



## INFORME

### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SARO II TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 18-07-2019

En este informe se detalla el resultado de la gestión de los riesgos operativos de la Entidad, el nivel de exposición al riesgo, el reporte de eventos de riesgo operativo, las capacitaciones e inducciones realizadas, los resultados de la medición de los indicadores, las actividades desarrolladas en función del Plan de Continuidad del Negocio y demás variables que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operativo correspondientes al cierre del segundo trimestre de 2019.

#### 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 II trimestre de 2019 se llevaron a cabo las reuniones de grupos de expertos correspondientes al primer semestre de 2019, lo que permitió realizar ajustes y cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, de la siguiente manera:

**Tabla 1. Ajustes a las matrices de riesgo operativo I semestre de 2019**

Proceso	Ajuste realizado
Gestión de Informática	Se creó el riesgo <b>R098 – Manipulación de la base de datos.</b>
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Se crearon dos riesgos, el riesgo <b>R096 - Posibles errores en la asignación de la solución de vivienda para los beneficiarios del fondo de solidaridad</b> y <b>R097 - Errores o fallas en el proceso de otorgamiento del crédito.</b> De igual manera se asoció el riesgo <b>R018- Inconsistencias en la base de datos de afiliados.</b>
Gestión de Tesorería	Se creó una nueva causa <b>CA117 - Posibilidad de cargar dos veces el mismo archivo plano para pago al banco para el riesgo,</b> con sus respectivos



CO-SC2982-1



SI - CER607703



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)  
Carrera 94 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



Grupos Socio y Empresariales de la Defensa  
Por Nuestra Fuerza Armada,  
para Colombia entera.

Ministerio de Defensa



	controles asociados al riesgo R001 - Errores ocasionados en el procesamiento de operaciones o en la gestión de los procesos.
--	--

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

Una vez realizados estos cambios a las matrices de riesgo operativo de dichos procesos, actualmente la Entidad registra un total de 71 Riesgos Operativos identificados; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el II trimestre de 2019 se encuentra en 1.41<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:



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 71 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 2019 se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **4 REROS**:

**Tabla 2. Eventos de riesgo reportados II trimestre de 2019**

CLASIFICACIÓN	I TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE 2019
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	1	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	7	1
Ejecución y administración de procesos	5	3
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

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

## 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 **35** 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 II trimestre de 2019:

**Tabla 3. Inducciones II trimestre de 2019**

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Abril	1	2	5	0	8
Mayo	5	5	5	1	16
Junio	5	4	2	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>35</b>



CO-SC2092-1



SI - CER507703



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 519 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 519 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupos Especializados de la Defensa  
Por Nacional Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

MIGUEL ANGELO GONZALEZ



Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

En las inducciones, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, 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.

De otro lado, se realizó la capacitación virtual de SARO a **426** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA/ practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), 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 licencia) 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.

**Tabla 4. Capacitación I semestre de 2019**

CAPACITACIÓN VIRTUAL					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
<b>Junio</b>	232	156	18	20	<b>426</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

#### 1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operativo

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la OAGRI 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 II trimestre de 2019, 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 (REROS):

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 OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.



NIT: 860021957-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 519 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



8



### 1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **91.66%** de la meta establecida para el II trimestre, con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **91.49%**.

Tabla 5. Incidentes II trimestre de 2019

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Abril	66	66	100.00%	100.00%
Mayo	82	77	93.90%	94.18%
Junio	72	58	80.56%	80.80%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>201</b>	<b>91.49%</b>	<b>91.66%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informatica (2019).

**1.4.4 Quejas:** El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el segundo trimestre fue de **4.7** quejas por mes.

Tabla 6. Quejas II trimestre de 2019

Mes	Quejas
Abril	5
Mayo	5
Junio	4
<b>Total</b>	<b>14</b>

Fuente: Área SAC (2019).

### 1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operativo:

El indicador de desempeño alcanzó el **100%** de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operativo (RO) se ubicó en **97.06%** 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 **71** riesgos identificados, el **2.94%** afectó la probabilidad (dos riesgos) y por otro lado el **0%** (ningún riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **100%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.



CO-SC2092-1



SI - CBR507703



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)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Servicios militares, para Colombia entera.

VIGILADO por el Ministerio de Defensa



### 1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo:

- **Gestión de embargos:** se recibieron 2.372<sup>3</sup> requerimientos judiciales, de los cuales 2.367, es decir, el **99.79%** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100%** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador de riesgo operativo.
- **Pago depósitos judiciales:** de los 2.372 requerimientos judiciales recibidos durante el segundo trimestre, 323 corresponden a pagos de depósitos judiciales, de los cuales 322, es decir, el **99.69%** se llevaron a cabo en un término menor o igual a 3 días; para este indicador se logró identificar que un pago que no se realizó dentro de los tres días, obedeció a una situación administrativa ajena a la operación de Caja Honor.

## 2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

### 2.1 Objetivo general de la prueba técnica:

Realizar una prueba técnica simulando un evento que interrumpa las comunicaciones, indisponibilidad de la infraestructura principal y la operación del Data Center Principal de TRIARA. Con este escenario del ejercicio se procede a probar la disponibilidad del Centro Alterno de Procesamiento de Datos – Datacenter CAN de Caja Honor, para atender casos de desastre y la viabilidad de operación en las sedes del alcance.

### 2.2 Desarrollo de la prueba según Alcance:

- El ejercicio se realizó de forma controlada en el ambiente alternativo CAN iniciando el viernes 03 de mayo a las 17:00 y finalizando el sábado 04 de mayo de 2019 a las 19:00.
- Se efectuó acceso a las aplicaciones con los usuarios de TI, mesa de ayuda y la oficina de riesgo (data center del CAN).
- Se verificó el estado de la replicación de la 3PAR.
- Las aplicaciones alcance de la prueba DRP para validar su disponibilidad en ambiente alternativo CAN, fueron las siguientes:
  - WorkManager
  - GA2
  - BizTalk
  - SEVEN
  - DIALOGO

<sup>3</sup> Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, junio 2019.



Handwritten signature



- VIGIA – SARO – SARLAFT
- Intranet
  
- Para la Intranet se contó con acceso web interno para Caja Honor; en el cual se dispusieron los link de las aplicaciones críticas.
  
- Las sedes de Caja Honor que se conectaron al Data center Alterno CAN, fueron:
  - Edificio CAN
  - Medellín
  - Cali
  - Barranquilla

### 2.3 Análisis de Riesgos:

No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la planeación de la prueba DRP.

### 2.4 Hitos de control:

Los hitos de control definidos en el Plan de la prueba y ejecutados durante el desarrollo de la misma, se establecieron para validar que el ejercicio se desarrollara de acuerdo con lo programado, cumpliéndose a cabalidad.

### 2.5 Resumen gerencial:

- ✓ La prueba fue exitosa y se cumplieron los objetivos principales y secundarios según el alcance planeado.
- ✓ 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 estas, 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 aseguró la disponibilidad del ambiente principal de operación en el retorno.
- ✓ Se probaron de manera exitosa las comunicaciones, conectividad y funcionamiento de 3 nuevas sedes de la Caja (Medellín, Cali y Barranquilla) en el ambiente alterno de DRP.

### 2.6 Resultados específicos:

- ✓ Como resultado de la ejecución del ejercicio DRP se destaca que la infraestructura, comunicaciones y aplicativos críticos incluidos dentro del alcance de la prueba en ambiente alterno CAN, estuvieron operativos y disponibles.



CO-SC2992-1



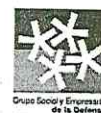
SI - CER507703



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](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VIGILADO MINDEFENSA

57



- ✓ Se obtuvo disponibilidad de la data entre los ambientes principal y alterno y se confirmó la necesidad de ampliación del canal de replicación, para lograr que la información esté totalmente replicada y sincronizada.
- ✓ De manera previa, se ejecutaron las copias de respaldo y restauración del ambiente de producción en TRIARA de manera satisfactoria, para proteger la operación en caso de imprevistos mayores.
- ✓ Se conectaron las sedes con el Data center Alterno CAN, mediante el canal de comunicaciones de contingencia de manera exitosa.
- ✓ Se ejecutaron las pruebas de acceso y consulta por parte de los usuarios de Caja Honor a los aplicativos del alcance, de manera exitosa.
- ✓ Se realizaron pruebas efectivas de restauración y recuperación de los servicios, agregando mayor experiencia entre el personal técnico participante.
- ✓ Se certificó la normalidad en el ambiente productivo antes, durante y post-prueba.

### 3 CONCLUSIONES

Durante el II trimestre de 2019, 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 Entidad. En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la prueba técnica integral se ejecutó de manera exitosa según lo planeado y se cumplieron a cabalidad todos los objetivos establecidos tanto para los aplicativos críticos del alcance en ambiente alterno CAN, como para la conectividad de las sedes a través de los canales de contingencia.

  
**JHON JAIRO ROSAS ALBA**  
Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:  
  
Martha Patricia Reyes Gómez  
Profesional Especializado - OAGRI

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: 860021987-7

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)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO EMPRESARIAL DE EMPRESAS DE LA POLICIA