


|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">FORMATO<br/>INFORME</p> | <b>FECHA APROBACIÓN:</b> 05/03/2015 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 005                 |
|   |  | <b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041         |

Bogotá, 16 de julio de 2015

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO –SARO- INFORME II TRIMESTRE DE 2015**

### **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, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices dadas por la S.F.C adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

### **2 Riesgo Operativo**

Durante el II trimestre de 2015 se llevó a cabo la revisión de las matrices de riesgos operativos a través de mesas de trabajo y sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los 17 procesos de la Entidad, ajustando la Estructura Organizacional y reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

La Entidad registra un total de 67 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos, así:



- Riesgo Extremo (Requiere Acción Inmediata)
- Riesgo Alto (Necesita Atención de la Alta Gerencia)
- Riesgo Moderado (Debe especificarse responsabilidad gerencial)
- Riesgo Bajo (Administrar mediante procedimientos de rutina)

En referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad del Riesgo Operativo RO, se informa que para el segundo trimestre de 2015, se ubicó en **6.69** puntos equivalentes a un nivel de riesgo moderado, en un rango de 1 a 25 de la criticidad de los riesgos.

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

Durante el período comprendido entre abril a junio de 2015, se realizó 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 **28 REROS**, los cuales de acuerdo con lo establecido por la S.F.C. están clasificados como sigue:

| Clasificación                          | Eventos con pérdida | Eventos sin pérdida | Total Eventos |
|--|---------------------|---------------------|---------------|
| Ejecución y administración de procesos | 2                   | 17                  | 19            |
| Eventos Externos                       | 0                   | 1                   | 1             |
| Fallas tecnológicas                    | 1                   | 7                   | 8             |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>3</b>            | <b>25</b>           | <b>28</b>     |

Los eventos de pérdida durante el período ascendieron a **\$6.749.912** de los cuales un registro correspondió a pagos de Sentencias Judiciales a favor de Misael Antonio Jaramillo Sánchez (\$4.098.593) y otro por falsedad en documento del afiliado Rafael Bonilla Carabalí; lo que generó pago por valor de \$2.638.569.

### 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 **42** funcionarios que ingresaron a la Entidad de los diferentes procesos tal como se muestra a continuación:

| Mes          | Funcionarios | Funcionarios | %          |
|--------------|--------------|--------------|------------|
|              | Inducción    | Capacitados  |            |
| Abril        | 3            | 8            | 100        |
| Mayo         | 19           | 0            | 100        |
| Junio        | 12           | 0            | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>34</b>    | <b>8</b>     | <b>100</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:

Según la información allegada, el indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones cumplió la meta al 100% durante el primer semestre/2015 con un promedio de disponibilidad del 99.97%, en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de nuestra Entidad con dicho porcentaje.

Así mismo, se cumplió con el Indicador de registro de eventos de riesgo operativo superando la meta del 90%, con un promedio de registro y reporte del **97.93%**. Lo anterior dado a la gestión de la OAGRI en pro de que los líderes de los procesos reporten los eventos de riesgos operativo en forma oportuna. Es así, que se creó la Guía GR-NA-GU-009 – Registro de Evento de Riesgo Operativo Líder del Proceso.

Por otro lado el indicador de incidentes se cumplió en **98.32%** en el primer semestre/2015 con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del 97.93%.

En referencia al indicador de Quejas, se cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el semestre fue de **3** quejas.

De acuerdo con el indicador de desempeño de frecuencia Riesgo Operativo que mide los eventos de riesgo operativo registrados durante el II trimestre de 2015, observamos que de un máximo de eventos de riesgos posible (50 eventos por riesgo) solo se registraron un **4%** equivalente a 28 eventos de riesgo total.

Según el indicador de desempeño de impacto riesgo operativo del total de 67 riesgos identificados durante el trimestre se afectaron 11 riesgos; de estos, 3 eventos de riesgo afectaron el PYG. En este sentido se observa que los eventos de riesgo (28) afectaron el **16.42%** (11 riesgos) del total de riesgos identificados (67 riesgos).

En conclusión las señales de alerta tempranas implementadas por la Entidad son eficientes, en este orden de ideas no se evidencia nuevos riesgos operativos. En este sentido los riesgos operativos de la Entidad se mitigan y se controlan efectivamente.

## **5. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información; durante el II Trimestre de 2015, la Oficina Asesora Gestión del Riesgo (OAGRI), realizó seguimiento al desarrollo del contrato firmado con la firma TELMEX:

Durante esta revisión se efectuaron las siguientes actividades:

- Se visitó los Datacenter TRIARA y ORTEZAL para verificar su estado y acompañamiento de auditoría PCN.
- Se realizó visita al punto alterno Venecia con el fin de verificar el estado actual del punto alterno, encontrando novedades de conectividad y equipos (portátiles) de baja tecnología.
- Se estableció una ventana de mantenimiento con SKYPE junto con CLARO con el fin de mejorar el cableado y orden en los racks.
- Se realizó el primer simulacro de PCN el 18 de abril de 2015 con novedades en el aplicativo SAC y el aplicativo Seven que no se pudo pagar.
- Se espera el segundo simulacro de PCN en el mes de agosto de 2015 con las recomendaciones y observaciones del anterior simulacro.

## **6. Seguimiento al cumplimiento de la Circular Externa 042 de 2012 de la S.F.C.**

En la siguiente tabla reporta el seguimiento trimestral de la Circular 042 de 2012, en donde se verifica el cumplimiento de los siguientes ítems:

| ÍTEM   | CUMPLIMIENTO     | CUMPLIMIENTO                 |
|--|------------------|------------------------------|
|  | TRIMESTRE        | TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2015 |
|  | ENERO-MARZO 2015 |                              |
| 2.15 AUTENTICACIÓN                           | 100%             | 100%                         |
| 2.16 MECANISMOS FUERTES DE AUTENTICACIÓN     | 100%             | 100%                         |
| 2.18 PROVEEDORES REDES Y SERVICIOS DE TELECO | 90%              | 90%                          |
| 3.1 SEGURIDAD Y CALIDAD                      | 99%              | 99.60%                       |
| 3.2 TERCERIZACIÓN Y OUTSORCING               | 100%             | 100%                         |
| 3.3 DOCUMENTACIÓN                            | 100%             | 100%                         |
| 3.4 DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN               | 100%             | 100%                         |
| 4.1 OFICINAS                                 | 94%              | 97%                          |
| 4.7 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA            | 100%             | 100%                         |
| 5. REGLAS SOBRE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE    | 100%             | 100%                         |
| 7. ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES              | 100%             | 100%                         |

## Inducciones y capacitaciones

Se realizó inducción de la normativa y políticas de seguridad de la información a todos los funcionarios y colaboradores que ingresaron entre abril y junio de 2015, para un total de 78 asistentes. Igualmente, se implementó un plan de cultura en la administración de riesgos asociados a la seguridad de la información mediante el envío de correos "tips" con temas específicos de seguridad, con recomendaciones de uso, reglamentación y actualidad en seguridad de la información.

| Mes          | Funcionarios | Funcionarios | %          |
|--------------|--------------|--------------|------------|
|              | Inducción    | Capacitados  | Aprobación |
| Abril        | 3            | 14           | 100        |
| Mayo         | 19           | 30           | 100        |
| Junio        | 12           | 0            | 100        |
| <b>TOTAL</b> | <b>34</b>    | <b>44</b>    | <b>100</b> |

Con un incremento en 51 funcionarios con relación al trimestre anterior (I de 2015).

## 7. Proyecto Certificación Norma ISO 27001:2013

Se efectuó la primera Auditoría Interna que realizó la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, junto con el Oficial de Seguridad de la Información con el fin de evaluar el nivel de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para CAJA HONOR en el proceso de certificación, los temas reportados en el informe de la misma se encuentran en revisión y aplicando los correctivos necesarios. Esta auditoría se aplicó a 7 procesos que fueron Gestión de Informática, Gestión del Riesgo, Administración de Cuentas, Gestión de Trámites, Gestión del SAC, Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas y Crédito.

Se espera la Auditoria Externa por parte de Bureau Veritas en el mes de agosto de 2015 con el fin de ser evaluado por un ente certificador y mejorar el SGSI.

## **8. Acompañamientos especiales y proyectos específicos**

- 1. Portal Documental:** Se está realizando del análisis de vulnerabilidades al Work Manager el nuevo gestor documental.
- 2. Roles y Perfiles:** Se definieron los grupos en los procesos SAC, Trámites y Operaciones y los permisos que tienen los funcionarios en el aplicativo GA2.
- 3. Portal WEB:** Se está realizando el análisis de vulnerabilidades al portal Web ya que se ha presentado un incremento en las mismas.
- 4. Servidores de comunicaciones Unificadas:** Se está realizando el análisis de vulnerabilidades e intrusión a los servidores.
- 5. DLP:** Se definieron nuevas políticas y mejoramiento a la herramienta de detección.
- 6. PGP:** Se estableció prioridades junto con la Oficina de Informática para el cifrado de discos en los equipo de la Entidad.

## **9. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Durante el II trimestre de 2015, se realizó monitoreo a los riesgos asociados al Plan Anticorrupción, sin presentarse eventos de riesgo o materialización de riesgos de corrupción en la Entidad. La matriz de riesgos de corrupción contempla 16 riesgos asociados a los procesos de la Entidad y presenta la siguiente distribución de criticidad, de acuerdo con su calificación residual:



El perfil de riesgo residual se ubica en un nivel **bajo**, siendo este acorde con el nivel aceptado por la Entidad.

## Capacitaciones

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre Anticorrupción dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el período de reporte, brindó capacitación a los Líderes de los Procesos (15) obteniendo una calificación promedio **92%** sobre el 100%. Lo anterior en cumplimiento a su rol de fomento de la cultura del Riesgo dentro de la Entidad.

## JHON JAIRO ROSAS ALBA JEFE OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Elaboró:  
Fanny Rodríguez Cuervo  
Profesional Universitario 3 OAGRI

Elaboró:  
Raúl Pulido Wexler  
Oficial Seguridad de la Información



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co) Correo electrónico. [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co)

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041