 **8.82%** afectó la probabilidad (seis riesgos) y por otro lado el **16.67%** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **83.33%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

## 2. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

### 2.1 Prueba funcional

El 17 de julio de 2018 se realizó prueba funcional del PCN en el Punto Alterno de Continuidad – PAC en Bucaramanga, con estas pruebas se busca validar el adecuado funcionamiento de PAC

para cualquier contingencia. Se ejecutaron actividades con funcionales de las siguientes dependencias:

- ✓ Área de Operaciones: realizó las operaciones asignadas al grupo de administración de cuentas individuales y grupo de administración de cesantías, tales como: embargos, desembargos, Vivienda 8, primer pago Vivienda 14, desafiliación, devolución de saldos y devolución parcial de cesantías.
- ✓ Grupo de Contabilidad: se realizó la causación de facturas remitidas desde el Área de Contratación, así mismo se validó el funcionamiento del aplicativo Seven y el aplicativo Workmanager en el módulo contable.
- ✓ Back Office: efectuó la valoración del portafolio, la transmisión de información a la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC y los movimientos contables desde el aplicativo Dialogo hasta el aplicativo Seven.
- ✓ Grupo de Pagaduría: realizó la recepción de planillas desde el Área de Operaciones, el cargue de archivos planos y el pago a terceros a través de uno de los bancos direccionados para la prueba.
- ✓ Oficina Asesora de Gestión del Riesgo: se realizó la validación de portafolio, la matriz de riesgo operativo, riesgo de crédito, la consulta de terceros de LA/FT y se verificó el ingreso y correcto funcionamiento de los aplicativos de la Entidad.

## 2.2 Prueba técnica

Se realizó prueba técnica DRP los días 10 y 11 de agosto de 2018, con la participación de los puntos de atención Medellín, Bucaramanga, Florencia, Ibagué, Cali y Barranquilla y el edificio de la sede principal, en las que se validó el acceso a los aplicativos y consultas a las aplicaciones del alcance, las cuales están soportadas en el Centro de Datos Alterno de Caja Honor.

Se simuló el escenario de indisponibilidad de ambiente principal y enlaces de comunicaciones TRIARA – Puntos de Atención, para atender el servicio desde el sitio alternativo en CAN, con la verificación de integridad de la información entre los ambientes principal y alternativo y la validación del acceso y consulta de información en el Centro de Datos Alterno de Caja Honor de los sistemas de información críticos.

De conformidad con el Plan de la prueba y minutograma, se ejecutaron y cumplieron las actividades a cabalidad, se validó la pertinencia y secuencia de las mismas, así como de los recursos, tiempos y responsabilidades, y se efectuó seguimiento de los controles para el logro de los objetivos y el alcance de la prueba con resultados altamente satisfactorios:

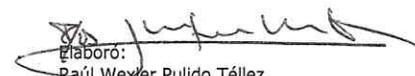
- ✓ No se materializó ningún riesgo identificado.
- ✓ Se mantuvo el aislamiento del ambiente de la prueba y se aseguró la disponibilidad del ambiente principal de operación en el retorno.
- ✓ La prueba fue exitosa y se cumplieron los objetivos principales y secundarios según el alcance planeado.
- ✓ Se certificó la funcionalidad del ambiente de producción antes y después de la ejecución de la prueba.

- ✓ El enrutamiento de tráfico IP desde las sedes hacia el Data center Alterno CAN, así como el retorno de dicho tráfico para conectar las sedes con el Data center TRIARA se realizó sin dificultad, permitiendo enriquecer el minutograma general de la prueba, al incorporar las sedes al DRP.

Durante el III 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.



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