

 	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
	INFORME	VERSIÓN: 006
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

Bogotá, 08 de enero de 2016

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO –SARO- INFORME IV 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, 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.

2. Riesgo Operativo

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

La Entidad registra un total de 65 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2015, se ubicó en **1.68**¹ puntos, donde se evidencia un avance con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de **1.69**¹ puntos 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 colorimétrica² es la siguiente:

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 65 riesgos en una escala de 1 – 25).

² Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



3. Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre 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 **10 REROS**, los cuales disminuyeron en un 17% frente al trimestre anterior:

CLASIFICACIÓN	TOTAL EVENTOS	
	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Ejecución y administración de procesos	6	3
Eventos Externos	1	1
Fallas tecnológicas	5	4
Fraude externo	0	1
Daños a activos fijos	0	1
TOTAL	12	10

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 16 funcionarios (practicantes SENA- Universitarios y Personal de Planta), que ingresaron a la Entidad en los diferentes procesos. Así mismo se sensibilizó tanto a los líderes de los procesos como a todo el personal de planta en la metodología de riesgos dispuesta en el manual SARO, tal como se muestra a continuación:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Octubre	6	0	4	10
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	1	0	5	6
TOTAL	7	0	9	16

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:

4.1 Indicador de Disponibilidad: El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones cumplió la meta al **100%** durante el IV trimestre con un promedio de disponibilidad del **99.85%**, en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

4.2 Indicador de registro de eventos de riesgo operativo: El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al **100%** superando la meta, 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.

4.3 Incidentes: El indicador de incidentes se cumplió en **100%** para el IV trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **95.15%**.

INDICADOR DE INCIDENTES			
MES	Incidentes	Atendidos <4 horas	%
Octubre	318	289	90.88%
Noviembre	254	249	98.03%
Diciembre	232	224	96.55%
PROMEDIO			95.15%

4.4 Quejas: El indicador de Quejas cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el IV trimestre fue de **11** quejas por mes.

4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño registró un **100%** de cumplimiento dado que la frecuencia de RO se ubicó en **90.77%** por encima de la meta establecida de acuerdo a la escala de calificación de Riesgo Operativo.

4.6 Desempeño Probabilidad Impacto: El indicador de probabilidad - impacto registró que de los 65 riesgos identificados un **9,23%** afectaron la probabilidad (6 riesgos), y por otro lado un **1,54%** afecto el impacto (1 riesgo), 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 evidencian nuevos riesgos operativos. De otro lado, debido a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 65 riesgos operativos identificados, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

5. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO "PCN"

Teniendo en cuenta la normativa vigente impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia, donde se enuncia que de acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, las entidades deben definir, desarrollar, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio que incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal. Así mismo establece los requisitos que deben cumplir los planes de continuidad del negocio, tales como, haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y capacidad para seguir prestando el servicio a sus afiliados, aun cuando ocurra un evento que interrumpa procesos y funciones críticas. Mediante este plan, Caja Honor aplicará procesos proactivos que permitirán prepararse y definir estrategias coordinadas para responder

a eventos que puedan afectar la continuidad de negocio donde se permita la capacidad de retorno de las operaciones.

De igual manera se llevó a cabo una visita al PAC de Venecia, realizándose la revisión de aspectos técnicos y de seguridad.

JHON JAIRO ROSAS ALBA
JEFE OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Elaboró:
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado - OAGRI

Elaboró:
Raúl Pulido Wexler
Oficial Seguridad de la Información



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015