



CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Empresa Industrial y Comercial del Estado

Bogotá, 10 de Abril de 2013

INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2013 DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO -SARO- Enero-Marzo 2013

CAPROVIMPO en desarrollo de su objeto social está expuesto al Riesgo Operativo y al ser sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), adopta un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

De acuerdo a la actualización aprobada por la Junta Directiva, se realizaron ajustes en la metodología aplicada en el SARO, especificando estrategias, técnicas e instrumentos que permitan alcanzar los objetivos de cada una de las etapas de la administración del riesgo; logrando de esta manera dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera.

De tal modo que para el primer trimestre del 2013 se encuentran vigentes un total de 74 Riesgos Operativos para la Entidad, los cuales se listan a continuación:

RO	Riesgo Operacional
1	Errores o inconsistencias en la información de la cuenta individual y la hoja de vida del afiliado
2	Fallas en la liquidación de intereses de la cuenta del afiliado
3	Errores y/o demoras en la devolución de aportes/cesantías
4	Apropiación indebida de recursos
5	Fallas en los sistemas de información
6	Deficiencias en el trámite de embargos y desembargos
7	Errores en las novedades a reportar a las unidades ejecutoras
8	Errores en la elaboración de la planilla de pago del subsidio
9	Demoras en el trámite de solicitud del subsidio
10	Incumplimiento de la normatividad
11	Incumplimiento y/o inconsistencias en la entrega de información a Entes de Control
12	Inconsistencias en reportes entregados a la Alta Gerencia
13	Fallas en la ejecución de la orden de negociación
14	Errores o inconsistencias en la valoración del portafolio de inversiones
15	Fallas en el registro de inversiones

16	Atención, orientación y/o asesoría inadecuada
17	Fallas en la gestión del trámite
18	Inconsistencias en la base de datos de afiliados
19	Extravío y/o deterioro de la documentación
20	Incumplimiento del Outsourcing
21	Falsificación documental y/o suplantación de identidad
22	Inconsistencias y/o inoportunidad en la respuesta a la solicitud realizada por el consumidor financiero
23	Problemas con los proyectos inmobiliarios promocionados
24	Fallas en la gestión de solución de vivienda para el Fondo de Solidaridad
25	Fallas o debilidades en la administración del encargo fiduciario del Fondo de Solidaridad
26	Inconsistencias en el contenido de las comunicaciones externas
27	Apropiación ilícita de recursos del Fondo de Solidaridad
28	Negligencia en el reporte y documentación de los riesgos
29	Fallas en la administración del Plan de Continuidad del Negocio -PCN-
30	Concentración de funciones
31	Pérdida de talento
32	Incumplimiento en la generación y envío de informes a autoridades administrativas y de gobierno
33	Deficiencias en la elaboración y validación de la planificación de la gestión estratégica de la Entidad
34	Deficiencias en el seguimiento a los planes de gestión y mejoramiento de la Entidad
35	Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida
36	Debilidades en las competencias requeridas por el equipo auditor
37	Fallas y/o demoras en la generación de la certificación de cumplimiento para pago a contratistas
38	Contratación de un bien o servicio que no cumpla con los términos de referencia
39	Fallas o demoras en la elaboración del Plan de Contratación
40	Demoras o fallas en la representación judicial y extrajudicial de la Entidad
41	Errores en la emisión de conceptos jurídicos
42	Fallas en la actualización de la normatividad aplicable a CAPROVIMPO en los sistemas de información
43	Error o demoras en el ingreso y distribución de la documentación y comunicaciones
44	Error o demoras en la salida de documentación y comunicaciones de la Entidad
45	Complejidad y confiabilidad del archivo digital
46	Fallas en la vinculación del personal
47	Errores en la liquidación de nómina
48	Fallas en la capacitación del personal
49	Fallas en la elaboración y ejecución del Plan de Bienestar Integral
50	Fallas en la desvinculación laboral
51	Fallas y/o demoras en la distribución de los elementos requeridos por los procesos
52	Fallas en la administración del inventario
53	Fallas en la administración de la caja menor
54	Fallas en la administración de inmuebles

55	Errores o demoras en la elaboración y presentación del proyecto Manual de Presupuesto
56	Afectación errónea de los rubros presupuestales
57	Errores en la elaboración de comprobantes de ingresos
58	Demoras en el trámite de las órdenes de pago
59	Errores en la ejecución de los pagos
60	Fallas y/o extemporaneidad en la liquidación, presentación y pago de obligaciones tributarias
61	Incumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio y/o Contratos de mantenimiento/soporte
62	Interrupción parcial o total de los servicios ofrecidos por TI
63	Fallas en los planes de contingencias de TI
64	Ausencia total y/o parcial de contratos de soporte y mantenimiento de los servicios de TI
65	Utilización indebida de información confidencial
66	Falta de personal
67	Procedimientos no documentados y/o se encuentran desactualizados
68	Insuficiencia, obsolescencia y/o subutilización de los activos tecnológicos
69	Fallas de conectividad
70	Interrupción en el servicio del centro de computo
71	Fallas en la disponibilidad de los sistemas de información
72	Fallas en el respaldo y recuperación de la información
73	Fallas en el seguimiento y control a contratos de tercerización
74	Vulneración de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la Entidad

Los Riesgos Operativos identificados para CAPROVIMPO tienen la siguiente distribución de criticidad, de acuerdo a su calificación residual:

		Riesgo Residual Actual	
Riesgos Operativos identificados	74	Riesgo Operativo Extremo	0
		Riesgos Operativo Alto	6
		Riesgo Operativo Moderado	41
		Riesgo Operativo Menor	26
		Riesgo Operativo Bajo	1

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos Operativos y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel moderado-menor con una calificación de 8.34.

REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO -RERO-

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo del 2013, se ha realizado 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 142 REROS, los

cuales de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia están clasificados como sigue:

Clasificación	Eventos con pérdida	Eventos sin pérdida	Total Eventos
Ejecución y administración de procesos	7	109	116
Fallas tecnológicas	0	8	8
Fraude externo	0	17	17
Relaciones laborales	1	0	1
TOTAL	8	134	142

Debido a las acciones adelantadas por el Grupo de Seguridad Documental, los intentos de falsedad documental no se materializaron y no generaron pérdida, sin embargo los 17 eventos potenciales de fraude externo ascienden a la suma de \$227.694.590.

De los eventos materializados, las siguientes situaciones constituyeron pérdidas para la Entidad:

Evento	Clasificación SFC	Valor
Res-006-2013: pago honorarios por peritaje proceso 2007-435-01 del Sr. Moisés Rodriguez CC 4.968.368 del Juzgado 3º Civil del Circuito de Ibagué. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	1,500,000
Liquidación definitiva de la Res-20-2013 a favor de Aleyda Medina.	Relaciones laborales	7,753,724
Trámite de recuperación de los recursos de la beneficiaria Ana Josefa Romero, debido a que por error le fueron entregados todos los haberes a los padres y dejaron a la beneficiaria sin haberes en su cuenta individual. La situación ya se encuentra en Control Disciplinario.	Ejecución y administración de procesos	4,368,185
Pago de sentencia judicial, a nombre de Mallas Equipos y Construcciones MAECO Ltda. Valor: 1.151.355.811, Resolución de Pago No. 012 de enero 28 de 2013; condenando a la Entidad a pagar la compensación por rompimiento del equilibrio financiero del contratista.	Ejecución y administración de procesos	1,151,355,811
Pago-RES-39-2013 orden judicial por \$27.379.577 (costas \$2.105.00, gastos \$3.274.577 y provisión \$22.000.000) del proceso liquidado por juzgado 25 civil municipal del afiliado Víctor R. Ducuara. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	27,379,577
Res-040-2013 honorarios al perito dentro acción de grupo 2009-32 promovida por el sr. Arcerio Ciro Henao y otros, dentro del proceso del juzgado 32 administrativo. Acción interpuesta por capitalización de intereses y reconocimiento de subsidio.	Ejecución y administración de procesos	1,572,000
Gastos periciales dentro de los procesos Jose Narquin y Jose Rodriguez. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	326,220

RES-91-2013 Honorarios al perito Carlos Orlando González dentro acción contractual rad-2007-435 01 promovida por Moisés Rodríguez contra CAPROVIMPO Rad-20130020274. Proceso interpuesto por capitalización de intereses.	Ejecución y administración de procesos	750,000
TOTAL		1,195,005,517

PRODUCTO NO CONFORME

Como insumo para la identificación de riesgos, se lleva a cabo el control estadístico del producto no conforme. El grupo Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Grupo de Cuentas Individuales, Grupo de Cesantías, Servicio al Afiliado y sus Puntos de Atención reportaron PNC durante el primer trimestre del 2013, generando en total 72 registros para este periodo distribuidos como sigue:

Proceso	Producto No Conforme
Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC-	4
Grupo de Cuentas Individuales	17
Grupo de Cesantías	11
Servicio al Afiliado y Puntos de Atención	40
Total	72

Los registros del reporte de Producto No Conforme fueron analizados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo concluyendo que constituyen eventos de Riesgo Operativo sin embargo, no hay elementos que generen alertas tempranas o evidencien la materialización de nuevos RO.

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 primer trimestre de 2013, brindó inducción a los funcionarios que ingresaron a la Entidad.

Inducción	Funcionarios Capacitados	Calificación Promedio
17-ene-13	11	93%
27-feb-13	12	93,3%
2-marzo-13	9	88,8%
6-marzo-13	10	89%
6-marzo-13	29	100%
Total funcionarios capacitados		71

Durante la última semana de febrero se realizó capacitación virtual acerca del Sistema de Administración de Riesgo Operativo donde se abordaron los siguientes temas:

1. Aspectos Generales del Riesgo Operativo
2. Definición de Riesgo Operativo
3. Definición de Riesgo Operativo para CAPROVIMPO
4. Estándar Australiano
 - 4.4 Etapas del SARO
 - 4.5 Elementos del SARO
 - 4.6 Factores de Riesgo Operativo
 - 4.7 Eventos de pérdida del SARO
5. Políticas para la Administración del Riesgo Operativo
6. Políticas generales
7. Políticas de los elementos
8. Políticas de las etapas
9. Roles y responsabilidades

La capacitación estuvo dirigida a personal de planta y contratistas, en donde se registró la participación de 270 personas, quienes obtuvieron una calificación promedio de 95%.

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Para el primer trimestre de 2013, la Entidad ejecutó las siguientes actividades concernientes al Plan de Continuidad del Negocio:

1. A lo largo del mes de enero 2013 se tienen las siguientes situaciones técnicas presentadas debido a falla en la MSA del CCA fueron:
 - Una vez reemplazada una parte del equipo a finales del mes de diciembre de 2012, se presentan fallas de nuevo sobre la MSA el 10 de enero 2013.
 - Se realizan las labores de apertura de caso y escalamiento con proveedor HP.
 - Se solicita cambio de chasis del equipo en mención, a lo que HP confirma su ejecución y se implementa el día 15 de enero 2013.
 - Durante los días restantes de enero se mantiene en observación la MSA sin presentar inconvenientes
2. En el mes de febrero se realizaron las siguientes actividades:
 - 11 de febrero: se culminan por parte de XDC actividades de recuperación y configuración de la plataforma de contingencia.
 - 12 de febrero: se reúnen las partes involucradas y se acuerda una extensión en la ejecución del contrato por cuatro (4) meses y quince (15) días más, y dentro de los cuales se crea el compromiso de realizar tres (3) simulacros de operación en contingencia para prueba del PCN.

- 23 de febrero: se presentan fallas sobre la MSA en el CCA de Miami.
 - Se realizan trabajos de recuperación de la plataforma con la utilización de la solución de backup instalada previamente por XDC y que minimizó el impacto de lo ocurrido.
3. Durante el mes de marzo se evidenciaron las siguientes situaciones respecto al PCN:
- 3 de marzo: se presentaron inconvenientes sobre la MSA ubicada en el CCA, razón por la que fue necesario generar ante HP el caso Número 4695052702. Este caso obedece a la continuidad de las fallas que también fueron presentadas en el mes de febrero.
 - Posterior a esto, HP indicó unos procedimientos a realizar con el fin de actualizar el firmware operativo de la MSA y adicionalmente mantener con las últimas versiones disponibles los elementos que la componen.
 - Dentro de las labores realizadas fue necesario el cambio de una controladora de la MSA y su respectiva integración y configuración a la plataforma, actividades que tomaron varios días en realizar y en acompañamiento constante por parte del personal especializado de la firma HP.
 - 12 de marzo: debido a inconvenientes sobre la validación de datos en las bases de datos de contingencia, fue necesario suspender pruebas técnicas.
 - También, durante el mes se trabajó en la actualización de los roles correspondientes al PRDI.
 - Las fechas para las pruebas técnicas están por definirse, de acuerdo a la evolución técnica de la MSA.
 - A la fecha, la replicación de los datos en contingencia, ubicados en la plataforma de servidores del centro de cómputo alterno está actualizada al 100% y operativa en su totalidad, garantizando con esto que los datos están replicados y el Plan de Continuidad de negocio para CAPROVIMPO se encuentra listo a operar en cualquier momento.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el primer trimestre de 2013, el Grupo de Seguridad de la Información realizó las siguientes actividades con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional:

1. Monitoreo y Seguimiento del uso del Correo Electrónico por parte de los Usuarios.
2. Monitoreo y Seguimiento, de todos los eventos y alarmas que previenen la detección de intrusos, hackers, virus y correo mal intencionado.
3. Seguimiento de análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica de la Entidad.
4. Seguimiento de detección de virus, troyanos y correo mal intencionado en la infraestructura de Red.
5. Seguimiento al cumplimiento de la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. Se realizó inducción de la normativa y políticas de seguridad de la información a todos los funcionarios y colaboradores que ingresaron en este trimestre.

7. Estudio de Logs de auditoria del SOC para seguimiento de eventos de seguridad de la información.
8. Revisión del inventario de equipos.

El Grupo de Seguridad de la Información presenta las siguientes conclusiones de su gestión:

1. Al realizar pruebas controladas de Stress en la infraestructura se han logrado activar nuevos filtros para mejorar el control de tráfico malicioso, es importante traer un UTM como medida de control Interno (LAN).
2. La implementación de nuevos equipos causó un aumento de vulnerabilidades, lo cual no significa una baja de seguridad, esto se presenta debido al ingreso de equipos.
3. Se realizó un control de borrado seguro en la salida del proveedor Villamizar, asegurando que no quedara información confidencial o sensible de la entidad en los equipos para ser formateados.
4. Todos los equipos que han ingresado a la red, han sido evaluados y para detectar vulnerabilidades, malware, configuraciones por defecto.
5. Se habilitó la uso de la aplicación de mensajería OWA y se realizaron pruebas de vulnerabilidad dando un alto porcentaje de confiabilidad en la misma.
6. Se realizó un análisis de vulnerabilidades Web a Synaptics-IT para determinar que influencia podría tener un ataque a su portal sobre la Entidad y los servicios del Call-Center.

ESPERANZA CHARRY QUINTERO
JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO

Proyectó y Elaboró:
 Eco. Yakeline Prieto Ballesteros
 Contratista OAGRI



NIT: 860021967-7
 CONTACT CENTER A NIVEL NACIONAL (1) 2207212
 Portal web. www.cprovimpo.gov.co E mail. cpvmp@caprovimpo.gov.co

BOGOTÁ: Carrera 54 No. 26 - 54 CAN (Punto Certificado)
 BOGOTÁ (PUNTO ALTERNATIVO DE CONTINUIDAD): Autopista Sur No. 55 - 15 B. Venecia
 BARRANQUILLA: Centro Comercial Bahía - Local 10 Carrera 51 B No. 82 - 254
 BUCARAMANGA: Carrera 34 No. 52 - 83 A Barrio Cabecera del Llano
 CALI: Calle 5 No. 43 - 45 Barrio Tequendama

CARTAGENA: Bocagrande - Avenida San Martín No. 13 - 37 - local 3
 FLORENCIA: Carrera 15 No. 14 - 24
 GIRARDOT: Punto de Información: C.Cial Oasis local - 110 Carrera 10 No. 19 - 87
 IBAQUÉ: Centro Comercial La Quinta Local 183 Carrera 5 No. 29 - 32
 MEDELLÍN: Centro Comercial Almacentro - Local 201 Carrera 43 A No. 34 - 95

Nuestro Compromiso...Los Héroes Sí Tienen Casa

