

# Políticas Institucionales



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



# Políticas Generales, Políticas Particulares y Aplicaciones Prácticas - Herramientas



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

# Introducción

Los últimos años han mostrado que nos encontramos en una época de dinámico cambio en el mundo, producto del avance tecnológico, la actividad económica, las posiciones políticas, el empuje social, las comunicaciones y ahora por la COVID-19.

Las empresas que quieren mantenerse vigentes, con estándares de calidad, deben adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias (flexibilidad), ingresar a la cuarta revolución industrial, implementar un liderazgo dinámico y lograr una alta dosis de innovación y creatividad. Asimismo, deben contar con el concurso decidido de las personas, con su pasión y compromiso.

Caja Honor, en los últimos nueve años, ha tenido una transformación profunda en todos los aspectos, lo que la ha llevado a ser una Entidad a la vanguardia en el Sector Defensa y ejemplo ante la empresa pública y privada; posición que se ha ganado con méritos suficientes, producto de actuar dentro de una cultura de valores, principios y ética superior; con una claridad absoluta de lo que exige la misión.

Teniendo en cuenta lo anterior, Caja Honor ha diseñado **Políticas Generales, Políticas Particulares y Aplicaciones Prácticas - Herramientas** que tienen como propósito orientar el trabajo de la Entidad, dentro de unos principios generales y particulares. Dichas





políticas deben ser cumplidas en beneficio del buen ejercicio de servicio que se presta a los afiliados, dentro de unos parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad en todo lo que se hace.

Las políticas buscan el perfeccionamiento de lo que hacemos para seguir siendo una Empresa referente, líder y a la vanguardia de las empresas del Ministerio de Defensa. Esto, será posible si cada uno de nosotros hace su aporte de manera decidida y con entusiasmo.

Cada uno de los funcionarios es clave en la gestión que desempeña la Caja, por ello, el proceso de selección cada vez debe ser más exigente. Se requieren personas íntegras, que valoren lo que hacen y lo que la Entidad hace por ellas, que experimenten la felicidad laboral, que vivan y sientan la institucionalidad y, en fin, que su compromiso sea total tanto con los afiliados, como con los compañeros y la Empresa.

Se busca la felicidad y la satisfacción del deber cumplido, la independencia en el pensar y en el estilo de liderazgo de cada uno, sin que esto vaya en contravía de la ley o de la normatividad que rige el muy buen funcionamiento de Caja Honor.

A continuación, las **Políticas Generales, Políticas Particulares y Aplicaciones Prácticas – Herramientas**, que deben ser observadas en el accionar profesional de los funcionarios de Caja Honor.



# Políticas Generales



**La persona:** el centro de gravedad en Caja Honor es la persona, por eso, el respeto y la consideración deben ser pilares fundamentales en la convivencia y en el éxito empresarial.



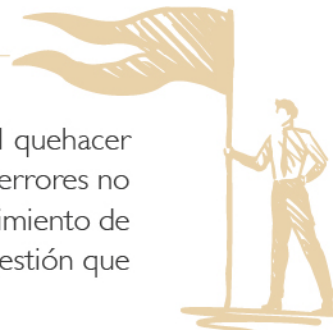
**Felicidad laboral:** se expresa en la satisfacción laboral de cada uno de los funcionarios. Al terminar la jornada, se debe tener la tranquilidad del “deber cumplido”, el balance debe ser positivo. La emoción está en haber servido y cooperado activamente en la solución de vivienda o en cualquier otro servicio que Caja Honor presta a sus afiliados. Por lo anterior, Caja Honor aboga por contar con personas de actitud positiva, responsables, con don de gentes, institucionales, leales, con disposición de servicio, de buen corazón, que trabajen en equipo y tengan alto sentido de la cooperación y amistad.



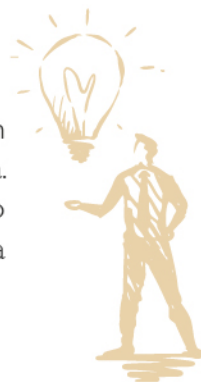
**Valores y principios:** actuar en valores, principios y ética superior, es una cultura en Caja Honor. Por tal razón, los funcionarios la deben aplicar en todo momento, en cada actividad que desarrollan y, en general, en el cumplimiento de la misión institucional. Ningún evento o tipo de corrupción es admitido en Caja Honor.



**Excelencia:** la excelencia y la calidad deben acompañar el quehacer diario de cada uno de los funcionarios de la Empresa. Cero errores no es un eslogan, debe ser una práctica constante en el fortalecimiento de la imagen de Caja Honor y en el perfeccionamiento de la gestión que adelanta la Empresa.



**Innovación:** la innovación y la mejora continua deben convertirse en una práctica que apunte a ser más eficiente y eficaz la labor diaria. Asimismo, la optimización de los recursos es una premisa básica, tanto en el empleo adecuado del talento humano, como en el ahorro para la construcción de más subsidios de vivienda.



**Apego a la Institucionalidad:** dada la complejidad del servicio que Caja Honor presta a los afiliados, así como a la responsabilidad que tiene con el Ministerio de Defensa y los entes de control, las asesorías y la toma de decisiones deben tener fundamento en la ley y en la normatividad que rige la gestión de Caja Honor; nadie puede apartarse de la misma.





## Políticas Particulares



# Talento humano



- Fortalecer el liderazgo es un compromiso permanente, hoy más que nunca requerimos líderes que lleguen a la “mente y corazón” de los funcionarios, que lideren con ejemplo, motivación y compromiso.
- Seleccionar y vincular personas a la Entidad debe ser un proceso exigente donde, además de sus competencias profesionales, se debe analizar su ética, compromiso institucional, pasión por el trabajo, dinámica, creatividad e iniciativa, entre otras.
- Velar por el ambiente laboral y el sentido de pertenencia manteniendo los estándares y la carga laboral equitativa; aspectos que han colocado a la Entidad entre las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia.
- Capacitar de forma permanente a nuestros funcionarios es clave para ser más eficientes y eficaces en el desempeño de las diferentes responsabilidades. Los planes y programas de capacitación deben considerar prioritariamente la línea de reemplazos, sucesión, personal crítico y el plan de desarrollo profesional de la Entidad.
- Garantizar que las políticas de bienestar se cumplan en todos los niveles y estar al servicio de las áreas responsables de los procesos misionales y de soporte.
- Establecer la línea de reemplazos y sucesión para cada una de las áreas de la Entidad y definir los listados de personal crítico en diferentes categorías para cada una de las áreas de la Entidad.



# Operaciones



- Para el desarrollo de las operaciones, trámites y transacciones, priorizar los planes y programas de trabajo relacionados con innovación, digitalización, y mejoramiento continuo, efectuando reportes mensuales de su cumplimiento.
- Llevar un monitoreo constante de las operaciones en los Puntos de Atención para lograr la mejora de los indicadores de servicio a los afiliados. El servicio que se presta a los afiliados debe ser de calidad, eficiente y eficaz; competitivo a nivel nacional. Su calidad debe llevar a la Entidad a estar en el “top 10” de las empresas que mejor servicio prestan.
- La amabilidad y cortesía, tanto presencial como virtual, deben ser elementos que aplican todos los funcionarios en la atención a nuestros afiliados. Asimismo, desarrollar planes de mejoramiento de procesos, conducentes a mejorar el servicio a los afiliados en los Puntos de Atención.
- La transformación digital debe llevar a prestar un servicio en línea, con la calidad y seguridad necesaria, de tal manera que los afiliados no tengan que ir a los Puntos de Atención para llevar a cabo los trámites y transacciones y, garantizar la custodia de la información personal y la celeridad en todo proceso.
- Atender a nuestros afiliados con la celeridad requerida y lograr que el trámite para hacer realidad el sueño de tener vivienda propia se haga en un periodo no mayor a 5 días hábiles.

## Políticas Particulares





## Políticas Particulares



## Financiera



- Las operaciones de inversión deben consultar la prospectiva económica de tasas de interés, inflación y tipo de cambio, entre otros, juntamente con los aspectos estadísticos de la evolución del mercado, incluyendo de manera puntual análisis estructurales y de coyuntura. Quincenalmente, se debe efectuar una revisión de prospectiva macroeconómica y validación de la política de inversiones.
- Las inversiones de la Entidad deben considerar el horizonte de 14 años, considerando vencimientos apropiados con las necesidades de los flujos de caja proyectados en periodos anuales.
- Mediante estrategia concertada con Gerencia, disminuir año tras año el “gap” que se presenta en los subsidios de vivienda.
- Vela por la adecuada administración de los recursos teniendo presente que los “dineros de los afiliados son sagrados”.
- Velar por la formalización y efectividad de los procesos de las áreas que componen la Subgerencia Financiera.



## Políticas Particulares



# Vivienda



- Garantizar que cada proyecto de unidades de vivienda que las constructoras colocan a consideración de Caja Honor tenga por parte de la Entidad el estudio con la viabilidad técnica, jurídica, económica y de seguridad, en un término no superior a 8 días hábiles.
- Aplicar el lema: “Mejor producto, mejor precio” garantizando, de esta manera, viviendas de excelentes estándares para nuestros afiliados.
- Gestionar y fortalecer “alianzas estratégicas” con constructoras e inmobiliarias con el fin de lograr oferta de vivienda con algunas ventajas comerciales en beneficio de los afiliados.
- Proponer nuevos mecanismos, operaciones activas y modelos de vivienda, con el fin de cumplir la misión de la Entidad.
- Monitorear la congruencia de los diferentes modelos y operaciones activas de la Entidad con las necesidades y posibilidades de los afiliados.
- Orientar el acceso de afiliados y veteranos a servicios que presta Caja Honor, entre ellos, ahorros, Leasing y Crédito Hipotecario.
- Liderar y formular políticas para el manejo de las comunicaciones estratégicas internas y externas de la Entidad de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia General.
- Generar estrategias que mantengan el posicionamiento de la marca Caja Honor, la identidad corporativa y la reputación institucional.
- Coordinar la realización de eventos, encuentros y demás actividades institucionales que impliquen el manejo de la marca Caja Honor, siguiendo las políticas de la Gerencia General.
- Divulgar el portafolio de productos y servicios de la Entidad a través de los canales de comunicación.





## Políticas Particulares



## Administrativa



- Los principios de transparencia, economía y responsabilidad deben aplicarse en todo proceso contractual.
- La “optimización del gasto” consiste en gestionar precios y calidad directamente con los responsables de proveer bienes y servicios a la Entidad.
- El personal que conforma el Área de Contratación acreditará condiciones personales y profesionales excepcionales, entre ellas, actuar dentro de la cultura de valores, principios y ética superior de la Entidad.
- Apoyar de manera inmediata los requerimientos y necesidades de los Puntos de Atención localizados en las diferentes ciudades de Colombia, incluyendo Bogotá.
- Mediante trabajo coordinado, apoyar a través de planes y programas específicos el cumplimiento de los procesos misionales de la Entidad.



# Jurídica



## Políticas Particulares

- Responder con efectividad a la responsabilidad de defender los intereses de Caja Honor mediante una actuación profesional, transparente y contundente.
- Es el área de cierre de todos los aspectos normativos legales de la Entidad. Por ello, debe mantener la coherencia en la aplicación e interpretación de las normas que la rigen, tanto en los procesos misionales como en los de soporte.
- Exigir la aplicación de la normatividad y velar por la seguridad jurídica de todas las actuaciones documentales o presenciales de Caja Honor.
- Monitorear las acciones organizacionales que impliquen riesgos jurídicos para la Entidad.

# Planeación



## Políticas Particulares



- Monitorear de forma permanente el medio ambiente en el cual está incluida la Entidad, en términos del ahora y el futuro, previendo escenarios, tanto en la industria como en sus stakeholders, que puedan tener algún efecto en el cumplimiento de la misión.
- Periódicamente ejercer supervisión y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los que contribuyen al éxito de la Entidad.
- Liderar los procesos de calidad de Caja Honor con el fin de estar acreditados, así como mantener puestos de vanguardia en el FURAG.
- Proponer y supervisar metodologías para la correcta planeación de las operaciones de los procesos misionales y de soporte.



## Políticas Particulares



# Riesgos



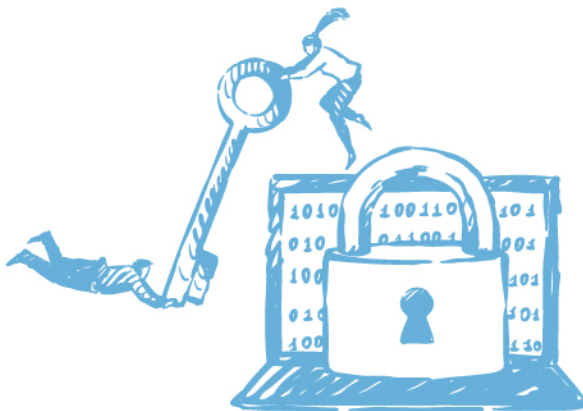
- Ejercer un monitoreo permanente sobre los riesgos que puedan afectar a la Entidad, en especial aquellos que le corresponden, debido a la naturaleza financiera, presentando informes semanales a la Gerencia y a los Comités Institucionales.
- Mantener actualizadas los diferentes modelos y matrices de riesgo, así como los manuales exigidos por la Superfinanciera, con cumplimiento estricto de las Circulares emitidas por ella.
- Efectuar monitoreo permanente a la estructura y procesos de seguridad de la información y de seguridad informática, para certificar la seguridad de las operaciones de la Entidad.
- Verificar, capacitar y mejorar todas las disposiciones que en materia de “seguridad de la información y ciberseguridad” ha implementado Caja Honor.



## Políticas Particulares



## Sistemas



- Es el soporte tecnológico de la gestión de Caja Honor, por ello, debe establecer planes y programas de digitalización organizacional para estar a la vanguardia en software, hardware y procedimientos eficientes y eficaces.
- Liderar el proceso de “transformación digital” de Caja Honor, fundamentando el accionar en un excelente Plan de Arquitectura Empresarial y directrices de la Gerencia.
- Mantener actualizado y en perfecto funcionamiento todo el sistema que soporta el CORE y los aplicativos del negocio de Caja Honor.
- Promover iniciativas orientadas a que nuestros afiliados no deban ir a los Puntos de Atención a efectuar sus trámites y transacciones.
- Desarrollar los temas de “meaning the application of data”, analítica, interacción hombre-máquina y, robótica avanzada para lograr mayor eficiencia y efectividad en los servicios a los afiliados.





## Políticas Particulares



# Control Interno



- El autocontrol es un principio de toda actuación en la Entidad, así como la aplicación permanente del ciclo: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.
- Establecer programas de auditoría considerando la estrategia de la Entidad.
- Informar regularmente a la Gerencia acerca del estricto cumplimiento de las normas, procesos, actividades y tareas que se desarrollan en la Entidad.
- Garantizar el cumplimiento de las observaciones efectuadas por la CGR.

## Aplicaciones concretas - Herramientas



### En términos de la operación diaria, en la Entidad se observará:

- Respeto y consideración, tanto para cada uno de los funcionarios de Caja Honor, como para los afiliados.
- Debe haber planeación en detalle, ejercer supervisión y control y, ejecutar con celeridad y calidad.
- Tener iniciativa, creatividad y poner un valor agregado, acompañando a todo funcionario en su trabajo.
- Líderes orientando, supervisando y reorientando permanentemente cada actividad que su dependencia adelante, con el fin de garantizar el éxito de esta.
- Tomar decisiones sin temor, fundamentadas en el análisis de la situación o problema, la normatividad de Caja Honor, los riesgos y el impacto que se pretende obtener.



- Excelencia en toda tarea, trabajo, proyecto o evento que lleve a cabo Caja Honor.
- Las dependencias o personas no son “islas”, hacen parte de la familia Caja Honor que fundamenta su trabajo en equipo, en la norma y en las políticas y orientaciones de Gerencia.
- Los documentos producidos en las dependencias se deben caracterizar por tener estándares de calidad, entre ellos, redacción y ortografía impecable, mensaje claro y articulado de principio a fin; “diga lo que tenga que decir en el menor número de palabras”.







*Pasión, excelencia y transformación.*

General (RA)

**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**

Gerente General Caja Honor

# Políticas Institucionales



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



CO-SC2992-1



SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por nuestros Fuercas Armadas,  
para Colombia entera.