



CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Empresa Industrial y Comercial del Estado

Bogotá, 10 de Julio de 2013

INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2013, DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO -SARO-

Abril-Junio 2013

CAPROVIMPO en desarrollo de su objeto social está expuesto al Riesgo Operativo y al ser sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), adopta un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

De acuerdo a la actualización aprobada por la Junta Directiva, se realizaron ajustes en la metodología aplicada en el SARO, especificando estrategias, técnicas e instrumentos que permitan alcanzar los objetivos de cada una de las etapas de la administración del riesgo; logrando de esta manera dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera.

De tal modo que para el segundo trimestre del 2013, se encuentran vigentes un total de 74 Riesgos Operativos para la Entidad, los cuales se listan a continuación:

R O	Riesgo Operacional
1	Errores o inconsistencias en la información de la cuenta individual y la hoja de vida del afiliado
2	Fallas en la liquidación de intereses de la cuenta del afiliado
3	Errores y/o demoras en la devolución de aportes/cesantías
4	Apropiación indebida de recursos
5	Fallas en los sistemas de información
6	Deficiencias en el trámite de embargos y desembargos
7	Errores en las novedades a reportar a las unidades ejecutoras
8	Errores en la elaboración de la planilla de pago del subsidio
9	Demoras en el trámite de solicitud del subsidio
10	Incumplimiento de la normatividad
11	Incumplimiento y/o inconsistencias en la entrega de información a Entes de

	Control
12	Inconsistencias en reportes entregados a la Alta Gerencia
13	Fallas en la ejecución de la orden de negociación
14	Errores o inconsistencias en la valoración del portafolio de inversiones
15	Fallas en el registro de inversiones
16	Atención, orientación y/o asesoría inadecuada
17	Fallas en la gestión del trámite
18	Inconsistencias en la base de datos de afiliados
19	Extravío y/o deterioro de la documentación
20	Incumplimiento del Outsourcing
21	Falsificación documental y/o suplantación de identidad
22	Inconsistencias y/o inoportunidad en la respuesta a la solicitud realizada por el consumidor financiero
23	Problemas con los proyectos inmobiliarios promocionados
24	Fallas en la gestión de solución de vivienda para el Fondo de Solidaridad
25	Fallas o debilidades en la administración del encargo fiduciario del Fondo de Solidaridad
26	Inconsistencias en el contenido de las comunicaciones externas
27	Apropiación ilícita de recursos del Fondo de Solidaridad
28	Negligencia en el reporte y documentación de los riesgos
29	Fallas en la administración del Plan de Continuidad del Negocio -PCN-
30	Concentración de funciones
31	Pérdida de talento
32	Incumplimiento en la generación y envío de informes a autoridades administrativas y de gobierno
33	Deficiencias en la elaboración y validación de la planificación de la gestión estratégica de la Entidad
34	Deficiencias en el seguimiento a los planes de gestión y mejoramiento de la Entidad
35	Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida
36	Debilidades en las competencias requeridas por el equipo auditor
37	Fallas y/o demoras en la generación de la certificación de cumplimiento para pago a contratistas
38	Contratación de un bien o servicio que no cumpla con los términos de referencia
39	Fallas o demoras en la elaboración del Plan de Contratación
40	Demoras o fallas en la representación judicial y extrajudicial de la Entidad
41	Errores en la emisión de conceptos jurídicos
42	Fallas en la actualización de la normatividad aplicable a CAPROVIMPO en los sistemas de información
43	Error o demoras en el ingreso y distribución de la documentación y comunicaciones

44	Error o demoras en la salida de documentación y comunicaciones de la Entidad
45	Compleitud y confiabilidad del archivo digital
46	Fallas en la vinculación del personal
47	Errores en la liquidación de nómina
48	Fallas en la capacitación del personal
49	Fallas en la elaboración y ejecución del Plan de Bienestar Integral
50	Fallas en la desvinculación laboral
51	Fallas y/o demoras en la distribución de los elementos requeridos por los procesos
52	Fallas en la administración del inventario
53	Fallas en la administración de la caja menor
54	Fallas en la administración de inmuebles
55	Errores o demoras en la elaboración y presentación del proyecto Manual de Presupuesto
56	Afectación errónea de los rubros presupuestales
57	Errores en la elaboración de comprobantes de ingresos
58	Demoras en el trámite de las órdenes de pago
59	Errores en la ejecución de los pagos
60	Fallas y/o extemporaneidad en la liquidación, presentación y pago de obligaciones tributarias
61	Incumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio y/o Contratos de mantenimiento/soporte
62	Interrupción parcial o total de los servicios ofrecidos por TI
63	Fallas en los planes de contingencias de TI
64	Ausencia total y/o parcial de contratos de soporte y mantenimiento de los servicios de TI
65	Utilización indebida de información confidencial
66	Falta de personal
67	Procedimientos no documentados y/o se encuentran desactualizados
68	Insuficiencia, obsolescencia y/o subutilización de los activos tecnológicos
69	Fallas de conectividad
70	Interrupción en el servicio del centro de computo
71	Fallas en la disponibilidad de los sistemas de información
72	Fallas en el respaldo y recuperación de la información
73	Fallas en el seguimiento y control a contratos de tercerización
74	Vulneración de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la Entidad

Los Riesgos Operativos identificados para CAPROVIMPO tienen la siguiente distribución de criticidad, de acuerdo a su calificación residual:

Riesgo Residual Actual

Riesgos Operativos identificados	74	Riesgo Operativo Extremo	0
		Riesgos Operativo Alto	6
		Riesgo Operativo Moderado	41
		Riesgo Operativo Menor	26
		Riesgo Operativo Bajo	1

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos Operativos y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel moderado-menor con una calificación de 8.34.

REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO -RERO-

Durante el periodo comprendido entre abril y junio del 2013, se ha realizado el registro y análisis de los eventos de riesgo operativo reportados por los líderes de los procesos y de aquellos identificados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en total se presentaron 104 REROS, los cuales de acuerdo a lo establecido por la SFC están clasificados como sigue:

Clasificación	Eventos con pérdida	Eventos sin pérdida	Total Eventos
Ejecución y administración de procesos	4	83	87
Fallas tecnológicas	0	5	5
Fraude externo	0	10	10
Relaciones laborales	0	1	1
Eventos Externos	0	1	1
TOTAL	4	100	104

Debido a las acciones adelantadas por el Grupo de Seguridad Documental, los intentos de falsedad documental no se materializaron y no generaron pérdida, sin embargo los 10 eventos potenciales de fraude externo ascienden a la suma de \$182.630.101.

De los eventos materializados, las siguientes situaciones constituyeron pérdidas para la Entidad:

Evento	Clasificación SFC	Valor
RES-176-2013: sentencia no pago cesantías por orden judicial 20120178454 juzgado 10º Medellín caso obligación alimentaria beneficiario Yuleida Ma. Correa.	Ejecución y administración de procesos	5,402,789
RES-157-2013: Proceso a favor de Álvaro Cortez. Proceso interpuesto por capitalización	Ejecución y administración	27,647,244

de intereses.	de procesos	
RES-157-2013: Reconocer costos, gastos proceso liquidadas el 7 de feb 2013, Juzgado (8) Civil Municipal de Ibagué a favor de Álvaro Cortez Rodriguez. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	150,000
RES-250-2013: orden judicial a favor del sr Moisés Rodriguez y pago costas del proceso. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	18,187,513
TOTAL		51,387,546

PRODUCTO NO CONFORME

Como insumo para la identificación de riesgos, se lleva a cabo el control estadístico del producto no conforme. El grupo de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Grupo de Cuentas Individuales, Grupo de Cesantías, Servicio al Afiliado y sus Puntos de Atención reportaron PNC durante el segundo trimestre del 2013, generando en total 81 registros para este periodo distribuidos como sigue:

Proceso	Producto No Conforme
Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC-	4
Grupo de Cuentas Individuales	12
Grupo de Cesantías	6
Servicio al Afiliado y Puntos de Atención	59
Total	81

Los registros del reporte de Producto No Conforme fueron analizados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo concluyendo que constituyen eventos de Riesgo Operativo sin embargo, no hay elementos que generen alertas tempranas o evidencien la materialización de nuevos Riesgos Operativos.

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 segundo trimestre de 2013, brindó inducción a los funcionarios que ingresaron a la Entidad.

Inducción	Funcionarios	Calificación
-----------	--------------	--------------

	Capacitados	Promedio
Abril	7	100
Mayo	19	94
Junio	14	90

Además, durante la última semana del mes de mayo se realizó capacitación específica dirigida a cada uno de los procesos, en donde se socializaron los actuales Riesgos Operativos de cada proceso, así como sus causas, controles y se trataron los siguientes temas:

1. Definición de Riesgo y Riesgo Operativo
2. Etapas de la Administración del Riesgo Operativo
3. Elementos del SARO
4. Factores de Riesgo Operativo
5. Clasificación de los Riesgos Operativos
6. Políticas para la administración del Riesgo Operativo
7. Procedimientos del SARO
8. Roles y Responsabilidades
9. Registro de eventos de Riesgo Operativo
10. Matriz y Mapa de Riesgo Operativo del proceso

Para la anterior capacitación por procesos, se solicitó la participación de la totalidad del personal de cada uno de los procesos, personal de planta, contratistas y terceros, en donde se evidenció la participación de 317 funcionarios y colaboradores de la Entidad.

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realiza visitas periódicas al Punto Alterno de Continuidad ubicado en el Punto de Atención de Venecia, en donde se ejecutan dos roles específicos: En primer lugar como observador de la misma, donde se busca identificar los posibles riesgos o contingencias que se puedan presentar en un caso real de continuidad. En segundo lugar como funcionario, donde realizaba las pruebas a los diferentes sistemas de información, que se consideran críticos dentro de la organización.

Perfil observador

Dentro de las diferentes actividades realizadas por los delegados de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, como observadores se identificaron posibles amenazas que pueden afectar el PAC de la Entidad y se enuncian a continuación:

- No se observó en funcionamiento la videograbadora (cámaras de vigilancia), donde se maximiza la probabilidad de hurto de los equipos que se ubican en el PAC, debido a que

el equipo de vigilancia no cuenta con los elementos necesarios para mitigar el evento en cuestión.

- Racks de comunicación de voz y datos: En operación, funcionando correctamente. Se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. Todos los puntos habilitados funcionando correctamente.
 - Ups: En operación. Funcionando correctamente.
 - Aire acondicionado: En operación. Funcionando correctamente.
 - Cuarto de comunicaciones: Se encuentra en buen estado de mantenimiento, limpieza e iluminación.
 - Se evidencio que la infraestructura de red se encontraba disponible en la mayoría de los puntos de conexión ya que los funcionarios que realizaron las pruebas, lograron ingresar desde cada uno de los puntos de acceso sin inconvenientes.
 - El sistema de comunicación funciono perfectamente a nivel interno y externo.
- Se recomienda poner en funcionamiento las cámaras de grabación y la videograbadora con el fin de minimizar el evento de riesgo antes mencionado o capacitar al Líder del punto para poder ingresar a verificar las grabaciones.
 - Se recomienda lo siguiente de manera general: Realizar la configuración de la impresora del primer piso en todos los equipos que hacen parte del PAC o en su defecto instalar una impresora en el segundo piso que opere para el plan de Continuidad en caso de contingencia.

Perfil funcionario

Se verifico el inventario de equipos disponibles en caso de contingencia, a lo que encontramos doce (12), identificados como sigue:

1	BOGPACBO37
2	BOGPACBO002
3	-
4	BOGPACBO030
5	BOGPACBO011
6	BOGPACBO004
7	BOGPACBO003
8	BOGPACBO018
9	-
10	BOGPACBO019
11	BOGPACBO032
12	BOGPACBO028

Los equipos que hacen referencia al 3 y 9, cuentan con solo ingreso por clave de administrador con la cual no se contaba en el momento. Se tiene que revisar por parte del personal encargado el ingreso por administrador y por otros usuarios autorizados.

En el total de equipos restantes se realizaron las pruebas para el ingreso a los siguientes aplicativos:

# EQUIPO	NOMBRE EQUIPO	sac	gpn	folium	ruciv	sic	isolucion	kactus	orion	seven	vigia	vision	ga2	legis	Auditoria	hp	BI	Internet	Ingreso SIS. OPE	Outlook	red
1	BOGPACB037	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	OK	OK
2	BOGPACB0002	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	OK	OK
3	-																		lento al ingreso		
4	BOGPACB0030	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO	OK	NO	OK	lento al ingreso	OK	OK
5	BOGPACB0011	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO	OK	no	OK	lento al ingreso	NO	OK
6	BOGPACB0004	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	OK	OK
7	BOGPACB0003	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	OK	OK
8	BOGPACB0018	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	NO	OK	OK	NO	OK	NO	OK	OK	lento al ingreso	NO	OK
9	-																		lento al ingreso		
10	BOGPACB0019	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	NO	OK
11	BOGPACB0032	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	lento al ingreso	OK	OK
12	BOGPACB0028	OK	OK	OK	NO	OK	OK	OK	NO	OK	OK	NO	OK	OK	NO	OK	NO	OK	lento al ingreso	OK	M:

Se sugiere revisar todos los equipos en cuanto a memoria, ya que se presenta lentitud al momento de cargar el Sistema Operativo Windows 7, a su vez hay que verificar el equipo 12, el cual no cuenta con unidad M.

Se observó que no se encuentra instalado el aplicativo DIALOGO en ningún equipo.

- Se recomienda realizar la configuración del aplicativo en mención ya que hace parte de los sistemas de información críticos para el PCN.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el segundo trimestre de 2013, el Grupo de Seguridad de la Información realizó las siguientes actividades con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional:

1. Monitoreo y Seguimiento del uso del Correo Electrónico por parte de los Usuarios.
2. Monitoreo y Seguimiento, de todos los eventos y alarmas que previenen la detección de intrusos, hackers, virus y correo mal intencionado.
3. Seguimiento de análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica de la Entidad.
4. Seguimiento de detección de virus, troyanos y correo mal intencionado en la infraestructura de Red.
5. Seguimiento al cumplimiento de la Circular Externa 052 de 2007 de la SFC.
6. Se realizó inducción de la normativa y políticas de seguridad de la información a todos los funcionarios y colaboradores que ingresaron en este trimestre.
7. Estudio de Logs de auditoria del SOC para seguimiento de eventos de seguridad de la información.
8. Revisión del inventario de equipos.
9. Revisión de eventos en el sistema Data Loss Protection -DLP-.

El Grupo de Seguridad de la Información presenta las siguientes conclusiones de su gestión:

1. Al realizar pruebas controladas de Stress en la infraestructura por parte del Grupo de Seguridad de la Información se ha logrado crear y activar por parte de Hewlett Packard nuevos filtros para los dispositivos con el fin de realizar un control efectivo en el control de tráfico malicioso, es importante mencionar que los filtros que traían los dispositivos no cumplían adecuadamente con la tarea por tratarse de un Script diseñado y modificado por parte del Grupo de Seguridad de la Información específicamente para probar los nuevos dispositivos de seguridad. Gracias al acompañamiento de la Oficina Asesora de Informática y el trabajo conjunto con Hewlett Packard se efectuó colaboración en el análisis, creación y posterior inclusión de un filtro – regla de seguridad para los dispositivos HP TippingPoint.
2. De acuerdo con el alcance que ofrece el análisis de vulnerabilidades, la infraestructura tecnológica de la Caja Promotora de la Vivienda Militar y de Policía presenta un nivel de seguridad acorde con las exigencias regulatorias y adecuado para la ejecución normal de su operación.
3. Es relevante asesorar a los proveedores en la importancia de estar atentos de sus equipos y las actualizaciones que deben realizar de su software. Si bien la Entidad está al tanto de las actividades realizadas en estos equipos como medida de control y políticas de seguridad, es importante que los proveedores colaboren con estas tareas.
4. Debido a una vulnerabilidad encontrada en el host, causada por fallas de protocolo fue posible ingresar al sistema de control de acceso a las puertas de la entidad. Luego de ser explotada y notificada se realizaron los cambios pertinentes asegurando el sistema comprometido.
5. Se realizaron pruebas en la plataforma perteneciente al servidor IRIS, encontrando vulnerabilidades importantes referentes a parches y actualizaciones del sistema, el proveedor fue notificado de las mismas y procedió a ejecutar el debido parcheo. Finalmente el servidor IRIS se determinó como confiable y seguro para los procesos de la Entidad hasta la fecha de este informe sin embargo se seguirán realizando tareas de supervisión sobre el mismo.
6. Se han realizado acompañamientos por parte del Grupo de Seguridad de la Información para el proyecto del Portal Transaccional, con el fin de asegurar la plataforma y las consultas que se generan hacia las bases de datos.
7. Es importante destacar la rápida acción y efectividad de la Oficina Asesora de Informática en la resolución y control a los incidentes presentados a través del trimestre, tanto en administración de infraestructura, administración de redes y centro de servicios.
8. Se recomienda que los líderes de procesos y jefes de oficina recuerden a sus colaboradores constantemente las Políticas de Seguridad de la Información con el fin de obtener un mayor blindaje en los procesos de nuestra entidad.

9. Para el mes de Junio se presenta un elevado incremento de las vulnerabilidades de nivel medio y muy relevante de vulnerabilidades de nivel Alto, esto debido principalmente a la entrada de nuevos equipos y configuraciones de los contratistas Everis y RyR, es muy importante que se generen planes de acción para que estas situaciones no se conviertan en un incidente de Seguridad de la información.

ESPERANZA CHARRY QUINTERO
JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO

Proyectó y Elaboró:
Eco. Yakeline Prieto Ballesteros
Contratista OAGRI



NIT: 860021967-7
CONTACT CENTER A NIVEL NACIONAL (1) 2207212
Portal web. www.cprovimpo.gov.co E mail. cpvmp@caprovimpo.gov.co

BOGOTÁ: Carrera 54 No. 26 - 54 CAN (Punto Certificado)
BOGOTÁ (PUNTO ALTERNO DE CONTINUIDAD): Autopista Sur No. 55 - 15 B. Venecia
BARRANQUILLA: Centro Comercial Bahía - Local 10 Carrera 51 B No. 82 - 254
BUCARAMANGA: Carrera 34 No. 52 - 83 A Barrio Cabecera del Llano
CALI: Calle 5 No. 43 - 45 Barrio Tequendamá

CARTAGENA: Bocagrande - Avenida San Martín No. 13 - 37 - local 3
FLORENCIA: Carrera 15 No. 14 - 24
GIRARDOT: Punto de Información: C.Cial Oasis local - 110 Carrera 10 No. 19 - 87
IBAGUÉ: Centro Comercial La Quinta Local 183 Carrera 5 No. 29 - 32
MEDELLÍN: Centro Comercial Almacentro - Local 201 Carrera 43 A No. 34 - 95

Nuestro Compromiso... Los Héroes Sí Tienen Casa

