

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



**CAJA PROMOTORA  
DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

# ***INFORME DE GERENCIA***

## ***2010***



Nuestro Compromiso...Los Héroes Sí Tienen casa



## TABLA DE CONTENIDO

INFORME DEL GERENTE.....	11
1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	14
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	14
1.1.2 Planeación Estratégica.....	14
1.1.3 Gestión y Mejora de los Procesos.....	17
1.1.4 Implementación aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE-.....	18
1.1.5 Materias Básicas del Administrador -MBS-.....	18
1.1.6 Responsabilidad Social Empresarial.....	19
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO.....	21
1.2.1 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).....	21
1.2.2 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).....	22
1.2.3 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).....	23
1.2.4 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).....	23
1.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM).....	23
1.2.6 Modelo Estándar de Control Interno (MECI) - Componente Administración del Riesgo.....	24
1.2.7 Gobierno Corporativo.....	24
2. PROCESOS MISIONALES.....	24
2.1 SERVICIO AL AFILIADO.....	24
2.1.1 Desconcentración del Servicio.....	25
2.1.2 Contac Center.....	27
2.1.3 Identificación Biométrica.....	29
2.1.4 Población de Afiliados Aportantes.....	30
2.1.5 Visitas de Promoción y Asesoría Oficinas de Enlace.....	34
2.1.6 Índice de Satisfacción del Afiliado.....	34

2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES .....	35
2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS.....	36
2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO .....	37
2.4.1 Meta SIGOB .....	38
2.5 MERCADEO DE VIVIENDA .....	39
2.5.1 Publicaciones Institucionales.....	39
2.5.2 Impresos (Pauta y Publicaciones) .....	40
2.5.3 Patrocinios y participación en eventos .....	41
2.5.4 Promoción de Vivienda.....	44
2.5.5 Programa de Extensión de Servicios –PES- .....	44
3. PROCESOS DE APOYO.....	46
3.1 GESTIÓN JURÍDICA.....	46
3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	48
3.2.1 Evaluación del desempeño .....	49
3.2.2 Formación y Capacitación.....	49
3.2.3 Plan de Bienestar Integral .....	49
3.2.4 Nomina y Prestaciones Sociales .....	51
3.2.5 Comisiones y Gastos de Viaje .....	51
3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA.....	51
3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS .....	57
3.4.1 Subproceso Servicios Generales .....	57
3.4.2 Subproceso Contratación.....	64
3.4.3 Subproceso Gestión Documental.....	65
3.5 GESTIÓN FINANCIERA .....	70
3.5.1 Estructura del Balance .....	70
3.5.2 Pasivo .....	70
3.5.3 Evolución Pasivo Pensional.....	71
3.5.4 Estado de Resultados.....	72
3.5.5 Evolución Provisión Subsidios de Vivienda.....	73
3.5.6 Ejecución Presupuestal .....	73
3.5.7 Fenecimiento de la cuenta 2009 .....	75

3.5.8 Utilidades .....	75
3.6 PORTAFOLIO DE INVERSIONES .....	76
3.6.1 Composición Portafolio de Inversiones.....	76
3.6.2 Incremento Portafolio de Inversiones .....	77
4. PROCESO EVALUACIÓN .....	77
4.1 AUDITORIA Y CONTROL.....	77
5. CIRCULAR EXTERNA O38 DE 2009 .....	79
6. CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2007 .....	80
6.1 Seguridad y Calidad .....	80
6.2 Tercerización – Outsourcing.....	80
6.3 Documentación.....	81
6.4 Divulgación de Información.....	81
6.5 Centro de Atención telefónica .....	81
6.6 Oficinas .....	81
6.7 Reglas sobre actualización de Software .....	82
6.8 Análisis de Vulnerabilidades .....	82
7. OTROS AVANCES DE GESTIÓN.....	83
7.1 Rendición de cuentas - Encuentro con los afiliados de CAPROVIMPO 2010 en Medellín. ....	83
7.2 Encuentros afiliados CAPROVIMPO en Armenia .....	83
7.3 Convenio CAPROVIMPO y Gobernación de Cundinamarca .....	83
7.4 Banco de éxitos de la Administración Pública.....	83
7.5 Naciones Unidas otorga distinción a CAPROVIMPO.....	84

## GRÁFICAS

Gráfica N 1: Direccionamiento Estratégico 2011-2014 .....	15
Gráfica N 2 Contexto Estratégico .....	16
Gráfica N 3 Mapa Estratégico 2011-2014.....	17
Gráfica N 4: Materias Básicas del Administrador -MBS-.....	19
Gráfica N 5: Política Ambiental .....	20
Gráfica N 6: Porcentaje de Atención por Punto .....	25
Gráfica N 7: Porcentaje de participación Tipificaciones por punto de Atención.....	27
Gráfica N 8: Porcentaje de Afiliados Aportantes por Fuerza .....	31
Gráfica N 9: Porcentaje de Afiliados Aportantes por Categoría .....	31
Gráfica N 10: Total Población Aportante 2007-2010.....	32
Gráfica N 11: Total Población Aportante Administración de Cesantías .....	33
Gráfica N 12: Comparativo Afiliados Solución de Vivienda y Administración de Cesantías .	33
Gráfica N 13: Unidades Visitadas, Afiliados Atendidos Unidades de Enlace .....	34
Gráfica N 14: Índice de Satisfacción del Afiliado .....	35
Gráfica N 15: Subsidios 2007-2010.....	38
Gráfica N 16: Porcentaje de Distribución de publicaciones por Fuerza .....	40
Gráfica N 17: Elementos de Divulgación y Comunicación .....	43
Gráfica N 18: Gestión Integral del Talento Humano .....	49
Gráfica N 19: Ejecución Plan de Bienestar Integral.....	50
Gráfica N 20: Ejecución Plan de Mantenimiento 2010 .....	58
Gráfica N 21: Evolución Balance 2007-2010.....	70
Gráfica N 22: Composición Pasivo a 31 de diciembre de 2010 .....	71
Gráfica N 23: Evolución Pasivo Pensional .....	72
Gráfica N 24: Resultado del Ejercicio 2007-2010.....	72
Gráfica N 25: Evolución Provisión Subsidios .....	73
Gráfica N 26: Evolución Utilidades 2007-2010 .....	75
Gráfica N 27: Composición Portafolio de Inversiones .....	76
Gráfica N 28: Evolución Portafolio de Inversiones.....	77

## TABLAS

Tabla N 1: Atenciones por Punto.....	26
Tabla N 2 Tipificación de Atención por Punto .....	26
Tabla N 3: Tipificación de Atención Sede Central .....	27
Tabla N 4: Atención Contac Center 2010 .....	28
Tabla N 5: Biometrías Tomadas año 2010.....	29
Tabla N 6: Total capturas Biométricas .....	30
Tabla N 7: Devolución Parcial de Cesantías.....	36
Tabla N 8: Devolución Definitivas de Cesantías.....	36
Tabla N 9: Subsidios 2010.....	37
Tabla N 10: Porcentaje de participación subsidios por Categoría .....	37
Tabla N 11: Porcentaje de participación subsidios por Fuerza .....	37
Tabla N 12: Estadísticas de Subsidios VIS -Meta SIGOB-.....	39
Tabla N 14: Ejecución metas modelos de atención.....	45
Tabla N 15: Ejecución de Proyectos Fondo de Solidaridad .....	46
Tabla N 16: Procesos Judiciales año 2010.....	47
Tabla N 17: Ejecución de Ingresos a 31 de diciembre de 2010.....	74
Tabla N 18: Ejecución de Gastos a 31 de diciembre de 2010 .....	75

## JUNTA DIRECTIVA 2010

### PRINCIPALES:

Doctor

**RODRIGO RIVERA SALAZAR**

Ministro de Defensa Nacional

Doctor

**JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN**

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctora

**BEATRIZ ELENA URIBE BOTERO**

Ministro de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial

Doctor

**HERNANDO JOSÉ GÓMEZ RESTREPO**

Director del Departamento Nacional de Planeación

Almirante

**EDGAR CELY NÚÑEZ**

Comandante General de la Fuerzas Militares

General

**OSCAR ADOLFO NARANJO TRUJILLO**

Director de la Policía Nacional

Mayor

**PAULO CESAR FERRER**

Representante de los Afiliados Uniformados de las Fuerzas Militares

Intendente

**ABEL QUINTERO QUINTERO**

Representante de los Afiliados Uniformados de la Policía Nacional

Doctor

**JOSE ALFREDO GUTIERREZ**

Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

## DELEGADOS

Doctor

**LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ**

Delegado del Ministro de Defensa Nacional

Mayor General del Aire

**CLIMACO ANTONIO SOLÓRZANO AGUILAR**

Delegado Comandante General de las Fuerzas Militares

Doctor

**OSCAR WILLIAM VALERO ACOSTA**

Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

**DANIEL VÁSQUEZ FRANCO**

Delegado del Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Doctor

**JOSE ALEJANDRO BAYONA CHAPARRO**

Delegado Director del Departamento Nacional de Planeación

Brigadier General

**RODRIGO GONZÁLEZ HERRERA**

Delegado Director de la Policía Nacional



## **DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS 2010**

### **DIRECTIVOS**

Coronel (r)

**RUBÉN DARÍO MESTIZO REYES**

Gerente General

Abogado

**JESÚS ALEJANDRO GUTIÉRREZ CASAS**

Subgerente de Operaciones y Servicio al Afiliado

Contador Público

**JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**

Subgerente Financiero

Abogada

**NOHEMY BENAVIDES BARBOSA**

Subgerente Administrativa

### **EJECUTIVOS**

Abogado

**CARLOS ALBERTO POLO GARCÍA**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Administradora de Empresas

**LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ingeniero de Sistemas

**HERIBERTO MARTÍNEZ MARULANDA**

Jefe Oficina Asesora de Informática

Administradora de Empresas  
**ESPERANZA CHARRY QUINTERO**  
Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo

Administrador de Empresas  
**JOSE RAMÓN MÁRQUEZ ILLIDGE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Ingeniero Industrial  
**NELSON MAURICIO SANCHEZ**  
Profesional Líder de Servicio al Afiliado

Contador Público  
**ANA ILDE OLARTE ESTUPIÑAN**  
Profesional Líder Finanzas

Administrador de Empresas  
**ALEJANDRO FLAUTERO**  
Profesional Líder de Tesorería

Ingeniero Civil  
**CARLOS VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ**  
Profesional Líder Promoción y Mercadeo

Contador Público  
**JOHN WILSON BARBOSA TÉLLEZ**  
Profesional Líder de Operaciones

Abogado  
**DANIEL AREVALO RODRÍGUEZ**  
Profesional Líder de Servicios Administrativos

Abogada  
**ASTRID CONSTANZA RAMÍREZ ACOSTA**  
Profesional Líder Gestión Logística

Abogada  
**MÓNICA LILIANA PEREZ RUEDA**  
Profesional Líder Unidad Control Disciplinario

Ingeniero Industrial  
**JORGE ENRIQUE CAICEDO RUBIANO**  
Profesional Líder de Puntos de Atención

## INFORME DEL GERENTE

Durante el año 2010, el país se vio inmerso en un cambio en su entorno político, pasando de la seguridad a la prosperidad democrática, donde los Colombianos de manera participativa elegimos las propuestas contempladas en el Programa de Gobierno "Plan Integral de Defensa y Seguridad para la Prosperidad", encaminado en el avance de la política de seguridad, a través de la consolidación de cinco ejes de crecimiento económico considerados locomotoras para el desarrollo económico del país. Estas locomotoras están conformadas por el agro, la infraestructura, innovación, minería y vivienda, CAPROVIMPO aporta a los logros de las metas establecidas en esta última locomotora a través del otorgamiento de soluciones de vivienda a sus afiliados y beneficiarios.

Para lo anterior, la Entidad tiene como meta retadora entregar 42 mil soluciones de vivienda, con lo que se contribuirá al alcance de las metas del Gobierno Nacional, y a su vez impulsará la locomotora de vivienda como sector estratégico en la economía del país.

De acuerdo con el nuevo panorama político y económico en el que incursiona el país, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, encuentra un escenario propicio para continuar fortaleciendo su gestión y desarrollar la política de Estado "**Los Héroes SÍ tienen casa**" que ha venido consolidándose desde la expedición de la ley 1305 de 2009, la cual dinamizó el esquema de solución de vivienda mediante la creación de nuevos modelos de atención como: Solución anticipada de vivienda MASVI, fondo de solidaridad, mecanismos especiales de solución de vivienda y atención a afiliados secuestrados, atención a soldados regulares y auxiliares regulares de la Policía, conforme lo reglamente el Gobierno Nacional y administración de cesantías, los cuales durante el año 2010, han venido fortaleciéndose y convirtiéndose en una de las iniciativas de mayor impacto en el bienestar de los hombres y mujeres de la Fuerza Pública y sus familias.

En este sentido, en el año 2010, se inicio un proceso de formulación de su Planeación Estratégica, dando apertura a la consecución de su direccionamiento materializado en el Plan Estratégico Institucional 2011-2014, que representa la carta de navegación de la Entidad, en donde se establecen los principales objetivos y metas a lograr para este cuatrienio, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, las directrices del Grupo Social y Empresarial de la Defensa GSED y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para su formulación se adoptaron metodologías de análisis, que permiten fortalecer la situación interna de la empresa y conocer el entorno en que se desempeña, contemplando aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y su nivel de competitividad, lo que permitió construir las estrategias bajo la metodología Balanced Score Card teniendo en cuenta factores claves de éxito, así como las perspectivas que garantizan el cumplimiento integral de su misión y el logro de la visión propuesta.

Se destaca que en el mes de agosto de 2010, se recibió la auditoria de seguimiento por parte del ICONTEC, bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, obteniendo resultados satisfactorios, dando como recomendación continuar con la certificación.

Según informe de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General de la Republica, se feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2009, emitiendo un concepto favorable cuya opinión sobre los estados financieros fue sin salvedades y el concepto sobre la gestión también fue favorable sin observaciones, quedando ubicados en el primer cuadrante en relación con todas las entidades del Sector Defensa.

Por otra parte, durante la vigencia 2010 se otorgaron 6.444 subsidios de vivienda, de los cuales 5.711 corresponden a vivienda de interés social para las categorías Suboficial, Agente y Soldado Profesional. Asimismo 626 familias accedieron al Modelo Anticipado de Solución de Vivienda -MASVI, logrando realizar una solución anticipada de vivienda sin perder el derecho al subsidio.

Respecto del modelo de atención Fondo de Solidaridad, se considera de gran impacto social en el país, ya que beneficia con una solución de vivienda digna a las familias de los afiliados fallecidos y los que sufren algún tipo de discapacidad, como consecuencia del conflicto interno por el que atraviesa el país.

En concordancia con lo anterior, la Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía, durante el año 2010 realizó 3 convocatorias, en las cuales se postularon 1.149 afiliados, beneficiándose 675 familias que en el caso de los afiliados discapacitados, son adaptadas a su condición, esto como parte de la Responsabilidad Social Empresarial de la Entidad.

Desde el mes de octubre de 2010 se inició la formulación de la política ambiental, la cual permitirá la implementación de buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y desarrollo sostenible

Es de destacar la apertura del Punto Alterno de Continuidad, en el barrio Venecia de la ciudad de Bogotá, que cuenta con la infraestructura necesaria, la tecnología y logística para cumplir con esta función en caso de interrupción del servicio en la sede central.

Asimismo, y dando continuidad al Plan Estratégico de Tecnología e Informática – PETI, se destaca la ejecución de la tercera fase, impactada principalmente en la implementación de un aplicativo que permite mejorar la gestión documental que racionaliza el uso del papel, tinta, contribuyendo a una mejor calidad del medio ambiente.

En relación con la administración de los recursos financieros, con corte a diciembre de 2010, se tenía un total de activos por valor de \$3.869.309 millones, el cual incrementó en un 12.74% con respecto del año 2009, el pasivo por valor de \$3.709.844 millones se incrementó en un 11.65% y el patrimonio por valor de \$159.464 millones incrementado en un 45.64%

La utilidad antes de provisiones, amortizaciones y depreciaciones obtenida con corte a diciembre de 2010, arroja un valor de \$134.256 millones, lo que representa un beneficio en el bienestar de nuestros afiliados a través de los modelos de atención para hacer realidad el sueño de tener vivienda propia.

El portafolio de inversiones ascendió a \$3.583.656.48 millones frente a \$3.154.001 millones registrados en el mismo periodo del año anterior. Así mismo la rentabilidad promedio ponderada del portafolio en 2010 alcanzó el 8.53% E.A.

Igualmente, se destaca que durante la vigencia 2010 los servidores públicos de la Entidad fueron capacitados a través de diferentes programas, entre los que se encuentran especializaciones, maestrías, diplomados y diferentes cursos de educación no formal, con lo que se propendió por el mejoramiento de las competencias laborales, también se ejecutaron diversas actividades de bienestar, involucrando a las familias de los funcionarios, que se ve reflejado en su compromiso y desempeño.

La Entidad dio cumplimiento a la implementación de lo dispuesto en la circular externa 014 de 2009, modificada por la circular externa 038 de 2009, en materia de control interno. También se dio cumplimiento a los requerimientos de seguridad y manejo de la información de acuerdo con lo establecido en la circular externa 052 de 2007, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Otro logro importante, fue el reconocimiento otorgado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por la inscripción en el Banco de Éxitos de la Administración Pública por su proyecto, "Vivienda para discapacitados: Una Solución Posible"

Igualmente, la entidad fue distinguida como caso exitoso, por el proceso de entrega de viviendas a viudas y discapacitados de la Fuerza Pública, a través del Fondo de Solidaridad del Programa de las Naciones Unidas para los asentamientos humanos.

Durante la vigencia 2010, la Entidad continuó dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, relacionadas con derechos de autor, licenciamiento y legalidad del Software (Ley 603 de 2000)

Los anteriores logros se vieron materializados gracias al compromiso de la Junta Directiva, la Alta Gerencia, el esfuerzo y buen desempeño de todos los líderes y colaboradores que conforman el equipo de trabajo de la Caja Promotora de vivienda Militar y de Policía.

Coronel (r) **RUBÉN DARÍO MESTIZO REYES**

Gerente General

## **1 PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Los procesos estratégicos, permiten a la Entidad definir y desplegar las estrategias y objetivos institucionales, acorde con la misión, visión y valores corporativos.

### **1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA**

El proceso Gestión Estratégica se encarga de gestionar la planeación estratégica en cumplimiento de la MEGA, acorde con la misión, visión y objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable a la Entidad, mejorando el desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

#### **1.1.2 Planeación Estratégica**

Durante el año 2010, se llevó a cabo la formulación de la Planeación Estratégica de la Entidad consolidado en el Plan Estratégico Institucional 2011-2014 concebida bajo la metodología Balanced Score Card, acorde con los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional y de acuerdo al Programa del actual Gobierno "Plan Integral de Defensa y Seguridad para la Prosperidad", que está encaminado al avance de la política de seguridad, a través de sus locomotoras que impulsan la economía, en donde el sector vivienda ocupa un lugar significativo y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía aporta en la consecución de sus metas, en concordancia con los lineamientos de política del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el mes de Agosto de 2010, se revisó y ajustó el direccionamiento estratégico de la Entidad, elemento clave para la formulación del Plan Estratégico Institucional, actividad que se realizó con la participación de los líderes de proceso en mesas de trabajo, donde se definió el camino que guiará la Entidad en el alcance de sus metas y el logro de sus objetivos para el cumplimiento de su objeto social, como es el de entregarle una vivienda digna a sus afiliados en términos de calidad y oportunidad, mediante la consolidación de sus modelos, estableciendo como guía para su proyección a largo plazo, la visión que refleja el compromiso de la Alta Gerencia, la participación de todos los funcionarios y bajo estándares de calidad y principios corporativos.

A continuación se presenta el direccionamiento estratégico, base fundamental del Plan Estratégico Institucional 2011-2014.

### MEGA

Promover y desarrollar efectivamente los modelos de atención para que al 2014 se entreguen 42.000 soluciones de vivienda a los miembros de la fuerza pública y sus beneficiarios, afiliados a CAPROVIMPO.

### VISIÓN

CAPROVIMPO, a 2014 mantendrá su reconocimiento en el territorio nacional como una empresa que cumple su objeto social, sostenible financieramente, contribuyendo al logro de las metas del Gobierno Nacional en el marco de desarrollo de la política de vivienda, a través del mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y mediante la consolidación de sus modelos de atención de vivienda.

### MISIÓN

CAPROVIMPO, a través de sus modelos de atención facilita a sus afiliados en el territorio nacional, soluciones de vivienda, mediante la efectiva administración de los diferentes recursos, con talento humano que busca la excelencia en el servicio, aplicando estándares de calidad, bajo principios corporativos y conforme a su marco normativo.

Gráfica N 1: Direccionamiento Estratégico 2011-2014  
Fuente: Plan Estratégico Institucional 2011-2014

### VALORES CORPORATIVOS

Como parte del Direccionamiento Estratégico CAPROVIMPO ha definido los valores corporativos como atributos o cualidades que regulan la forma de pensar, ser y actuar de los funcionarios en el desarrollo de sus labores.

**HONESTIDAD:** Actuar con sinceridad, rectitud, transparencia y demás principios éticos y morales.

**TOLERANCIA:** Respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras

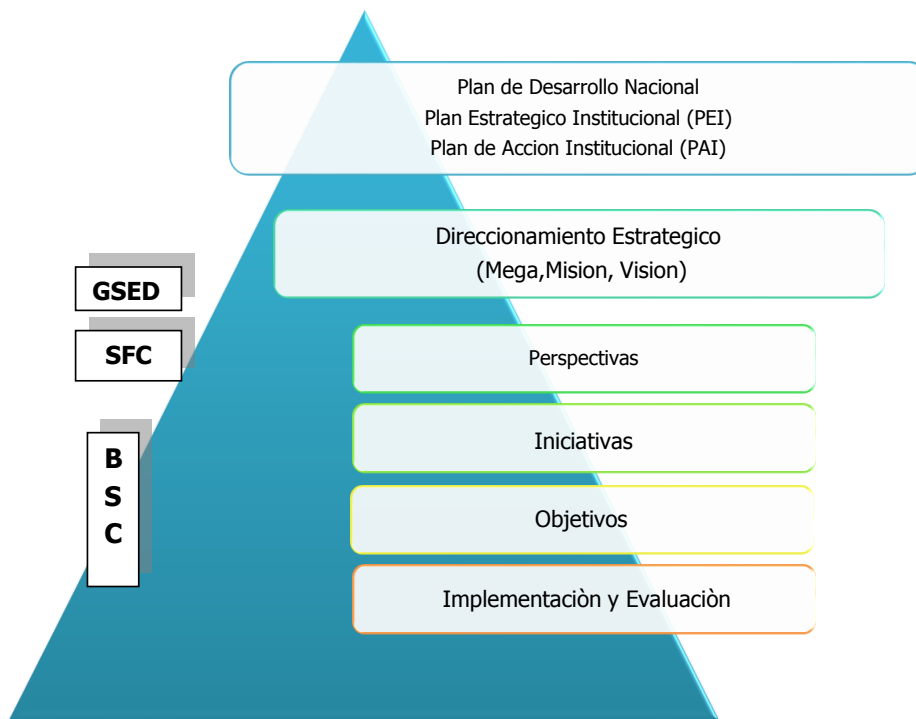
**EXCELENCIA:** A través del aprendizaje y el mejoramiento continuo volver un hábito de vida el hacer las cosas con alta calidad

**COMPROMISO:** Responsabilidad, disciplina y dedicación de esfuerzos al logro de la Misión, Visión y Estrategias Institucionales

**SINERGIA:** A través del trabajo en equipo, unificar esfuerzos para utilizar efectivamente los recursos y capacidades organizacionales en la generación de valor.

El Plan Estratégico Institucional, está sustentado en cinco perspectivas así: Afiliados, Administración de Recursos, Procesos Internos, Talento Humano y Aprendizaje Organizacional y Capacidad Tecnológica e Información, que definen objetivos estratégicos o programas, los cuales se desarrollan a través de iniciativas estratégicas o proyectos, con una orientación clara hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados y beneficiarios.

En la siguiente gráfica, se establece los principales componentes del Plan Estratégico Institucional 2011-2014



Gráfica N 2 Contexto Estratégico  
Fuente: Plan Estratégico Institucional 2011-2014



La construcción del Plan Estratégico Institucional bajo la metodología Balanced Score Card, se ve consolidada en el Mapa Estratégico 2011-2014, la cual permite establecer una relación de causalidad entre las perspectivas y cada uno de sus objetivos.



Gráfica N 3 Mapa Estratégico 2011-2014  
Fuente: Plan Estratégico Institucional 2011-2014

Es de resaltar, que durante el año 2010, la gestión de la Entidad se fundamentó en el direccionamiento estratégico aprobado para este año y el Mapa Estratégico 2010, donde se definieron 10 objetivos con sus respectivas iniciativas estratégicas, dando como resultado un cumplimiento del 93,73% de acuerdo con las metas establecidas en los indicadores que forman el plan estratégico.

### 1.1.3 Gestión y Mejora de los Procesos

Frente a la gestión y mejora de los procesos, es importante resaltar que en el mes de Agosto de 2010, se recibió la auditoría de seguimiento por parte de ICONTEC, realizada con base en los criterios de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 y los documentos establecidos por la Entidad para cada proceso.

En esta auditoría se estableció la capacidad de la Entidad para implementar los requisitos legales y reglamentarios, igualmente, mediante un muestreo selectivo de evidencias de las actividades, se auditaron los siguientes procesos: Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Servicio al Afiliado, Administración de Cesantías, Administración del Portafolio de Inversiones, Reconocimiento de Subsidios y Apoyo Financiero, Gestión Informática y

tecnología, Servicios Administrativos: Contratación, Gestión Documental, Servicios Generales y Auditoría y Control.

Se auditó la metodología para la administración y gestión de riesgos en cada uno de los procesos, durante esta auditoría se detectaron 2 no conformidades de carácter menor y se cerraron las 3 no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior. Finalmente el auditor recomendó mantener la certificación del Sistema de Gestión.

Se efectuaron auditorías internas de gestión, a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, a fin de evaluar el Sistema Interno de Control Interno y ajustarlo a lo requerido por la Circular 038 de 2009, para dar cumplimiento a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Es de resaltar que durante la vigencia se realizó el seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos, implementados por la Entidad como resultado de las auditorías adelantadas, permitiendo de esta forma el mejoramiento continuo y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión – SIG

También se recibió la Auditoría con enfoque integral de la Contraloría General de la República Vigencia 2009, según informe se determinó el fenecimiento de la Cuenta Fiscal para la vigencia de 2009, con opinión favorable en sus estados financieros sin salvedades, siendo esta una Empresa Líder del Grupo Social y Empresarial GSED, según opinión de la Contraloría General de la República.

#### **1.1.4 Implementación aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE-**

Durante la vigencia 2010, se llevó a cabo la parametrización e implementación del aplicativo Suite Visión Empresarial solución software configurada bajo la metodología Balanced Score Card –BSC-, el cual permite medir y hacer seguimiento a la información de cada proceso, reflejada en cada uno de los indicadores propuestos, a fin de determinar la gestión realizada para el logro de los objetivos y metas trazadas en cada vigencia.

#### **1.1.5 Materias Básicas del Administrador -MBS-**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de policía, acoge las Materias Básicas del Administrador como parte de una filosofía de vida corporativa, que involucra además de las técnicas administrativas, unos valores y compromisos individuales, permitiendo que los funcionarios y la organización se conviertan en un ejemplo de educación, transparencia, cultura y racionalidad.

Esta filosofía de vida corporativa, ha venido socializándose con todos los líderes de proceso, para que trascienda en todos los niveles de la Entidad y así lograr su

implementación, de acuerdo con los lineamientos y pautas establecidas por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa GSED.

La siguiente gráfica muestra las Materias Básicas del Administrador como componente principal en el desarrollo de la misión, y elemento transversal en las competencias que debe desarrollar el funcionario público.



Gráfica N 4: Materias Básicas del Administrador -MBS-  
Fuente: Grupo Social y Empresarial de la Defensa

### 1.1.6 Responsabilidad Social Empresarial

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en su interés de contribuir con la protección del medio ambiente como parte de su **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**, ha estado trabajando en la implementación de buenas prácticas ambientales en desarrollo de sus actividades cotidianas, misionales y de apoyo. En consecuencia de esta iniciativa, estableció su política ambiental basada en un compromiso hacia la racionalización y el uso eficiente de recursos y materiales.



Gráfica N 5: Política Ambiental  
Fuente: Proceso Gestión Estratégica

Desde el mes de Octubre de 2010, la Entidad ha trabajado en una herramienta de planeación, que permita el buen desempeño ambiental y contribuya al mejoramiento continuo de los procesos, es por esto, que actualmente cuenta con un Plan de Gestión Ambiental, el cual esta contextualizado con base en la Norma Técnica ISO 14001. El plan se encuentra dentro de los objetivos estratégicos formulados para el cuatrienio 2011-2014 y guarda alineación con las directrices del Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED- en concordancia con la política de Gestión Ambiental del Ministerio de Defensa Nacional, promulgada mediante Directiva 5 de 2010.

Es de resaltar que el Plan de Gestión Ambiental establece acciones internas, que buscan generar espacios donde exista participación activa de todo el personal, desarrollando estrategias, administrativas, pedagógicas y técnicas, que promuevan comportamientos de consumo responsable y respeto por el medio ambiente, en lo relacionado con la gestión adecuada de residuos sólidos, ahorro de agua, energía, consolidando un mejoramiento del entorno de trabajo. En el aspecto externo se busca facilitar a los afiliados el acceso oportuno a una solución de vivienda digna, en términos de calidad urbanística y ambiental, bajo principios de prevención, ecoeficiencia y sostenibilidad.

La Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía, en términos de responsabilidad social empresarial, preocupada por el impacto de sus decisiones y actividades dentro de la sociedad y el impacto ambiental, reflejando un comportamiento ético y atenta a generar desarrollo sostenible integrado en todos los aspectos de la organización, mediante la Política de Estado "Los héroes si tiene casa" y con la expedición de la Ley 1305 de 2009, desarrolla un Modelo de Atención de gran impacto social en el país, como es el Fondo de Solidaridad, que beneficia con una solución de vivienda digna, a las familias de los afiliados fallecidos y los que sufren algún tipo de discapacidad, como consecuencia del conflicto interno por el que atraviesa el país, que de alguna manera contribuya a aliviar las penas por las que están pasando.

## 1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se ha integrado al conglomerado de entidades a nivel mundial con estándares de control del riesgo, a fin de salvaguardar los intereses de sus afiliados. Es así como ha dado cumplimiento a las exigencias en materia de riesgos impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del MECI en su componente de riesgo.

La Entidad en el 2010 consolidó el Sistema Integral de Gestión de Riesgos, el cual está enfocado en cumplir con el objetivo estratégico de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, mediante la adopción de herramientas de gestión para el mejoramiento continuo de los procesos. Para lograr este fin ha tenido en cuenta la iniciativa de divulgar, fortalecer, monitorear y controlar el Sistema Integral de Riesgos.

### 1.2.1 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

En el año de 2010 la Entidad consolidó su Sistema de Administración de Riesgos Operativos, implementado a raíz de la expedición de la circular externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, integrado con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, generando una cultura de riesgo alrededor de la Entidad, comprometiendo a cada uno de los líderes de procesos con la identificación permanente de los riesgos, los cuales son evaluados, controlados y monitoreados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo; es así que en la actualidad el nivel de Riesgos Operativos de la Entidad es bajo.

Es importante anotar que la Entidad ha desarrollado e implementado su **Plan de Continuidad del Negocio**, generando las estrategias de recuperación de las posibles contingencias previstas en los escenarios de falla, que puedan afectar las instalaciones físicas, la infraestructura tecnológica, la información, el personal o la reputación; para ello se creó el **Punto Alterno de Continuidad (PAC)**, el cual tiene la capacidad de cubrir los procesos críticos en caso de un desastre que impida el acceso a las oficinas principales de la Entidad. El PAC está enlazado con todos los canales de comunicación, garantizando la continuidad del negocio.

De igual manera, la Entidad se preparó para operar con los nuevos códigos ISIN asignados por la Agencia Numeradora Nacional (ANN). En este sentido se recibió visita de inspección por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual constató el desarrollo del tema y dio el visto bueno al mismo.

Siguiendo este mismo camino, la Entidad acató los requerimientos establecidos en la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y es así como cuenta en la actualidad con un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, el cual está basado en la política de seguridad de la información de acuerdo con la Resolución interna 458 de 2009 y socializada a todos los funcionarios y terceros.

Durante el año 2010, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo siguiendo su plan de capacitación, realizó la inducción y re-inducción sobre el SARO, tanto al personal de planta como a contratistas, las cuales fueron evaluadas para determinar el grado de atención y comprensión de los participantes.

Semestralmente se informa a la Junta Directiva el resultado del monitoreo de los diferentes riesgos operativos, que incluyen la comparación de los riesgos inherentes y residuales, el mapa de riesgos consolidado y el perfil de riesgo de la Entidad tanto por proceso como consolidado.

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos, el cual se reúne una vez al mes. En estas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentarán a la Junta Directiva sobre el tema.

### **1.2.2 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**

El Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, durante el año 2010 realizó el monitoreo de sus riesgos e informó trimestralmente a la Junta Directiva a través del Oficial de Cumplimiento.

Analizado el mapa de riesgos de la Entidad y evaluado sus riesgos y controles, pudo establecerse que el riesgo residual del mismo se encuentra en un nivel bajo.

La Entidad envió periódicamente a la Unidad de Información y Análisis Financiera UIAF los diferentes reportes, cumpliendo con la normativa establecida. De igual manera realizó seguimiento mensual a las operaciones inusuales de los afiliados.

Así mismo, se efectuó el cruce mensual de todos los Stake Holders con las listas de Negativos OFAC y ONU.

También de manera mensual se revisaron los diferentes procesos, para verificar el cumplimiento de la política de conocimiento del cliente, establecida en el manual del SARLAFT.

Durante la vigencia 2010, se implementó un plan de capacitación para todas las áreas, funcionarios y terceros, sobre el SARLAFT.

### **1.2.3 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)**

Este Sistema permite realizar un continuo seguimiento al flujo de caja de la Entidad (Ingresos y Egresos), lo que conlleva a una mayor rentabilidad de los recursos, mayor eficiencia en los pagos y menores recursos ociosos, generando mejores beneficios a los nuestros afiliados.

Durante el 2010, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía desarrolló su modelo interno de liquidez, a fin de generar mayor eficiencia en el flujo de efectivo y en la rentabilidad del portafolio, fue aprobado por la Junta Directiva y presentado a la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual dio un dictamen de no objeción.

### **1.2.4 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)**

A pesar de no otorgar crédito, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en el 2010 continuó administrando los créditos otorgados en años anteriores, mediante su Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, realizando el monitoreo y seguimiento a los que quedan vigentes, calculando el Índice de Cartera Crediticia (ICC), el Índice de Cartera Morosa (ICM), la matriz de transición y la evolución de los créditos. De igual manera, presentó informes mensuales a la Junta Directiva sobre el estado de dichos créditos, la evolución de la recuperación de la cartera y los reportes establecidos en la normativa.

### **1.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)**

Durante el 2010, la Entidad mediante el Sistema de Administración de Riesgos de Mercado, realizó diariamente la valoración del portafolio a precio de compra, a precio de mercado y el cálculo del Valor en Riesgo de Mercado (VaR) del portafolio, el cual está compuesto por Títulos del Tesoro Nacional (TES), se analizó la variación del mismo, su exposición al riesgo (VaR), el análisis de Back Testing y Streets Testing sobre el valor del portafolio; generando los reportes establecidos por normativa tanto para la Superintendencia Financiera, como para la Alta Gerencia.

### **1.2.6 Modelo Estándar de Control Interno (MECI) - Componente Administración del Riesgo.**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía durante el 2010 fortaleció el mejoramiento continuo de los diferentes Sistemas de Administración de Riesgo, buscando siempre una gestión integral, garantizando procesos más eficientes, satisfacción a sus afiliados con el menor riesgo posible, instrumentada en elementos estratégicos, identificación, análisis y valoración de los riesgos; aplicando las políticas aprobados por la Junta Directiva en los diferentes manuales de riesgo.

### **1.2.7 Gobierno Corporativo**

El Código de Buen Gobierno establece las normas, principios y políticas que orientan el funcionamiento de la Entidad, para el cumplimiento de su misión en interés de sus afiliados. Se integra a su contenido la naturaleza, el objeto social, la orientación estratégica, el marco de referencia corporativo, la misión, visión, principios y valores y el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

En el 2010, en el proceso de inducción se enfatizó el contenido de los Código de Buen Gobierno y de Ética y Conducta, en los cuales se establecieron normas, principios y políticas a orientar el funcionamiento de la entidad, así como la guía de los valores que deben observar en todas sus actuaciones los miembros de la Junta Directiva, su Gerente General y funcionarios de la Entidad, basados en la honestidad, la transparencia, una conducta ética y el respeto por los demás en cumplimiento de la misión institucional.

## **2. PROCESOS MISIONALES**

Los procesos misionales están orientados a la satisfacción de sus afiliados miembros de la Fuerza Pública y sus beneficiarios, a fin de brindar una solución de vivienda en condiciones dignas y que mejore su calidad de vida.

### **2.1 SERVICIO AL AFILIADO**

Este proceso tiene como objetivo orientar y asesorar al afiliado en los trámites y servicios autorizados en el marco normativo de la Entidad, mediante la entrega de información recepción y calificación de los documentos, de acuerdo con los requisitos, así como la recepción y respuesta de quejas y reclamos.



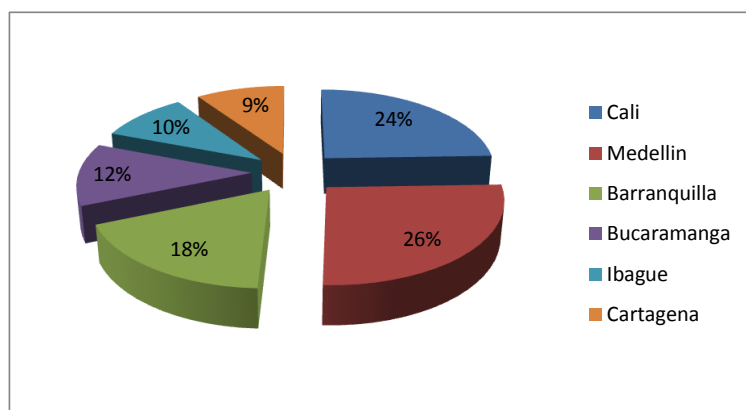
### 2.1.1 Desconcentración del Servicio

Como parte del objeto de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía de facilitar una solución de vivienda a sus afiliados miembros de la fuerza pública y beneficiarios, la Entidad ha dado continuidad en la implementación del Plan de Desconcentración, con el objetivo de facilitarle al afiliado el acceso a los servicios que presta en el territorio nacional, por tal razón, actualmente cuenta con puntos de atención en ciudades como Medellín, Ibagué, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla y Bogotá.

Adicionalmente, en lo referente a los afiliados atendidos durante la vigencia 2010 en los diferentes puntos de atención tenemos:

Con corte al mes de diciembre de 2010, se atendieron en los Puntos de Atención Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué y Cartagena un total de **95.797** afiliados.

El Punto de Atención que más visitaron los afiliados para realizar trámites u obtener información general fue el punto de Medellín con 25.066 atenciones equivalente al 26%, seguido por el punto Cali con 23.452, equivalente al 24% y posteriormente Barranquilla con 17.236 atenciones posicionándose en el tercer lugar con el 18%, como se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica N 6: Porcentaje de Atención por Punto  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

Adicionalmente, en la ciudad de Bogotá donde se encuentra ubicada la sede central, se atendió un total de **383.774** afiliados por los diferentes canales de atención, para un total de **479.571** afiliados atendidos tanto en los puntos de atención como en la sede central.

<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>ATENCIONES</b>
Cali	23.452
Medellín	25.066
Barranquilla	17.236
Bucaramanga	11.678
Ibagué	9.228
Cartagena	9.137
Bogotá	383.774
<b>Total</b>	<b>479.571</b>

Tabla N 1: Atenciones por Punto  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

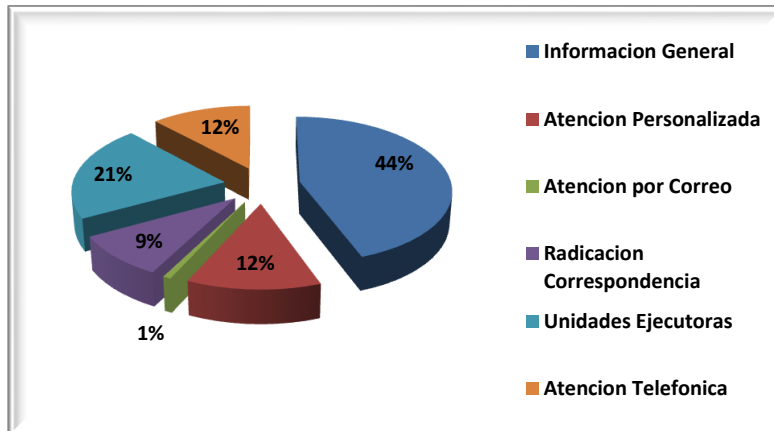
## 2.1.2 Canales de Atención

En la tabla No 2 se presentan los principales canales de atención dispuestos en cada uno de los puntos, para resolver las inquietudes de los afiliados de forma oportuna, confiable y veraz, lo cual significa que gran porcentaje de nuestros afiliados acudieron a los puntos de atención para información general.

<b>TIPIFICACIONES DE ATENCION POR PUNTO</b>							
<b>Tipificaciones/Punto de atención</b>	<b>Barranquilla</b>	<b>Ibague</b>	<b>Medellin</b>	<b>Cali</b>	<b>Cartagena</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Total</b>
<b>Informacion General</b>	5,094	4,063	12,395	10,949	4,077	5,943	42,521
<b>Atencion Personalizada</b>	2,243	1,142	2,772	2,926	998	1,893	11,974
<b>Atencion por Correo</b>	116	35	153	420	1	-	725
<b>Radicacion Correspondencia</b>	1,061	1,148	1,577	3,109	572	1,499	8,966
<b>Unidades Ejecutoras</b>	4,637	2,267	4,652	5,590	1,642	1,401	20,189
<b>Atencion Telefonica</b>	4,085	573	3,517	458	1,847	942	11,422
<b>Total tipificaciones puntos de atencion</b>	<b>17,236</b>	<b>9,228</b>	<b>25,066</b>	<b>23,452</b>	<b>9,137</b>	<b>11,678</b>	<b>95,797</b>

Tabla N 2 Tipificación de Atención por Punto  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

En la siguiente gráfica, puede evidenciarse que la información general predominó entre las consultas de los afiliados, con un 44% teniendo en cuenta todos los puntos de atención, seguido por las visitas a las unidades ejecutoras con un 21% y la atención personalizada con el 12% ,como puede observarse en la gráfica No 7.



Gráfica N 7: Porcentaje de participación Tipificaciones por punto de Atención  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

Respecto de la sede central en la ciudad de Bogotá, durante el año 2010, se atendieron **383.774 afiliados**, incluido el contac center, lo cual representa el 80% de la atención de todo el territorio nacional.

TIPIFICACIONES	ATENCIONES
personalizados	94,121
correo	13,369
Contac Center	276,284
<b>Total</b>	<b>383,774</b>

Tabla N 3: Tipificación de Atención Sede Central  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

### 2.1.2 Contac Center

A través de este canal se facilita la interacción de los afiliados con la Caja, en donde puede evidenciarse el aumento de la comunicación en el siguiente cuadro:

CONTAC CENTER - 2.010	
Disponibilidad Año	99,37%
Total Llamadas Entrantes	228,535
Llamadas Interactivas	71,917
Total Llamadas asistidas	154,796
Total Llamadas PQR	8,314
Nivel de atención Contac Center	99%
Tipología de Contactos	
Sesiones de Chat	6,964
Contactos vía email	2,390
Consultas rechazadas	1,179
Conmutador Normal	6,178
Llamadas Telefónicas de consulta (In)	166,393
Llamadas Salientes (Out)	498

Tabla N 4: Atención Contac Center 2010  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

El contac center durante el año 2010, tuvo un porcentaje **de atención consolidado del 99%**, lo cual indica que está a un nivel de atención por encima de la media de los estándares establecidos, los cuales oscilan en un promedio entre el 90% al 95%. Esto muestra la calidad en la atención y por ende el incremento en la satisfacción de nuestros afiliados.

Durante la vigencia 2010 se recibieron **228.535 llamadas**, de las cuales **71.917** que corresponden al 31% de las llamadas totales, fueron **interactivas**, es decir auto atendidas por el IVR (Sistema de audio respuesta). El 69% restante fueron asistidas por los asesores del contac center.

Respecto de la vigencia del año 2009 en donde las llamadas entrantes fueron **220.443**, se tuvo un incremento del **14%** durante esta vigencia del 2010.

Para **peticiones, quejas y reclamos** se recibieron **8.314 llamadas**, que corresponden a un 4% del total de llamadas entrantes.

Se evidencia que el pareto de la tipología de contactos de atención se encuentra en las llamadas **por consultas generales**, con **166.393 llamadas (91%)**, en las cuales se atendieron consultas de estados de cuenta, estados de PQR y consultas de información de modelos de atención, entre otras.

En lo referente a los medios de **contacto virtuales**, se atendieron **6.964 sesiones de chat**, equivalente al 45% de la tipología de contactos y se **respondieron 2.390 correos**

**electrónicos** para un 1% del total de contactos. Se realizaron algunas actividades de soporte al área de servicio al afiliado con **498 llamadas salientes** o de Outbound.

### 2.1.3 Identificación Biométrica.

Este proceso permite la plena verificación de la identidad del afiliado de una forma inequívoca, segura y confiable buscando establecer seguridad y confiabilidad a la información. El programa de modernización tecnológica implementado por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía hizo posible que a través de la identificación biométrica de los usuarios se innovarán los registros mediante el uso de nuevas tecnologías que cumplen con los más exigentes estándares internacionales, adaptando su funcionamiento interno para mejorar la gestión propia de la Entidad y optimizar el trabajo en la prestación del servicio.

Es de resaltar que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Entidad de carácter financiero especial y, por tanto, está regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo que implica la necesidad de contar con una base de datos actualizada de todos y cada uno de sus afiliados con su correspondiente identificación.

#### 2.1.3.1 Desarrollo del proceso de enrolamiento durante el año 2010

Durante la vigencia 2010, se continuó con la actualización de la base de datos de los afiliados, permitiendo que en cada punto de atención, se pudieran acercar los usuarios que tenían algún faltante en su registro biométrico o los afiliados que por cualquier circunstancia técnico o física no tuvieran el registro multibiométrico completo, por lo anterior en la tabla No 5, muestra la cantidad de biometrías tomadas por fuerza en la vigencia.

<b>INFORME BIOMETRÍAS AÑO 2010</b>	
<b>Fuerza</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Ejército Nacional</b>	18.451
<b>Armada Nacional</b>	1.919
<b>Fuerza Aérea de Colombia</b>	1.149
<b>Policía nacional</b>	20.682
<b>Beneficiarios</b>	387
<b>Civiles</b>	31
<b>Pensionados</b>	19
<b><i>Total</i></b>	<b><i>42.638</i></b>

Tabla N 5: Biometrías Tomadas año 2010  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado, Informe trimestral firma Guillermo Corredor.

Sin embargo, es de resaltar que este proceso se inició desde septiembre del año 2008 culminando su primera fase en marzo del 2009, con un total de 134.405 tomas biométricas, dando continuidad en el segundo trimestre del año 2009 alcanzando satisfactoriamente la meta establecida de identificar 115.000 afiliados; Para noviembre del año 2010, se entregó la base actualizada en un 95%. En la siguiente tabla se puede evidenciar el total de afiliados identificados

FASES	DESDE	HASTA	META	Total afiliados identificados
FASE I	sep-08	mar-09	130.000	134.405
FASE II	abr-09	sep-10	115.000	115.000
<b>Total de capturas Biométricas</b>				<b>249.405</b>

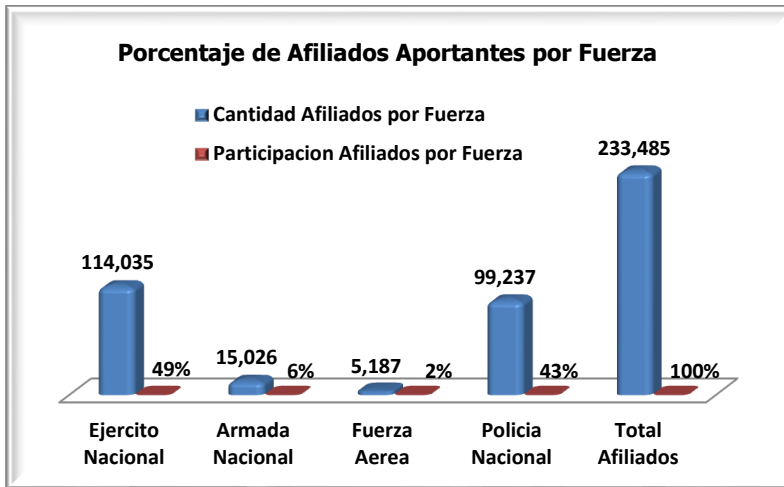
Tabla N 6: Total capturas Biométricas  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado, Informe trimestral firma Guillermo Corredor.

Adicionalmente y con la ayuda del Grupo de Seguridad Documental, se continuó con la tarea de las visitas a las unidades militares, realizando la 2.357 tomas biométricas al personal uniformado de las diferentes escuelas realizando las siguientes actividades:

- Charlas informativas e introducción a la Caja.
- Tomas de Registro Biométrico, en las cuales se incluyeron: Fotografía, firma, huellas, iris y escáner del documento de identidad.
- Diligenciamiento de fichas biométricas y formatos de solicitud de incremento del ahorro del 10%.

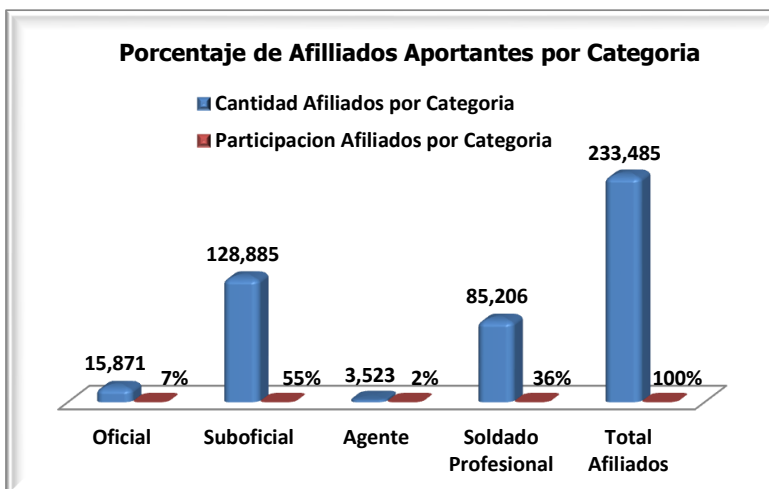
#### 2.1.4 Población de Afiliados Aportantes

A diciembre de 2010, la Entidad registró un total de población aportante de **233.485** afiliados para solución de vivienda, en el año 2009 se registró un total de **225.516** afiliados lo que representó un incremento del 4% con respecto al año anterior; en la gráfica No 8, se observa el total de población por fuerza, con la siguiente participación; Ejército 49%, Policía 43%, Armada 6% Fuerza Aérea 2%



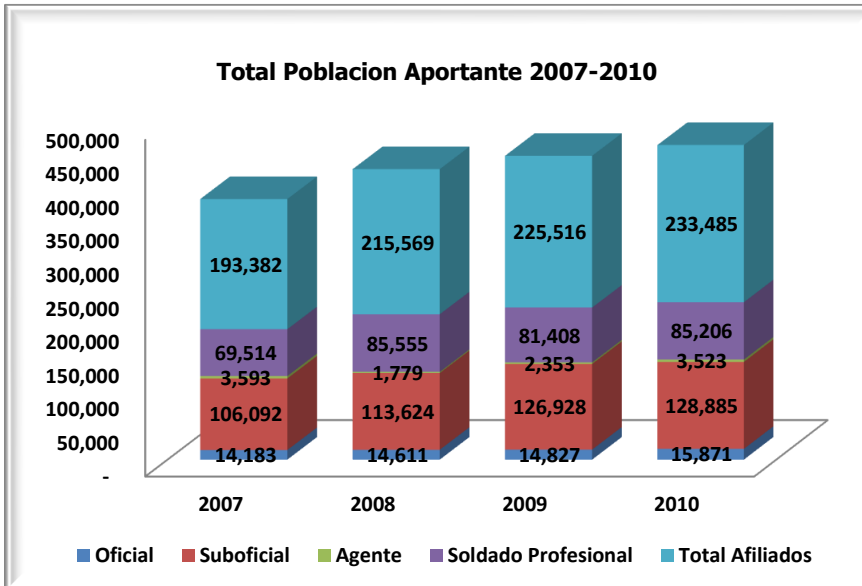
Gráfica N 8: Porcentaje de Afiliados Aportantes por Fuerza  
Fuente: Proceso Gestión Estratégica – Estadísticas-

Con respecto, a la población aportante por categoría el Suboficial con el 55% representa el mayor porcentaje de participación, seguido del Soldado Profesional con el 36% Oficial con el 7% y Agente el 2%



Gráfica N 9: Porcentaje de Afiliados Aportantes por Categoría  
Fuente: Proceso Gestión Estratégica – Estadísticas-

A continuación en la gráfica No 10, se evidencia el total de población aportante para solución de vivienda por categorías en los últimos cuatro años, presentando un incremento del 21% de total de afiliados desde el año 2007.

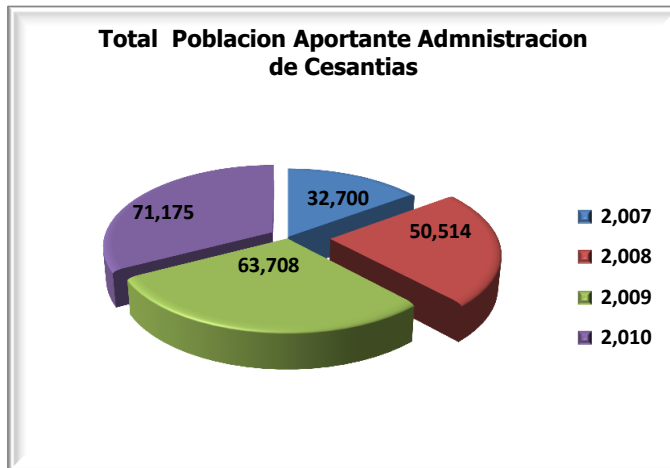


Gráfica N 10: Total Población Aportante 2007-2010  
Fuente: Proceso Gestión Estratégica – Estadísticas-

Respecto al total de aportantes para Administración de Cesantías, que según el artículo 26 de la ley 973 de 2005, se establece que para después de la obtención de vivienda propia, una vez aplicado el subsidio de vivienda, las cesantías continuarán consignándose en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía conforme a lo dispuesto en la mencionada Ley y podrá solicitarse su liquidación parcial en cualquiera de las siguientes circunstancias: **1.** Ampliación, reparación o mejora de la vivienda de propiedad del afiliado. **2.** Liberación de gravámenes hipotecarios o pago de impuestos que afecten realmente el inmueble propiedad del afiliado. **3.** Para la educación del núcleo familiar, entendido como tal los cónyuges e hijos.

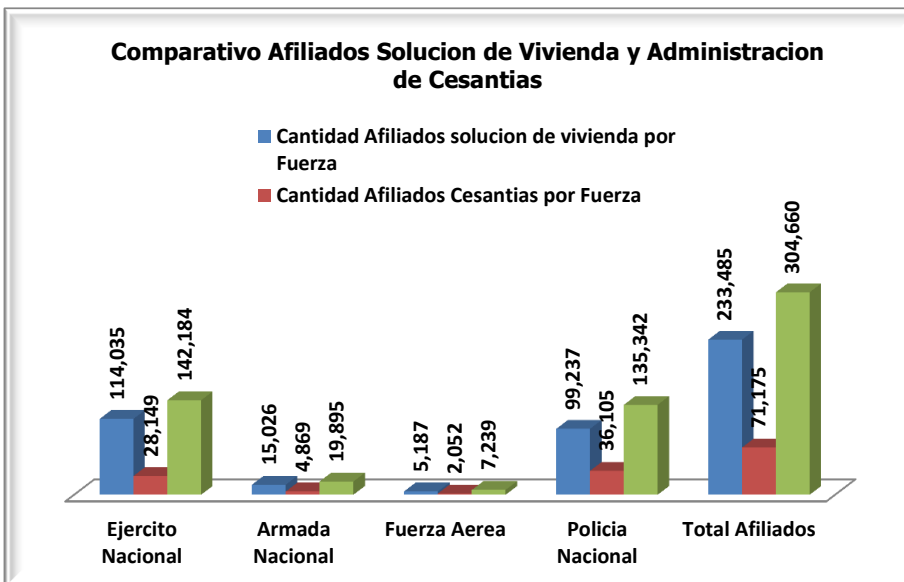
En la gráfica No 11 se observa el total de la población aportante para administración de cesantías durante los últimos cuatro años, resaltando que a 2010, esta población se incrementó en un 118%





Gráfica N 11: Total Población Aportante Administración de Cesantías  
Fuente: Proceso Administración de Cesantías y Gestión Estratégica – Estadísticas-

A continuación se presenta un comparativo del total de afiliados aportantes para solución de vivienda y administración de cesantías, teniendo en cuenta que la mayor proporción se centra en solución de vivienda de acuerdo con el cumplimiento del objeto de la Entidad, que es otorgar una solución de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública del país, sin embargo, es de resaltar el crecimiento anual que ha tenido los afiliados para administración de cesantías donde se refleja su continuidad y la buena gestión de la Entidad lo que ha permitido generar confianza en el afiliado.

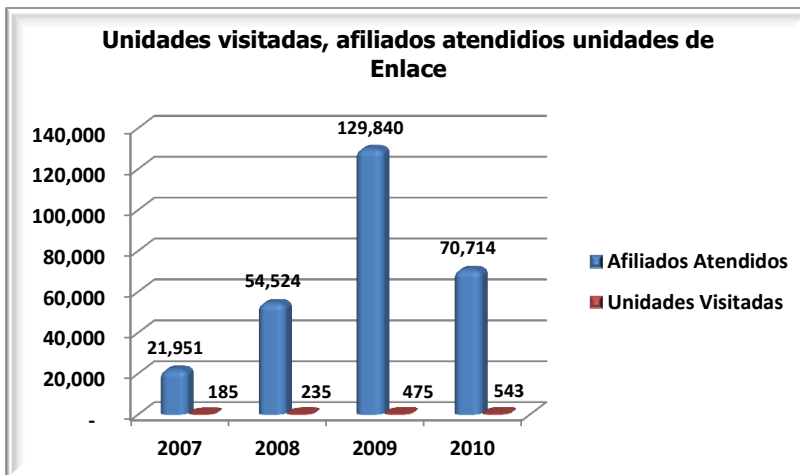


Gráfica N 12: Comparativo Afiliados Solución de Vivienda y Administración de Cesantías  
Fuente: Proceso Administración de Cesantías y Gestión Estratégica – Estadísticas

### 2.1.5 Visitas de Promoción y Asesoría Oficinas de Enlace

Dando continuidad a la estrategia de desconcentración del servicio, las Oficinas de Enlace siguen brindando su apoyo en las visitas de promoción, asesoría, divulgación y orientación a fin de tener mayor cobertura en el territorio nacional e informando al afiliado sobre los principales tramites y servicios que brinda la Entidad, con el objetivo de que este realice de manera oportuna su solución de vivienda durante la vigencia 2010, las oficinas de enlace (Armada Nacional, Ejército Nacional, Fuerza Aérea, Policía Nacional) realizaron 543 visitas de promoción y asesoría, informando a 70.714 afiliados de unidades ubicadas principalmente en ciudades como: Cartagena, Bolívar, San Andrés, Antioquia, Cali, Medellín, Pasto, Buenaventura, entre otras.

La gráfica N° 13, muestra el número de unidades visitadas y afiliados atendidos, sin embargo, es de anotar que para el año 2010, se presenta una atención más baja con respecto al 2009, debido a que ha aumentando la gestión de visitas a unidades ejecutoras por parte de los puntos de atención.

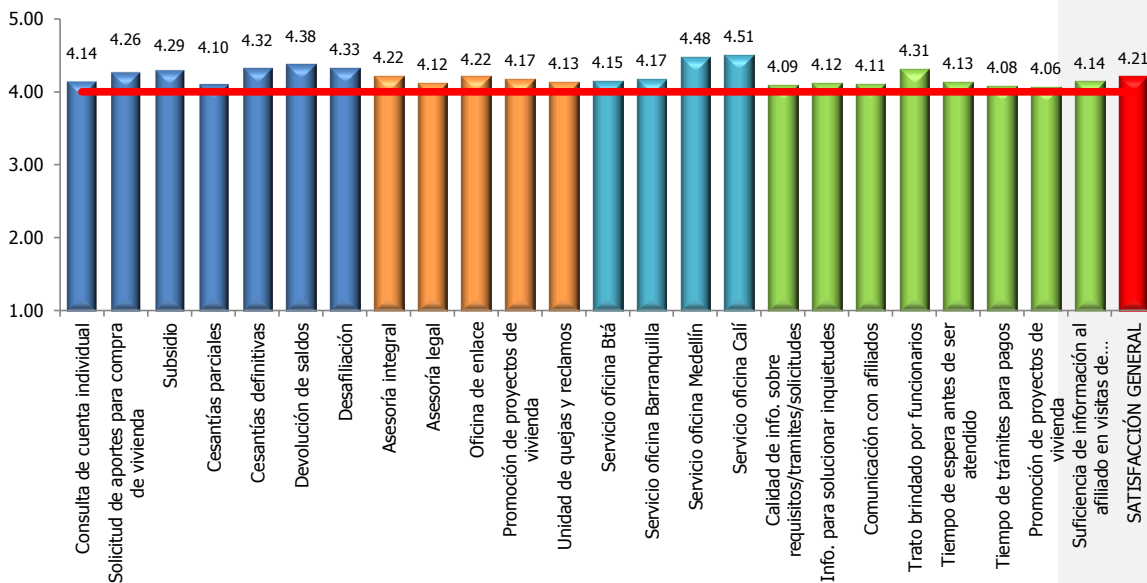


Gráfica N 13: Unidades Visitadas, Afiliados Atendidos Unidades de Enlace  
Fuente: Plan de Acción Oficinas de Enlace

### 2.1.6 Índice de Satisfacción del Afiliado

Trimestralmente la Entidad mide el grado de satisfacción que tienen los afiliados con los servicios que brinda la Entidad, realizando un análisis de forma objetiva de percepción de los servicios, necesidades, expectativas y satisfacción que tienen los afiliados respecto a los servicios que presta la Entidad.

En la gráfica No 14, se muestra la última medición realizada, arrojando como resultado o satisfacción general un índice de 4.21 puntos, lográndose mantener el comportamiento durante la vigencia y superando las expectativas de lograr trimestralmente que el promedio del nivel de satisfacción del afiliado sea igual o mayor a 4.0 puntos. Es de resaltar que el servicio prestado en los puntos de atención de la ciudad de Medellín, Cali y Barranquilla obtuvo calificaciones destacadas, seguido por el buen trato brindado por los funcionarios, es así como se ve reflejada la labor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la implementación de su política de calidad orientada a contribuir con el bienestar de los afiliados.



Gráfica N 14: Índice de Satisfacción del Afiliado  
Fuente: Asesores y Consultores en Mercadeo Ltda.

## 2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES

Este proceso tiene como objetivo administrar las cuentas individuales de los afiliados, de forma oportuna y confiable. Entre los aspectos más destacados de la gestión del grupo durante la vigencia 2010 se encuentra:

**Aplicativo GA2:** Se ha realizado seguimiento a la implementación del aplicativo Gestión de Aportes al Afiliado GA2, encontrando oportunidades de mejora y obteniendo respuesta oportuna lo que permite el mejoramiento del desempeño del sistema de información y por lo tanto del proceso.

**Seguimiento Trámites** Para la vigencia se procesaron 39.565 trámites de devolución de aportes, atendiendo los diferentes tipos de solicitudes presentadas por nuestros afiliados, se procesaron de manera exitosa 1.815 afiliaciones atendiendo las solicitudes de beneficiarios de afiliados fallecidos y afiliaciones extemporáneas, 42.189 solicitudes de incremento de ahorro (voluntario 2% y 3%), 1.996 solicitudes de solución de inconsistencias y 1.073 solicitudes de unificaciones de cuentas.

### 2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS

Este proceso tiene como objetivo procesar el pago de las solicitudes de cesantías con oportunidad, confiabilidad y con fundamento en el marco legal establecido.

De acuerdo con la información reportada a diciembre de 2010, se realizaron 9.382 devoluciones parciales y 12.605 definitivas discriminadas en las siguientes modalidades:

<b>DEVOLUCIÓN PARCIAL</b>	<b>COMPRA DE VIVIENDA</b>	<b>1.055</b>	<b>9.382</b>
	<b>EDUCACIÓN</b>	<b>442</b>	
	<b>LIBERACIÓN DE GRAVAMEN HIPOTECARIO</b>	<b>49</b>	
	<b>PAGO DE IMPUESTOS QUE AFECTEN EL INMUEBLE</b>	<b>1</b>	
	<b>CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE VIVIENDA</b>	<b>7.835</b>	

Tabla N 7: Devolución Parcial de Cesantías  
Fuente: Proceso Administración de Cesantías

<b>DEVOLUCIÓN DEFINITIVAS</b>	<b>DESAFILIACIÓN</b>	<b>MUERTE DEL AFILIADO</b>	<b>387</b>	<b>12,605</b>
		<b>RETIRO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>12218</b>	

Tabla N 8: Devolución Definitivas de Cesantías  
Fuente: Proceso Administración de Cesantías

## 2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO

Este proceso genera información para el reconocimiento y pago de los subsidios, en forma oportuna, para la solución de vivienda de los afiliados con requisitos cumplidos

Para la vigencia 2010, se otorgaron 6.444 subsidios de vivienda por valor de \$169.358 millones con base en la ejecución presupuestal de la vigencia 2010. En la siguiente tabla se puede evidenciar la cantidad de subsidios tramitados por fuerza y categoría durante la vigencia, es necesario resaltar, que la categoría Suboficial representa la mayor participación en acceder a subsidios con el 63% y con respecto a la fuerza, la Policía Nacional con el 41% como se muestra en las tablas No 10 y 11.

CONCEPTO	CATEGORÍA	EJERCITO	ARMADA	FAC	POLICÍA	CPVMPO	TOTAL
<b>SEGUNDO PAGO (SUBSIDIO DE VIVIENDA)</b>	OFICIAL	365	60	43	264	1	733
	SUBOFICIAL	964	318	97	2,666	-	4,045
	AGENTE	229	41	56	199	2	527
	SLP	1,075	64	-	-	-	1,139
	<b>TOTAL</b>	<b>2,633</b>	<b>483</b>	<b>196</b>	<b>3,129</b>	<b>3</b>	<b>6,444</b>

Tabla N 9: Subsidios 2010

Fuente: Proceso Reconocimiento y pago de Subsidios y Apoyo Financiero, Gestión Estratégica –Estadísticas-

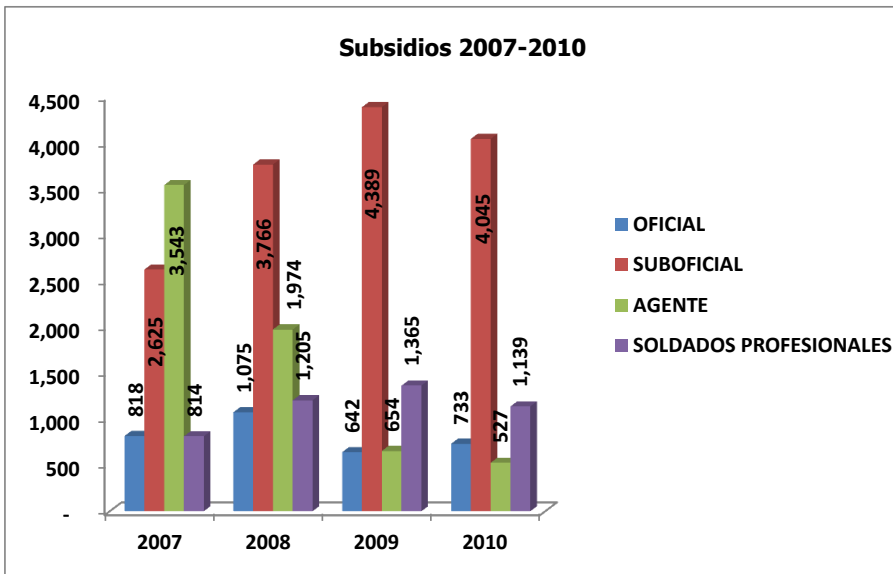
CATEGORÍAS	SUBSIDIOS 2010	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Soldado Profesional	1,139	18%
Agente	527	8%
Suboficial	4,045	63%
Oficial	733	11%
<b>Total</b>	<b>6,444</b>	<b>100%</b>

Tabla N 10: Porcentaje de participación subsidios por Categoría  
Fuente: Gestión Estratégica –Estadísticas-

FUERZA	SUBSIDIOS 2010	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
EJERCITO	2,633	41%
ARMADA	483	7%
FAC	196	3%
POLICÍA	3,129	49%
CPVMPO	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6,444</b>	<b>100%</b>

Tabla N 11: Porcentaje de participación subsidios por Fuerza  
Fuente: Gestión Estratégica –Estadísticas-

Así mismo, en la gráfica N° 15, se evidencia el comportamiento de los subsidios durante los últimos cuatro años por categoría.



Gráfica N 15: Subsidios 2007-2010  
Fuente: Proceso Reconocimiento y pago de Subsidios y Apoyo Financiero, Gestión Estratégica –Estadísticas-

### 2.4.1 Meta SIGOB

De acuerdo con las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 acorde con el programa Viviendas: Soluciones al Alcance de Todos y teniendo en cuenta el seguimiento que el Departamento Nacional de Planeación –DNP- Realiza por medio del sistema de gestión y seguimiento a la metas del Gobierno Nacional SIGOB, a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía le fue asignada la meta de otorgar durante el cuatrienio 29.622 subsidios de Vivienda de Interés Social –VIS- y para la vigencia 2010, 7.458 Subsidios VIS, donde alcanzó un cumplimiento para la vigencia del 77% y para el cuatrienio de 97% como se muestra en la siguiente tabla.

ESTADÍSTICAS DE SUBSIDIOS VIS			
META SIGOB			
DEL 07 DE AGOSTO DE 2006 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010			
PERIODO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
DEL 07 DE AGOSTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2006	-	2,584	-
2007	7,353	6,982	95%
2008	7,388	6,945	94%
2009	7,423	6,408	86%
(2010)*	7,458	5,711	77%
<b>TOTAL</b>	<b>29,622</b>	<b>28,630</b>	<b>97%</b>

Tabla N 12: Estadísticas de Subsidios VIS -Meta SIGOB-  
Fuente: Proceso Gestión Estratégica-Estadísticas-

## 2.5 MERCADEO DE VIVIENDA

Este proceso tiene como objetivo desarrollar y promocionar actividades del mercado inmobiliario que permitan a los afiliados, el acceso oportuno a su solución de vivienda de acuerdo con sus necesidades y realizar la divulgación de los productos y servicios.

A continuación se describen las principales actividades desarrolladas por el proceso Promoción y Mercadeo durante la vigencia 2010.

### 2.5.1 Publicaciones Institucionales

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cumpliendo con las directrices del plan anual de mercadeo y comercialización de vivienda, el portafolio de servicios, sistemas y productos especiales y el programa de extensión de servicios, desarrolla todas las actividades necesarias, tendientes a brindar a sus afiliados, clientes o proveedores, información útil y oportuna sobre los servicios, proyectos, logros y temas de interés para ellos, a través de una serie de publicaciones institucionales como son:

#### **Revista Notivienda, edición 34, 35 y 36**

La revista Notivienda que se publica trimestralmente, ofrece 148 proyectos de vivienda y 20 inmobiliarias, publicitan sus proyectos para la comercialización de sus proyectos, ofreciendo calidad y una vivienda digna para cada uno de los miembros de las fuerzas militares y de policía, personal civil del Ministerio de Defensa. Cada edición consta de 50.000 ejemplares, que se envían a las principales unidades militares y de policía a nivel nacional, mediante entrega por correo, visita de asesoría, entrega en eventos en donde participa la Entidad. Adicionalmente se encuentra publicada en el portal institucional,

donde los afiliados tienen más herramientas para obtener información de los modelos de atención, trámites, etc.

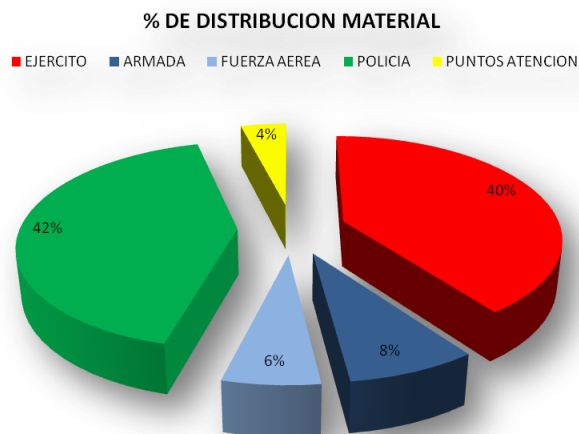
#### **Boletín afiliado al día**

Su objetivo es mantener al afiliado informado y resolver dudas e inquietudes; cada edición consta de 70.000 ejemplares, que se distribuyen en las principales unidades militares y de policía a nivel nacional, mediante entrega por correo, visita de asesoría, entrega en eventos en donde participa la Entidad. Se emiten tres ediciones anuales

#### **Revista Institucional CAPROVIMPO**

En esta revista se destacan los logros alcanzados por la Entidad en el año y se plasman las diferentes ideas de cada una de las dependencias de la Entidad. Se produce una edición al año

A continuación se presenta el porcentaje de distribución de la revista Notivienda, Afiliado al día, y revista institucional Diamante por fuerza.



Gráfica N 16: Porcentaje de Distribución de publicaciones por Fuerza  
Fuente: Proceso Mercadeo de Vivienda

### **2.5.2 Impresos (Pauta y Publicaciones)**

Dadas las características del mercado, productos y la misma actividad de la Entidad, se hace necesario las publicaciones en diferentes revistas y periódicos a nivel nacional.



**Prensa:** En los principales periódicos del país, el Tiempo, periódico ADN, el Espectador, el Espacio, la Republica, el Herald, periódico Vanguardia Liberal, el País, Acorpol, el Mundo, Acore y Firmeza y Honor. Se realizan publicaciones referentes a convocatorias del modelo de atención Fondo de Solidaridad, procesos licitatorios, entregas sistemáticas de soluciones de vivienda, entre otros.

**Revistas:** Publicaciones en las principales revistas de constructores, como revista Esphera, especializada para constructores y gerentes de firmas constructora, Revista Propiedades y Remodelaciones, Revista en Obra, es la primera revista de gestión para el sector de la construcción de Colombia; ésta suministra información esencial para quienes toman las decisiones estratégicas en el negocio de la construcción y crea un eficiente canal de interacción con sus proveedores, Revista Urbana.

Publicaciones en las principales revistas de afiliados, como Revista Desarrollo Social Contra la Corrupción, Minas Antipersona, Revista Bicentenario, Revista Logística del Ejercito, Revista CEMIL, Ministerio de Transporte, Batallón del Desminado, Libro Las Juanas en el Bicentenario, Libro de Oro (General Padilla), Revista Avante, Revista Club Militar, Revista Bicentenario de Antioquia, Revista Seguridad Ciudadana, Revista Quinta División, Revista Escuela de Infantería, Revista Cenaes Tolemada, Revista Divisas, Revista Artillería, Revista la Timonera; Publicaciones Especiales de lujo en las cuales se reflejan temas de interés sobre la gestión de las Entidades, líneas de negocio, actualidad, gastronomía, recreación, investigación, eventos sociales, entre otros.

### **2.5.3 Patrocinios y participación en eventos**

En el desarrollo estratégico del plan de mercadeo, es importante destacar los eventos y patrocinios que realiza y participa la Entidad, para lograr un posicionamiento sólido, y la efectiva gestión ante sus afiliados y autoridades competentes.

Para lo anterior, se realizaron patrocinios en Club de Golf, Expodefensa (publicidad), Matamoros (Torneo de Golf), ACORE (publicidad), Matamoros (Carrera Atlética), " AY MACONDO", Carrera Atlética Medellín, Compra de Uniformes, Patrocinio (Torneo De Golf ) ACORE, Open de Tennis, Patrocinio Filarmónica, Patrocinio Publicidad (MARTHA MOREU), Copatrocinio feria de Cali (inmobiliaria), Patrocinio Vuelta Colombia, Patrocinio seminario Camacol, Patrocinio CREMIL, el patrocinio como proceso de comunicación transmite un valor agregado de la marca, de una manera innovadora a su grupo objetivo. De igual manera se realizaron eventos en Expodefensa, Dirección Nacional de la Policía – Feria, V gran Salón Inmobiliario -Corferias, Feria Bicentenario, Participación foro (Lonja de Bogotá), Encuentro de Afiliados, inauguración del punto de atención al afiliado en Bucaramanga, Ibagué, Cartagena y Bogotá y del punto alterno Venecia, entrega de casas del fondo de solidaridad, feria inmobiliaria CAPROVIMPO, estos eventos permiten al visitante:

\*Descubrir nuevas y seguras oportunidades de compra e inversión, con una excelente oferta de proyectos de construcción nuevos y usados, además de productos y servicios relacionados.

\*Llegar a un público general de aproximadamente 20.000 personas con el interés de comprar o invertir en inmuebles.

\*Contribuir a reforzar la imagen y posicionamiento de su empresa.

\*Gran plataforma para impulsar las actividades comerciales del sector y garantizar el contacto directo entre la oferta y la demanda.

### **Pauta Radial**

Dadas las características del mercado, productos y la misma actividad de la Entidad, se hace necesario las pautas radiales en diferentes emisoras del país, en transmisiones y programas deportivos en las dos principales emisoras con mayor audiencia en el país: RCN y Caracol, como Copa Mundial De Futbol Suráfrica 2010, Fanáticos Por El Mundial, Planeta Futbol RCN, Pulso del Futbol Caracol, Futbol Profesional, Copa NISSAN Suramericana, Todelar.

### **Internet**

Se realizan pautas por Internet, ya que este medio representa mayor cubrimiento, las principales actividades llevadas a cabo son:

\*Organización de bases de datos para envío de correos masivos a los afiliados a través del correo [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co): Con motivo de la Feria Inmobiliaria, 37.729 correos fueron enviados entre los días 12 y 25 de noviembre de 2010, con una imagen anexa y como sujeto (Gran Feria Inmobiliaria CAPROVIMPO 24, 25 y 26 de noviembre). De igual manera fueron enviados 10.000 Mensajes SMS el 23 de noviembre (Soluciones de Vivienda a su medida en la Feria Inmobiliaria CAPROVIMPO del 24 al 26 de noviembre desde las 9 am en la sede principal de Bogotá CAN, Info: 2200640)

\* A partir del mes de agosto de 2010, se empezaron a realizar publicaciones en Facebook y Twitter, sobre noticias o eventos destacados de la Entidad, tales como entrega de viviendas, aprobaciones de la Junta Directiva, proyectos y mecanismos para adquisición de vivienda, etc.

\*Actualización y publicación en portal web en español y versión inglés y la intranet de la Entidad, dados los requerimientos de las diferentes dependencias.

\*Combinación de correspondencia y envío de cartas a las constructoras sobre invitación para la inscripción a participar en la Feria Inmobiliaria.

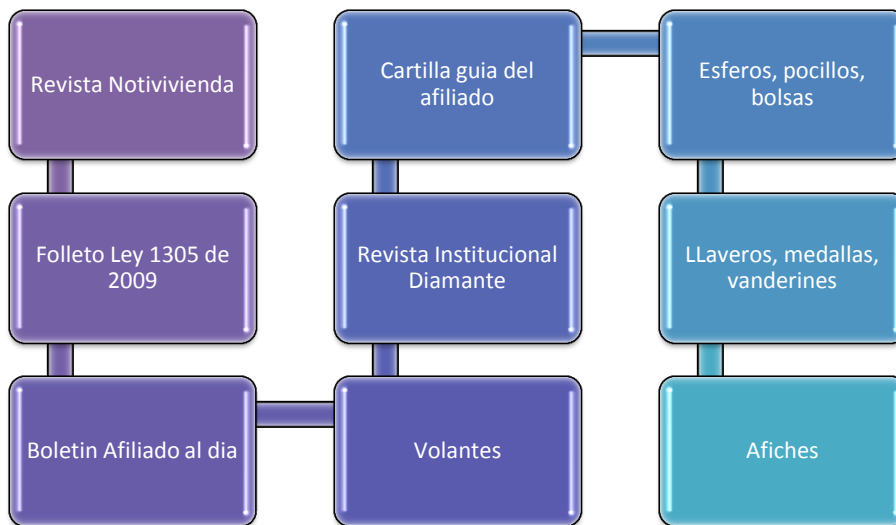
\*Creación, diseño y edición de video sobre el recuento histórico de CAPROVIMPO, con una duración de 14:45 minutos, el cual fue divulgado a los funcionarios el 26 de noviembre, para la celebración del día de la Caja.

\* Se desarrolló una campaña de promoción institucional y mercadeo de la imagen corporativa de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, CAPROVIMPO, que incluyó banner y fotografías institucionales, videos promocionales e información corporativa de carácter permanente en los sitios [www.lagrannoticia.com](http://www.lagrannoticia.com) y [www.casainmobiliariabym.com](http://www.casainmobiliariabym.com)

La información circuló en todas las redes sociales en las que se encuentra registrada [www.lagrannoticia.com](http://www.lagrannoticia.com) y en los correos de contactos de este nuevo periódico virtual que tiene registro de visitas diarias en 17 países, incluyendo Colombia.

Con el fin de posicionar a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es necesario tener muy claro el papel fundamental que tienen los elementos de Divulgación y Comunicación, ya que estos representan la imagen de la entidad.

Por lo anterior, en el año 2010 se dio entrega del siguiente material.



Gráfica N 17: Elementos de Divulgación y Comunicación  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo de Vivienda

#### 2.5.4 Promoción de Vivienda

Otra de las actividades del proceso Promoción y Mercadeo de Vivienda, es identificar las necesidades de vivienda entre los afiliados, con el fin de facilitar el proceso de solución de vivienda y que tengan la posibilidad de un vivienda digna y de calidad, por lo anterior, se tiene un control en la escogencia de los proyectos verificando los respectivos permisos y requerimientos ambientales, como es la expedición de la licencia ambiental

Es de resaltar, que desde el mes de enero hasta diciembre de 2010, se inscribieron 151 constructoras y 20 firmas inmobiliarias en todo el país.

#### 2.5.5 Programa de Extensión de Servicios –PES-

El Programa de extensión de servicios PES inició operaciones en julio de 2009 en el departamento de Cundinamarca y a partir de septiembre en la Regional No. 1 Costa Atlántica, No. 3 Cali y No. 2 Antioquia, Córdoba.

Este programa, está enmarcado dentro de la estrategia de fortalecimiento del modelo de atención al afiliado, que se propone la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para la atención de un mayor número de afiliados y el mejoramiento en calidad del servicio.

Así mismo, con el programa se dio acompañamiento y seguimiento administrativo a los requerimientos del afiliado, asesoría jurídica de interés, en especial derechos y deberes de y asistencia integral.

UNIDADES VISITADAS	AFILIADOS ATENDIDOS	INCREMENTOS DE AHORRO
2.073	80.778	19.047

Tabla N 13: Consolidado Unidades visitadas y Afiliados atendidos P.E.S 2009-2010  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo de Vivienda

#### 2.5.6 Ejecución de Metas por Modelos de Atención

En la vigencia 2010, se establecieron metas de atención por modelo de solución de vivienda, según lo establecido en la Planeación Estratégica de la Entidad.

El alcance de las metas, refleja la gestión adelantada por la Caja con el objetivo de brindar soluciones de vivienda a los miembros de la fuerza pública.

Para el Modelo 14 años, se realizaron **6.761** trámites de primer pago por un valor de \$278.263., cumpliendo en un 101% la meta establecida, este primer pago, corresponde a la entrega de los aportes del afiliado como son ahorros, cesantías, intereses y excedentes

Respecto al segundo pago, se realizaron **6.444** trámites por un valor de \$169.358 millones con base en la ejecución presupuestal de la vigencia 2010, alcanzando en un 105% la meta correspondiente al subsidio de vivienda.

Para el modelo MASVI durante la vigencia 2010, se llevaron a cabo **626** trámites por un valor de \$12.463 que corresponde a aquellos afiliados que registraron en su cuenta individual como mínimo 96 cuotas de ahorro.

EJECUCION METAS					
METAS 2010	Modelo 14 años	<b>1 PAGO</b>	<b>META</b>	<b>EJECUCION (*)</b>	<b>%EJECUCION</b>
		SUBSIDIOS REGIMENES ANTERIORES	3,317	2,904	88%
		SUBSIDIOS REGIMEN ACTUAL	3,365	3,857	115%
		<b>TOTAL SUBSIDIOS</b>	<b>6,682</b>	<b>6,761</b>	<b>101%</b>
		<b>2 PAGO</b>		<b>EJECUCION (*)</b>	<b>%EJECUCION</b>
		SOLUCION DE VIVIENDA REGIMENES ANTERIORES	2,759	3,334	121%
	SOLUCION DE VIVIENDA REGIMEN ACTUAL	3,365	3,110	92%	
	<b>TOTAL SOLUCION DE VIVIENDA</b>	<b>6,124</b>	<b>6,444</b>	<b>105%</b>	
	Modelo MASVI	<b>MASVI</b>	<b>META</b>	<b>EJECUCION (*)</b>	<b>%EJECUCION</b>
		<b>TOTAL MASVI</b>	<b>1,400</b>	<b>626</b>	<b>45%</b>

(\*) Corte 31 de Diciembre de 2010

Tabla N 14: Ejecución metas modelos de atención  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo de Vivienda

### 2.5.7 Fondo de Solidaridad

Durante la vigencia 2010, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a través del Modelo de Atención del Fondo de solidaridad, llevo a cabo tres convocatorias, a fin de beneficiar a aquellos afiliados que han perdido su capacidad psicofísica y a las viudas y huérfanos de afiliados fallecidos en actos del servicio. Lo anterior, a fin de brindarles una vivienda digna, postulándose 1.149 afiliados de las diferentes fuerzas y categorías, resultando 675 beneficiados.

Igualmente, la Entidad ha comprometido recursos a nivel Nacional en la ejecución de proyectos, para garantizarles una vivienda digna a los potenciales afiliados beneficiarios de dicho Fondo, como se presenta en el siguiente cuadro.

Con formato: Justificado

PROYECTO	UBICACIÓN	MILLONES \$	
		No. VIVIENDAS	VALOR
<b>BICENTENARIO CENTRO I</b>	SOACHA - CUNDINAMARCA	200	10,368
<b>BICENTENARIO NORTE I</b>	GALAPAGA - ATLÁNTICO	200	7,580
<b>BICENTENARIO SUR OCCIDENTE I</b>	PALMIRA - VALLLE	115	5,268
<b>BICENTENARIO ORIENTE I</b>	PIEDRECUESTA - SANTANDER	83	4,437
<b>BICENTENARIO NOROCCIDENTE I</b>	MARINILLA - ANTIOQUIA	232	10,228
<b>MIRADOR DEL TRIUNFO I Y II</b>	BOGOTÁ - CUNDINAMARCA	41	1,605
<b>BICENTENARIO SUR OCCIDENTE II</b>	PALMIRA - VALLE	63	2,466
<b>NUEVO GIRARDOT</b>	BUCARAMANGA - SANTANDER	5	361
<b>ALTOS DE ZIRUMA</b>	VALLEDUPAR - CESAR	1	53
<b>TOTAL PROYECTOS</b>		<b>940</b>	<b>42,367</b>

Tabla N 15: Ejecución de Proyectos Fondo de Solidaridad  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo de Vivienda

### 3. PROCESOS DE APOYO

Son los Procesos que brindan soporte a los procesos estratégicos y a los misionales, a fin de asegurar el óptimo desempeño de los mismos.

#### 3.1 GESTIÓN JURÍDICA

Tiene como finalidad brindar asesoría legal y soporte jurídico de forma oportuna a la Entidad, para garantizar que la Empresa y sus servidores cumplan con las normas constitucionales, legales y reglamentarias que les corresponde.

Así mismo, conoce y adelanta los asuntos disciplinarios de los servidores públicos de sus dependencias. Para el año 2010, se tramitaron 250 asuntos disciplinarios alcanzando la meta prevista, cumpliendo con las etapas procesales establecidas en la Ley 734 de 2002.

Así mismo y en cumplimiento al plan de acción, se llevó a cabo una sensibilización a 134 funcionarios, a fin de dar a conocer las disposiciones del Régimen disciplinario

Por otra parte, la Oficina Asesora Jurídica en atención y a la función de defensa de los intereses y la representación de la Entidad en los procesos judiciales, actualmente tiene a su cargo los procesos que se describen en la siguiente tabla:

<b>PROCESOS JUDICIALES AÑO 2010</b>	
<b>EN CONTRA</b>	
TIPO DE PROCESO	<b>NUMERO</b>
<b>CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS</b>	50
<b>ACCIONES DE GRUPO</b>	4
<b>CIVILES</b>	129
<b>LABORALES</b>	13
TOTAL PROCESOS EN CONTRA	<b>203</b>
<b>INICIADOS</b>	
TIPO DE PROCESO	<b>NUMERO</b>
<b>CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS</b>	8
<b>CIVILES</b>	49
<b>EJECUTIVOS</b>	26
<b>PENALES</b>	108
TOTAL PROCESOS INICIADOS	<b>192</b>
TOTAL PROCESOS	<b>395</b>

Tabla N 16: Procesos Judiciales año 2010  
Fuente: Proceso Gestión Jurídica

Otro aspecto importante fue la elaboración del proyecto Acuerdo **“POR EL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO ADMINISTRATIVO PARA EL OTORGAMIENTO DE SOLUCIONES DE VIVIENDA DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA, SE ESTABLECEN DIRECTRICES ADMINISTRATIVAS Y PARÁMETROS PARA EL MANEJO DE LAS CESANTÍAS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”** en virtud del cual se ajustan los modelos de atención de solución de vivienda, en consonancia con las políticas generales de acceso a la vivienda del Gobierno Nacional, cuyo objetivo principal es el otorgamiento de soluciones de vivienda a sus afiliados y el alcance de las metas que se establezcan en el Plan Nacional de Desarrollo.

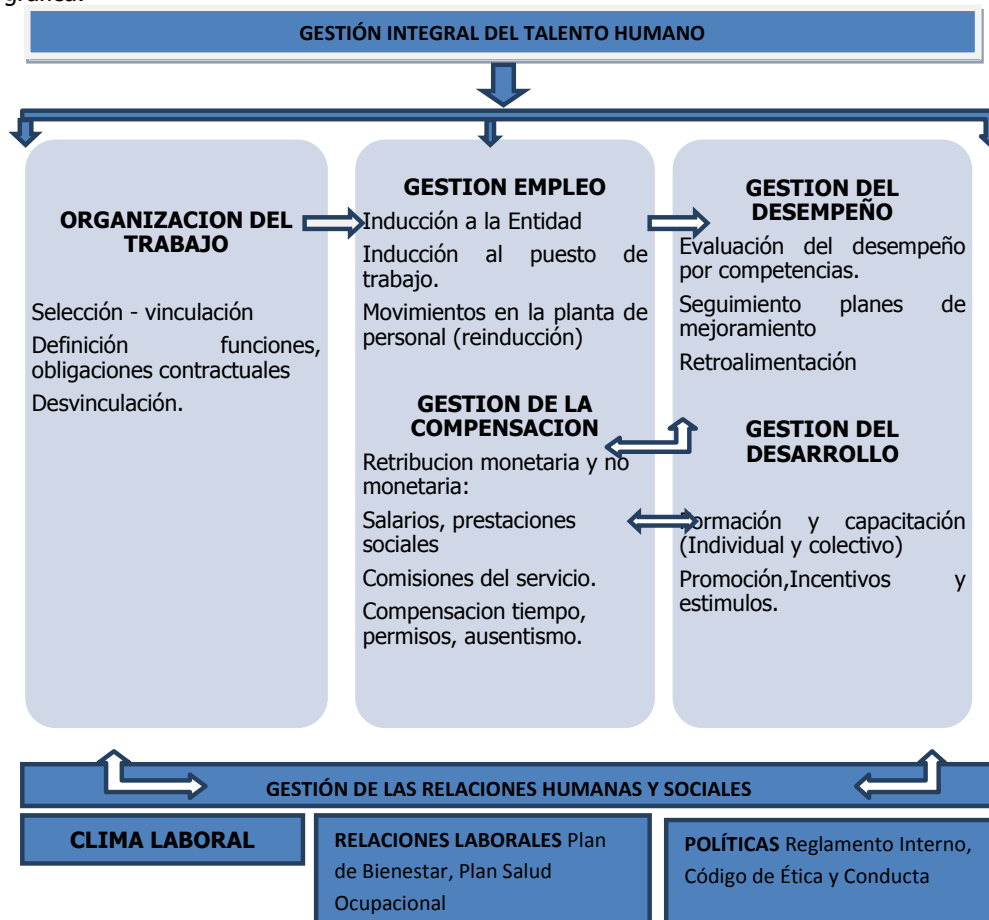
Se proyectó para su formulación ante el Comité de Defensa Judicial y Conciliación de la Entidad las políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses en litigio, con el fin de incrementar la capacidad de prever y prevenir conflictos jurídicos, las cuales fueron el producto del análisis de las acciones judiciales y extrajudiciales que se han instaurado en contra, lo que permitió conocer las causas por las cuales se demanda y por las que resulta condenada, las cuales fueron aprobadas por ésta instancia administrativa.

Se dio inicio al proceso de organización, por orden cronológico, de la historia normativa (leyes, decretos, acuerdo y resoluciones) de la Caja desde su creación a la fecha, lo que permite contar con instrumento importante de consulta, a través del cual se podrán ubicar las normas de manera fácil, como también de manera fidedigna, garantizando la seguridad jurídica en la toma de decisiones.

### 3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en el Plan Estratégico para el año 2010, estableció como una de sus perspectivas la Gestión del **TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**, orientada al mejoramiento del desempeño, mediante la identificación, aprovechamiento y desarrollo de las capacidades de los servidores, con el fin de fortalecer sus competencias y condiciones laborales, para el logro de los objetivos de la Entidad.

CAPROVIMPO, ha implementado cada una de estas actividades bajo el Modelo de Gestión del Talento Humano basado en competencias, el cual permite administrar de manera integral los procedimientos y actividades del proceso, como se muestra en la siguiente gráfica:





Gráfica N 18: Gestión Integral del Talento Humano  
Fuente: Proceso Gestión del Talento Humano

### **3.2.1 Evaluación del desempeño**

Se evaluó la gestión de los funcionarios, teniendo en cuenta las competencias organizacionales y comportamentales, definidas según el nivel y rol del proceso al cual pertenecen. Encontrando un promedio de desarrollo del 89,31%; del análisis de este resultado se establece las competencias a fortalecer y los planes de capacitación a implementar para lo mismo.

### **3.2.2 Formación y Capacitación**

Se proyectó y ejecutó con base en las necesidades de las dependencias y los planes de mejoramiento individual, en aras de generar una continuidad con las políticas encaminadas al fortalecimiento de sus competencias de los funcionarios, consistente en programas generales, internos y externos, tales como; formación de auditores del sistema integrado de gestión, foro internacional de sistemas de gestión de la calidad, redacción y actualización de auditores seminario internacional de protección al consumidor, normas presupuestales, gestión inmobiliaria, evaluación de proyectos, plan de continuidad del negocio unificación de criterios jurídicos, contratación, gobierno en línea "computación (cloud computing)", buenas prácticas en la gestión de TI (ITIL-COBIT, documentología y dactiloscopia etiqueta y protocolo empresarial, programas de re inducción de acuerdo con los diferentes proyectos y programas e implementados por la Entidad.

Se dio continuidad a la política de profesionalización y alineamiento organizacional de la planta de personal, en un nivel del 61%, tendencia que fue posible gracias al otorgamiento de apoyos e incentivos educativos en programas relacionados directamente con la funciones del personal, en maestrías, especializaciones, pregrado, diplomados y seminarios, representando una variación del 98% frente al año 2009, especializando así a todos los equipos de trabajo, principalmente a lo estratégicos y misionales, lo cual permitió el logro, éxito y contribución al cumplimiento de las políticas y metas gubernamentales.

### **3.2.3 Plan de Bienestar Integral**

Mediante sus diferentes programas y actividades buscó crear, mantener y mejorar las condiciones que permitieron el desarrollo integral de los funcionarios de la Entidad, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, además propició condiciones en el

ambiente de trabajo y generación de actitudes favorables, niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del funcionario con el servicio de la Entidad.

La ejecución del plan de Bienestar Integral de esta vigencia, presentándose un incremento del 150% con respecto al año 2009, teniendo en cuenta que se innovó con diferentes eventos, generando mayor participación y motivación en los funcionarios, e integración de las familias, como se puede observar en la gráfica su distribución, con un impacto representativo en actividades socioculturales, siguiendo las recomendaciones de la medición del clima laboral del año 2009 y de la Controlaría de la General de la Republica en incluir en nuestros programas a las familias de los funcionarios. Para esta labor se ha celebrado convenios con el Círculo de Suboficiales que ofrece centros vacacionales a muy bajos costos, alianzas estratégicas, programas de las Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional, con el fin de dar cobertura al personal que labora en los puntos de atención.



Gráfica N 19: Ejecución Plan de Bienestar Integral  
Fuente: Proceso Gestión del Talento Humano

Adicionalmente, durante esta vigencia se fortaleció el programa de salud ocupacional, capacitando al Comité Paritario de Salud Ocupacional, Brigadistas e integrantes del plan de emergencias, con apoyo de la ARP- Colpatria, realizando actividades de práctica; simulacros.

Se llevó a cabo los programas de medicina preventiva con cubrimiento del 90%, plan de área protegida con Emermedica, ofreciendo atención inmediata a funcionarios, afiliados y visitantes en los caso de emergencia.

### **3.2.4 Nomina y Prestaciones Sociales**

De acuerdo a la planta de personal aprobada catorce (14) son empleos públicos y ciento veinte y nueve (129) a cargos de trabajadores oficiales. Durante el año 2010, se presenta una variación debido al incremento salarial del 2%, reflejando una tendencia similar respectos de los gastos de personal ejecutados para la vigencia del año 2009, teniendo en cuenta que la planta se encuentra provista en su totalidad.

### **3.2.5 Comisiones y Gastos de Viaje**

Por concepto de Comisiones (Gastos de Transportes) para la vigencia 2010, la participación representativa en el gasto, fue debida a los beneficiarios del modelo Fondo de Solidaridad con un 44%, en atención a que se llevaron a cabo entregas de viviendas en diferentes zonas del país y se desplazó a las familias beneficiarias de las mismas, a las entregas correspondientes. Promoción y Mercadeo con un 11% en atención a las visitas y seguimientos a proyectos inmobiliarios en todos el país, Policía 6%, Armada 6%, Gerencia 5%, Servicio al Afiliado 4%, esto en atención a actividades que tienen que ver con la parte misional de la Entidad.

Todo lo anterior, se ratifica con los resultados obtenido en la medición del clima laboral realizada en el mes de octubre de 2010 al 93% del total de los funcionarios, calificando favorable a cada una de las afirmaciones en la encuesta, en una posición de **Clara Fortaleza** al calificar entre 5 y 6 el **78.9%** de los registros efectivos superando en **5.86** la calificación promedio obtenida en el año 2009.

La Gestión del Grupo de Talento Humano hoy goza de mayor reconocimiento en la Entidad pasando de una calificación de 4.53 en el 2009 a **5.06** en el 2010.

## **3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA**

Durante el año 2010, se ejecutaron los objetivos contemplados en el Plan Estratégico de Tecnología e Información (PETI) para la Fase III, en la cual se obtuvieron los siguientes logros:

**Sistema de Gestión Documental producto FOLIUM:** Durante la vigencia 2010, se finalizó la implementación del sistema de información de gestión documental, el cual se

encarga de manejar toda la documentación y el registro de las solicitudes que ingresan a la Caja de una manera adecuada y oportuna, con lo cual el grupo de gestión documental y la Subgerencia Administrativa podrán garantizar la correcta disposición de los documentos tanto físicos como digitales necesarios para el funcionamiento de la Caja.

**Sistema de Gestión de Procesos producto GPN:** El desarrollo del sistema de información para la gestión de Procesos permitirá a la entidad de una manera ágil y precisa el control de los procesos misionales, reduciendo los reprocesos, optimizando el tiempo de los operadores y permitiendo establecer de manera oportuna los cuellos de botella que se puedan presentar durante la ejecución del proceso, otros logros a obtener son:

- ✚ Registrar de manera adecuada y completa la trazabilidad de cualquier tipo de solicitud presentada por un afiliado, estableciendo de manera exacta los tiempos utilizados por cada proceso para la solución de los mismos.
- ✚ Mide de manera oportuna y precisa el desempeño de las diferentes áreas con respecto a su participación en el trámite de solicitudes realizadas por los usuarios, para establecer responsabilidades, aspectos a mejorar, tiempos picos y valles de la operación y así poder resolver estas situaciones.
- ✚ Debido a que el sistema de gestión de procesos está integrado con los demás sistemas de información que componen la infraestructura tecnológica de la entidad, se podrán eliminar los tiempos muertos de los tramites los cuales corresponden al paso de los mismos entre las diferentes dependencias con lo que se podrá reducir de manera sustancial el tiempo de respuesta a las solicitudes de los afiliados.

Es importante mencionar que el producto fue probado y aceptado por parte de la institución, pero no fue puesto en producción, debido a que los aspectos de seguridad que deben ser cubiertos para su implementación no se subsanaron principalmente por causas relacionadas con los recursos presupuestales a ser invertidos.

**Sistema de Gestión Legal Producto ORION:** Se implementó para la Oficina Asesora Jurídica y la Unidad de Control Disciplinario, un sistema de información con la capacidad de controlar, gestionar y soportar la totalidad de los procesos legales que se llevan en la actualidad y que se generen en un futuro, garantizando la trazabilidad, gestiones y seguimientos a los procesos registrados desde su nacimiento hasta su cierre definitivo, este sistema de información permite entre otras:

- ✚ Registrar con el mayor detalle posible las actuaciones realizadas sobre cada proceso legal, con lo que se garantiza la trazabilidad y el control sobre cada uno de los mismos.

- ✚ Generación de reportes y estadísticas con los cuales se puede controlar de manera eficiente los recursos humanos, tiempos, asignaciones, costos en los que se incurre, por cada uno de los procesos legales.
- ✚ Permitirá al proceso de gestión jurídica disponer de información completa y en el momento requerido sobre la totalidad de los procesos que se cursan, así como también de los procesos históricos, reduciendo los tiempos relacionados con la búsqueda de documentos soporte.
- ✚ La Entidad puede manejar dentro del aplicativo los diferentes tipos de procesos que se adelantan en el área jurídica como son: civiles, laborales, constitucionales, contenciosos administrativos, entre otros, conservando las características de cada uno de los mismos lo que reduce la complejidad de seguimiento de los mismos.

**Sistema de Planeación, Programas y Proyectos Producto Suite Visión Empresarial:** La implementación de este producto permite a la Oficina Asesora de Planeación tener un mayor control de los planes de acción de las diferentes áreas, tomar información en tiempo real del estado de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, para brindar información general del estado en que se encuentra la Entidad con relación a la estrategia planteada, y así poder redireccionar la institución para el logro de los objetivos; este sistema de información permite:

- ✚ Registrar de manera detallada los diferentes indicadores que deben cumplir las áreas que componen la compañía, lo que reduce el tiempo y desgaste administrativo de realizar la medición y reporte de manera manual, optimizando el tiempo de las áreas que reportan y el tiempo que la Oficina Asesora de Planeación utiliza para consolidar la información reportada.
- ✚ Permite visualizar los encadenamientos causa efecto, entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS de nivel corporativo y los múltiples objetivos que se derivan en los niveles operativos funcionales de la organización, a través de los Mapas Estratégicos.
- ✚ Permite de una forma rápida, fácil e intuitiva realizar seguimiento a los indicadores tanto estratégicos, como de cada proceso, mediante un tablero de control de fácil acceso y comprensión, garantizando que la información esté disponible para todos los niveles directivos de la institución de acuerdo con su perfil y funciones.

**Sistema de Service Desk y apoyo integral a la gestión operativa de TI Producto Service Manager, Business Availability Center, Site Scope, Network Node Manager y UCMDB:** ha permitido a la Oficina Asesora Informática, interactuar con cada

uno de los usuarios internos de la entidad a nivel operativo mediante un único punto de acceso lo que garantiza control sobre las solicitudes realizadas, su gestión y cierre.

**Herramienta para Auditoria de Sistemas Producto Soluaudi:** Se implementó la herramienta para Auditoria de Sistemas denominada Soluaudi, con el fin de dar a la Oficina de Control Interno la capacidad de monitorear en tiempo real las operaciones de base de datos inusuales permitiendo tener un mayor control sobre la información, garantizando la completitud de la misma y su confiabilidad otros logros obtenidos son:

- ✚ Permite Generar controles de bajo nivel (Base de Datos), invisibles a los ojos de usuarios generales, con lo que se pueden monitorear datos críticos para la organización.
- ✚ Genera Reportes mediante los cuales se puede establecer la frecuencia de ocurrencia de eventos con lo que se pueden tomar correctivos y sugerir mejorar tanto a nivel de desempeño de las herramientas y sistemas de información como también de seguridad de los datos.
- ✚ Con la información reportada por la herramienta y la auditoria de los diferentes sistemas de información con que cuenta la entidad, la oficina de control interno está en la capacidad de indagar a profundidad las situaciones presentadas.

**Portal (Segunda Etapa) Producto SharePoint:** Se adecuó el Portal institucional con el fin de convertirlo en un nuevo canal de distribución de servicios para los afiliados, el mismo, se encuentra totalmente alineado con los requerimientos emitidos por Gobierno en línea, cuyo objetivo es brindar servicios en línea a los afiliados, este nuevo portal institucional permitirá:

- ✚ Brinda servicios de consulta de datos de cuenta, actualización de datos de contacto, verificación de estados de trámite, lo que garantiza un acceso fácil y oportuno a su información redundando en un mejor servicio y por consiguiente una mayor satisfacción de los usuarios.
- ✚ Permite a los afiliados, mediante el portal institucional, comunicarse de manera gratuita con una operadora del Contac Center, lo que facilita el acceso a la información por parte de los afiliados.
- ✚ Permite a las unidades ejecutoras enviar la información de nóminas de manera segura, adicionalmente permite consultar el estado de las nóminas remitidas a la caja, descargar las novedades envidas desde CAPROVIMPO, las inconsistencias presentadas en las nóminas reportadas, así como la actualización de datos de

contacto, lo que permite una mejor interacción con nuestros proveedores de información.

- ✚ Permite a los visitantes intercambiar información y opiniones acerca de la caja gracias a los mecanismos de participación que brinda, así mismo, se cuenta con la capacidad de inter-operar con las entidades gubernamentales y sectoriales que se requieran para mejorar el servicio a nuestros afiliados.
- ✚ Permitirá a las constructoras, realizar las inscripciones vía internet, de sus proyectos promocionados, realizar las consultas relacionadas con el estado de sus ventas a nivel Caja, lo que permite que la brinde servicios electrónicos, no solamente a sus clientes principales, los afiliados, sino también a los demás actores importantes para CAPROVIMPO como lo son Constructoras y Unidades Ejecutoras.

**Bus de Integración Producto BizTalk:** se está orquestando un bus de integración con el cual las diferentes aplicaciones que se implementaron en las fases anteriores y las implementadas en esta misma podrán comunicarse de una manera eficiente y oportuna logrando integración total entre las diferentes aplicaciones con que cuenta la Caja.

Adicionalmente se inició el desarrollo de los componentes correspondientes a la fase IV, así:

**Herramienta de Modelamiento Estadístico:** Durante la vigencia 2010, se realizó la adquisición de las herramientas Crystal Ball y EViews 7 las cuales fueron elegidas por parte de la Oficina asesora de Gestión del Riesgo con las cuales se podrán realizar entre otras realizar proyecciones y simulaciones estadísticas para el modelamiento del índice de riesgo de liquidez.

**Plataforma de Información Financiera Bloomberg Professional:** Durante la vigencia 2010, se realizó la adquisición y puesta en marcha de la Herramienta Bloomberg Professional con la cual se permite al grupo de negociación tener acceso a información fundamental para el desarrollo de las actividades propias de contratación y comportamiento del mercado internacional.

- ✚ Cuenta con avanzadas funciones de cálculo con las que se pueden analizar estrategias y escenarios para identificar la decisión más adecuada en cada momento.
- ✚ Acceso a información histórica de mercados de capitales, información descriptiva y fundamental de empresas, datos técnicos de valores, acciones corporativas y todo tipo de datos de interés recabados directamente de las fuentes originales.

- ✚ Bloomberg permite intercambiar información con total seguridad a través de la mayor red privada del mundo., lo anterior dada la alta disponibilidad de la plataforma y el uso de control de virus informativos que puedan contaminar la red. Además, la plataforma se actualiza regularmente sin necesidad de realizar desplazamientos a las oficinas de los clientes.

**Ampliación de los Canales de Tecnología al Servicio del Afiliado (desconcentración):** Para el mes de noviembre de 2010, se inauguró el punto alterno de continuidad del negocio ubicado en la ciudad de Bogotá Barrio Venecia Autopista sur N°. 55 – 15, con el cual la institución cuenta con la infraestructura tanto física como tecnológica para continuar con el desarrollo normal de las labores diferente a la sede principal, algunos de los logros obtenidos son:

- ✚ CAPROVIMPO cuenta con una solución de altísima disponibilidad que le garantiza a los afiliados su atención de manera ininterrumpida, sin importar las condiciones físicas que se llegaren a presentar en la sede principal de la entidad.

### **Data Center**

Para suplir las necesidades de procesamiento de datos, desde el pasado mes de octubre de 2010, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene contratados los servicios del Data Center, a través de la empresa SkyNet de Colombia.

Esta elección se hizo basado en la necesidad de contar con un aliado estratégico que permita soportar la operación de la Entidad a nivel de alojamiento de servidores, aplicativos y bases de datos; ofreciendo altos niveles de seguridad, confiabilidad y disponibilidad de estos recursos.

Para poder ofrecer estos niveles se ha puesto a disposición de la Entidad un Data Center, que se encuentra homologado como Tier IV (Nivel IV), lo cual significa que es un sitio que cumple con estrictas normas de construcción y seguimiento a rigurosos estándares de operación, para garantizar que los sistemas de información y comunicaciones allí alojados se encuentren siempre disponibles, proporcionando un espacio con las condiciones ambientales y de seguridad adecuadas para atender los requerimientos de las aplicaciones del negocio.

Por otro lado, el programa de modernización Tecnológica, impulsado con ahínco desde la Gerencia General, coordinado por el comité de informática y ejecutado por la oficina asesora de informática, ha dado resultados positivos no sólo en el ámbito de la Caja, sino también ha sido visto con buenos ojos por los diferentes entes que junto a la Entidad ha participado del proceso. Dentro de ellos cabe destacar los siguientes:



**Contraloría General de la Republica:** en su informe el 30 de julio de 2010, este ente de control destaco, como un hecho relevante el tiempo record en el que CAPROVIMPO se ha convertido en Entidad líder del GSED (Grupo Social y Empresarial de la Defensa Nacional) y en el sector financiero, gracias a la implementación de tecnología de punta la cual garantiza la seguridad de la información y el cumplimiento del Plan de Continuidad del Negocio. El resultado no pudo ser mejor: la Contraloría calificó el desarrollo del Programa de Modernización Tecnológica con 95 puntos sobre 100.

**Superintendencia Financiera de Colombia:** En abril de 2010 la Superintendencia generó un concepto favorable a CAPROVIMPO para la administración de títulos Valores, luego de la visita de la comisión encargada de revisar el grado de operación ISIN asignados por la ANN (Agencia Numeradora Nacional) para la administración de esos títulos. Este concepto avala las estrategias de CAPROVIMPO encaminadas a blindar a la Entidad de la materialización de riesgos que afecten su patrimonio y su desempeño, a través de la utilización de herramientas informáticas para la gestión y control del riesgo de liquidez y tesorería.

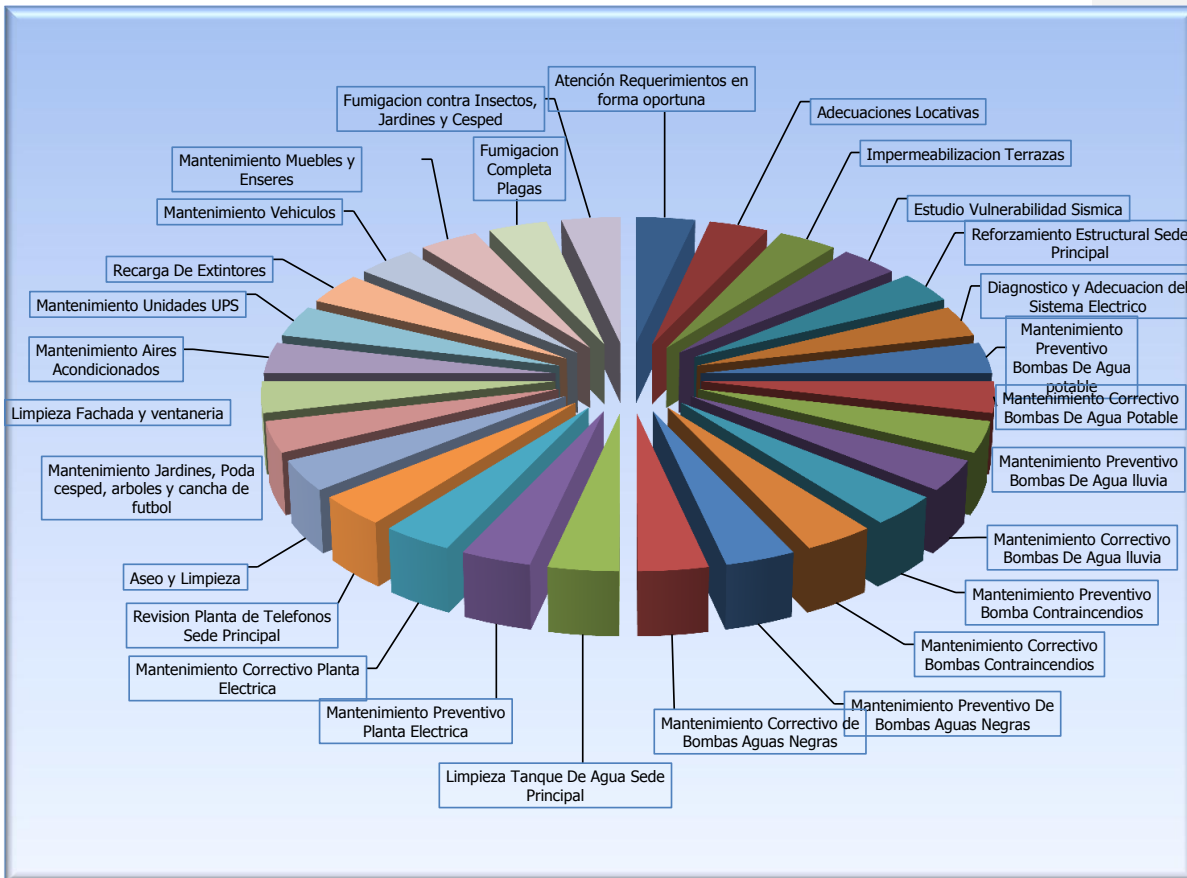
### **3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Este proceso tiene por objetivo planear y controlar oportunamente los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades que de tipo logístico requiera CAPROVIMPO para su normal funcionamiento. Este proceso se subdivide en tres (3) Subprocesos: Contratación, Gestión Documental y Servicios Generales. A continuación se presenta principal gestión desarrollada por cada uno de ellos.

#### **3.4.1 Subproceso Servicios Generales**

Este proceso tiene como objetivo administrar en forma efectiva y oportuna los bienes muebles e inmuebles de la entidad y atender los requerimientos de servicios de apoyo para lograr la conformidad en la prestación del servicio, según las normas legales vigentes.

A continuación se presenta las actividades programadas dentro de la ejecución del Plan de Mantenimiento tanto para la Sede Principal ubicada en Bogotá, como a los puntos de atención a nivel nacional para el año 2010, las cuales fueron ejecutadas en un 100%.



Gráfica N 20: Ejecución Plan de Mantenimiento 2010  
Fuente: Subproceso Servicios Generales

De otra parte, es preciso indicar, que desde el mes de agosto de 2007, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, desconcentró sus servicios iniciando con el punto de atención en Cali con el fin de atender a nuestros afiliados de la región sur-occidental del país; así mismo se cuenta con puntos en las ciudades de Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena. Durante la vigencia 2010, se llevaron a cabo actividades de adecuación y mantenimiento con el fin de garantizar la prestación del servicio.

**PUNTO DE ATENCIÓN CALI**



**PUNTO DE ATENCIÓN MEDELLÍN**



**PUNTO DE ATENCIÓN BARRAQUILLA**



**PUNTO DE ATENCIÓN IBAGUÉ**



### **PUNTO DE ATENCIÓN BUCARAMANGA**



Así mismo, el mes de febrero de 2010, se dio apertura al punto de atención en la ciudad de Cartagena, adelantando también la adecuación, suministro e instalación de elementos, mobiliario y equipos necesarios para la apertura del punto de atención.

### **PUNTO DE ATENCIÓN CARTAGENA**



## PUNTO ALTERNO BOGOTÁ



A finales del año se abrió el punto alterno en la ciudad de Bogotá, en cumplimiento al Plan Continuidad de Negocio PAC aprobado para el efecto.

Lo anterior, ha obligado al área administrativa a tener una mayor organización en el proceso transversal que le impone sus funciones con el fin que nuestro personal y los afiliados a nivel nacional gocen de todas las herramientas y recursos para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo se realizó en el mes de septiembre de 2010, conforme al plan de mantenimiento la transición de la planta eléctrica antigua de 125 KVA a la nueva planta adquirida de 350 KVA por CAPROVIMPO para su Sede Principal, dando alcance al Plan de Continuidad del Negocio PCN.

**PLANTA ANTIGUA**



**PLANTA NUEVA**



De otra parte, es preciso indicar, que la Entidad formuló el Plan de Gestión Ambiental para la vigencia de 2010, de acuerdo con su naturaleza y soportado en las normas y regulaciones que existen sobre este tema, lo cual le permite controlar los impactos de sus actividades y servicios, sobre el medio ambiente; así mismo, dar cumplimiento a la normatividad existente sobre Austeridad en el Gasto Público.

Por lo anterior, con el fin de tomar las acciones necesarias para el cuidado del medio ambiente y cumplir así con lo establecido por el Gobierno Nacional en lo referente a la Normatividad sobre suelos, aire, agua, flora, fauna, residuos, licencias y permisos ambientales, teniendo como principio fundamental el mejoramiento continuo en todos los niveles de la Entidad, a fin de prevenir los riesgos ambientales que puedan afectar la salud y el medio ambiente, dando cumplimiento a las normas y políticas establecidas sobre la materia, entre otras directrices, se impartieron las siguientes instrucciones de carácter obligatorio:

#### **Utilización adecuada del papel**

- ✚ La impresión de la documentación deberá hacerse por ambas caras, sin excepción.
- ✚ En relación con el envío de memorandos o comunicados internos, utilizar en lo posible los medios electrónicos existentes en la Caja.
- ✚ La utilización adecuada de papel en el secado de las manos.

### **Utilización adecuada de la energía**

- ✚ Terminando las labores en la Entidad, se deberá apagar las luces de cada una de las dependencias.
- ✚ Las luces que en determinado momento no se estén utilizando, como puede ser, baños u oficinas, en los cuales la luz natural es suficiente, deben ser apagadas.
- ✚ No dejar elementos conectados como son cargadores de celular, avantel, ipod, calculadoras, etc.

### **Utilización adecuada del agua y residuos sólidos**

- ✚ Racionalizar el uso del agua para las actividades habituales, como son el aseo de las oficinas y el uso de los baños.
- ✚ En lo posible utilizar el pocillo o vaso personal, para así evitar el uso de vasos plásticos o de cartón (desechables). Con el fin de coadyuvar en este sentido, CAPROVIMPO entregó un pocillo institucional a cada colaborador de la Entidad.
- ✚ Al botar la basura en la caneca de cada puesto de trabajo, no revolver elementos orgánicos con papel y realizar, y en lo posible reciclar.

### **3.4.2 Subproceso Contratación**

En el transcurso del año 2010 se contrató la prestación del servicio de diagnóstico, identificación, mantenimiento y organización de la red eléctrica normal y regulada, tableros, redes eléctricas de distribución, iluminación general y acometidas eléctricas de la sede principal, el apoyo y soporte en el aseguramiento de la calidad (Quality Assurance) a la fase III del proyecto de modernización de la plataforma tecnológica, y de la operación integral de la base de datos de la Entidad.

Así mismo, el apoyo y soporte en la elaboración por parte de la entidad del diseño del sistema de seguridad integral e inteligente, la administración custodia y reprografía de documentos de archivo junto con la actualización y ajuste del sistema general de archivo de la Caja, la continuación de la administración monitoreo, y gestión de la plataforma tecnológica.

Se debe destacar que continuamos con el desarrollo de la Organización, adecuando, suministrando e instalando elementos, mobiliario y equipos necesarios para la ampliación de los puntos de atención a nivel nacional.

Se contrato también para los procesos migratorios de la información del aplicativo FOX-PRO al sistema de GA2, el soporte y apoyo de la operación integral de la base de datos de CAPROVIMPO, de igual forma para ello se contrato la elaboración del sistema estadístico y procedimental que cubre las necesidades de información a nivel estadístico relacionadas



con el servicio al afiliado, administración de aportes, administración de cesantías, mercadeo de vivienda, reconocimiento y pago de subsidio de apoyo financiero, gestión jurídica, financiera, talento humano, servicios administrativos y gestión estratégica.

Es claro además que la importancia de la estructura física de la Caja, debe salvaguardarse, para lo cual se contrató el apoyo y soporte en la elaboración del diseño de seguridad integral e inteligente de CAPROVIMPO, que garantice el cumplimiento por parte de la Entidad de medidas de seguridad en el campo físico, eléctrico, de telecomunicaciones, informático y electrónico.

Todo lo anterior, teniendo en cuenta el plan de continuidad del negocio, que es determinante para obtener resultados, en la puesta en marcha de un data center alterno, para garantizar la no afectación de los procesos de la Caja, ante un escenario de falla en el centro de datos principal ubicado en el data center de ETB Santa Bárbara.

### **3.4.3 Subproceso Gestión Documental**

Este Subproceso es el encargado de administrar, controlar y custodiar en forma segura y confiable la masa documental de CAPROVIMPO, de acuerdo con la normatividad vigente.

En la actual administración se ha establecido como uno de los mayores retos, la organización del archivo, por tal razón, desde mediados del año 2007 empezó la organización de su masa documental, incluyendo dentro del Programa de modernización tecnológica la gestión documental, como uno de sus cinco (5) proyectos. Hasta ese momento (2007), los documentos no contaban con un adecuado archivo, se encontraban alojados en pisos y pasillos, por tal razón se contrató la fase I del citado proyecto, iniciando con la elaboración de las tablas de valoración documental del fondo documental acumulado, proceso que tiene como objeto identificar, clasificar y valorar los documentos que fueron producidos desde sus inicios y que no tenía un adecuado proceso archivístico.

Se ajustaron y reajustaron las tablas de retención documental de acuerdo con la estructura documental y cambio organizacional según Decretos 2650 y 2651 de 2008.



Se modificaron series documentales tales como cuentas individuales y órdenes de pago del mismo proceso. Hoy en día se maneja documentación relacionada con solución de vivienda como primer pago, pago de subsidios y saldos que hacen parte del soporte de la orden de pago como procedimiento del Grupo de Pagaduría.

Teniendo en cuenta los diferentes proyectos desarrollados por CAPROVIMPO desde el año 2008, ha sido necesario modificar los tipos documentales y los sitios de ubicación de los archivos.

Dentro de este mismo proceso de desarrollo de la Fase I del proyecto gestión documental, se inicio la digitalización de la documentación que recibe la entidad, dejando el expediente digital desde su recepción hasta su trámite final.

Para el 2007 se contaba con 3 personas que hacían la labor de digitalización obteniendo como resultado un atraso de aproximadamente un año. Desde finales del año 2007 y hasta la fecha, la labor de digitalización se realiza a diario, por intermedio de un Outsourcing.

Una vez organizados físicamente los documentos, elaboradas y aprobadas las TRD y TVD y contando con la digitalización diaria de la documentación recepcionada, se dio inicio a la Fase II del proyecto de gestión documental, la cual consistió en la externalización del archivo inactivo. Hoy en día la Entidad cuenta con una adecuada administración, custodia y reprografía de documentos.

### **ARCHIVOS ORGANIZADOS**



Los documentos físicos están organizados en expedientes acorde con las Tablas de Retención Documental aprobadas y se utilizan materiales adecuados determinados por las normas para conservación de archivos (carpetas, cajas y Ganchos). Con la externalización del archivo físico se cumple a cabalidad con las normatividad archivística en cuanto a condiciones ambientales y técnicas de conservación para el material documental en distintos soportes, relacionadas con:

- Humedad relativa y temperatura
- Ventilación
- Filtrado de aire
- Iluminación
- Seguridad

### ARCHIVO EXTERNALIZADO



Adicionalmente CAPROVIMPO, cuenta con un sistema de mensajería interno y externo a nivel nacional; mediante este sistema se han optimizado los tiempos de recepción y entrega de los documentos y solicitudes de trámites de los afiliados y del público en general.

Igualmente, para la notificación judicial se cuenta con servicio personalizado de correo certificado, servicio personalizado de entrega de documentación con los diferentes entidades del sector de la defensa y con nuestros ente de control y vigilancia y demás entidades que requieran tramites y/o información de la Entidad.

La anterior documentación es entregada directamente por personal motorizado, adicionalmente el sistema de mensajería motorizado cuenta con la entrega de nuestra revista tales como Diamante, Notivienda, Afiliado al día, etc, las cuales se entregan directamente en todas y cada de las unidades militares y de policía a nivel nacional, labor que ha redundado en un mejor servicio a nuestros afiliados por cuanto tienen la información de primera mano y a tiempo

La tercera y última fase consiste en la implementación de una herramienta tecnológica que permite garantizar la atención oportuna en la recepción de documentos y un excelente tiempo de respuesta en su distribución y procesamiento, asegurando la confidencialidad, administración y conservación de la información, permitiendo su flujo eficiente a través de las diferentes dependencias.

El aplicativo Gestor Documental **Folium** entró en producción el día 16 de noviembre de 2010, el cual, en su etapa de implementación ha tenido óptimos resultado dentro del Sistema General de Archivo y se compone de los siguientes módulos:

- Correspondencia
- Comunicaciones internas
- Búsqueda
- Reportes
- Alarmas
- Administración

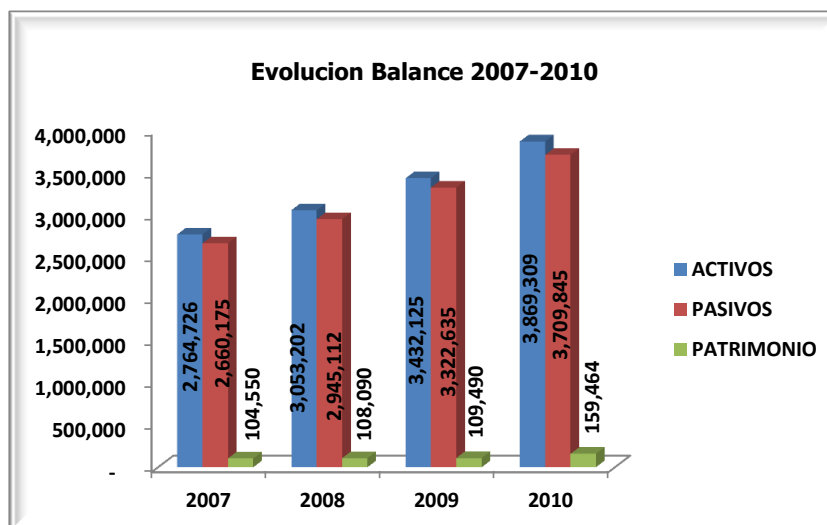
### 3.5 GESTIÓN FINANCIERA

Este proceso tiene como objetivo controlar y gestionar oportunamente los recursos financieros conforme a los lineamientos legales para la toma de decisiones a partir de información confiable.

#### 3.5.1 Estructura del Balance

A Diciembre 31 de 2010, la estructura del balance registró un total de Activos por valor de \$3.869.309 millones, el cual incrementó en un 12.74% con respecto al año 2009, el pasivo por valor de \$3.709.845 millones se incrementó en un 11.65% y el patrimonio por valor de \$159.464 millones incrementado en un 45.64%

A continuación en la gráfica No 21, se puede observar la composición del balance durante los últimos cuatro años expresado en millones de pesos.

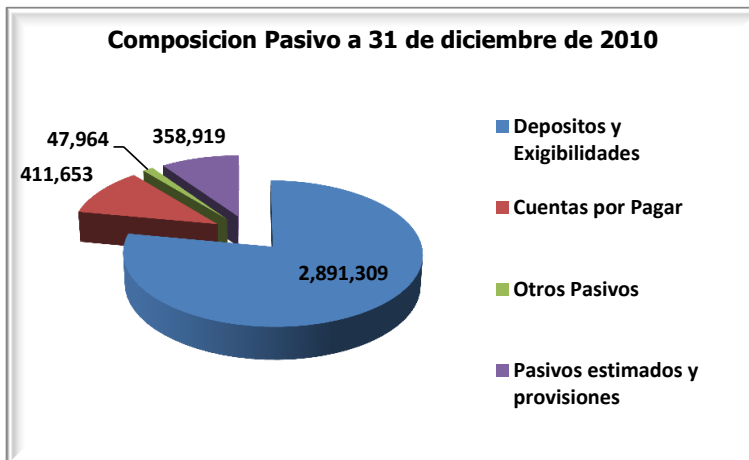


Gráfica N 21: Evolución Balance 2007-2010  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

#### 3.5.2 Pasivo

Para el año 2010, el pasivo registró un total de \$3.709.845 millones, con una variación del 11.65% con respecto al año 2009; la cuenta depósitos y exigibilidades presentó un saldo de \$ 2.891.309 millones, incrementando en un 14.77% la cuenta cuentas por pagar registró a 2010, 411.653 millones disminuyendo en 1.73% con respecto al año inmediatamente anterior, la cuenta pasivos estimados y provisiones registró un total de

\$358.919 millones compuesta principalmente por la provisión de subsidios, la siguiente gráfica muestra la composición del pasivo a 31 de Diciembre de 2010.

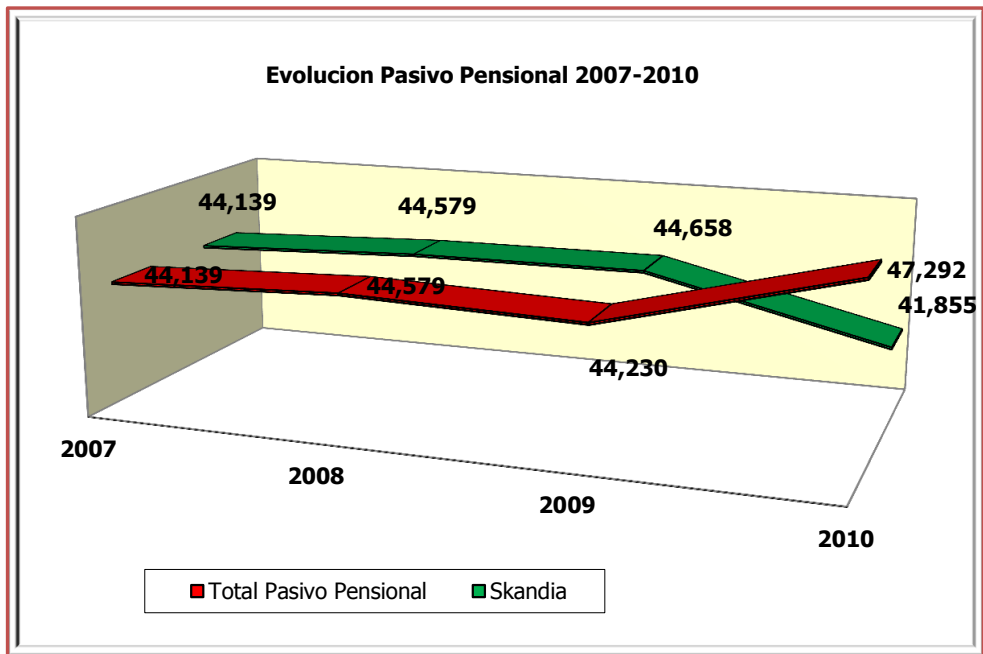


Gráfica N 22: Composición Pasivo a 31 de diciembre de 2010  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.5.3 Evolución Pasivo Pensional

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha gestionado durante la vigencia 2010 la provisión y administración de su pasivo pensional a través de una Póliza de Seguro Colectivo de Pensiones suscrita con la firma Skandia S.A., la cual le permite a la Entidad garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones. En este mismo sentido, periódicamente se realiza el cálculo actuarial, que es generado teniendo en cuenta los parámetros y normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia. Para la vigencia 2010, el valor del cálculo ascendió a la suma de \$47.292 millones y presenta un variación respecto de la vigencia inmediatamente anterior, en atención a la aplicación de la Resolución 1555 del 30 de julio de 2010, por la cual se actualizan las tablas de mortalidad de rentistas hombres y mujeres.

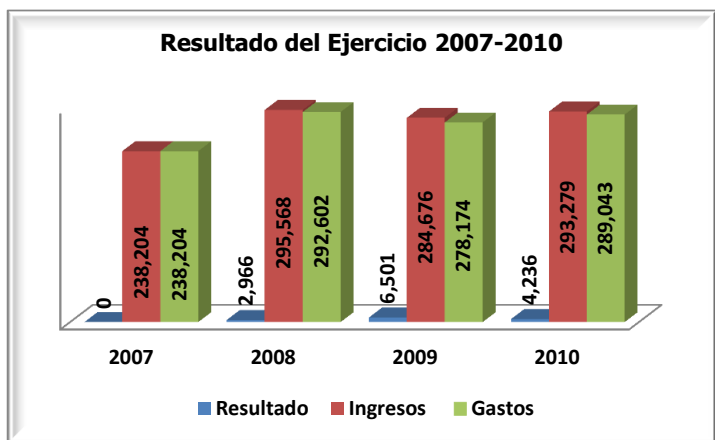
De igual manera, el Grupo de Talento Humano realizó la actualización de documentación tanto de sus pensionados, como de sus beneficiarios, todo enmarcado dentro de su Sistema Integrado de Gestión. Actualmente se continua en el trámite de conmutación de la reserva pensional.



Gráfica N 23: Evolución Pasivo Pensional  
Fuente: Proceso Gestión del Talento Humano

### 3.5.4 Estado de Resultados

En la gráfica No 24 se muestra la evolución del Estado de Resultados durante los últimos cuatro años, para la vigencia 2010, se presentaron ingresos por \$293.279 millones, se generaron gastos por \$289.043 millones incluida las provisiones para subsidios y una utilidad neta de \$4.236 millones.

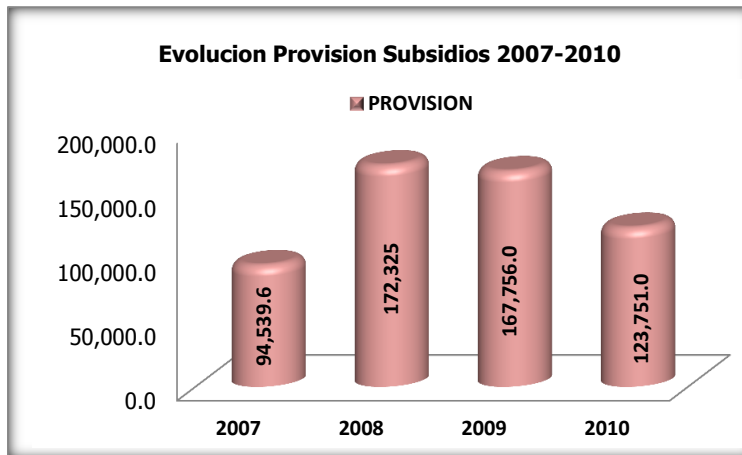


Gráfica N 24: Resultado del Ejercicio 2007-2010  
Fuente: Proceso Gestión Financiera



### 3.5.5 Evolución Provisión Subsidios de Vivienda

Con el objetivo de garantizar el valor de los subsidios de los afiliados, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía efectuó provisión para el año 2010 por \$123.751 millones, teniendo en cuenta subsidios de soldados profesionales por un valor de \$6.633 millones, provisión subsidios de vivienda por \$90.587 millones y para fondo de solidaridad por valor de \$26.531 millones. En la gráfica N° 25 se puede evidenciar la evolución de la provisión de subsidios durante los últimos cuatro años.



Gráfica N 25: Evolución Provisión Subsidios  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.5.6 Ejecución Presupuestal

#### Presupuesto de Ingresos

Para la vigencia 2010, se programó un presupuesto de ingresos por la suma de \$1.004.073 millones más una disponibilidad inicial de \$685.912 millones para un total de \$1.689.985 millones, donde el recaudo de aportes de afiliados (cesantías, aportes y subsidio de vivienda) ascienden a la suma de \$614.648 millones, alcanzando una ejecución del 103.10%.

A 31 de diciembre de 2010, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$830.661 millones alcanzando una ejecución del 82.70% frente al valor programado para la vigencia.

Los rendimientos financieros causados a 31 de Diciembre de 2010, ascienden a la suma de \$269.910 millones de pesos, de los cuales el 15.0% que equivale a la suma de \$40.338 millones de pesos fortalecieron la liquidez del flujo de caja y el 85.0% restante fue reinvertido.

En la tabla No 17 se muestra el comportamiento de la ejecución de ingresos de la vigencia 2010.

<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>685,912</b>		
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>976,063</b>	<b>829,754</b>	<b>85.00%</b>
APORTES AFILIADOS	596,345	614,648	103.10%
APORTES FONDO DE SOLIDARIDAD	2,222	2,080	93.60%
SUBSIDIOS DE VIVIENDA	152,119	170,319	112.00%
VENTA DE SERVICIOS	2,498	2,370	94.90%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	222,880	40,338	18.10%
INGRESOS NO OPERACIONALES	10	908	9075.00%
<b>SUBTOTAL INGRESOS DE LA VIGENCIA</b>	<b>976,073</b>	<b>830,661</b>	<b>85.10%</b>
Aportes Fdo. de Solidaridad - Nación	20,000	0	0.00%
Subsidios de Vivienda Fonvivienda	8,000	0	0.00%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,004,073</b>	<b>830,661</b>	<b>82.70%</b>
<b>TOTAL INGRESOS + DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>1,689,985</b>		

Tabla N 17: Ejecución de Ingresos a 31 de diciembre de 2010  
Fuente: Presupuesto de Ingresos y Gastos

### Presupuesto de Gastos

El presupuesto de gastos para la vigencia 2010 asciende a la suma de \$1.315.389 millones, más una disponibilidad final de \$374.596 millones para un total de \$1.689.985 millones; al cierre de la vigencia, el presupuesto de gastos programados alcanzó una ejecución del 70.7%, los gastos de operación y servicios alcanzaron una ejecución del 30.50%

En la tabla N° 21 se muestra el comportamiento de la ejecución de gastos de la vigencia 2010.

<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>52,612</b>	<b>32,890</b>	<b>62.50%</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	28,404	25,516	89.80%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	24,208	7,374	30.50%
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>1,262,778</b>	<b>897,695</b>	<b>71.10%</b>
<b>GASTOS DE LA VIGENCIA</b>	<b>1,315,389</b>	<b>930,585</b>	<b>70.70%</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	374,596		
<b>GASTOS DE LA VIGENCIA + DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>1,689,985</b>		

Tabla N 18: Ejecución de Gastos a 31 de diciembre de 2010  
Fuente: Presupuesto de Ingresos y Gastos

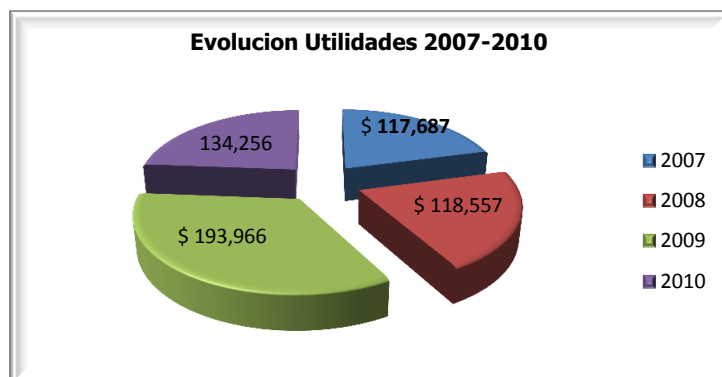
### 3.5.7 Fenecimiento de la cuenta 2009

Según informe de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General de la República se feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2009, emitiendo un concepto favorable sin salvedades, cuya opinión sobre los estados financieros fue sin salvedades y el concepto sobre la gestión también fue favorable sin observaciones, quedando ubicados en el primer cuadrante en relación con todas las entidades del Sector Defensa.

### 3.5.8 Utilidades

La utilidad del resultado operacional antes de provisiones, amortizaciones y depreciaciones obtenida con corte a diciembre de 2010, arroja un valor de \$134.256 millones, lo que representa un beneficio en el bienestar de nuestros afiliados a través de los modelos de atención para hacer realidad el sueño de tener vivienda propia.

En la siguiente gráfica se evidencia la evolución de las utilidades desde el año 2007.



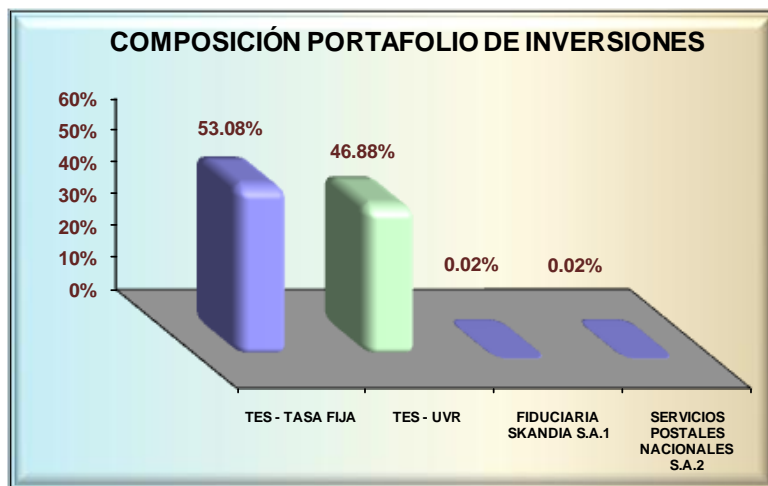
Gráfica N 26: Evolución Utilidades 2007-2010  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.6 PORTAFOLIO DE INVERSIONES

Este proceso permite administrar los recursos provenientes del objeto misional de la Entidad en forma oportuna, confiable y rentable, mediante el manejo eficiente del portafolio de inversiones.

#### 3.6.1 Composición Portafolio de Inversiones

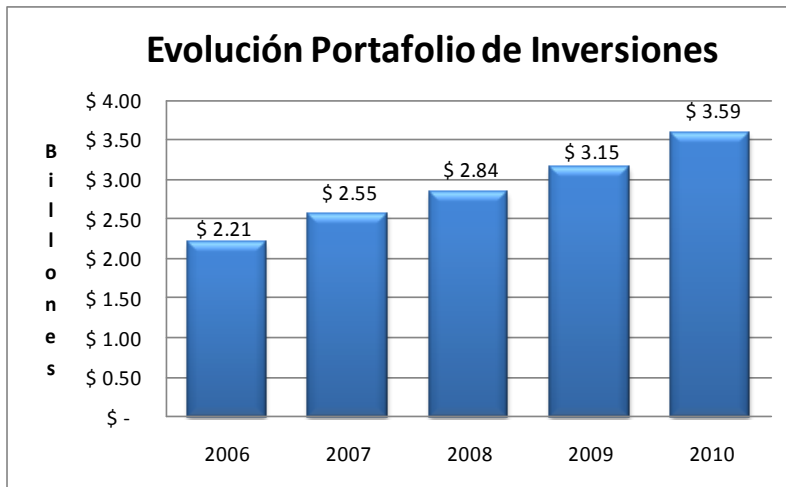
La gestión de portafolio en 2010 permitió a la Entidad registrar en sus Estados Financieros a 31 de diciembre de 2010 un portafolio de inversiones por \$ 3.58 billones frente a \$ 3.15 billones registrados en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, la rentabilidad promedio ponderada del portafolio en 2010 alcanzó el 8.53% E.A generando un spread versus IPC de 5.2% en términos efectivos, rentabilidad obtenida con una composición del portafolio conformada bajo los criterios de seguridad, solidez, liquidez, y rentabilidad, con un 99.96% en Títulos de Tesorería TES, un 0.02% en la cartera colectiva abierta Skandia 2010 y un 0.02% en una acción de la Sociedad Servicios Postales Nacionales.



Gráfica N 27: Composición Portafolio de Inversiones  
Fuente: Proceso Administración del Portafolio de Inversiones

### 3.6.2 Incremento Portafolio de Inversiones

En el periodo comprendido entre diciembre de 2009 y diciembre de 2010 el portafolio registró un incremento de 13.69%, equivalente a 0.43 billones, atribuido no solo al efecto propio de la rentabilidad y spread generados, sino al eficiente manejo del disponible, que mediante el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, permite a la Entidad no solo garantizar el monto mínimo de recursos para cumplir de manera oportuna con las obligaciones de la Entidad sino, programar la inversión de excedentes de liquidez en condiciones favorables de mercado. Es así como el portafolio de inversiones presenta tendencia ascendente, al pasar de \$ 2.2 billones en 2006 a \$ 3.59 billones en 2010, consolidando a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como una empresa sostenible financieramente, que administra su capital con un mínimo nivel de riesgo, lo que asegura en el largo plazo continuar contribuyendo con el bienestar de nuestros afiliados.



Gráfica N 28: Evolución Portafolio de Inversiones  
Fuente: Proceso Administración del Portafolio de Inversiones

## 4. PROCESO EVALUACIÓN

### 4.1 AUDITORIA Y CONTROL

El proceso de Auditoría y Control, tiene como objetivo planear, ejecutar y controlar actividades de evaluación que permitan determinar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, dentro del marco legal y de reporte aplicable a la Entidad e identificar

oportunidades de mejora en los procesos, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

Durante el año 2010, la Oficina de Control Interno realizó diecinueve (19) auditorías integrales de gestión y diecisiete (17) específicas, a todos los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación de la Entidad, para un total de treinta y seis (36) auditorías; concordante con el programa de auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y presentado al Comité de Auditoría, el cual fue ajustado a los requerimientos de la Circular Externa 038 de 2009, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente y de conformidad a lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009, e integrando el enfoque de dicha circular y en virtud del objeto de la Entidad, se incluyó entre otras, la evaluación a los Sistemas de Gestión de Riesgos y de la Tecnología Informática, lo cual permitió levantar las acciones de mejora a través de los planes de mejoramiento por proceso.

Así mismo, se planearon y ejecutaron 14 (Catorce) auditorías internas de Calidad y una auditoría de seguimiento, basándose en la Norma ISO 9001:2008 y la Norma NTCGP 1000:2009, las cuales se evidencian en el seguimiento de las certificaciones, presentando resultados favorables en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos certificados por el ICONTEC.

De igual manera, la Oficina de Control Interno, como proceso permanente continua realizando los informes, mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales, que se presentan a los diferentes entes de vigilancia y control, dentro de los plazos, parámetros y aspectos técnicos establecidos.

Se realizó acompañamiento, seguimiento y apoyo a la comisión de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular, realizada por la Contraloría General de la República, para el fenecimiento de la vigencia 2009. Con base en el concepto sobre la gestión, resultados, y la opinión sobre los Estados Contables, la Contraloría General de la República feneció la cuenta de la entidad por la vigencia correspondiente al año 2009.

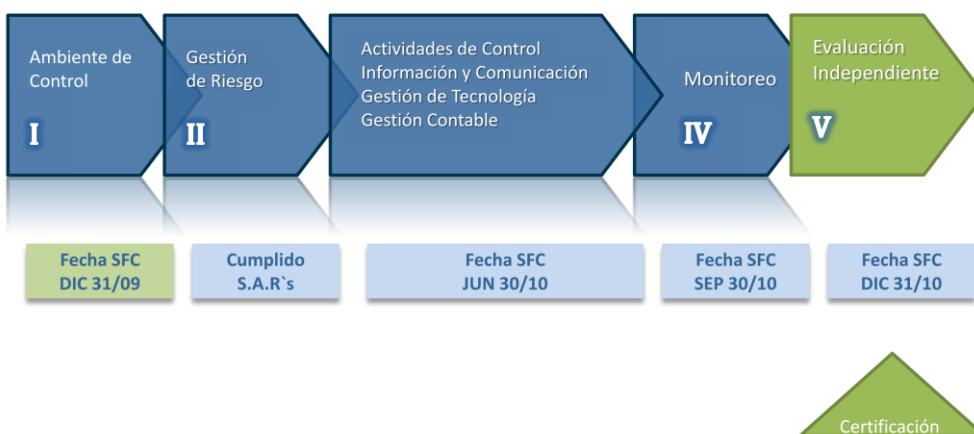
De igual manera, se consolidó y se realizó seguimiento a las siguientes actividades:

- ✚ Plan de mejoramiento Auditoría Contraloría General de la República vigencias 2006, 2007, 2008 y 2009, realizándose el seguimiento y verificación de las acciones de las metas propuestas para subsanar las observaciones dejadas por el ente de control.

- ✚ Seguimiento y consolidación de la información relativa al informe de inspección 037 de la delegatura de Riesgo Operativo de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✚ Se realizó el seguimiento a las acciones (preventivas, correctivas o de mejora), determinados por los procesos como resultado de las auditorías.

## 5. CIRCULAR EXTERNA 038 DE 2009

La Oficina de Control Interno con el apoyo de la Firma Consulting Corp S.A., lideró el proceso de adecuación y ajuste del Sistema de Control Interno, de acuerdo a la Circular Externa 014 de 2009 "Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno" modificada por la 038 de 2009 Superintendencia Financiera de Colombia, dicha implementación comprendió la estructuración y aplicación de los siguientes elementos:



A los anteriores elementos se les verificó la efectividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad y como resultado de la evaluación independiente se concluye que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, cumplió en todos sus aspectos importantes con la implementación y ajuste del Sistema de Control Interno, en los términos de la Circular Externa 014 de 2009, modificada por la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y de manera complementaria con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005, establecido en el Decreto 1599 de 2005, para las entidades del Estado Colombiano.

De la evaluación independiente del Sistema de Control Interno, se emitieron informes de evaluación de los procesos, estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que

derivaron en instrucciones de la Gerencia, para que los líderes de proceso establecieran los planes de acción tendientes a la mejora y fortalecimiento del sistema de control interno.

Los Planes de Mejoramiento por proceso, son objeto de gestión y seguimiento hasta su consecución final, con asignación de responsables, fechas y actividades a desarrollar, con el fin de garantizar el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del Sistema de Control Interno.

## **6. CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2007**

### **6.1 Seguridad y Calidad**

Se determinó gestionar la seguridad de la información basado en las buenas prácticas de la norma ISO27001.

Se realizaron pruebas pilotos para la generación y entrega de los extractos con información confidencial de los afiliados con las medidas de seguridad establecidas.

Se estableció el uso de un software para el Centro de servicios con la finalidad de registrar, darle continuidad y respuesta efectiva a los requerimientos de soporte por parte de los usuarios de los sistemas de información.

Se continúa con el proceso de mejora continua de los procedimientos establecidos para el mantenimiento, instalación o desinstalación de programas o dispositivos en la entidad por parte de la Oficina Asesora de Informática.

Los relojes de los sistemas de información de la entidad continúan sincronizados con la hora oficial suministrada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Se actualizó a la última versión (con más y mejores herramientas de correlación de eventos de seguridad y análisis de riesgos) y optimizó la herramienta de gestión de la seguridad de la información -OSSIM - la cual permite detectar y caracterizar un ataque, así como un sistema completo de gestión inteligente de la seguridad.

### **6.2 Tercerización – Outsourcing**

Se continúa con el proceso de verificación en cuanto a que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Se implementa un plan de revisión y validación trimestral.

Se reestructuró el sistema de identificación de los funcionarios de los terceros contratados.



Se estableció un nuevo procedimiento para el transporte físico de información confidencial de la entidad por parte de los terceros.

### **6.3 Documentación**

Se prorrogó el contrato para la custodia, administración y conservación de copias de seguridad de toda la información generada por la entidad, como también, de las grabaciones de las llamadas efectuadas en el contact center y las imágenes generadas por las cámaras de seguridad.

Se continúa con la generación y conservación de las estadísticas anuales de la prestación de servicios a través de los Puntos de Atención y del Contact Center.

Se continúa con el proceso del registro detallado de actividades tales como alistamiento, mantenimiento, instalación y activación efectuadas sobre los dispositivos usados en las oficinas.

Se implementa la herramienta de gestión documental Folium.

### **6.4 Divulgación de Información**

Se continúa con el proceso de entrega del debido Paz y Salvo dentro de los procesos de cancelación de una obligación financiera solicitado por el afiliado.

Por otra parte se mantiene el proceso de mejora continua en los procedimientos establecidos para el suministro de información clara, completa y oportuna a los afiliados.

Se han llevado a cabo campañas de educación y concientización a los afiliados y usuarios en general de las medidas de seguridad para evitar la suplantación, el fraude y uso de tramitadores y en general informar sobre los riesgos derivados del uso de los puntos de atención y contact center por parte de los afiliados. Estas campañas se hacen a través de medios impresos, videos institucionales, medios de radiodifusión y al interior de las Fuerzas.

### **6.5 Centro de Atención telefónica**

Se continúa con el proceso de vigilancia al cumplimiento de todos los servicios establecidos en el contrato del contact center

### **6.6 Oficinas**

Se continúa con el proceso de monitoreo a través de cámaras de video en el acceso principal y las áreas de atención al público.

Se continúa con el proceso de actualización y mantenimiento de los niveles de seguridad en los sistemas informáticos adscritos a las oficinas.

Se realizó la prórroga del contrato para la custodia, administración y conservación de las imágenes de las cámaras de video.

Se continúa con el proceso de mejora continua de los mecanismos establecidos para evitar que personas no autorizadas atiendan a los afiliados.

Se realizaron dos pruebas al Plan de Continuidad del Negocio - BCP - que proporciona una respuesta a las posibles interrupciones o eventos que puedan afectar las instalaciones físicas, la infraestructura tecnológica, la información, o los procesos críticos del negocio en la entidad.

Se continúa contando con lectores de huella biométrica para evitar la suplantación y el fraude.

### **6.7 Reglas sobre actualización de Software**

Se continúa con el proceso de mejora continua y gestión del cumplimiento en lo siguiente:

\*Procedimientos establecidos para la catalogación de versiones del software en el ambiente de producción.

\*Gestión del cumplimiento de los mecanismos, controles y formatos establecidos para la realización de pruebas con información confidencial y que garantizan la destrucción de dicha información, una vez concluidas las pruebas pertinentes.

\*Cumplimiento de los procedimientos y controles para el paso de programas a producción.

\*Documentación y actualización de la información de los servidores donde operan las aplicaciones en producción.

\*Verificación, cumplimiento de los procedimientos, manuales, controles y protocolos de seguridad establecidos para la instalación de aplicativos nuevos y actualizaciones en los servidores respectivos.

### **6.8 Análisis de Vulnerabilidades**

Se procedió a la actualización del hardware de propósito específico para la gestión de la seguridad de la información a la versión más reciente del mercado.

Se generaron dos informes consolidando las vulnerabilidades encontradas y se hace seguimiento a los planes de acción correspondientes para remediarlas.

Se realizó un análisis diferencial de vulnerabilidades con respecto a los inmediatamente anteriores.

Las herramientas usadas en el análisis de vulnerabilidades están homologadas por el CVE (Common Vulnerabilities and Exposures)

## **7. OTROS AVANCES DE GESTIÓN**

### **7.1 Rendición de cuentas - Encuentro con los afiliados de CAPROVIMPO 2010 en Medellín.**

Más de 300 afiliados de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional se reunieron en el primer Encuentro Afiliados Caprovimpo 2010, que tuvo carácter de rendición de cuentas, en donde se dio a conocer la gestión realizada por la Entidad.

Asimismo en cumplimiento de su plan anual de mercadeo y comercialización de vivienda se dieron a conocer los servicios de la Caja y los beneficios que brinda la Ley 1305 del 3 de junio de 2009, la cual establece el Modelo Anticipado de Solución de vivienda MASVI y el aumento de la cobertura del Fondo de Solidaridad.

### **7.2 Encuentros afiliados CAPROVIMPO en Armenia**

Con el propósito de brindar de manera directa y efectiva orientación, asesoría y capacitación sobre el portafolio de servicios y de esta manera, contribuir a la adquisición de una solución de vivienda propia para los afiliados ubicados en el Eje Cafetero, se llevó a cabo la segunda jornada de Encuentros Afiliados CAPROVIMPO 2010, en la ciudad de Armenia.

El evento contó con la participación de 220 afiliados pertenecientes a las Fuerzas Militares y la Policía Nacional a quienes se les dio a conocer los beneficios que brinda la Ley 1305 de 2009, además de otras disposiciones.

### **7.3 Convenio CAPROVIMPO y Gobernación de Cundinamarca**

CAPROVIMPO y la Gobernación de Cundinamarca firmaron un convenio Interinstitucional, con el respaldo del sector privado, con el propósito de ejecutar un proyecto de 125 casas para Soldados y personal del nivel ejecutivo de la Policía Nacional.

### **7.4 Banco de éxitos de la Administración Pública**

El Gobierno Nacional otorgó a CAPROVIMPO el diploma con el cual lo hace merecedor a la inscripción en el Banco de Éxitos de la Administración Pública por su proyecto, "Vivienda para discapacitados: una solución posible"

## **7.5 Naciones Unidas otorga distinción a CAPROVIMPO**

CAPROVIMPO fue distinguida como caso exitoso por el proceso de entrega de viviendas a viudas y discapacitados de la Fuerza Pública a través del Fondo de Solidaridad por parte del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos.