



## INFORME

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

**Bogotá, 16-01-2020**

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 cuarto 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 mantener desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

### 1.1 Riesgo Operativo

Durante el IV trimestre de 2019 no se presentaron modificaciones o ajustes a los riesgos operativos que se tienen identificados, por tanto, actualmente la Entidad registra un total de **71** Riesgos Operativos identificados; y en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2019 se encuentra en **1.41<sup>1</sup>** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

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 71 riesgos en una escala de 1 – 25).

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



NIT: 800021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 519 8805 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 34 N° 26-34 CAN – Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



MINISTERIO DE DEFENSA



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

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

Durante el cuarto trimestre de 2019, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron **12 REROS**:

Tabla 1. Eventos de riesgo reportados IV trimestre de 2019

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE 2019
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	1
Clientes	-	3
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	2	5
Ejecución y administración de procesos	8	3
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

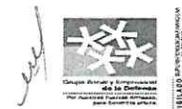
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).



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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Al cuarto trimestre el Estado de Resultados Integral de la Entidad se afectó en \$251.707.536,71, correspondientes a provisiones para litigios y demandas; el origen de este valor obedece al deterioro de cuentas por cobrar de cuentas individuales y, de otro lado, a la actualización del valor de las pretensiones de la demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 31 de diciembre de 2019, aplicada a aquellos procesos jurídicos en los que la calificación superior al 51% indica probabilidad de pérdida; sin embargo, su materialización (pérdida económica) realmente se presentará en el momento que los juzgados emitan las respectivas sentencias ordenando el pago y Caja Honor efectivamente lo ejecute; asimismo, es importante tener en cuenta que los pasivos contingentes están catalogados como procesos judiciales, de acuerdo con las políticas contables en cumplimiento del Manual de Políticas Contables de Normas Internacionales de Información Financiera implementado por la Entidad y la NIC 37 - Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.

### 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 un funcionario (contratista) que ingresó a la Entidad para el proceso de Gestión del Riesgo.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el IV trimestre de 2019:

**Tabla 2. Inducciones IV trimestre de 2019**

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	0	0	0	0	0
Noviembre	0	1	0	0	1
Diciembre	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

En la inducción, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que el funcionario adquiere al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operativo que se puedan materializar en su proceso.



NIT: 960021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 519 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





De otro lado, se realizó la capacitación virtual de SARO a **310** 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 3. Capacitación II semestre de 2019**

CAPACITACIÓN VIRTUAL					
Mes	Funcionarios	Contratistas / Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Diciembre	211	68	19	12	<b>310</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 IV trimestre de 2019, con un promedio de disponibilidad del **99.98%** en la sede principal, los puntos de atención y puntos móviles de la Entidad. *(Información remitida por Oficina Asesora de Informática).*

#### 1.4.2 Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operativo (REROS):

El indicador de registro de eventos de riesgo alcanzó al **100%**, lo anterior debido a la gestión 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. *(Información recolectada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*



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  
Carrera 24 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





### 1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **100%** de la meta establecida para el IV trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **100%**.

**Tabla 4. Incidentes IV trimestre de 2019**

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
<b>Octubre</b>	78	78	100.00%	100.00%
<b>Noviembre</b>	97	97	100.00%	100.00%
<b>Diciembre</b>	50	50	100.00%	100.00%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2020).

### 1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el cuarto trimestre fue de **6** quejas por mes.

**Tabla 5. Quejas IV trimestre de 2019**

Mes	Quejas
<b>Octubre</b>	8
<b>Noviembre</b>	4
<b>Diciembre</b>	6
<b>Total</b>	<b>18</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 **92.96%** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo. *(Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).*



NTT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428  
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



### 1.4.6 Desempeño Impacto Riesgo Operativo:

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los 71 riesgos identificados, el 7.04% afectó la probabilidad (cinco riesgos) y por otro lado el 2.82% (dos riesgos) afectaron el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del 97.18%, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador. (Información generada por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo).

### 1.4.7 Cumplimiento de órdenes de embargo:

**1.4.7.1 Gestión de embargos:** se recibieron 2.444<sup>3</sup> requerimientos judiciales, de los cuales 2.437, es decir, el 99.71% se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el 100% de cumplimiento de la meta establecida para este indicador de riesgo operativo.

**1.4.7.2 Pago depósitos judiciales:** de los 2.444 requerimientos judiciales recibidos durante el cuarto trimestre, 291 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad, es decir, el 100% se llevaron a cabo en un término menor o igual a 3 días.

## 2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Los días 29 y 30 de noviembre de 2019 se llevaron a cabo una prueba integral, cuyo escenario fue la simulación de interrupción total del servicio del Data Center principal TRIARA. Se probó la disponibilidad de la infraestructura en ambiente alterno desde las sedes Bogotá CAN, Medellín, Cali y Barranquilla. El ejercicio contempló el acceso y consulta (antes, durante y después del evento) de las aplicaciones VIGIA, Diálogo, Seven, BizTalk, GA2, Work Manager y Cygnus Leasing.

De acuerdo con el plan de la prueba y minutograma, se ejecutaron y cumplieron las actividades a cabalidad, validando la pertinencia y secuencia de estas, así como de los recursos, tiempos y responsabilidades. Adicionalmente se efectuó seguimiento de los controles para el logro de los objetivos de la prueba con resultados satisfactorios. Se probaron de manera exitosa las comunicaciones, conectividad y funcionamiento de las sedes y aplicaciones hacia el ambiente alterno de DRP en el CAN, certificando su funcionalidad, antes, durante y en retorno a la normalidad.

La prueba 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. Se validó la funcionalidad de la infraestructura, los canales de contingencia para conectar las sedes de Caja Honor y la operatividad de las aplicaciones, en el Data Center Alterno CAN.

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



NIT: 860021957-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN – Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Adicionalmente, dentro de esta prueba se realizó el primer simulacro de materialización de un ataque cibernético como parte de la prueba del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), cuyo alcance fue la simulación de un ataque por desbordamiento de pila a un servidor virtual, llevando a cabo actividades de contención, erradicación y recuperación del ambiente afectado con el fin de probar el proceso de gestión de incidentes de ciberseguridad.

Se confirmó que los dispositivos de ciberseguridad monitorearon las actividades ejecutadas en el servidor afectado, el antimalware ejecutó escaneo del sistema aun cuando el servidor afectado estaba bloqueado por desbordamiento de recursos del sistema y finalmente se evaluaron las estrategias definidas para la gestión de incidentes de ciberseguridad.

## 2 CONCLUSIONES

Durante el IV 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 integral se ejecutó de manera exitosa según lo planeado y se cumplieron a cabalidad los objetivos establecidos para los aplicativos críticos, se probaron los controles de ciberseguridad y en general la continuidad de la operación.

**RICARDO IGNACIO BECERRA BORRÁS**

Jefe Oficina Asesora de Informática, encargado de las funciones del Jefe de la 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.



NTT: 960021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 425  
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° 25-94 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



