

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

INFORME

Sistema de Administración de Riesgo Operativo –Saro- IV Trimestre DE 2016

Bogotá, 10 de enero 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

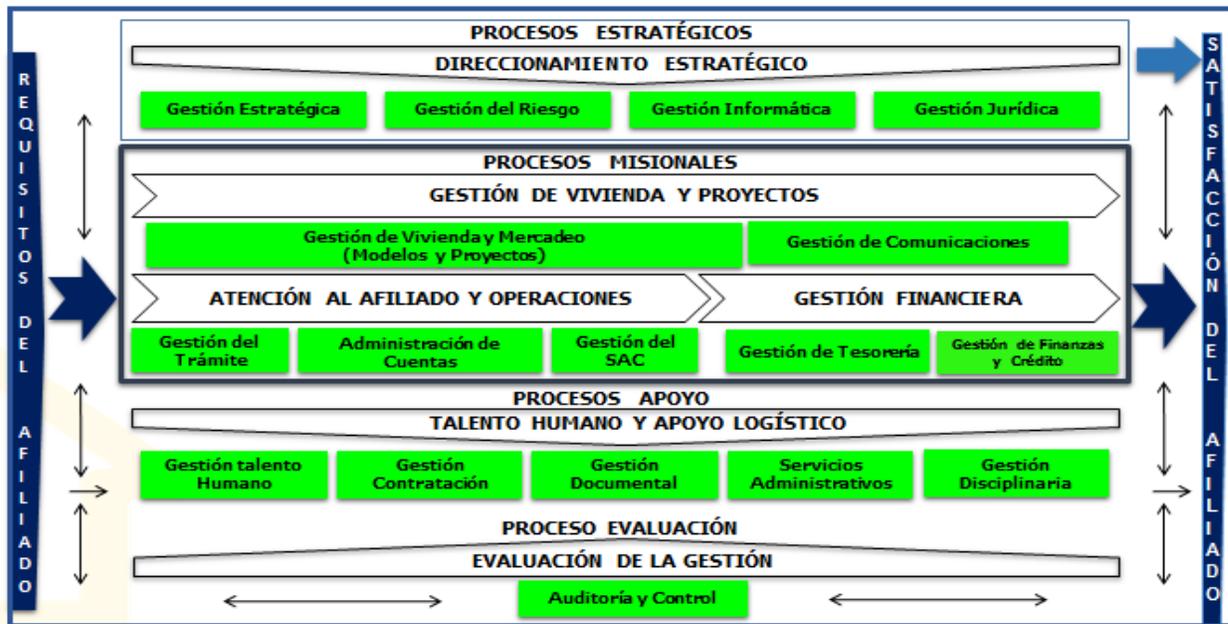
Durante el IV trimestre de 2016 se llevó a cabo la socialización de los riesgos operativos identificados para los procesos de la Entidad durante las reuniones de grupos de expertos, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO, se reestructuraron las matrices y mapas de 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 2016, se ubicó en **1.55**¹ puntos, donde se evidencia un avance con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de **1.60**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



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2016, 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 **31 REROS**, los cuales se incrementaron un 72% frente al trimestre anterior:

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2016	VI TRIMESTRE 2016
Fraude interno	0	0
Fraude externo	0	0
Relaciones laborales	0	0
Clientes	1	0
Daños a activos fijos	0	0
Fallas tecnológicas	14	22
Ejecución y administración de procesos	4	9
Eventos externos	0	0
TOTAL	18	31

Uno de estos eventos afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad: Pago de intereses de mora (\$118.209.00) por cancelación extemporánea del impuesto de valorización de un inmueble a nombre de la Entidad.

Se observa un incremento en la cantidad de eventos reportados por los procesos, donde encontramos que las fallas tecnológicas se presentaron con mayor intensidad debido a la implementación de la integración del gestor documental con los demás sistemas de información, lo que generó diferentes fallas y/o demoras en la respuesta de los sistemas e intermitencia en su funcionamiento.

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 4 funcionarios (personal de planta), que ingresaron a la Entidad en los diferentes procesos. Así mismo se llevó a cabo una capacitación virtual a todo el personal de planta y demás colaboradores, tal como se muestra a continuación:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Octubre	0	0	0	0
Noviembre	4	0	0	4
Diciembre	0	0	0	0
TOTAL	4	0	0	4

CAPACITACIÓN VIRTUAL				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Noviembre	188	47	9	244
TOTAL	188	47	9	244

En la inducción y capacitación, 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 normativa vigente.

Adicionalmente se realizaron cuatro talleres con los líderes de procesos y algunos de sus colaboradores, analizando reconocidos casos acontecidos en ámbitos financieros y referentes a Riesgo Operativo, con el fin de afianzar la cultura del riesgo en la Entidad.

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 RO 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 IV trimestre con un promedio de disponibilidad del **99.99%**, en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil 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%** 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.

1.4.3 Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el **98.25%** de la meta establecida para el IV trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **97.97%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	270	262	97.04%	97.33%
Noviembre	320	312	97.50%	97.79%
Diciembre	295	293	99.32%	99.62%
Total	885	867	97.97%	98.25%

1.4.4 Quejas: El indicador de Quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el IV trimestre fue de **3** quejas por mes.

1.4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño registró un **100%** de cumplimiento dado que la frecuencia de RO se ubicó en **93.85%** por encima de la meta establecida de acuerdo a la escala de calificación de Riesgo Operativo.

1.4.6 Desempeño Probabilidad Impacto: El indicador de probabilidad - impacto registró que de los 65 riesgos identificados, un **6,15%** afectaron la probabilidad (4 riesgos), y por otro lado un **1,54%** afecto el impacto (un 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.

2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO "PCN"

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información, durante el IV Trimestre de 2016, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

- 2.1 El 07 de octubre de 2016 se presentó pérdida de 12 servidores virtuales, junto con sus servicios, aplicaciones y data asociados, del ambiente de producción (Triara) que afectaron la operación normal de la Entidad. Por lo anterior se realizó activación del PCN en Ortezal con el proveedor CLARO.
- 2.2 El PCN operó de manera exitosa en el ambiente alterno de Ortezal y se atendió el funcionamiento de la Entidad en continuidad de negocio, soportando las principales transacciones de Caja Honor.
- 2.3 Teniendo en cuenta el cambio de ubicación del Centro de Datos Alterno (De Ortezal a CAN), durante el mes de noviembre de 2016 se realizó seguimiento al proceso de replicación de aplicaciones y bases de datos que hacen parte del Plan de Continuidad del Negocio. De dicho monitoreo se generaron informes semanales para la Gerencia General en los que se reportó el estado de dicha replicación.
- 2.4 Durante el mes de diciembre de 2016 se realizó revisión de la documentación del PCN que se encuentra en proceso de actualización por parte de la Oficina Asesora de Informática -OAINF.

JHON JAIRO ROSAS ALBA
Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:
Martha Patricia Reyes Gómez
Profesional Especializado - OAGRI

Elaboró:
Erika Aparicio Turbay
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.



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

