

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

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO –SARO- INFORME I TRIMESTRE DE 2016

**Bogotá, 11 de abril de 2016**

### 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 I trimestre de 2016 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de grupos de expertos y mesas de trabajo, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos, reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

La Entidad registra un total de 67 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2016, se ubicó en **1.64**<sup>1</sup> puntos, donde se evidencia un avance con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de **1.68**<sup>1</sup> 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 colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:



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

<sup>2</sup> 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 enero y marzo 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 **12 REROS**:

CLASIFICACIÓN	TOTAL EVENTOS I TRIMESTRE
Ejecución y administración de procesos	1
Eventos Externos	2
Fallas tecnológicas	9
Fraude externo	0
Daños a activos fijos	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Se presentaron dos eventos que afectaron el PyG de la Entidad durante el período de análisis por valor de **\$22.823.759**, detallados de la siguiente manera:

- ❖ \$22.053.717 por pago de fallo de Tutela a favor del afiliado Tiberio Antonio Martínez Acosta C.C.93.080.901 por concepto de pago de subsidio. Este evento deriva directamente de la interpretación del Juez y el fallo en equidad, a pesar de la actuación de la Entidad dentro del marco legal.
- ❖ \$770.042 por pago de intereses de mora en la cancelación de impuesto de valorización del Apto. 403 Interior 1 Bloque 73 de la Urbanización Francisco José de Caldas.

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

INDUCCIONES Y CAPACITACIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Enero	0	0	0	0
Febrero	3	0	4	7
Marzo	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

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.

#### 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 alcanzó el 91.83% de la meta, durante el I trimestre con un promedio de disponibilidad del 91.47% 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%, esto detallado de la siguiente manera: El 25% de los eventos fueron reportados por los líderes de procesos y el 75% fue identificado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

**4.3 Incidentes:** El indicador de incidentes se cumplió en **97.78%** para el I trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **97.48%**.

INDICADOR DE INCIDENTES				
MES	Incidentes	Atendidos <4 horas	Indicador	% Cumplimiento
Enero	387	378	97.67%	97.97%
Febrero	394	390	98.98%	99.28%
Marzo	452	433	95.80%	96.08%
PROMEDIO			<b>97.48%</b>	<b>97.78%</b>

**4.4 Quejas:** El indicador de Quejas cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el I trimestre fue de 6.7 quejas por mes.

**4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo:** El indicador de desempeño se ubicó en **95.92%** 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 67 riesgos identificados un **4,48%** afectaron la probabilidad (3

riesgos), y por otro lado un **2,99%** afecto el impacto (2 riesgos), 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 67 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"**

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información; durante el I Trimestre de 2016, la Oficina Asesora Gestión del Riesgo (OAGRI), realizó seguimiento al desarrollo del contrato firmado con la firma TELMEX:

Durante esta revisión se efectuaron las siguientes actividades:

- Se realizó acompañamiento y coordinación al simulacro del Plan de Continuidad del Negocio llevado a cabo los días 04 y 05 de marzo del año en curso.
- Se realizó visita al punto alternativo de continuidad ubicado en la Calle 19 con Carrera 7, dirección en la que funciona el Contact Center.
- Se proyecta realizar un simulacro de Plan de Continuidad del Negocio a finales del mes de abril de 2016.

**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



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015