

 	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017</p>
		<p>VERSIÓN: 007</p>
		<p>CÓDIGO: GE-NA-FM-041</p>

INFORME
Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO
IV trimestre de 2017

Bogotá, 11 de enero de 2018

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 IV trimestre de 2017 se realizaron cambios a las matrices de riesgo operativo de los procesos, en lo relacionado con inclusión de nuevas causas y controles para los riesgos que se tienen identificados, actualmente la Entidad registra un total de **67** Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2017 se encuentra en **1.43**¹ 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 colorimétrica² es la siguiente:



¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 67 riesgos en una escala de 1 – 25).

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

Se informa que el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO en su última versión se encuentra actualizado y disponible para todos los usuarios desde el 17 de octubre de 2017, a través de la herramienta Isolucion bajo el código GR-NA-MA-003 en versión 012.

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2017, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **17 REROS**:

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2017	IV TRIMESTRE 2017
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	10	3
Ejecución y administración de procesos	1	14
Eventos externos	-	-
TOTAL	11	17

Cinco de estos eventos afectaron el Estado de Resultados Integral de la Entidad por valor de \$29.919.375.

Se observa un aumento en la cantidad de eventos reportados por los procesos, principalmente encontramos la ejecución y administración de procesos, correspondientes en su mayoría a situaciones de errores humanos en la ejecución de actividades y de otro lado por sentencias y conciliaciones.

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

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el IV trimestre de 2017:

INDUCCIONES					
MES	Funcionarios	Contratistas	Aprendices/ Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	3	3	5	0	11
Noviembre	0	0	0	0	0
Diciembre	5	7	0	0	12
TOTAL	8	10	5	0	23

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, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Adicionalmente se llevó a cabo la capacitación virtual dirigida a todo el personal en la que participaron 301 funcionarios y colaboradores de la siguiente manera:

CAPACITACIÓN VIRTUAL					
MES	Funcionarios	Contratistas	Aprendices/ Practicantes	Enlaces	TOTAL
DICIEMBRE	196	88	11	6	301

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 IV trimestre, 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: 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 de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 – Reporte general de eventos de riesgo, se implementó en la herramienta tecnológica VIGIA, la opción VIGIA RERO para que cualquier usuario reporte situaciones que puedan traducirse en posibles eventos de riesgo operativo y que la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

1.4.3 Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el **93.23%** de la meta establecida para el IV trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **92.10%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	189	170	89.95%	90.22%
Noviembre	143	133	93.01%	93.29%
Diciembre	73	70	95.89%	96.18%
Total	405	373	92.10%	93.23%

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 **4.7** 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 **91.04%** 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 **67** riesgos identificados, el **8.96%** afectaron la probabilidad (seis riesgos) y por otro lado el **2.99%** (dos riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **97.01%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

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 2017, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

Durante los días 16 y 17 de noviembre se llevaron a cabo pruebas de replicación de información entre el Datacenter Principal Triara y el Datacenter Alterno CAN en ambiente controlado; se simuló el escenario de indisponibilidad del ambiente principal y atendiendo el servicio desde el sitio alternativo en CAN, con la realización de transacciones de pruebas y verificación de integridad de información entre los ambientes principal y alternativo, para los sistemas de información GA2, Work Manager, Diálogo y Seven.

La realización de esta prueba técnica-funcional permitió tener un mayor grado de madurez en continuidad del negocio, lo que significa mantener entrenado el personal, poner a prueba los procedimientos, planes y minutogramas diseñados para atender eventos de desastre, para el caso de materializarse un escenario adverso y mantener la continuidad de las operaciones, de forma que se pueda atender a clientes internos y externos. Los aplicativos probados se encuentran identificados como críticos para Caja Honor, de acuerdo con el reporte de resultados del documento BIA.

JHON JAIRO ROSAS ALBA
Jefe 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.



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 Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

VIGILADO POR FISCALÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL