

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

INFORME

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO I trimestre de 2017

Bogotá, 10 de abril 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 I trimestre de 2017 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de las reuniones de grupos de expertos; se realizó la sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO, se reestructuraron las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema Vigía Riesgo.

De acuerdo con los resultados de los grupos de expertos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Eliminar el concepto de riesgo ***R011 - Incumplimiento y/o inconsistencias en la entrega de información a entes de control***, del proceso Gestión de Finanzas y Crédito, debido a que existe otro riesgo muy similar, por lo que se reestructuró para dejar sólo uno.
2. Se crearon los riesgos ***R089 - Pérdida de información en la infraestructura del Data center CAN*** y ***R090 - Daño físico de servidores***, en el proceso Gestión de Informática, debido a que el Data Center Alterno ahora se encuentra ubicado en el edificio sede principal y es administrado directamente por este proceso.

Actualmente la Entidad registra un total de **66** Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2017, se ubicó en **1.55¹** puntos, donde se evidencia que se mantiene el

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 66 riesgos en una escala de 1 – 25).

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:



1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO)

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2017, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos, en total se presentaron **15 REROS**, los cuales disminuyeron un 52% frente al trimestre anterior:

CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2016	I TRIMESTRE 2017
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	1
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	22	7
Ejecución y administración de procesos	9	5
Eventos externos	-	2
TOTAL	31	15

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

Ninguno de estos eventos afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad.

Se observa una reducción en la cantidad de eventos reportados por los procesos, donde principalmente encontramos que las fallas tecnológicas han disminuido, debido a la estabilización de los nuevos flujos implementados en el gestor documental y su integración con otros sistemas de información.

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

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Enero	9	0	0	9
Febrero	4	4	1	9
Marzo	7	12	3	22
TOTAL	20	16	4	40

En la inducción, 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.

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 I trimestre con un promedio de disponibilidad del **100%**, 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 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 **96%** de la meta establecida para el I trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **95%**.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Enero	124	122	98.39%	98.68%
Febrero	240	226	94.17%	94.45%
Marzo	227	213	93.83%	94.11%
Total	591	561	94.92%	95.75%

1.4.4 Quejas: El indicador de Quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el I trimestre fue de **5.7** 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 **87.88%** 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 66 riesgos identificados, un **12.12%** afectaron la probabilidad (8 riesgos), y por otro lado ninguno afectó el impacto, 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 66 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 I trimestre de 2017, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

- I. Durante el primer trimestre de 2017 se realizó revisión de la documentación del PCN que se encuentra en proceso de actualización por parte de la Oficina Asesora de Informática - OAINF.

- II. Teniendo en cuenta la información suministrada por la OAINF se llevó a cabo el seguimiento del proceso de replicación de aplicaciones y bases de datos que hacen parte del PCN de Caja Honor. De dicho monitoreo se generaron informes semanales para la Gerencia General en los que se reportó el estado de dicha replicación.
- III. Se realizó seguimiento a las actividades definidas para la implementación del Punto Alterno de Continuidad ubicado en la ciudad de Bucaramanga. De este seguimiento la OAINF informó que se realizó la instalación de 11 equipos de cómputo portátiles en el tercer piso del punto de atención Bucaramanga; todos los equipos quedaron en red y dentro del dominio. Adicionalmente se instaló impresora en los equipos configurados.
- IV. Se realizó visita al PAC de Bucaramanga con el fin de verificar el lugar, en lo referente a acceso, equipos, conectividad y aplicaciones.

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"

