

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

## **INFORME** **Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO** **II trimestre de 2017**

Bogotá, 07 de julio 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 II trimestre de 2017 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos para los procesos Gestión del Riesgo, creando un nuevo riesgo R091- Fallas Tecnológicas en el Data Center CAN y al proceso Gestión de Talento Humano, creando un nuevo riesgo R020 – Incumplimiento del Contrato, lo anterior con ocasión de las oportunidades de mejora y observaciones que se acogieron de las auditorías internas de la calidad.

Actualmente la Entidad registra un total de **68** Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el II trimestre de 2017 se ubicó en **1.53<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.

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



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

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

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

Durante el período comprendido entre abril y junio 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 **32 REROS**, los cuales aumentaron un 113% frente al trimestre anterior:

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2017	II TRIMESTRE 2017
Fraude interno	-	-
Fraude externo	1	-
Relaciones laborales	-	1
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	7	24
Ejecución y administración de procesos	5	7
Eventos externos	2	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>32</b>

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

Se observa un incremento de la cantidad de eventos reportados por los procesos, principalmente encontramos las fallas tecnológicas, situación que obedece a la implementación de un nuevo flujo (pago de subsidio) en el gestor documental y su integración con otros sistemas de información.

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 **32** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios) que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos y capacitación virtual a **313** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios).

En la siguiente tabla se detallan las inducciones y capacitación virtual realizadas durante el II trimestre de 2017:

INDUCCIONES					
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	ENLACES	TOTAL
<b>Abril</b>	3	0	0	0	3
<b>Mayo</b>	6	4	4	9	23
<b>Junio</b>	2	4	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>32</b>

CAPACITACIÓN VIRTUAL					
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	ENLACES	TOTAL
<b>Mayo</b>	238	55	5	15	313
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>313</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; así mismo la capacitación virtual se realizó con base en el contenido del manual de SARO vigente, se contó con una amplia participación por parte de los funcionarios que desarrollaron la evaluación, sin embargo, hubo personal que por diferentes circunstancias (vacaciones, comisión, incapacidad o compromisos laborales) no realizaron la capacitación, por lo que la OAGRI viene desarrollando una campaña de nueva capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, 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 I trimestre con un promedio de disponibilidad del **100%**, 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 **98%** de la meta establecida para el II trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **97.63%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	277	275	99.28%	99.58%
Mayo	254	245	96.46%	96.75%
Junio	229	222	96.94%	97.23%
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>742</b>	<b>97.63%</b>	<b>97.85%</b>

**1.4.4 Quejas:** El indicador de Quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el II trimestre fue de **3.3** 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 **88.24%** 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 68 riesgos identificados, un **11.76%** afectaron la probabilidad (8 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 68 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 II trimestre de 2017, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

- I. Durante el segundo trimestre de 2017 se actualizó la documentación del PCN por parte de la Oficina Asesora de Informática (OAINF) y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI), en referencia con la resolución de conformación del comité de PCN, el Manual de PCN, el Documento BIA (Análisis de impacto al negocio) y el Manual PRDI (Plan de recuperación de desastres informáticos).
- II. Se realizaron las actividades planteadas para la realización de las pruebas de PCN, donde se validaron las aplicaciones de WORKMANAGER y GA2 en un ambiente controlado, comprobándose lo siguiente:
  - Estado de las máquinas de pruebas en el DATACENTER CAN
  - Pruebas de conexión y web service entre WORKMANAGER y GA2
  - Cargue y ejecución de trámites entre WORKMANAGER y GA2
  - Validar las actividades de FAILOVER y FAILBACK

Se puede concluir que las actividades planteadas fueron exitosas y se validaron los diferentes tiempos de réplica y encendido de máquinas.

- III. Se realizaron pruebas funcionales de PCN, con las aplicaciones de WORKMANAGER y GA2 en un ambiente controlado, comprobándose lo siguiente:

Consulta de afiliado	Proceso de bloqueo de afiliado
Proceso de primer pago	Proceso de retiro parcial de cesantías
Validación devolución parcial de cesantías	Validación primer pago
Desbloqueo en el aplicativo GA2	Creación reporte de novedades

### RICARDO IGNACIO BECERRA BORRAS

Jefe Oficina Asesora de Informática

Encargado de las Funciones de Jefe de 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

