

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

**INFORME DE GERENCIA
2012**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	10
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA	10
1.1.1 Planeación Estratégica	10
1.1.2 Cumplimiento Plan de Acción Institucional 2012.....	11
1.1.3 Gestión y Mejora de los Procesos.....	12
1.1.4 Índice de Satisfacción al Afiliado.....	13
1.1.5 Gestión Ambiental Como Parte de la Responsabilidad Social Empresarial.....	13
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO	15
1.2.1 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)	16
1.2.2 Plan de Continuidad del Negocio	17
1.2.3 Seguridad de la Información	18
1.2.4 Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).....	18
1.2.5 Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)	19
1.2.6 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM).....	20
1.2.7 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)	21
2. PROCESOS MISIONALES.....	21
2.1 SERVICIO AL AFILIADO.....	21
2.1.1 Desconcentración del Servicio – Puntos de Atención	21
2.1.2 Atención Contact Center	23
2.1.3 Identificación Biométrica de Afiliados	23
2.1.4 Población de Afiliados Aportantes.....	24
2.1.5 Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)	25
2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES.....	26
2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS	27

2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO	28
2.4.1 Meta Subsidio de Vivienda de Interés Social (VIS)	29
2.5 MERCADEO DE VIVIENDA	29
2.5.1 Grupo de Mercadeo	29
2.5.2 Promoción de Vivienda	30
2.5.3 Grupo de Comunicaciones.....	30
2.5.4 Ejecución de Metas por Modelo de Atención	31
2.5.5 Proyecto Ciudadela “LA CORDIALIDAD”	33
3. PROCESOS DE APOYO	33
3.1 GESTIÓN JURÍDICA.....	33
3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	34
3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA.....	36
3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	40
3.4.1 Proceso Servicios Generales	40
3.4.2 Almacén General	41
3.4.3 Proceso de Contratación.....	41
3.4.4 Proceso Gestión Documental.....	42
3.5 GESTIÓN FINANCIERA.....	43
3.5.1 Estructura del Balance	43
3.5.2 Portafolio de Inversiones	45
3.5.3 Ejecución Presupuestal	50
4. PROCESO EVALUACIÓN	51
4.1 AUDITORÍA Y CONTROL	51
4.1.1. Elementos del Sistema de Control Interno	52

GRÁFICAS

Gráfica N° 1: Direccionamiento Estratégico	10
Gráfica N° 2: Cumplimiento Plan de Acción Institucional 2012.....	11
Gráfica N° 3: Índice de Satisfacción al Afiliado	13
Gráfica N° 4: Puntos de Atención a Nivel Nacional.....	22
Gráfica N° 5: Total Afiliados Aportantes 2007-2012	24
Gráfica N° 6: Total Afiliados Aportantes por Fuerza	25
Gráfica N° 7: Comportamiento Subsidios 2006-2012	28
Gráfica N° 8: Beneficiarios Fondo de Solidaridad por Fuerza	32
Gráfica N° 9: Evolución Activos 2006-2012.....	44
Gráfica N° 10: Evolución Pasivos 2006-2012.....	44
Gráfica N° 11: Evolución del Patrimonio 2006-2012	45
Gráfica N° 12: Evolución del Portafolio de Inversiones 2006-2012	45
Gráfica N° 13: Portafolio de Inversiones a Diciembre de 2012.....	46
Gráfica N° 14: Rentabilidad Efectiva Anual vs. Variación Mensual IPC.....	46
Gráfica N° 15: Rentabilidad del Portafolio de Inversiones a Dic. 2012	47
Gráfica N° 16: Margen de Intermediación Dic. 2012	47
Gráfica N° 17: Rentabilidad Cuenta de Ahorros 2011 vs. 2012.....	48
Gráfica N° 18: Provisión Subsidios y Fondo de Solidaridad 2012	49

TABLAS

Tabla N° 1: Ajustes Metas Estratégicas de Vivienda.....	12
Tabla N° 2: Riesgos Operativos.....	17
Tabla N° 3: Tipo de Controles.....	17
Tabla N° 4: Riesgos LAFT Identificados	19
Tabla N° 5: Controles LAFT	19
Tabla N° 6: Total Afiliados Atendidos.....	22
Tabla N° 7: Total Unidades Visitadas e Identificación Biométrica 2012.....	23
Tabla N° 8: Total Biometrías 2012	23
Tabla N° 9: Afiliados Aportantes para Solución de Vivienda	24
Tabla N° 10: Solicitudes SAC - 2012	25
Tabla N° 11: Trámites Primer Pago	26
Tabla N° 12: Pagos MASVI - 2012	26
Tabla N° 13: Trámites Embargos 2012	27
Tabla N° 14: Afiliados con Ahorro Voluntario	27
Tabla N° 15: Devolución de Cesantías Definitivas y Parciales.....	28
Tabla N° 16: Total Subsidios, por Fuerza y Categoría	28
Tabla N° 17: Cumplimiento Metas VIS.....	29
Tabla N° 18: Ejecución de Metas 2012	32
Tabla N° 19: Convocatorias Fondo de Solidaridad.....	32
Tabla N° 20: Ejecución Presupuestal de Ingresos	50
Tabla N° 21: Ejecución Presupuestal de Gastos.....	50

JUNTA DIRECTIVA 2012

PRINCIPALES:

Doctor

JUAN CARLOS PINZÓN BUENO

Ministro de Defensa Nacional

Doctor

MAURICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

GERMÁN VARGAS LLERAS

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

MAURICIO SANTA MARÍA SALAMANCA

Director del Departamento Nacional de Planeación

General

ALEJANDRO NAVAS RAMOS

Comandante General de las Fuerzas Militares

General

ROBERTO LEÓN RIAÑO

Director de la Policía Nacional

Coronel

ÁLVARO LONDOÑO PULGARÍN

Representante de los Afiliados Uniformados de las Fuerzas Militares

Intendente

JUAN BAUTISTA PASTRANA GÓEZ

Representante de los Afiliados Uniformados de la Policía Nacional

Doctor

WILSON RIVERA USECHE

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

DELEGADOS

Doctora

YANETH GIHA TOVAR

Delegada del Ministro de Defensa Nacional

Doctor

OSCAR WILLIAM VALERO ACOSTA

Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

JOSÉ ALEJANDRO BAYONA CHAPARRO

Delegado Director del Departamento Nacional de Planeación

DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS 2012

DIRECTIVOS

General (RA)

LUIS FELIPE PAREDES CADENA

Gerente General

Abogada

MARÍA VICTORIA BLANQUICETT BARRIOS

Subgerente de Operaciones y Servicio al Afiliado

Contador Público

JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA

Subgerente Financiero

Administrador de Empresas

RICARDO WILLIAM BENDECK ACEVEDO

Subgerente Administrativo

EJECUTIVOS

Abogada

MARÍA RUTH MÉNDEZ GUARNIZO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Administradora de Empresas

LINA MARÍA RENDÓN LOZANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ingeniero de Sistemas

WILLIAM FERNANDO ALBARRACÍN BARRETO

Jefe Oficina Asesora de Informática

Administradora de Empresas

ESPERANZA CHARRY QUINTERO

Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo

Abogada

MARTHA CECILIA MORA CORREA

Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

INFORME DEL GERENTE

Con satisfacción se presenta el informe de gestión del año 2012, donde se indica cómo la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía viene cumpliendo una gratificante y loable labor en procura del bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, que son sus Afiliados, facilitándoles el acceso a una vivienda digna como uno de los elementos estratégicos que propenden a elevar la moral de los hombres que día a día contribuyen a la construcción de la paz, la tranquilidad de los colombianos y la consolidación de la prosperidad democrática.

En ese mismo propósito, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha venido trabajando con el compromiso y dedicación de sus directivos y colaboradores, logrando mantener la imagen institucional de CAPROVIMPO, como una de las empresas del GSED, que aporta al logro del bienestar de sus afiliados.

La Entidad contribuye con el cumplimiento de las directrices del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, "Prosperidad para todos"; en tal sentido, el cumplimiento de las metas de solución de vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es publicado en la página del Departamento Nacional de Planeación, en el Sistema Nacional de Evaluación y Resultados (SINERGIA), dentro del Sector Defensa, en el programa "Institucionalidad y bienestar del sector", en el indicador "Entregar soluciones de vivienda a personal de la Fuerza Pública". Adicionalmente, como un consolidado dentro del Sector Vivienda, en el programa "Instrumentos para la generación de oferta de vivienda", en el indicador "Número de viviendas VIS iniciadas".

Las metas estratégicas de vivienda alcanzaron una ejecución del 95,9%, en razón a que se tramitaron 10.266 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos. El modelo tradicional de solución de vivienda M14 alcanzó un nivel de cumplimiento del 99,5% de la meta prevista; a través del modelo anticipado de solución de vivienda (MASVI) se tramitaron 1.351 soluciones de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 79,5%. Igualmente, se adelantaron tres convocatorias por el Modelo Fondo de Solidaridad, resultando beneficiados 1.249 afiliados, para un nivel de cumplimiento del 96,1%.

De otro lado, del total de viviendas entregadas por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 3.248 son nuevas, que corresponden al 31,6%, con lo cual la Entidad contribuye a la reactivación económica y social del país, a través de la construcción de vivienda y la generación de empleo.

En cuanto a la estructura financiera de CAPROVIMPO, a diciembre 31 de 2012, sus activos presentan una variación del 7%, equivalente a \$299.618 millones, al pasar de \$4.212.083 millones, presentados a diciembre del año 2011, a \$4.511.701 millones, a diciembre de 2012. El patrimonio presentó una variación del 11%, equivalente a \$17.377 millones, al pasar de \$155.345 millones, presentados a diciembre del año 2011, a \$172.722 millones, a diciembre de 2012.

Asimismo, el total del portafolio de inversiones de CAPROVIMPO mantiene un buen ritmo de crecimiento, al pasar de \$2.206.395 millones en el año 2006, a \$4.140.124 millones en el año 2012, con un nivel mínimo de riesgo. Igualmente, en el año 2012 se presentó un

incremento del 6,8% equivalente a \$262.292 millones, al pasar de \$3.877.832 millones, a diciembre de 2011, a \$4.140.124 millones, al cierre de año.

Cabe destacar el esfuerzo financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a través del buen manejo de su portafolio de inversiones, al obtener unos ingresos operacionales de \$ 320.701 millones, de acuerdo con el estado de resultados, de los cuales se provisionaron \$161.069 millones para subsidio de vivienda; esta cifra también incluye el valor del Fondo de Solidaridad, por \$25.100 millones. Se obtuvo una utilidad operacional, antes de provisiones, amortizaciones y depreciaciones, de \$164.095 millones.

En atención al buen desempeño y alineación de los procesos de CAPROVIMPO, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) llevó a cabo en el mes de agosto de 2012 la auditoría conjunta de calidad, en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, alineado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), a fin de determinar la conveniencia del Sistema Integrado de Gestión, que dio como resultado el mantenimiento de la certificación y ampliación a los Puntos de Atención.

De acuerdo con el numeral 4 del artículo 1° de la Ley 603 de 2000, la Oficina Asesora Informática verificó el cumplimiento de la Entidad frente a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente, en lo relacionado con la legalidad del software instalado para su funcionamiento y la vigencia de las respectivas licencias.

La Oficina de Control Interno continuó con el seguimiento permanente a la implementación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la Circular Externa 014 de 2009, "Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno", modificada por la Circular Externa 038 de 2009, emanada por la Superintendencia Financiera de Colombia; dicho seguimiento se efectuó a través de las auditorías internas, verificando la adecuación del Sistema de Control Interno en cada uno de los procesos, lo cual permitió determinar las acciones correctivas, preventivas o de mejora, que a su vez se plasmaron en un plan de mejoramiento.

Se dio inicio al proceso de reorganización y modernización de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a fin de propender al incremento de los niveles de satisfacción de nuestros afiliados respecto de los diferentes trámites y servicios, desarrollándose para tal fin el levantamiento y análisis de cargas de trabajo y la verificación de los procesos misionales, a fin de optimizarlos.

Finalmente, es pertinente precisar que la gestión desarrollada durante el año 2012 se logró con el compromiso de la junta directiva, la alta gerencia, líderes de los procesos, funcionarios y colaboradores, y la confianza depositada por los afiliados.

Cordialmente,

General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General de CAPROVIMPO

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

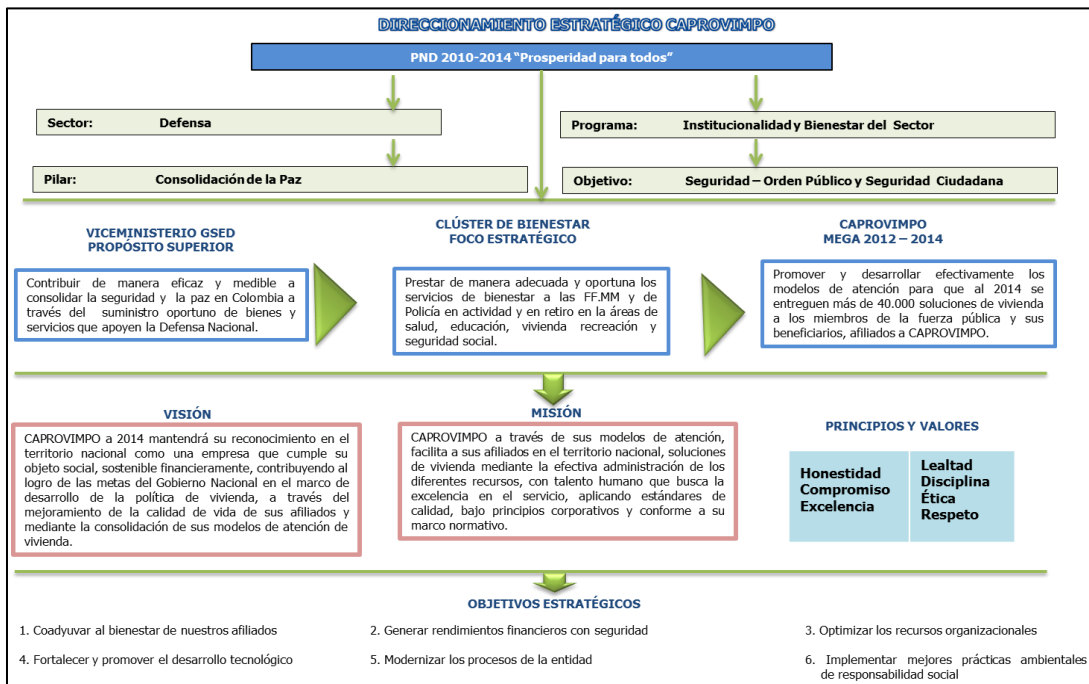
El objetivo del proceso Gestión Estratégica se enfoca en fortalecer el Sistema Integrado de Gestión mediante la adopción de herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos, gestionar efectivamente la planeación estratégica, bajo la metodología Balance Score Card, acorde con la misión, visión y objetivos institucionales, mejorando continuamente el desempeño de los procesos.

1.1.1 Planeación Estratégica

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento de la misión, formula su planeación estratégica con las directrices del Gobierno Nacional contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para Todos”, contribuyendo a las metas del Gobierno Nacional.

Igualmente, el Viceministerio del Grupo Social Empresarial de la Defensa orienta y dirige al grupo de empresas del GSED hacia el cumplimiento de las MEGAS. En este sentido, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía definió su MEGA para el período 2011-2014.

De acuerdo con lo anterior, el siguiente gráfico muestra el direccionamiento estratégico de CAPROVIMPO¹:



Gráfica No. 1: Direccionamiento Estratégico

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

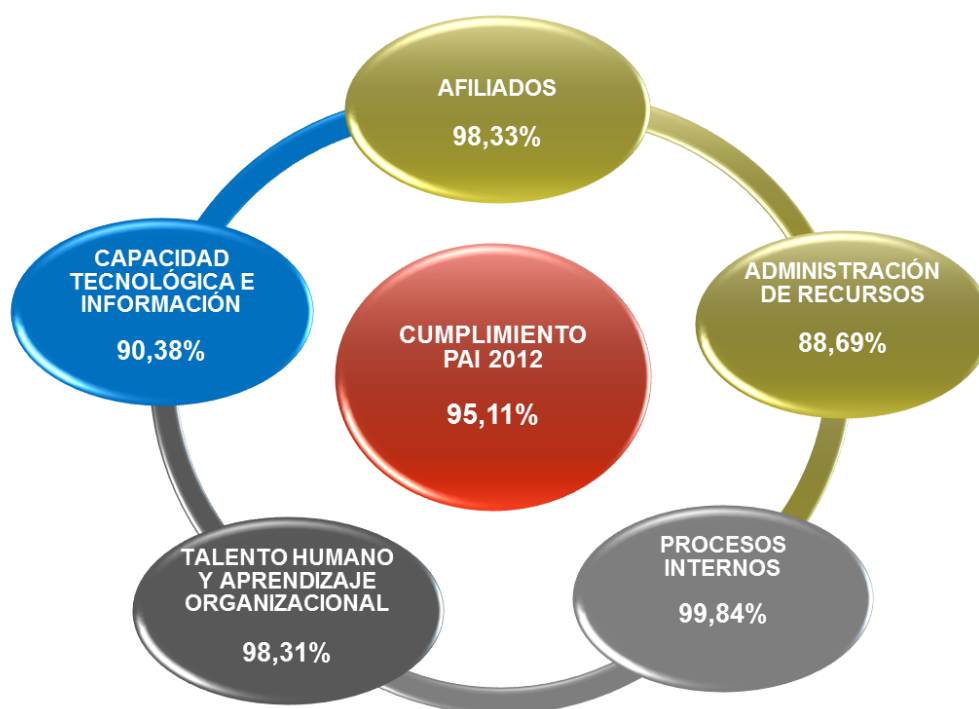
¹ Los objetivos estratégicos descritos en la gráfica, guardan relación con los objetivos de la calidad y su cumplimiento es evaluado periódicamente con la información consignada en los planes de acción por procesos.

Igualmente, es importante mencionar que la Guía de Planeamiento Estratégico del Sector Seguridad y Defensa 2011-2014 ofrece las bases para que el sector se articule con las metas del Gobierno Nacional, establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo. En tal sentido, el Ministerio de Defensa Nacional alinea su Política Integral de Seguridad y Defensa para la Prosperidad (PISDP) con el pilar de consolidación de la paz, en el objetivo seguridad-orden público y seguridad ciudadana. El avance en el cumplimiento de dichas metas se registra de manera periódica a través del Sistema Nacional de Evaluación y Resultados (SINERGIA).

Conforme con lo anterior, la Entidad elabora su Plan Estratégico Institucional para el cuatrienio contemplando los objetivos y estrategias que se desarrollarán durante el período, e incluye todas aquellas actividades que permitirán el adecuado servicio y la satisfacción de sus afiliados; dicho plan es la base para la elaboración del Plan de Acción Institucional, documento que es formulado de manera conjunta y participativa con cada uno de los procesos.

1.1.2 Cumplimiento Plan de Acción Institucional 2012

El Plan de Acción Institucional 2012 obtuvo un cumplimiento del 95,11%, como se presenta a continuación:



Gráfica N° 2: Cumplimiento Plan de Acción Institucional -PAI 2012
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Los principales logros obtenidos en cada uno de los procesos que conforman las perspectivas se describen en el presente informe.

Es importante destacar que en el mes de octubre la Junta Directiva aprobó el Plan de Acción Institucional 2013 y el ajuste de las metas estratégicas para 2013 y 2014, como se muestra en la siguiente tabla:

MODELO / AÑO	2011	2012	2013	2014	TOTAL
14 AÑOS - VIS	5.115	7.266	6.076	8.326	26.783
14 AÑOS - NO VIS	743	442	926	770	2.881
TOTAL META 14 AÑOS	5.858	7.708	7.002	9.096	29.664
MASVI	1.500	1.700	1.435	1.537	6.172
FONDO DE SOLIDARIDAD - MECANISMOS ESPECIALES	1.450	1.300	1.100	1.100	4.950
TOTAL SOLUCIONES DE VIVIENDA	8.808	10.708	9.537	11.733	40.786

Tabla No.1: Ajustes Metas Estratégicas de Vivienda

1.1.3 Gestión y Mejora de los Procesos

En desarrollo de las actividades previstas y como parte del mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se resaltan el compromiso de los líderes, la responsabilidad y el desempeño de sus funcionarios a cargo, así como la dirección de la Alta Gerencia.

Es importante mencionar que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) llevó a cabo en el mes de agosto de 2012 la auditoría conjunta de calidad, en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, alineado con el MECI, a fin de determinar la conveniencia del Sistema Integrado de Gestión, dando como resultado la ampliación de la certificación a los puntos de atención incluidos en el alcance.

Por otra parte, se ajustó el mapa de procesos, en razón a que los subprocesos de Contratación, Servicios Generales y Gestión Documental se nivelaron a procesos; asimismo, las actividades desarrolladas por la Unidad de Control Interno Disciplinario se encontraban determinadas en una macroactividad del proceso de Gestión Jurídica, y por decisión del equipo MECI-Calidad, dada su relevancia dentro del SIG, se definió crear un proceso de evaluación para las responsabilidades de esta área.

Cabe mencionar que durante el 2012, un grupo interno de funcionarios de diferentes áreas adelantó la elaboración de un estudio de cargas de trabajo, a fin de identificar necesidades para la modernización de los procesos y la estructura interna de la Entidad.

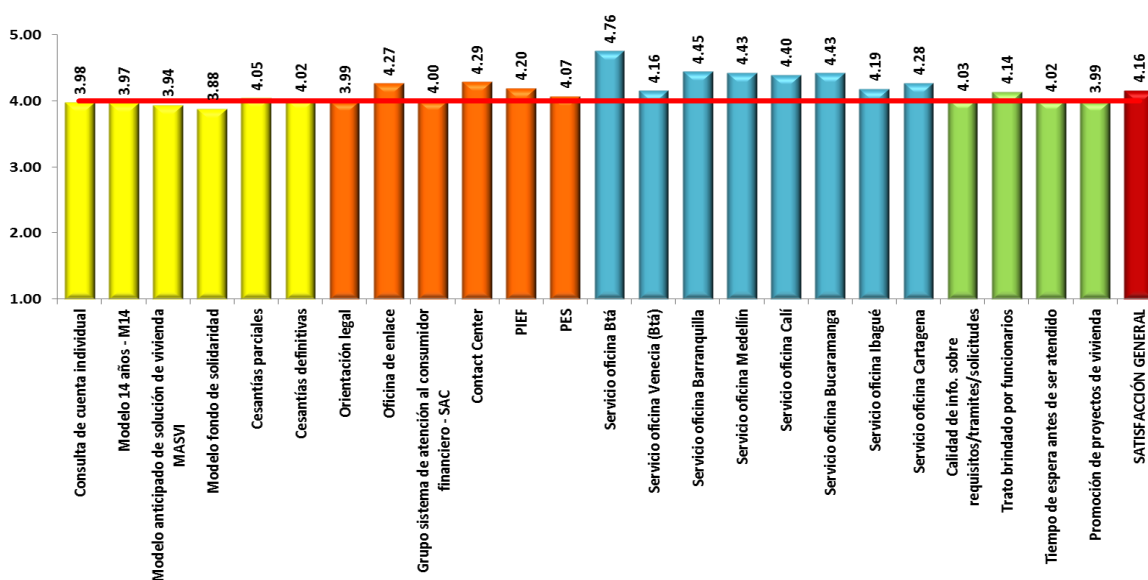
En el segundo semestre de la vigencia 2012, se aprobó en el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea una nueva racionalización de reducción del tiempo de duración de los trámites de 20 a 15 días hábiles, como aporte al incremento de la satisfacción de los afiliados con respecto a los diferentes trámites para la solución de vivienda y cesantías que radican en la Entidad, realizándose el respectivo ajuste al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Así mismo, para dar cumplimiento a la estrategia de racionalización de trámites de CAPROVIMPO, el Comité aprobó la supresión y simplificación del trámite "Devolución

de Recursos Acreedores Varios”, teniendo en cuenta que en la actualidad los trámites por este concepto se adelantan por el de “Devolución de saldos”, en razón a que se exigen los mismos documentos.

1.1.4 Índice de Satisfacción al Afiliado

De manera periódica, una firma externa² realiza el estudio para obtener el nivel de satisfacción del afiliado, dando como resultado en la última medición, un índice de 4,16 puntos, manteniendo su comportamiento durante la vigencia y cumpliendo con la meta fijada de alcanzar 4,0 puntos; es de resaltar que el servicio prestado en la sede Bogotá, y en los puntos de atención de Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Cali y Cartagena, obtuvo calificaciones destacadas; 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 la calidad orientada a contribuir al bienestar y satisfacción de los afiliados.



Gráfica N° 3: Índice de Satisfacción al Afiliado
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

1.1.5 Gestión Ambiental Como Parte de la Responsabilidad Social Empresarial

En cumplimiento del plan estratégico y la política ambiental, CAPROVIMPO contribuyó en 2012 a la protección del medio ambiente como parte de su responsabilidad social empresarial, sensibilizando y capacitando a sus funcionarios, haciendo énfasis en la adopción de buenas prácticas ambientales. A continuación se resaltan las principales actividades desarrolladas durante 2012.

- ✓ Realización de **la semana ambiental**, donde se adelantaron actividades lúdicas de capacitación y socialización en las diferentes dependencias.
- ✓ La empresa Aseo Capital realizó talleres sobre separación en la fuente y disposición de residuos sólidos.

² Efectuado por la firma Asesores y Consultores en Mercadeo ACM S.A.S.

- ✓ Igualmente, se socializaron buenas prácticas en las oficinas y en el entorno de trabajo mediante el diseño e instalación de avisos de educación ambiental en todo el edificio y en la intranet, haciendo alusión a la importancia del ahorro de papel, energía, agua y manejo de residuos.



- ✓ Se realizaron campañas, dirigidas a los funcionarios y contratistas, sobre la importancia de la reutilización del papel y del adecuado almacenamiento para su posterior reciclaje, dando cumplimiento al indicador del plan de gestión ambiental de recolectar el material reciclable.



- ✓ En el desarrollo de la actividad contractual de CAPROVIMPO, y en cumplimiento de la legislación ambiental, desde el inicio de la elaboración de los estudios previos y condiciones de participación se requiere de manera obligatoria al posible contratista, dentro de la documentación técnica: el Plan de Gestión Ambiental y Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos. Asimismo, se verifica la documentación en el momento de la presentación de la oferta, y que cumpla durante la ejecución del contrato; igualmente, es verificada por el supervisor del contrato.

- ✓ La Caja Promotora de Vivienda Militar de Policía, en el marco de la mejora continua y acatando las directrices sobre la sostenibilidad ambiental, continúa con el contrato de permuta, con la empresa Fibras Nacionales, especializada en procesos de compra, recolección, selección y comercialización de papel reciclado, a quienes se les suministra el papel reciclado, y Fibras Nacionales entrega implementos; además de las canecas de colores, suministra bolsas del color pertinente, a fin de recolectar correctamente los diferentes materiales reciclables e incentivar las buenas prácticas ambientales.



Cabe mencionar que, de acuerdo con el estudio sobre aspectos ambientales adelantado por CAPROVIMPO en 2012, se definió la metodología para identificar y evaluar los diferentes aspectos de impactos ambientales de las actividades que realiza la Caja, a fin de determinar los controles y medidas necesarios para minimizar y prevenir las afectaciones que se generen en el medio ambiente. Por lo anterior, para el año 2013, se implementará el Plan de Gestión Ambiental teniendo en cuenta los componentes de esta metodología y los parámetros exigidos por el GSED.

1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

El Sistema de Administración de Riesgos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se enmarca dentro de los lineamientos aprobados por la Junta Directiva, congruentes con las directrices generales emitidas por la Alta Dirección de la Entidad.

La activa participación de la Junta Directiva y la Alta Dirección de la Entidad en materia de riesgos, sumada al soporte de diferentes herramientas y a la existencia de procesos bien definidos y de personal calificado, garantizan la adecuada gestión de los riesgos a los que está expuesta la Entidad.

Como complemento, el seguimiento y control permanente sobre los límites de riesgo y la gestión de la Tesorería, acompañados de la coordinación y efectividad en la toma de decisiones de inversión, han permitido implementar estrategias coherentes con los objetivos de la Entidad.

Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionadas con la adecuada administración del Sistema de Administración de Riesgos aplicables a la Entidad, con el apoyo del Comité de Auditoría, del Comité Financiero y del Comité de Riesgos, bajo la supervisión de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y la participación directa de todos los funcionarios de la Entidad.

Durante la vigencia 2012, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realizó mejoramiento al diseño de las políticas que se tienen en cuenta en la operación financiera, de acuerdo

con el objeto de la Entidad, lo cual permitirá articular mejor cada uno de los sistemas y depurar aspectos que a la fecha no aplican en los mismos.

Otro elemento que se fortaleció es la documentación, que requiere la normatividad respecto del sistema (manuales, procesos, procedimientos, actas, informes), donde se cumplió la totalidad de los elementos y etapas, con una descripción completa de todos los aspectos relevantes.

En el caso particular de los procedimientos, éstos se fortalecieron, involucrando todas las actividades de las áreas respectivas; igualmente, se incorporaron e integraron a los correspondientes manuales de administración de riesgos.

Se fortaleció la estructura organizacional de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de CAPROVIMPO, para evitar la concentración de funciones, permitiendo una redistribución de las funciones del área, con el fin de mejorar las etapas previstas en los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos, en especial, la afinación de la etapa de monitoreo en todos los sistemas, para hacerla más eficiente y acorde con las características de las operaciones de la Caja.

Por otra parte, se desarrolló un programa de capacitación en los sistemas de Administración de Riesgos, mejorando la cultura de riesgo, su prevención y continuo mejoramiento de los sistemas, así como la precisión conceptual de cada sistema, sus fines y objetivos.

1.2.1 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

CAPROVIMPO ha diseñado un Sistema de Administración del Riesgos Operativo (SARO), con el objetivo de administrar en forma oportuna y efectiva el SARO a partir de la identificación, la medición, el monitoreo y el seguimiento de los riesgos en cada uno de los procesos, orientado al cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales.

Lo anterior, mediante acciones que permitan fortalecer el entendimiento y control de los riesgos en procesos, actividades, productos y líneas de negocio; soportar el desarrollo y la operación de nuevos productos y/o servicios; integrar la gestión de riesgo operativo con todas las actividades de la organización; lograr un sistema de administración de riesgo sostenible a través de la autogestión (involucramiento de cada uno de los líderes de los procesos de la Entidad), y desarrollar una cultura de gestión para la identificación y el control de riesgos.

- ✓ Durante la vigencia 2012 se fortaleció la metodología aplicada en las etapas del SARO, con el fin de especificar estrategias, técnicas e instrumentos que permitieron alcanzar los objetivos de cada una de las etapas de la administración de riesgo y así, fortalecer el sistema como un todo.
- ✓ Se individualizaron y complementaron los procedimientos concernientes a las etapas de identificación, medición y control, para evidenciar el paso a paso que reflejan las metodologías establecidas.

Como resultado de lo anterior, se identificaron nuevos riesgos, acordes con el giro normal de la Entidad:

Riesgos Operativos Identificados	74	Riesgo Operativo Extremo	0
		Riesgos Operativo Alto	6
		Riesgo Operativo Moderado	41
		Riesgo Operativo Menor	26
		Riesgo Operativo Bajo	1

Tabla No. 2: Riesgos Operativos
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

Asimismo, se fortaleció la metodología de evaluación respecto de la efectividad de los controles para mitigar los riesgos operativos de la Entidad, es decir, que permitan evidenciar el funcionamiento oportuno, eficaz y eficiente de los controles:

Tipo de Control	# Controles
Preventivo	24
Detectivo	22
Protección	7
Total	53

Tabla No. 3: Tipo de controles
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

Se fortalecieron el registro y reporte de eventos de riesgo, según las especificaciones establecidas en la norma, así como la cultura de reporte de eventos de riesgo operativo:

Eventos de Riesgo Operativos registrados	74
--	-----------

1.2.2. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

Para la vigencia de 2012, la Entidad realizó las siguientes actividades con relación al Plan de Continuidad del Negocio:

- ✓ Actualización de los siguientes documentos: Manual Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación de Desastres Informáticos y la resolución del Plan de Continuidad del Negocio, teniendo en cuenta las observaciones brindadas por la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Informática.
- ✓ Sensibilización a los funcionarios de la Entidad mediante toma informativa realizada en las oficinas de la Sede Principal.
- ✓ Divulgación material vía *e-learning*, que brinda capacitación a todo el personal y se realiza la correspondiente evaluación virtual.
- ✓ Capacitación técnica y funcional a los equipos de gestión que hacen parte de la estructura organizacional del PCN.

- ✓ Se realizaron dos simulacros de operación, con resultados positivos y validación de ocho sistemas de información vinculados dentro del plan estipulado previo al simulacro.
- ✓ Implementación tecnológica y parametrización respectiva, de acuerdo con las estrategias de replicación previamente aprobadas y verificadas en el simulacro realizado en octubre de 2012.

Producto no conforme:

Durante el año 2012 se presentaron ciento sesenta y cuatro (164) registros de producto no conforme, los cuales son reportados mensualmente por los líderes de los procesos a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

1.2.3. Seguridad de la Información

De acuerdo con lo establecido en la C.E. 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, “Las entidades sometidas a inspección y vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia están en la obligación de contar con sistemas que garanticen que la información cumpla con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual deberán establecer controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información, atendiendo su importancia relativa y nivel de riesgo”.

Por lo anterior, la Entidad cuenta con un grupo de seguridad de la información supervisado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, el cual, desde su implementación, ha cumplido con los criterios establecidos por el ente de control y ha realizado capacitaciones, con el fin de generar cultura de prevención a cada uno de los funcionarios de la Entidad.

- ✓ De igual manera, se mantiene la política de seguridad de la información; se ha efectuado el análisis de vulnerabilidades; se implementó y actualizó el nuevo SOC (Security Operation Center); se participó activamente en el proyecto de implantación de líneas de base de seguridad informática, detección de intrusos, control de disponibilidad de servidores y aplicaciones, correlación de eventos de seguridad de información, análisis de redes, transmisión de información y control de documentos, dando cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la Circular Externa 052 de 2007, protegiendo la información de cada uno de nuestros afiliados.

1.2.4 Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Durante la vigencia de 2012, el Oficial de Cumplimiento de CAPROVIMPO, junto con su equipo de trabajo y los líderes de los procesos involucrados, realizó:

- ✓ El fortalecimiento de los procedimientos a seguir para aplicar las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo, que consistió básicamente en ampliar la descripción de las metodologías (para hacerlas más comprensibles) y de los procesos.

- ✓ La identificación de nuevos riesgos, los cuales se distribuyeron tanto por segmentos como por procesos:

Riesgos LAFT identificados	13	Riesgo LA/FT Extremo	0
		Riesgo LA/FT Alto	0
		Riesgo LA/FT Moderado	2
		Riesgo LA/FT Menor	9
		Riesgo LA/FT Bajo	2

Tabla No. 4: Riesgos LAFT Identificados
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

El tipo de medidas de control que actualmente se ejecutan en la Entidad correspondientes a SARLAFT tienen la siguiente distribución:

Tipo de Control	# Controles
Preventivo	10
Detectivo	3
Total	13

Tabla No. 5: Controles LAFT
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

En cuanto a los elementos del SARLAFT: Políticas y Procedimientos, se fortalecieron las políticas actuales y se incluyeron nuevas, tendientes a robustecer algunos aspectos, como el de infraestructura.

Se realizó una revisión integral del procedimiento para el conocimiento del cliente; señalando cómo se desarrolla la segmentación de clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones.

Se fortaleció el proceso de identificación de operaciones inusuales y se elaboró el procedimiento del Oficial de Cumplimiento mediante el cual se efectúa el reporte a la UIAF de las operaciones sospechosas.

Se fortalecieron las señales de alerta y se especificaron las variables a considerar para la segmentación de los factores de riesgo atendiendo al volumen de transacciones, frecuencia, monto de los ingresos o salarios, características de las transacciones.

En relación con el Manual SARLAFT, se actualizó fortaleciendo los objetivos y las políticas; se complementaron las explicaciones de las metodologías para facilitar su comprensión, incorporando nuevas definiciones que hacen parte del SARLAFT.

1.2.5 Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

CAPROVIMPO, al ser vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, asume el riesgo de crédito en razón a la actividad de crédito hipotecario que desarrolló en años anteriores, quedando un remanente de cartera y administración de portafolios de inversión. A pesar de ser negocios independientes, la naturaleza de riesgo de insolvencia

de la contraparte es equivalente y por tanto, los criterios con los que se gestionan son los mismos.

Los principios y reglas para el manejo del riesgo de crédito en la Entidad se encuentran consignados en el Manual de Riesgo de Crédito, concebido de acuerdo con la actividad que desarrolla CAPROVIMPO.

Por su parte, en las operaciones de la actividad de tesorería, es la Junta Directiva la que aprueba los cupos de emisor y contraparte. El control de riesgo lo realiza la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, donde se evalúa la solvencia de los bancos con los que se tiene relación comercial, para así evitar el riesgo de contraparte.

1.2.6 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

La Entidad utiliza el modelo estándar para la medición, el control y la gestión del riesgo de mercado, en concordancia con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia³, informando mensualmente a la Alta Dirección, al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva la posición del portafolio, el valor expuesto y las variaciones presentadas durante el mes.

Las metodologías utilizadas para la medición de VaR son evaluadas periódicamente y sometidas a pruebas de *backtesting* que permiten determinar su efectividad. Tanto la Junta Directiva como la Alta Dirección conocen los riesgos que implican las actividades que se desarrollan en el portafolio de inversiones, las cuales se ajustan al objeto social de la Entidad.

Las políticas y los límites para la realización de las operaciones de tesorería, son estudiados y aprobados por la Junta Directiva y conocidos por la Alta Dirección; éstas se encuentran agrupadas en el Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM).

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, dentro de su actividad, monitorea las operaciones y controla diferentes aspectos de las negociaciones, tales como niveles de atribuciones, condiciones pactadas, cumplimiento de límites y políticas, manteniendo en todo momento un nivel de riesgo bajo con una rentabilidad deseada, conforme a las políticas de inversión de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía establecidas para este efecto.

La Entidad cuenta con un modelo interno que le permite realizar la valoración del portafolio de inversiones, calculando el Valor en Riesgo (VaR), mensual, realizando un seguimiento a cada uno de los títulos, a fin de analizar su comportamiento frente al mercado.

Actualmente, el portafolio de la Entidad se encuentra compuesto en un 48,66% de TES tasa fija en pesos; 51,29% en TES tasa fija en UVR; los TES son Clase B clasificados hasta el vencimiento; 0,03% acción-472, 0,02% cartera colectiva MULTITRUST 2, las cuales son inversiones disponibles para la venta.

³ Requerimientos contenidos en el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable.

1.2.7 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

CAPROVIMPO cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez (SARL), aprobado por la Junta Directiva, que le permite identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de liquidez al que se encuentra expuesta, en función de las posiciones asumidas en la realización de las operaciones que le son autorizadas.

La medición del riesgo de liquidez se realiza con base en los Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 30, 60, 90, 180, 360 y 720 días establecidos en el modelo interno no objetado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SARL es informado mensualmente a la Alta Dirección y Junta Directiva; dentro de estos informes, se analiza el comportamiento de los saldos en bancos, la variación mensual de los mismos y su variación con respecto al riesgo de liquidez calculado mensualmente.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Componente Administración del Riesgo:

Durante el año 2012, la Entidad continuó con la identificación de nuevos riesgos; realizó el seguimiento, monitoreo y control de los riesgos, evidenciando que el nivel de riesgos residual de la Entidad es bajo.

Este fortalecimiento se realizó teniendo en cuenta el instructivo del DAFP para tal efecto.

2. PROCESOS MISIONALES

2.1 SERVICIO AL AFILIADO

El proceso Servicio al Afiliado tiene como objetivo, brindar atención, orientación, protección y respeto a los consumidores financieros en relación con las solicitudes, los trámites y servicios.

Durante la vigencia 2012, el proceso llevó a cabo actividades y estrategias que permitieron el cumplimiento de la misión y alcanzar las metas establecidas, con la buena gestión adelantada por los puntos de atención en el nivel nacional y en la sede Bogotá.

2.1.1 Desconcentración del Servicio – Puntos de Atención

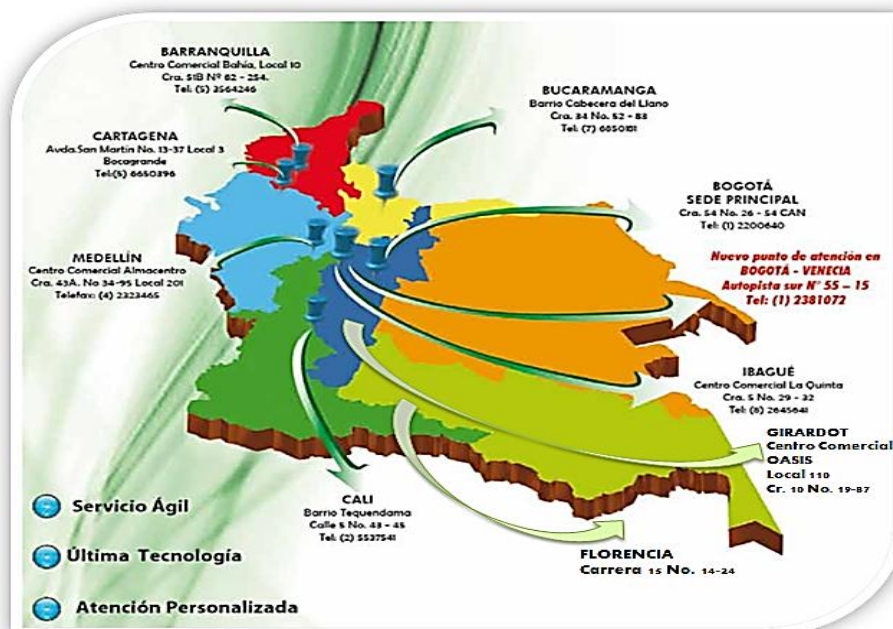
La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, continuando con el plan de desconcentración del servicio y en aras de coadyuvar al bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, en el año 2012 dio apertura a un nuevo punto de atención en Florencia (Caquetá) y un punto de información en Girardot (Cundinamarca), permitiendo brindar información a los afiliados de esas zonas del País.

Durante la vigencia 2012, se atendieron 203.398 afiliados en los puntos y 94.196 en la sede central, para un total de 297.594 afiliados atendidos en todo el país, como se muestra a continuación:

PUNTO DE ATENCIÓN	No. ATENCIONES	PORCENTAJE
Barranquilla	26.001	13%
Ibagué	32.202	16%
Medellín	37.544	18%
Cali	32.598	16%
Bucaramanga	25.764	13%
Cartagena	16.732	8%
Florencia	4.589	2%
Bogotá Venecia	27.968	14%
Total atención puntos	203.398	68%
Atención sede principal - Bogotá.	94.196	32%
Total nivel de atención	297.594	100%

Tabla N° 6: Total Afiliados Atendidos
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado.

El punto que más afluencia tuvo fue Medellín, con 37.544 afiliados (18%), seguido de Cali, con 32.598 (16%), e Ibagué, con 32.202 (16%), respectivamente; en la sede principal (Bogotá) se atendieron 94.196 afiliados, que representa el 32% de la atención en el nivel nacional. Así, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha fortalecido la desconcentración del servicio, con el objetivo de facilitarle al afiliado el acceso a los servicios que presta la Entidad en el territorio nacional; por tal razón, actualmente cuenta con nueve puntos de atención, en ciudades como Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Medellín, Cartagena, Florencia, Venecia, Bogotá y un punto de información en la ciudad de Girardot.



Gráfica N° 4: Puntos de Atención a Nivel Nacional
Fuente: Proceso Mercadeo de Vivienda.

2.1.2 Atención Contact Center

El contact center, durante la vigencia 2012, tuvo una disponibilidad del 100% y un nivel de atención consolidado del 99,98%.

Se recibieron 179.192 llamadas, de las cuales el 31,25% corresponden a llamadas interactivas, es decir, autoatendidas por el IVR, sistema de audio respuesta y los 68,75% restantes fueron asistidas por los asesores del contact center.

En lo referente a los medios de contacto virtuales, se atendieron 10.246 sesiones de chat y se respondieron 2.401 correos. Se realizaron algunas actividades de soporte al área de Servicio al Afiliado, con 17.130 llamadas salientes o de *Outbound*.

2.1.3 Identificación Biométrica de Afiliados

El proceso de identificación biométrica consiste en el registro de escáner de firmas, huellas y fotografía; adicionalmente, el escaneo de la cédula de los afiliados en el sistema de información FÉNIX. Para el cumplimiento del objetivo, se visitaron las unidades Militares y de Policía a nivel nacional, previa elaboración del respectivo cronograma mensual aprobado por la Entidad, en coordinación con las Oficinas de Enlace correspondientes, Líder Grupo de Mercadeo y Subgerencia de Operaciones y Servicio al Afiliado.

En la siguiente tabla se observa el total de unidades visitadas, por fuerza:

FUERZA	TOTAL UNIDADES VISITADAS
Ejército Nacional	23
Policía Nacional	33
Armada	10
Fuerza Aérea	5

Tabla N° 7: Total Unidades Visitadas e Identificación Biométrica 2012
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado.

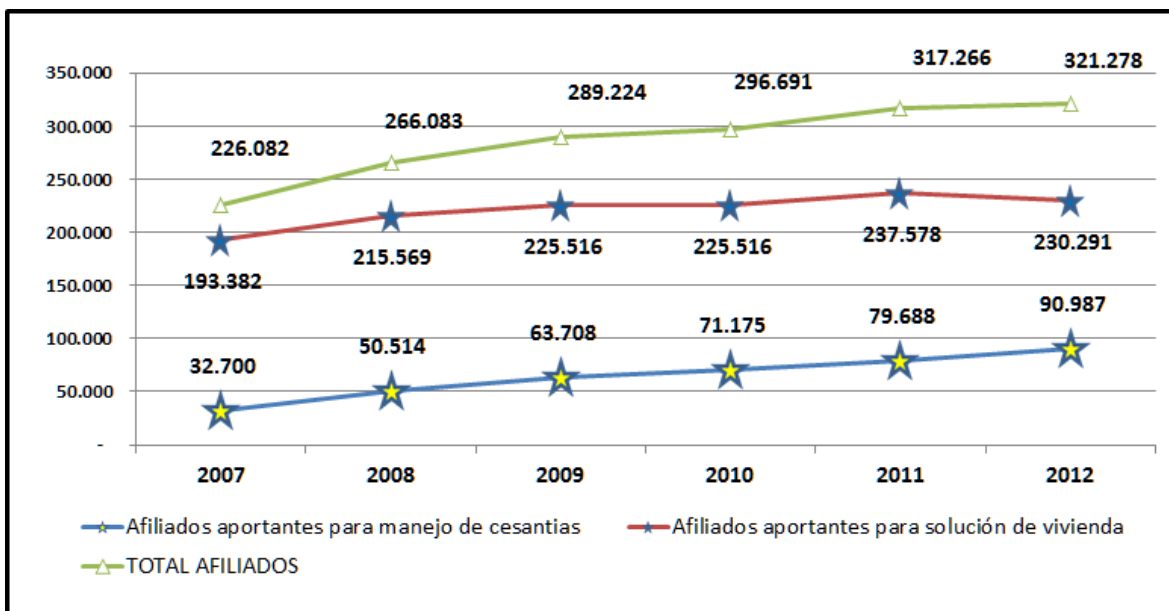
En las visitas a las diferentes unidades fue posible capturar 22.492 biometrías a los estudiantes y profesionales de las diferentes fuerzas.

CONCEPTO	TOTAL BIOMETRÍAS TOMADAS
Biometrías (profesionales)	17.654
Biometrías (estudiantes)	4.726
Biometrías (personal C.R.M.)	112

Tabla N° 8: Total Biometrías 2012
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado.

2.1.4 Población de Afiliados Aportantes

A diciembre de 2012, la Entidad registró un total de 321.278 afiliados para solución de vivienda y administración de cesantías. En la siguiente gráfica se evidencia la evolución de la población de los últimos seis años:



Gráfica N° 5: Total Afiliados Aportantes 2007-2012

Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

A continuación se muestra el total de afiliados aportantes a solución de vivienda, discriminados por fuerza y categoría, a diciembre de 2012:

FUERZA/CATEGORÍA	OFICIAL	SUBOFICIAL	NIVEL EJECUTIVO	AGENTE	SOLDADOS E INFANTES DE MARINA PROFESIONALES	TOTAL	%
GABINETE	94	88		13		195	0,1%
COMANDO	15	54		30		99	0,0%
EJÉRCITO	7.388	26.634		1.499	71.482	107.003	46,5%
ARMADA	1.926	6.648		430	6.691	15.695	6,8%
FUERZA AÉREA	2.002	3.256		544		5.802	2,5%
POLICÍA NACIONAL	5.240	416	95.336	505		101.497	44,1%
TOTAL	16.665	37.096	95.336	3.021	78.173	230.291	100,0%
%	7,2%	16,1%	41,4%	1,3%	33,9%	100,0%	

Tabla N° 9: Afiliados Aportantes para Solución de Vivienda

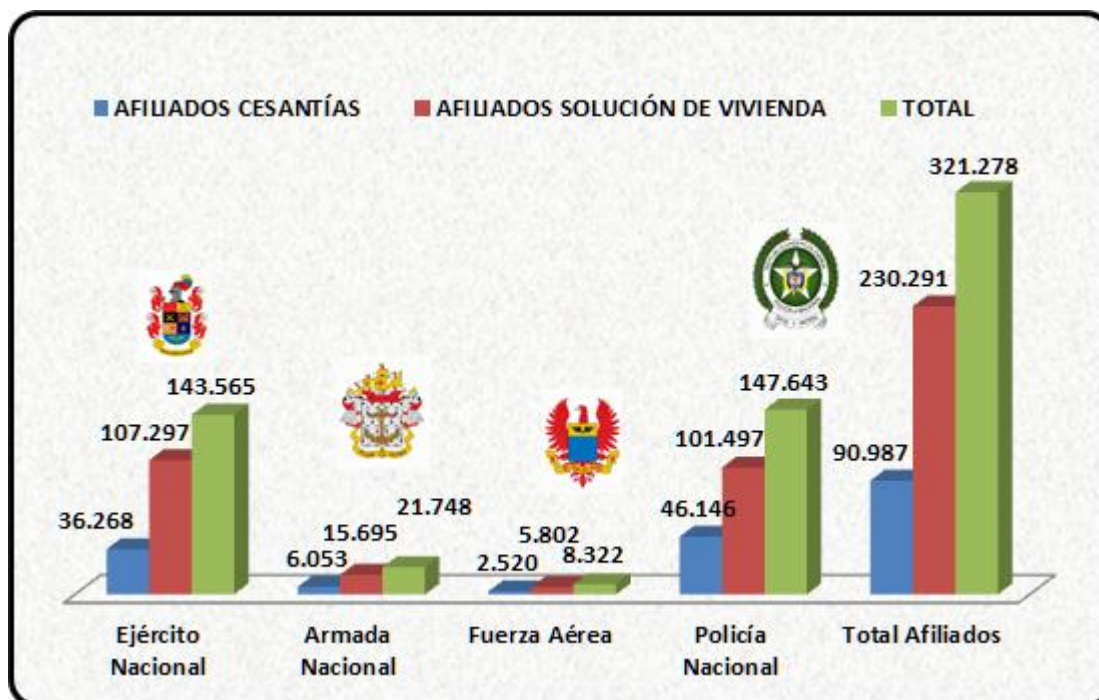
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

Es de resaltar que el Ejército Nacional representa el mayor porcentaje de participación de afiliados, con un 46,5%, incluye el Comando General y Gabinete, seguido de la Policía Nacional, con el 44,1%, Armada Nacional, el 6,8% y Fuerza Aérea, 2,5%.

Asimismo, la categoría Suboficial y nivel ejecutivo representa el mayor porcentaje, con el 57,51% de participación; Soldados Profesionales, con el 33,9%; Oficial, con el 7,2% y Agente, 1,3%.

Durante la vigencia 2012 CAPROVIMPO manejó las cesantías de 90.987 miembros de la Fuerza Pública que ya realizaron su trámite de solución de vivienda, con un incremento del 14% respecto de la vigencia anterior.

La siguiente gráfica muestra que del total de afiliados aportantes, la mayor proporción se centra en solución de vivienda.



Gráfica N° 6: Total Afiliados Aportantes por Fuerza
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

2.1.5 Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero en CAPROVIMPO busca consolidar una cultura de atención, respeto, servicio; la adopción de sistemas para el suministro de información adecuada, el fortalecimiento de los procedimientos para la atención de solicitudes y la protección de los derechos de los consumidores financieros en un ambiente de educación.

Para la vigencia 2012 se recibió un total de 48.254 solicitudes, de las cuales el 1,17% corresponde a quejas y reclamos, y el 98,74%, a otras solicitudes.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
QUEJAS	36	0,07%
RECLAMOS	532	1,10%
SUGERENCIAS	39	0,08%
OTRAS SOLICITUDES	47.647	98,75%
TOTAL	48.254	100,00%

Tabla N° 10: Solicitudes SAC - 2012
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado.

CAPROVIMPO fortaleció la prestación del servicio, a través del Programa Integral de Educación Financiera (PIEF), brindando información veraz y oportuna al Consumidor Financiero sobre los requisitos, servicios y beneficios que presta la Entidad.

Es importante anotar que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se presentó como caso de éxito ante el Ministerio de Defensa Nacional, en materia de atención al ciudadano, donde se destacó entre las mejores experiencias del Sector Defensa.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES

El objetivo de este proceso es administrar los aportes registrados en las cuentas individuales de los afiliados de forma oportuna y confiable, en cuanto a su ingreso, registro de novedades y retiro, de acuerdo con las solicitudes de los usuarios.

A diciembre de 2012, se realizaron 7.831 trámites de primer pago, correspondientes al desembolso de los recursos de la cuenta individual (ahorros, cesantías e intereses), de la siguiente manera:

CATEGORÍA/ FUERZA	EJÉRCITO	ARMADA	FAC	POLICÍA	TOTAL
OFICIAL	305	93	77	214	689
SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	1.251	359	117	4.060	5.787
AGENTE	23	1	2	70	96
SOLDADO PROFESIONAL	1.208	51	-	-	1.259
TOTAL	2.787	504	196	4.344	7.831

Tabla N° 11: Trámites Primer Pago
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

Igualmente, a diciembre de 2012, se realizaron 1.351 trámites de solución anticipado de vivienda – MASVI.

CATEGORÍA/ FUERZA	EJÉRCITO	ARMADA	FAC	POLICÍA	TOTAL
OFICIAL	108	45	55	92	300
SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	227	46	49	667	989
AGENTE	-	-	-	-	-
SOLDADO PROFESIONAL	58	4	-	-	62
TOTAL	393	95	104	759	1.351

Tabla N° 12: Pagos MASVI - 2012
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

El grupo de Embargos y Beneficiarios atendió durante el año 2012 los requerimientos de los juzgados, así:

CONCEPTO	CANTIDAD
Pagos de embargos	2.834
Desbloqueo y desembargo	717
Bloqueo y/o embargo	1.427
TOTAL	4.978

Tabla N° 13: Trámites Embargos 2012
Fuente: Grupo de Cuentas Individuales.

✓ Afiliados con ahorro voluntario:

Durante el año 2012, la Entidad registró los 41.222 afiliados con aporte voluntario, como se observa en la siguiente tabla:

FUERZA	CANTIDAD
EJÉRCITO	18.489
ARMADA	3.021
FAC	1.125
POLICÍA	18.496
OTROS	91
TOTAL	41.222

Tabla N° 14: Afiliados con Ahorro Voluntario
Fuente: Administración de Aportes.

En el año 2012 se realizó la impresión y distribución de 291.993 extractos, información que contiene la información de saldos de la cuenta de ahorro, cesantías e intereses.

2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS

El proceso Administración de Cesantías se encarga de procesar el desembolso de las solicitudes de cesantías del personal de Oficiales y Nivel Ejecutivo de la Policía Nacional, en forma oportuna y confiable.

A diciembre de 2012, se realizaron 13.094 devoluciones definitivas de cesantías y 12.332 devoluciones parciales de cesantías, discriminadas en las siguientes modalidades:

FUERZA	CESANTÍAS		CESANTÍAS PARCIALES			
	Por retiro	Por muerte	Compra de vivienda	Educación	Liberación gravamen hipotecario	Construcción y mejora
EJÉRCITO	6.077	83	251	237	20	3.048
ARMADA	457	8	55	85	6	942
FAC	162	3	13	29	9	586
POLICÍA	6.220	84	394	541	33	6.083
SUBTOTAL	12.916	178	713	892	68	10.659
TOTAL	13.094		12.332			

Tabla N° 15: Devolución de Cesantías Definitivas y Parciales
Fuente: Gestión de Aportes GA2.

2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO

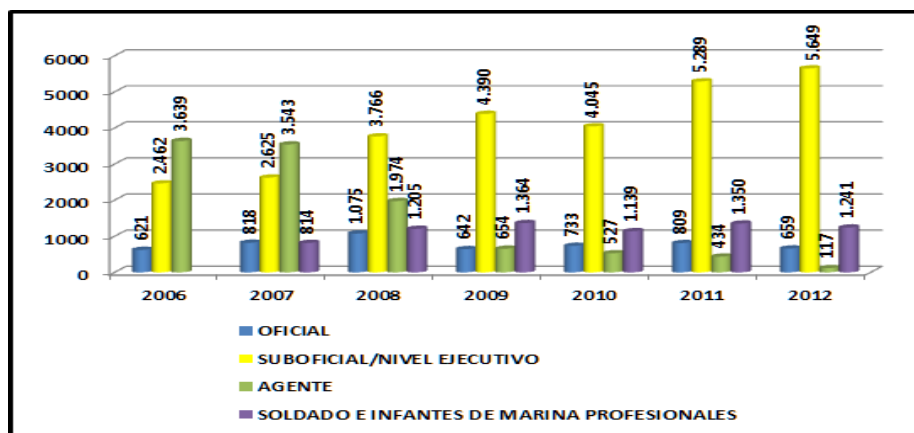
Este proceso se encarga de gestionar en forma oportuna la información operativa y financiera para el reconocimiento y pago de los subsidios de vivienda.

Para la vigencia 2012, se tramitaron 7.666 subsidios de vivienda, cuyo mayor número de afiliados que accedieron corresponde a la Policía Nacional, categoría Suboficial/Nivel ejecutivo, seguida por el Ejército Nacional.

CATEGORÍA/ FUERZA	EJÉRCITO	ARMADA	FAC	POLICÍA	TOTAL
OFICIAL	291	82	82	204	659
SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	1.193	354	213	3.889	5.649
AGENTE	29	3	6	79	117
SOLDADO PROFESIONAL	1.189	52			1.241
TOTAL	2.702	491	301	4.172	7.666

Tabla N° 16: Total Subsidios, por Fuerza y Categoría
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

Así mismo, la siguiente gráfica muestra el comportamiento de los subsidios durante los años 2006 a 2012, clasificados por categoría.



Gráfica N° 7: Comportamiento Subsidios 2006-2012
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

2.4.1 Meta Subsidio de Vivienda de Interés Social (VIS)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía definió y concertó con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) la meta de entregar durante el período 2011-2014, 26.783 Subsidios de Vivienda de Interés Social (VIS), a través del modelo de atención de solución de vivienda M14 y 7.266 para la vigencia 2012, de los cuales, a diciembre, se ejecutaron 7.007, correspondientes al 96,4%, alcanzando un nivel de cumplimiento significativo de la meta trazada.

ESTADÍSTICA DE SUBSIDIOS VIS			
PERÍODO 2011 - 2014			
PERÍODO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
2011	5.115	7.073	138%
2012	7.266	7.007	96%
2013	6.076		
2014	8.326		
TOTAL	26.783	14.080	53%

Tabla N° 17: Cumplimiento Metas VIS

Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

2.5 MERCADEO DE VIVIENDA

El proceso de Mercadeo de Vivienda se encarga de gestionar y mercadear modelos de atención, programas y proyectos inmobiliarios que permitan el acceso oportuno a la solución de vivienda de los afiliados y beneficiarios; así como de la imagen institucional y la información corporativa de CAPROVIMPO.

2.5.1 Grupo de Mercadeo

En cumplimiento del objetivo estratégico de ampliar la cobertura y fortalecer la prestación de servicios a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos de atención de solución de vivienda, establecido en el Plan de Acción Institucional 2012 y con el propósito de acercar y brindar información oportuna y confiable a nuestros afiliados, la Entidad, por medio del Grupo de Mercadeo de Vivienda, formuló, ejecutó y realizó seguimiento a una serie de proyectos y actividades, tales como:

- ✓ El 27 de abril de 2012, la Entidad realizó la presentación de rendición de cuentas del año 2011 en la ciudad de Bogotá, donde el Gerente General, Subgerentes y Jefes de Oficina informaron acerca de los principales logros obtenidos por la Entidad en temas relacionados con la planeación estratégica, el cumplimiento de metas de atención, la desconcentración del servicio, la administración financiera, entre otros.
- ✓ Por otra parte, se realizaron eventos, tales como el Día CAPROVIMPO, ferias inmobiliarias, brindando información de los diferentes proyectos promocionados, el estado de la cuenta individual y demás información referente a los requisitos para acceder a la solución de vivienda, entregas de viviendas con cargo al fondo de solidaridad, campañas de promoción y mercadeo de los modelos de atención.

Es así, como la Entidad contribuye con la política de rendición de cuentas, promoviendo mecanismos de participación ciudadana, como parte de la democratización y control social de la Administración Pública, brindando información clara, veraz y transparente, generando y creando confianza con la participación de los ciudadanos y las instituciones.

- ✓ A través del programa de extensión de servicios (PES), se realizaron 2.160 visitas en las diferentes unidades y batallones, con un nivel de atención de 99.693 afiliados.
- ✓ Durante el año 2012, las oficinas de enlace de las diversas fuerzas realizaron 225 visitas en las diferentes unidades y batallones, con un nivel de atención de 50.134 afiliados.
- ✓ Igualmente, se realizaron actividades, tales como la campaña de sensibilización de valores corporativos, campaña medio ambiente, buenas prácticas ambientales, campaña de promoción Feria Institucional.
- ✓ Se firmó convenio con la Caja Social, cuyo objeto es aunar esfuerzos para desarrollar estrategias de promoción, divulgación y atención de los afiliados y funcionarios de CAPROVIMPO, que pretendan adquirir una solución de vivienda y que para su financiación requieran productos de ahorro y crédito.

2.5.2 Promoción de Vivienda

El grupo técnico de vivienda, de acuerdo con sus funciones, llevó a cabo el estudio de selección de proyectos teniendo en cuenta las exigencias normativas, urbanísticas y ambientales necesarias para promocionar viviendas dignas y de calidad, facilitando a nuestros afiliados el acceso a una de solución de vivienda a través de los diferentes modelos de atención.

- ✓ Durante la vigencia 2012 fueron promocionados un promedio de 181 proyectos, de los cuales se aprobaron 76 proyectos nuevos, lo cual ayudó al aumento de adquisición de vivienda mediante el modelo MASVI.
- ✓ Se realizó la actualización de las firmas constructoras, inmobiliarias y promotoras de vivienda inscritas en la Entidad, de acuerdo con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, logrando mantener activas 146 firmas a la fecha; asimismo, se capacitó a las firmas constructoras.
- ✓ Se logró un incremento en la inscripción de firmas constructoras e inmobiliarias con proyectos en las diferentes ciudades del país, registrando proyectos en Cúcuta, Sincelejo, Montería, Tolu, Fusagasugá y Duitama.

2.5.3 Grupo de Comunicaciones

Durante el año 2012, el grupo de comunicaciones se encargó del manejo publicitario de medios institucionales y privados, redes sociales, página web, impresos y comunicaciones internas, los cuales permitieron mantener informados de manera oportuna, veraz y confiable al afiliado y a los grupos de interés, acerca de los principales productos y servicios de la Entidad.

En cuanto a las publicaciones realizadas durante el año 2012 en los diferentes medios, se resalta:

- ✓ Prensa: información relacionada con la apertura y resultados de la séptima, octava y novena convocatorias del Fondo de Solidaridad, y la quinta, sexta y séptima de mecanismos especiales, información publicada en los principales diarios del país: *El Tiempo, El Heraldo, El País, Vanguardia Liberal, El Colombiano, La República*.
- ✓ Radio: se realizaron patrocinios institucionales acerca de las convocatorias del Fondo de Solidaridad, modelos de atención y los diferentes servicios que presta la Entidad, en emisoras del Ejército Nacional y de la Armada.
- ✓ Manejo de medios de prensa, radio y televisión, convocatoria de periodistas, para dar a conocer hechos trascendentales para la Entidad.
- ✓ Impresos: se realizó la emisión y distribución a las diferentes Unidades Militares y de Policía, a nivel nacional, de la revista *Notivivienda*, boletín *Afiliado al día*, *Guía del Afiliado*, boletín interno, nuestro espacio CAPROVIMPO.
- ✓ Redes sociales: publicaciones permanentes en las cuales se destaca la gestión institucional, participación en eventos y campañas institucionales en Facebook, twitter y YouTube.

2.5.4 Ejecución de Metas por Modelo de Atención

El Gobierno Nacional, a través del Sistema de Seguimiento a las Metas de Gobierno (SISMEG), como herramienta de trabajo interinstitucional y de información gerencial, monitorea los resultados de los principales programas de acción.

En tal sentido, el cumplimiento de las metas de solución de vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es publicado en la página del Departamento Nacional de Planeación, en el Sistema Nacional de Evaluación y resultados (SINERGIA), dentro del Sector Defensa, en el programa “Institucionalidad y bienestar del sector”, dentro del indicador de “Entregar soluciones de vivienda a personal de la Fuerza Pública”. Adicionalmente, como un consolidado dentro del Sector Vivienda, en el programa “Instrumentos para la generación de oferta de vivienda”, en el indicador “Número de viviendas VIS iniciadas”.

La Caja Promotora de Vivienda Miliar y de Policía ha contribuido con la ambiciosa meta del Gobierno Nacional de entregar 1.000.000 de viviendas durante el período 2011-2014, y dentro del sexto objetivo contemplado en la guía de Planeamiento Estratégico del Sector Seguridad y Defensa 2011–2014, como es el de “**Fortalecer la institucionalidad del Sector Seguridad y Defensa Nacional**”, a través de su estrategia de impulsar programas de vivienda propia al personal uniformado, que con corte a diciembre ha entregado 20.144 soluciones de vivienda a sus afiliados, lo cual corresponde a una ejecución del 49,4% de la meta establecida para el cuatrienio⁴.

⁴ Para el período 2011-2014, la meta de solución de vivienda es entregar 40.786 unidades a sus afiliados.

A continuación se presenta la ejecución de metas estratégicas de solución de vivienda, de las cuales 3.248 corresponden a vivienda nueva.




MODELO	META	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
MODELO M14 	7.708	7.666	99,5%
MASVI 	1.700	1.351	79,5%
FONDO DE SOLIDARIDAD 	1.300	1.249	96,1%
TOTAL	10.708	10.266	95,9%

Tabla N° 18: Ejecución de Metas 2012
Fuente: Estadísticas - Oficina Asesora de Planeación.

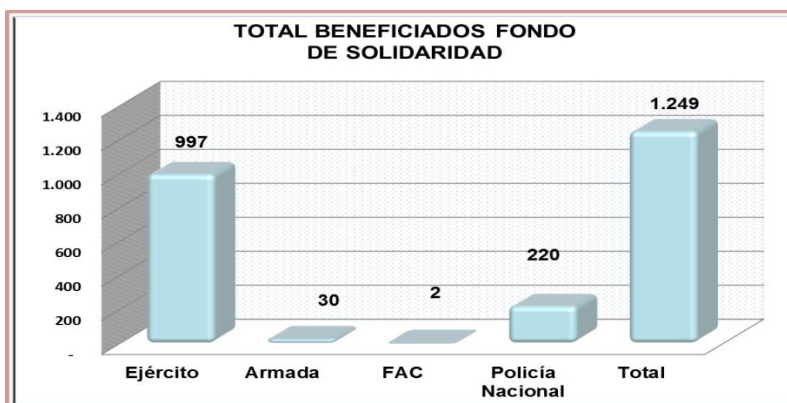
2.5.4.1 Fondo de Solidaridad

El modelo Fondo de Solidaridad tiene como objetivo otorgar una solución de vivienda a beneficiarios de afiliados fallecidos o a aquellos que por actos del servicio o fuera de él tengan alguna discapacidad psicofísica. Durante el año 2012 la Entidad llevó a cabo tres convocatorias (séptima, octava y novena), donde se beneficiaron 1.249 soluciones de vivienda, discriminadas de la siguiente manera:

CONVOCATORIA	FECHA (Apertura y cierre)	POSTULADOS	BENEFICIARIOS	RESOLUCIÓN
Séptima	1 de febrero al 13 de abril de 2012	772	488	037 del 31 de enero de 2012
Octava	1 de junio al 17 de agosto de 2012	809	489	389 del 06 de septiembre de 2012
Novena	1 de octubre de 2012 al 16 de noviembre de 2012	427	272	523 del 29 de noviembre de 2012
TOTAL		2.008	1.249	

Tabla N° 19: Convocatorias Fondo de Solidaridad
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

La siguiente gráfica muestra la distribución de afiliados beneficiados a través del modelo Fondo de Solidaridad, durante el año 2012, discriminada por fuerza.



Gráfica N° 8: Beneficiarios Fondo de Solidaridad por Fuerza
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

2.5.5 Proyecto Ciudadela “LA CORDIALIDAD”

Con el desarrollo de los proyectos tipo ciudadela, CAPROVIMPO pretende facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda digna, bajo condiciones que les permitan alcanzar el cierre financiero para su adquisición, mediante la canalización directa de la demanda y la oferta, identificando sus necesidades en materia habitacional y promocionando una vivienda que les satisfaga dichas carencias; por lo tanto, durante el año 2012 se avanzó en la estructuración jurídica, técnica y financiera de este proyecto⁵.

3. PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN JURÍDICA

El proceso de Gestión Jurídica tiene como objetivo brindar en forma oportuna y efectiva la asesoría jurídica, el soporte legal, la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad y realizar las investigaciones disciplinarias.

- ✓ Para la vigencia 2012, se cumplió con las metas propuestas en el plan de acción dando como resultado el cumplimiento del 100%, correspondiente a los siguientes temas: Oportunidad de respuestas y efectividad a tutelas y Oportunidad en respuesta de actuaciones judiciales y extrajudiciales.
- ✓ Como resultado de la dedicación y las estrategias utilizadas por los apoderados en la representación judicial de la Entidad, se evidenciaron varios fallos de primera y segunda instancia a favor de CAPROVIMPO en temas sobre capitalización de intereses y subsidio en especie.
- ✓ Dentro de los aspectos favorables, en 2012 se logró conjurar el fenómeno que se había generado en los dos últimos años en la ciudad de Manizales, donde, a través de acciones de tutela, se habían ordenado pagos de subsidios a ex afiliados para solución de vivienda que, como tales, no tenían derecho a los mismos. Así, fueron fallados a favor de la Entidad todos los incidentes de desacato interpuestos por los inconformes con las decisiones administrativas de aceptar la postulación, como lo señalan los fallos, y negado el otorgamiento del subsidio.
- ✓ Adicionalmente, dentro del proceso de apoyo de Gestión Jurídica, se encontraban las actividades relacionadas con el ejercicio de la función disciplinaria, teniendo como macroactividad adelantar las investigaciones disciplinarias.

En el año 2012, la Unidad de Control Interno Disciplinario recibió quejas, informes, solicitudes, para que se adelantaran las investigaciones pertinentes, así como la ejecución de investigaciones originadas en los traslados remitidos por la Procuraduría General de la Nación, para que se adelanten las actuaciones disciplinarias pertinentes y concordantes con el ámbito de su competencia, generándose así la apertura de 29 expedientes nuevos.

⁵ Ciudadela que se proyecta en la ciudad de Barranquilla (Atlántico).

Es de anotar que se tenían 20 expedientes vigentes del año 2011 y 29 expedientes abiertos en el año 2012, para un total de 49 procesos, donde se realizaron las respectivas investigaciones, dando como resultado, con corte a diciembre, 22 expedientes vigentes: 6 que venían vigentes del año 2011 y 16 vigentes de los 29 expedientes abiertos en el año 2012.

Por lo anterior, se cumplió a cabalidad con eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta que fueron calificados en mérito 27 expedientes, en el desarrollo del perfeccionamiento de las investigaciones adelantadas por esta Unidad.

3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Este proceso tiene como objetivo gestionar de manera integral el talento humano, de acuerdo con las competencias requeridas por la Entidad, facilitando las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para la vigencia 2012 se desarrollaron iniciativas estratégicas fijadas en el plan estratégico, tales como ejecución de los planes de formación y capacitación, bienestar integral, orientadas al crecimiento y fortalecimiento de las competencias profesionales y calidad de vida laboral, contribuyendo al mejoramiento continuo y mejor desempeño de los funcionarios de la Entidad.

De acuerdo con las políticas y el modelo de gestión humana, se evaluaron los objetivos concertados con cada funcionario, obteniendo como resultado de la evaluación por competencias el 89,84, puntaje que, de acuerdo con la escala, corresponde a un nivel satisfactorio, teniendo en cuenta que es un proceso de mejoramiento y aprendizaje continuo.

Plan de Formación y Capacitación:

- ✓ Durante el año 2012 se desarrolló el Plan de Capacitación, otorgando incentivos educativos relacionados con las funciones que desempeñan los servidores públicos, acorde con el objeto y la misión institucionales.
- ✓ Algunos de los programas cursados por los funcionarios son: maestrías en gestión de las organizaciones, gestión humana y desarrollo organizacional; especializaciones en derecho administrativo, finanzas; pregrado en ingeniería de sistemas, contaduría pública, ingeniería industrial, administración de empresas y programas generales, como seminarios en riesgos SARLAFT, mejora continua en la construcción de vivienda, cumbre hacia los estándares internacionales y seminario cero papel, entre otros.
- ✓ Así mismo, se realizaron programas interinstitucionales con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la Escuela Superior de Administración Pública, que han generado un impacto positivo en el fortalecimiento de las competencias, el desempeño y cumplimiento de las funciones asignadas a cada dependencia, permitiendo garantizar el logro de los objetivos institucionales.

Plan de Bienestar Integral:

Mediante el Plan de Bienestar Integral se establece un conjunto de programas y procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios de la Entidad, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, propiciando condiciones en el ambiente de trabajo que beneficien su desarrollo personal, la generación de actitudes favorables frente al servicio público, la cultura de servicio que privilegie la responsabilidad social, la ética administrativa y el mejoramiento continuo de la Entidad, para el ejercicio de su función social; así mismo, pretende elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del funcionario con el servicio de la Entidad.

- ✓ Para el año 2012, se modificó el reglamento interno de bienestar y estímulos para los empleados Públicos y trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, bajo la Resolución 487 de 13 de noviembre de 2012, a fin de seguir contribuyendo a su desarrollo integral, al fortalecimiento de la gestión del capital humano, para así lograr, en el nivel institucional, dar cumplimiento efectivo a los resultados propuestos por la Entidad.
- ✓ Por otra parte, se realizaron actividades, socioculturales, deportivas y de estímulos laborales, afianzando la cultura organizacional y por ende, un buen ambiente de trabajo.

Cabe destacar que mediante la Resolución 486, de fecha 13 de noviembre de 2012, se creó la Medalla CAPROVIMPO “Bienestar y Excelencia”, con el objeto de exaltar, estimular, reconocer y enaltecer a los servidores públicos, miembros de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, así como de todas aquellas personas naturales y/o jurídicas de derecho público, privado, nacionales o extranjeras, que con su compromiso, lealtad, responsabilidad, profesionalismo, ética superior y aportes institucionales contribuyen al cumplimiento de la misión y al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad, coadyuvando a las políticas gubernamentales e institucionales orientadas a la construcción permanente del bienestar de militares y policías “Héroes de la Patria”, y de todos los afiliados.



Asimismo, mediante la Resolución 578 del 20 de diciembre de 2012, se crea la moneda “Bienestar y Excelencia”, a través de la cual se reconocen las actitudes de excelencia, entendidas como el aprendizaje y mejoramiento continuo, para el logro de los objetivos institucionales con alta calidad; además de las cualidades integrales de los servidores públicos, colaboradores de la Entidad y/o personas naturales o jurídicas de derecho público o privado.

Programa de Salud Ocupacional:

- ✓ Con respecto a medicina preventiva y de trabajo, se realizó la respectiva coordinación con medicina empresarial Cafam para los exámenes de ingreso a 32 funcionarios de planta, practicantes Universidad Militar, aprendices Sena y retiro de 9 funcionarios; en área protegida se atendió a 32 personas.
- ✓ Con participación masiva de los funcionarios, se realizó la Semana de la Salud, donde se contó con jornadas de vacunación, optometría, campaña antiestrés, pausas activas, gimnasia laboral, autocuidado, exámenes médicos periódicos, medicina naturista, nutricionista y citologías.
- ✓ De igual manera, se realizó la actualización del panorama de riesgos 2012 y se llevó a cabo el simulacro de evacuación.
- ✓ Campañas de promoción y prevención: los funcionarios y colaboradores asistieron a las campañas de promoción y prevención, campaña de manos limpias y cuidado personal.
- ✓ Higiene y seguridad industrial; se realizaron las reuniones con el comité COPASO, capacitación a los brigadistas.
- ✓ Con el fin de fortalecer la cultura organizacional, se realizó la Campaña de **Valorarte 2012**, la cual tenía como objetivo fomentar la interiorización de los valores institucionales por parte de todos los funcionarios y colaboradores, a fin de crear un ambiente laboral con sentido de pertenencia que se refleje en la atención y el servicio que brinda la Entidad a sus afiliados.

Se contó con la participación activa de 143 funcionarios de la Entidad.



3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA

Durante la vigencia 2012, la Oficina Asesora Informática enfocó sus esfuerzos en dar sostenibilidad a la plataforma tecnológica, cumpliendo con los objetivos propuestos por la oficina y en mantener a la Entidad acorde con el avance tecnológico del país.

Se desarrollaron las actividades programadas en el Plan Estratégico de Tecnología e Información (PETI) con la culminación exitosa de éste.

De igual forma, dando continuidad al ciclo de vida de los sistemas de información y herramientas tecnológicas de CAPROVIMPO, se realizaron actividades de soporte,

mantenimiento y capacitación, conforme a las actualizaciones funcionales y técnicas, lo que permitió incrementar la productividad en la gestión de los procesos de CAPROVIMPO, soportar de manera integral la operatividad de la Entidad y generar respuestas oportunas y confiables a los requerimientos y trámites realizados por los afiliados y usuarios internos.

En cumplimiento de la normatividad aplicable, se realizaron adecuaciones que permitieron a CAPROVIMPO implementar mejoras e innovaciones a los diferentes sistemas de información, evidenciando la adaptabilidad de la infraestructura tecnológica de la Caja a los cambios del entorno que la impacten.

A continuación, se describen los principales logros obtenidos en las diversas soluciones tecnológicas con las que cuenta CAPROVIMPO.

Sistema de Información Suite Visión Empresarial (SVE):

Este sistema permite gestionar de manera integral, eficiente y rápida los planes estratégicos y de acción, que realiza los procesos de CAPROVIMPO; así mismo, monitorea la presentación y el cumplimiento de los indicadores planteados.

Como actividad principal, se realizó actualización a la versión 6.2.0.21, donde continuó con el mejoramiento en la gestión de los planes.

Sistema de Información V.I.G.I.A. – Riesgos y Sistema de Monitoreo y Control de Operaciones –MyC:

Solución que administra y gestiona los riesgos que están reglamentados por la Superintendencia Financiera de Colombia; se continuó con el control, seguimiento y alertas a la información generada por los sistemas, realizada por los usuarios responsables del proceso.

Sistema de Registro Único de Constructoras, Inmobiliarias y Vivienda (RUCIV):

Sistema que permite administrar información de inmuebles de constructoras, inmobiliarias, proyectos y particulares con los cuales los afiliados realizan su solución de vivienda, en relación con novedades de pagos, avances de obra y transferencias del derecho de dominio.

Se implementaron los módulos de oferentes y proyectos, en los cuales se puede registrar la información básica y financiera de las constructoras, inmobiliarias y proyectos inscritos en la Entidad. Para la próxima vigencia se espera la implementación de los módulos relacionados con el Fondo de Solidaridad.

Sistema de Información de Identificación Biométrica - FÉNIX Verificación:

Solución que permite enrolar, identificar y verificar biometrías mediante el escaneo de cédula, firma digital, lector de huellas digitales, identificación de rostro y captura de los datos básicos del afiliado registrados en las fichas de identificación.

Este sistema de información se encuentra en proceso de estabilización en su versión 2, con el fin de garantizar la plena verificación de la identidad del afiliado, de una forma

íntegra y efectiva, buscando establecer seguridad y confiabilidad a la información, reduciendo la posibilidad de suplantaciones y fraudes.

Sistema de Información Gestión de Aportes y Afiliados –GA2:

Es una solución integrada que asegura una administración eficiente, confiable y oportuna de la información operativa y financiera relacionada con los afiliados, la cual permite a CAPROVIMPO administrar la información, la relación de sus cuentas individuales, gestionar y administrar las solicitudes y trámites que requieran con respecto a su vinculación con la Entidad.

En la vigencia 2012, el Sistema de Información GA2 permitió soportar la operación misional de la Entidad, brindando respuestas efectivas y confiables a los afiliados.

Sistema de Gestión Documental – FOLIUM:

Sistema que permite administrar el flujo completo de gestión documental, desde la radicación de correspondencia de entrada hasta el envío de correspondencia de salida, pasando por digitalización, indexación, procesamiento y archivo.

Durante el año 2012, este sistema soportó la operación de la gestión documental de la Entidad; así mismo, se planteó una estrategia de implementación de una nueva versión a desarrollar en la próxima vigencia, con el fin de optimizar el funcionamiento del sistema.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC):

Sistema que permite identificar, medir, controlar y monitorear todas las solicitudes de peticiones, quejas y reclamos que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros de la Entidad, velando por la transparencia en el proceso.

Durante el año 2012, como logros principales, se diseñaron y automatizaron los procedimientos asegurando que los términos legales e internos sean controlados mediante alarmas, lo que obliga al cumplimiento de los mismos.

Sistema de Gestión Legal – ORION:

Solución que permite suministrar información de forma oportuna y veraz a los diferentes organismos de control tanto internos como externos, controlando las gestiones realizadas por los distintos funcionarios que participan en la ejecución de los procesos judiciales, coactivos, disciplinarios y administrativos.

Como logros principales, se realizó el análisis y diseño del módulo calificación contingente, modelamiento de base de datos, implementación de formularios, implementación de lógica del negocio, pruebas internas en pragmática, instalación en ambiente de pruebas.

Auditoría de Sistemas – SOLUAUDI:

Permite facilitar y automatizar las actividades de control sobre diferentes sistemas de información, que soportan la operación sobre datos relacionales por medio de la utilización de la auditoría forense, ofreciendo un mayor control sobre los datos de los

afiliados. Para lo anterior, se desarrollaron las siguientes actividades: verificación y configuración de controles en el sistemas de información GA2, alerta inserción, borrado y actualización en la tabla de logs, capacitación a los funcionarios sobre el software de riesgos, mantenimiento destinatarios de correo, parametrización de controles y nuevos controles, actualizar SOLUAUDI en el ambiente de pruebas a la versión 2.2.

Sistema de Información Financiero y Administrativo – SEVEN:

Sistema que permite integrar y optimizar todos los procesos y recursos de la organización y de su entorno financiero y administrativo, entregando información en tiempo real de movimientos y transacciones por medio de reportes y consultas, haciendo cada vez más fácil la toma de decisiones y el conocimiento de la Entidad; de igual manera, genera información requerida por los entes reguladores, en las condiciones y los tiempos establecidos por los mismos, de forma correcta, exacta y acorde a las disposiciones vigentes en cada momento.

Se continúa la implementación de alertas, que permiten realizar o tener control completo de la información ingresada, se implementan mejoras en los archivos de export, para reportar a los entes de control. Igualmente, se continúa con la funcionalidad completa en las últimas versiones del sistema operacional y bases de datos al nivel de servidores y estaciones cliente, acorde con el avance tecnológico de la Entidad.

Sistema de Información de Administración de Talento Humano- KACTUS- HR:

Solución tecnológica que administra integralmente todas las áreas de recursos humanos de la Entidad y que gestiona a través de la interfaz KACTUS - SEVEN, los pagos que se requieren para los funcionarios de ésta.

Se continúa con la actualización de las versiones de los diferentes programas que la componen, al igual que del SELF-SERVICE versión 12.5, la cual permite realizar una mejor gestión en los temas relacionados con evaluación de competencias y calificación de objetivos y reportes para funcionarios (desprendibles de pago, certificaciones, etcétera).

Sistema de Información –Diálogo:

Solución tecnológica que permite optimizar y dinamizar el manejo de los recursos involucrados en el portafolio de inversiones, acorde a las políticas gubernamentales y el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, emanadas por las entidades de vigilancia y control, en especial el cumplimiento de la siguiente normatividad, entre otras: Circular Básica Contable 100, Circular Jurídica 007, Circular Externa 038 de 2009 y Circular Externa 052 de 2007, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En este sistema se logró implementar la funcionalidad completa en las últimas versiones del sistema operacional y bases de datos al nivel de servidores y estaciones cliente, acorde con el avance tecnológico de la Entidad.

Adicionalmente, se trabajó en ambiente de pruebas lo relacionado con tema de cuponamiento y descuponamiento, histórico contable en Diálogo y mejoras en los reportes.

Sistema de Gestión de la Calidad – ISOLUCIÓN:

Herramienta que integra, implementa, automatiza y mantiene los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO9001:2008 y NTC-GP1000) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Se realizó actualización a la versión 3.5, instalación de las opciones de alterar flujos documentales y auditorías, instalación de nuevas opciones de alterar flujos documentales y alternar auditorías, soporte y mantenimiento al sistema ISOLUCIÓN.

Infraestructura Tecnológica:

De acuerdo con las actividades desarrolladas en el Plan Estratégico de Tecnología e Información (PETI), actualmente CAPROVIMPO posee un alto desarrollo tecnológico, que ha permitido transformar de manera radical la atención a nuestros afiliados y la forma de ejecutar las tareas de nuestros funcionarios. Se cuenta con sistemas de información que permiten a la Entidad centrar sus esfuerzos, automatizar los procesos y de esta manera, mejorar tiempos de respuesta y la calidad en la atención.

Depuración de los servicios monitoreados, en la cual se incluyeron los sistemas de información que impactan directamente los procesos de la Entidad, manteniendo de esta forma la constante supervisión y solucionando de manera oportuna inconvenientes con la infraestructura tecnológica, consolidación de los canales de comunicación, a los puntos de atención con su respectivo canal alterno. A su vez, se habilitó y reconfiguró el canal hacia las fuerzas, segmentándolo físicamente de la red.

3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3.4.1 Proceso 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.

Para la vigencia 2012, el plan de mantenimiento cumplió el 100% de cada una de las actividades planeadas, garantizando la calidad en el servicio logístico que brinda el área administrativa para cada una de las dependencias de la sede principal y los puntos de atención en el nivel nacional.

Por otra parte, es preciso indicar que para la vigencia 2012 se contó con el apoyo de una firma especializada, a fin de contribuir con la estrategia del Plan de Gestión Ambiental, con el objeto de clasificar el material reciclable generado dentro del proceso propio de funcionamiento de la Entidad, un equivalente de 3.260 kilos de material, disponiendo del tratamiento requerido de los mismos; a cambio, CAPROVIMPO recibe elementos de oficina; sin dejar entre sus prioridades el cumplimiento de las normas y políticas establecidas sobre la materia.

Entre otras directrices, se mantienen instrucciones de carácter obligatorio, como el buen uso del papel y uso racional de los recursos hídricos y energéticos.

Cabe resaltar que, como resultado del análisis comparativo de los años 2011 y 2012 del consumo de los servicios de agua y energía, se pudo evidenciar que en promedio el agua consumida por persona fue de 0,26 m³, respecto al 0,34 m³ de la vigencia 2011, lo que representa un ahorro en el consumo de agua del 30% aproximadamente; de igual forma, el consumo de energía promedio por persona fue de 16,24 kWh, y para el año 2011 fue de 18,42 kWh, que representó un ahorro del 13%, aproximadamente.

3.4.2 Almacén General

Durante el año 2012 se realizó inventario general de la Entidad, mediante el desarrollo del cronograma para la toma física del inventario individualizado de activos fijos, con el fin de cotejar el inventario de elementos de responsabilidad fiscal que cada funcionario y contratista de la Entidad tiene a su cargo, soportado con un acta firmada y garantizando un inventario actualizado al cierre de la vigencia 2012.

En el manejo de suministro de elementos de consumo con el fin de respaldar los diferentes requerimientos y necesidades logísticas de la Entidad, se cuenta con un sistema de proveeduría integral; con este sistema se obtiene mayor control de recursos y es posible verificar el uso correcto de los elementos solicitados, a fin de evitar gastos innecesarios y desperdicio de materiales. Adicionalmente, se establecieron fechas límite de realización, legalización y entrega de pedidos mensuales de las diferentes dependencias.

3.4.3 Proceso de Contratación

Con el objetivo de contratar oportunamente los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de conformidad con la normatividad establecida, el Proceso Gestión de Contratación en el transcurso del año 2012 realizó la contratación para la prestación del servicio de apoyo y soporte para el desarrollo de las actividades del Programa Integral de Educación Financiera (PIEF), así como la ampliación de los canales de atención e información con destino a los afiliados de CAPROVIMPO; lo anterior con el objeto de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Continuando con la modernización de la Entidad, es de destacar la contratación para el apoyo y soporte en el desarrollo del Programa de Extensión de Servicios (PES), como una herramienta de atención que posibilita y garantiza la intermediación e inmediatez con nuestros afiliados, en procura de garantizar su satisfacción referente a los servicios que presta la Entidad.

De igual manera, se contrató la prestación de soporte y apoyo para el desarrollo de las actividades necesarias, conexas y pertinentes, integradoras y constitutivas del proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) denominado “Creando Comunidad”, con el fin, entre otros, de consolidar el modelo Fondo de Solidaridad, realizando el acompañamiento integral de los afiliados beneficiarios.

Así mismo, se cubrió la necesidad del servicio de análisis, ajustes, configuración, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de una solución de seguridad de la información, con la finalidad de garantizar la seguridad documental y reserva de la información teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la Entidad.

Ahora bien, dentro del mismo contexto se contrató la prestación del servicio de análisis, ajustes, configuración, instalación y mantenimiento de una solución de identificación biométrica de iris y la prestación de servicios para el apoyo y soporte en el proceso de captura biométrica de afiliados, así como las demás actividades transversales conexas y necesarias para el Sistema de Identificación de Afiliados (SIA).

Continuando con el proyecto de modernización de la plataforma tecnológica y la necesidad de brindar una adecuada sostenibilidad e innovación de ésta, se contrató la implementación de soluciones para comunicaciones alternas y data center principal, la administración, el monitoreo y la gestión de la plataforma tecnológica, logrando así el fortalecimiento y mejoramiento tecnológico que la Entidad ha venido adelantando desde el año 2008, alcanzando una ejecución estratégica en la adecuación e implementación de componentes informáticos e infraestructura tecnológica, continuo a la creación de un modelo de gobierno adecuado.

Por otra parte, se han fortalecido los procesos de contratación que adelanta la Entidad, con la implementación de nuevas políticas de mejoramiento, atendiendo las disposiciones emitidas por el Departamento Nacional de Planeación, a través del documento CONPES 3714 de 2011, en lo referente a la correcta estimación, asignación y cuantificación de los riesgos derivados de los diferentes procesos contractuales.

Se estableció un diagnóstico de fortalecimiento, ajuste y actualización del Manual Interno de Contratación (MIC) y la guía del interventor y supervisor del contrato, dando estricto cumplimiento y aplicación a los principios de la función administrativa y la gestión fiscal consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, tales como eficiencia, transparencia, economía, responsabilidad, debido proceso, buena fe, igualdad, selección objetiva, moralidad, publicidad, contradicción, celeridad, seguridad de la información y sinergia, incluyendo además disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011).

Se realizaron diversas capacitaciones al personal de planta y colaboradores de la Entidad, en temas relacionados con la naturaleza jurídica y régimen excepcional aplicado para las empresas industriales y comerciales del Estado, conforme a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, estructuración de estudios previos o de conveniencia y oportunidad, teniendo como base el principio de planeación; de igual forma, se actualizaron con estas charlas las disposiciones consagradas en los artículos 83 y subsiguientes del estatuto anticorrupción, en lo referente a las responsabilidades de los supervisores contractuales y la forma como se debe ejercer el correcto seguimiento y control técnico, administrativo y financiero en los contratos.

3.4.4 Proceso Gestión Documental

Como proceso de apoyo dentro del Sistema Integrado de Gestión de CAPROVIMPO, el proceso de Gestión Documental apoya las macroactividades de gestionar las tablas de retención documental, radicar y distribuir las comunicaciones oficiales y verificar y ajustar el proceso; a continuación se describen las principales actividades desarrolladas en la vigencia 2012:

Digitalización de documentos: se digitalizaron 1.784.530 imágenes de documentos, que corresponden a radicados de entrada, radicados de salida, así: comprobantes de pago, procesos disciplinarios, actas de comités, auditorías, contratos vigencia 2012. Igualmente,

se digitalizaron formularios únicos de pago, previa verificación y diligenciamiento de dichos formularios con las firmas correspondientes al asesor, dactiloscopista y verificación de la lista SARLAFT, de conformidad con el procedimiento modificado por el Profesional Líder de Servicio al Afiliado relacionado con la recepción de trámites, con el fin de evitar a los suplantadores.

Retención documental: se verificaron las tablas de retención documental de cada una de las dependencias de CAPROVIMPO; esta verificación se realizó teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental frente a la tabla de retención documental y los documentos que se producen en cada dependencia.

Por lo anterior, en el Comité de Archivo realizado el día 16 de agosto de 2012 se aprobó la nueva versión de las tablas de retención documental, de acuerdo con los ajustes presentados.

Como aspecto relevante, se menciona la integración de los sistemas de información FOLIUM – SAC, con el fin de unificar el flujo de la gestión documental en los dos sistemas de información:



De esta manera, una vez se radica un documento en el sistema de información Folium, es entregado inmediatamente al sistema de información SAC para su respectivo trámite, quedando automáticamente archivado en Folium.

3.5 GESTIÓN FINANCIERA

Tiene como objetivo gestionar en forma oportuna y efectiva los recursos financieros, presupuestales, contables, la cartera y la realización de los pagos, en cumplimiento de lo establecido en cada vigencia de la Entidad, el marco legal y reportes establecidos.

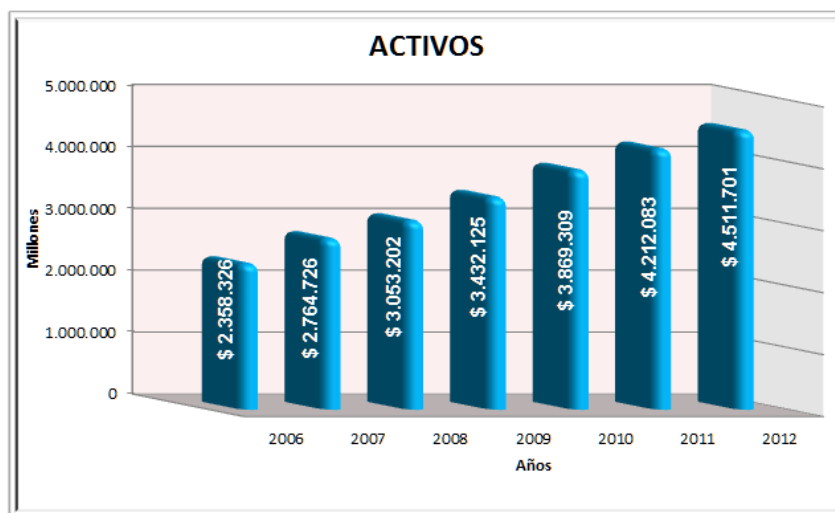
3.5.1 Estructura del Balance

La estructura del balance a 31 de diciembre de 2012 es la siguiente:

Activos: a diciembre 31 de 2012, los activos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascienden a la suma de \$4.511.701 millones, con una variación del 7%, que equivale a \$299.618 millones, con respecto al año 2011.

Dentro de los activos, el más representativo corresponde al portafolio de inversiones, que a 31 de diciembre de 2012 asciende a la suma de \$4.139.733 millones, con una variación positiva de 7% frente a diciembre del año 2011.

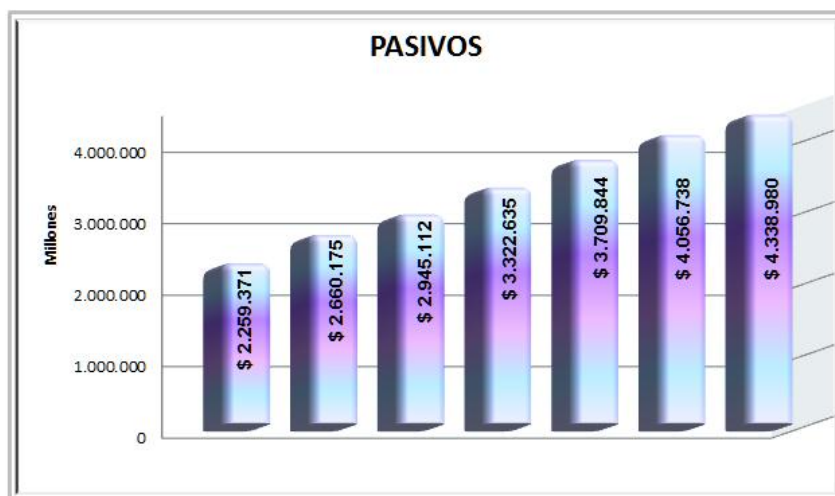
En la siguiente gráfica se observa la evolución del activo desde el año 2006, así:



Gráfica N° 9: Evolución Activos 2006-2012
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

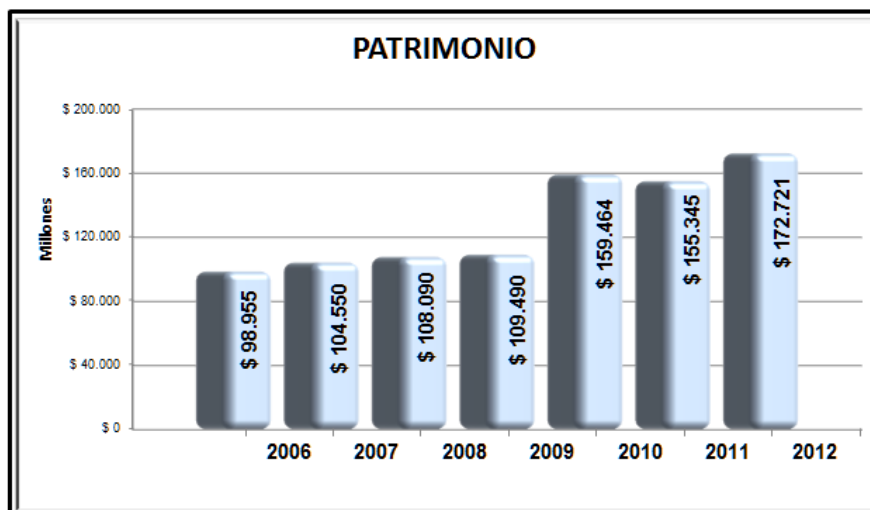
Pasivos: a diciembre 31 de 2012, el pasivo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía asciende a la suma de \$4.338.979 millones, con una variación del 7%, equivalente a \$282.241 millones, respecto del año 2011.

Dentro de los pasivos, la cuenta más representativa es la de depósitos y exigibilidades, que corresponde a los recursos de las cuentas individuales de los afiliados, que a 31 de diciembre de 2012 ascienden a \$3.417.033 millones, con una variación positiva del 9% frente a diciembre del año 2011. En la siguiente gráfica se observa la evolución del pasivo desde el año 2006, así:



Gráfica N° 10: Evolución Pasivos 2006-2012
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

Patrimonio: a diciembre 31 de 2012, el patrimonio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendió a \$172.722 millones, presentando una variación positiva del 11%, frente a diciembre de 2011. En la siguiente gráfica se observa la evolución del patrimonio desde el año 2006, así:

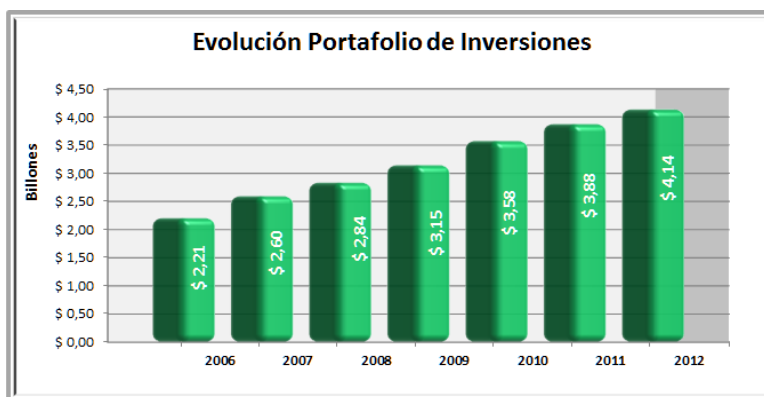


Gráfica N° 11: Evolución del Patrimonio 2006-2012
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

3.5.2 Portafolio de Inversiones

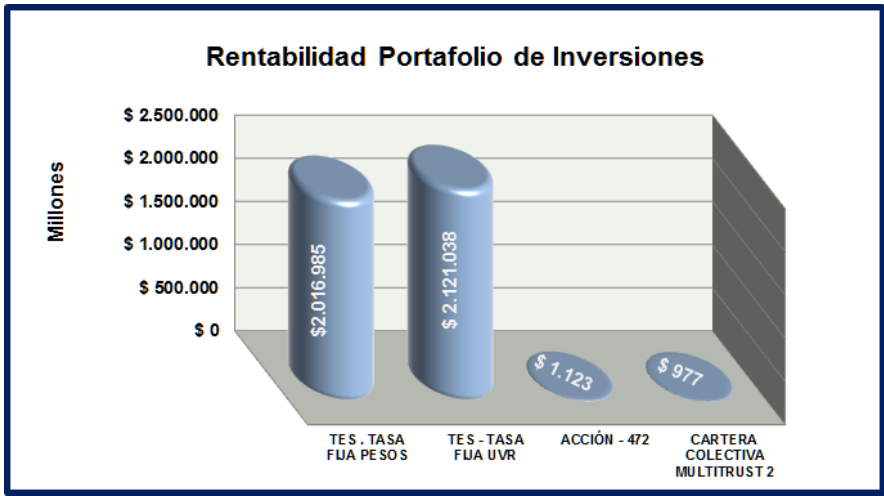
El portafolio de inversiones de CAPROVIMPO se administra en forma segura, eficiente y rentable, bajo criterios de transparencia, seguridad, solidez, liquidez, rentabilidad y en condiciones de mercado, siguiendo las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia y cumpliendo con las políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y de Liquidez.

El portafolio de inversiones de la Entidad, en el período comprendido entre diciembre de 2006 y diciembre de 2012, ha tenido un crecimiento del 87,77%, al pasar de registrar un valor de \$2,21 billones en 2006, a registrar un valor de \$4,14 billones a diciembre de 2012. Con respecto al año 2011, el portafolio se incrementó en un 6,76%, equivalente a \$262.087 millones.



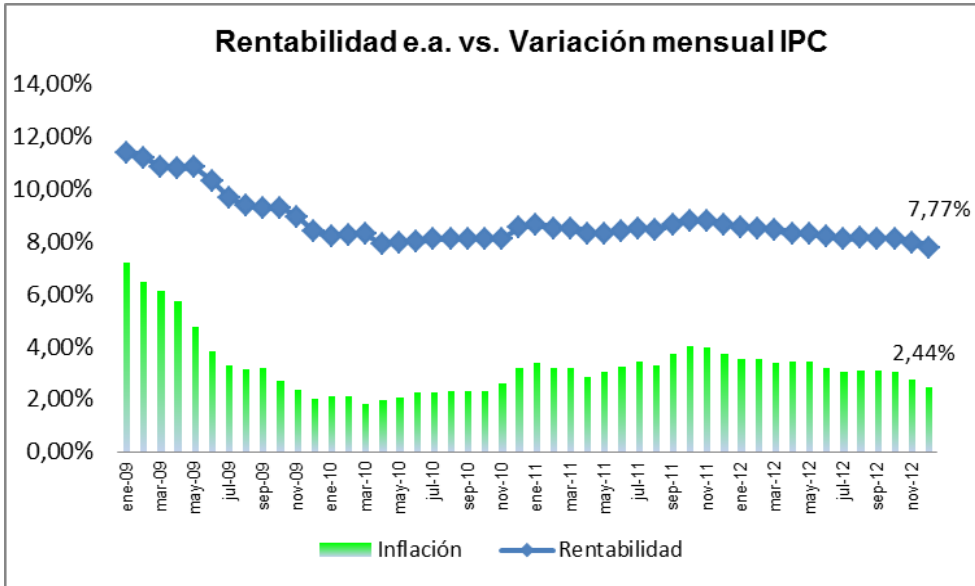
Gráfica N° 12: Evolución del Portafolio de Inversiones 2006-2012
Fuente: Tesorería.

La composición del portafolio de inversiones del 99,95% en Títulos de Tesorería TES –de los cuales un 51,26% corresponde a TES tasa fija en UVR y un 48,74% corresponde a TES tasa fija en pesos– logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos de seguridad, rentabilidad y liquidez, como se observa en la siguiente gráfica.

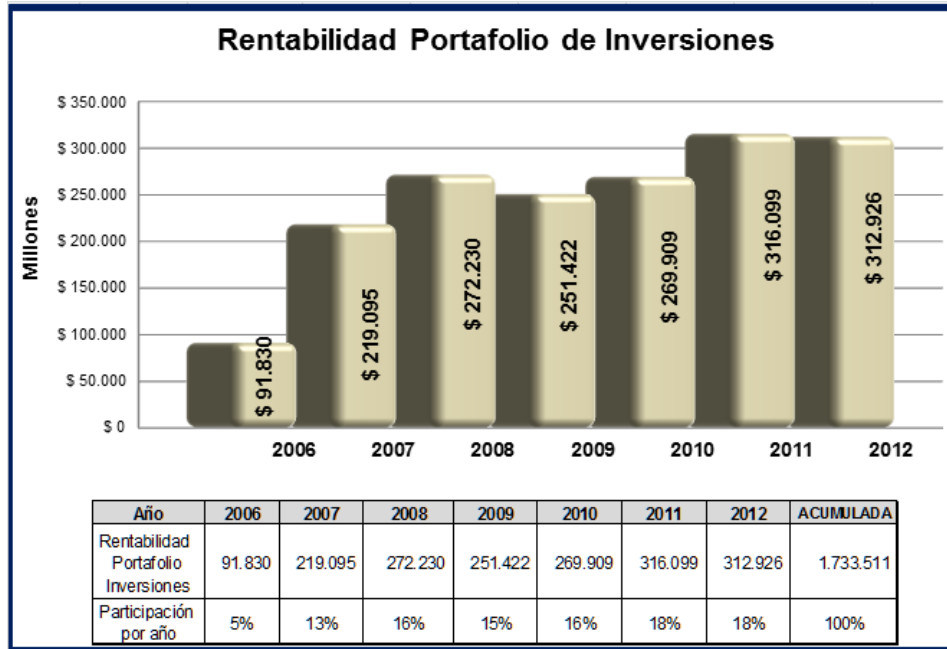


Gráfica Nº 13: Portafolio de Inversiones a Diciembre de 2012
Fuente: Tesorería.

A diciembre 31 de 2012, la rentabilidad del portafolio de inversiones de la Entidad alcanzó el 7,77% de efectividad anual, frente al 8,65% al mismo corte del año anterior, presentando una disminución de 88 puntos básicos; esta disminución se explica por un menor valor del IPC, que pasó del 3,73% en diciembre de 2011 al 2,44% en diciembre de 2012, generando una disminución de 129 puntos básicos.

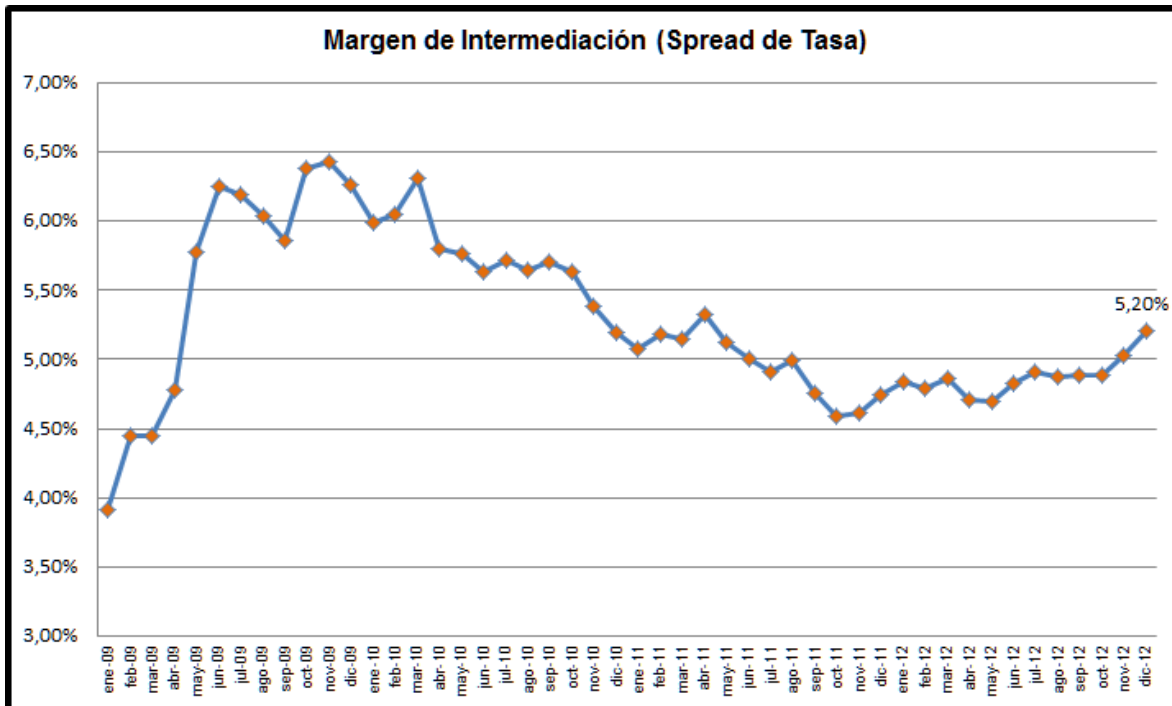


Gráfica Nº 14: Rentabilidad Efectiva Anual vs. Variación Mensual IPC
Fuente: Tesorería.



Gráfica N° 15: Rentabilidad del Portafolio de Inversiones a Dic. 2012
Fuente: Tesorería.

Al cierre del 2012 se generó un spread en tasa (margen de intermediación) del 5,20%, superior en 45 puntos básicos con respecto al 2011 (spread Tasa 12 meses, 4,75%).



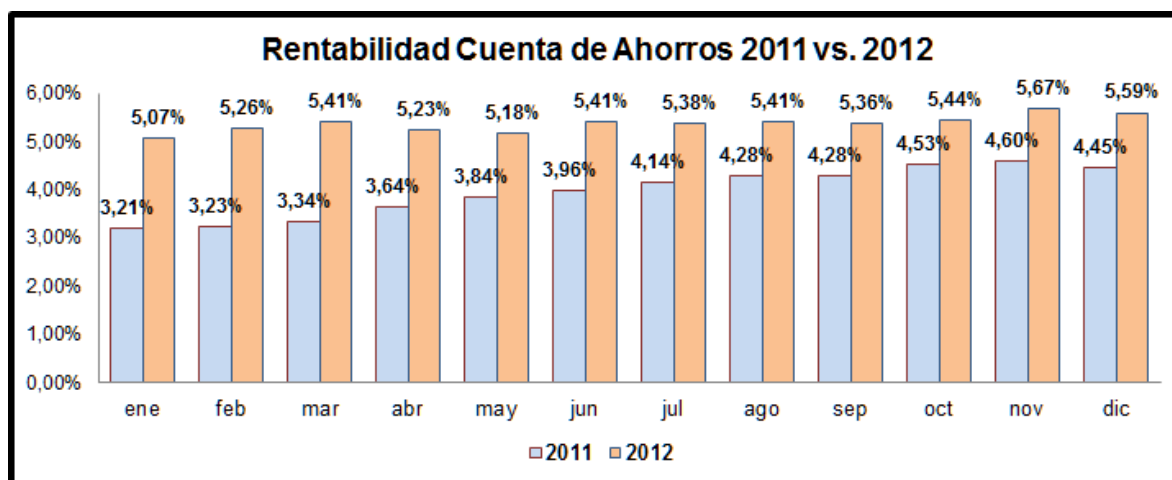
Gráfica N° 16: Margen de Intermediación Dic. 2012
Fuente: Tesorería.

En 2009 el portafolio de inversiones generó rendimientos por valor de \$265.173 millones; en 2010, \$282.568; en 2011, \$316.100 y para el cierre del año 2012, fueron de \$312.926; en este orden de ideas, se presentó una disminución del 1% con respecto al 2011 y un crecimiento acumulado del 18% en los últimos tres años. Deflactando (2009), se observa que los ingresos son \$286.195 millones, superiores a los \$265.173 millones que se percibieron en 2009.

El resultado operacional antes de provisiones del año 2012 ascendió a la suma de \$164.095 millones, con una variación positiva de 12,2% frente a la generada en el año 2011, por la suma de \$146.259 millones.

CAPROVIMPO provisionó del resultado operacional a 31 de diciembre de 2012 la suma de \$161.069 millones. Con lo anterior, en los últimos seis años se ha logrado provisionar la suma de \$854.115 millones, para construir los subsidios de vivienda de los afiliados. La provisión acumulada a 31 de diciembre de 2012 es de \$434.372 millones, y el Fondo de Solidaridad, \$25.100 millones.

La rentabilidad en cuentas de ahorro, aumentó en 114 puntos básicos pasando de 4,45% a diciembre de 2011 al 5,59% a diciembre de 2012; esto es explicado por la gestión de la Tesorería y el aumento gradual en la tasa de referencia del Banco de la República.



Gráfica N° 17: Rentabilidad Cuenta de Ahorros 2011 vs. 2012
Fuente: Tesorería.

El recaudo en el presupuesto de ingresos al cierre del año 2012 fue de \$1.072 billones, con un porcentaje de ejecución del 110,2%. Para el cierre del año 2011, el recaudo fue de \$888.555 millones, con un porcentaje de ejecución del 90,7%.

La ejecución del presupuesto de gastos y de inversión al cierre del año 2012 fue de \$1.116 billones, con un porcentaje de ejecución del 85,3%. Para el cierre del año 2011, la ejecución fue de \$883.004 millones, correspondiente al 70,1%.

Desde 2008, la Tesorería de la Entidad implementó la desagregación funcional, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, creando el Front, Middle y Back Office, cumpliendo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, garantizando absoluta precisión y transparencia en la realización de operaciones de tesorería.

La Entidad implementó el Software Diálogo, que soporta el proceso de administración de portafolio, software especializado utilizado por varias entidades del sector financiero colombiano, haciendo que el proceso se lleve a cabo con los más altos estándares de calidad y automatización.

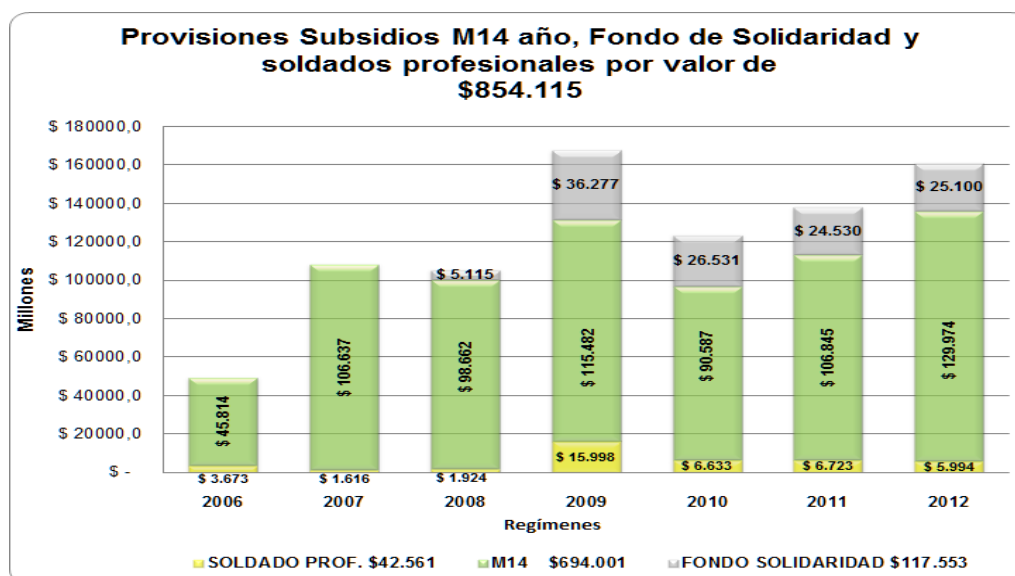
Ingresos: los ingresos operacionales para la vigencia 2012, de acuerdo con el estado de resultados, ascienden a la suma de \$320.701 millones, donde la cuenta más representativa corresponde a los rendimientos financieros del portafolio de inversiones, que pasó de \$316.100 millones en el año 2011, a \$312.926 millones en el año 2012, con una variación del 1%, equivalente a \$3.174 millones.

Gastos: al 31 de diciembre de 2012, la Entidad reconoció intereses a las cuentas individuales de los afiliados por la suma de \$72.406 millones; al mismo período del 2011 se reconocieron \$101.323 millones, de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo cual actualiza el poder adquisitivo de los afiliados y mejora la capacidad de compra para la solución de vivienda.

Utilidad operacional: la utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones, para el año 2012, asciende a la suma de \$164.095 millones, con una variación del 12,2% con relación al año 2011, que fue de \$ 146.259 millones.

Provisión de recursos para cubrir el déficit de subsidios de vivienda y financiar el modelo Fondo de Solidaridad: CAPROVIMPO logró provisionar de la utilidad operacional del año 2012, la suma de \$161.069 millones, para cubrir el déficit de recursos para el reconocimiento y pago de los subsidios de vivienda a los afiliados y la ejecución del modelo Fondo de Solidaridad, con una variación del 12,3% frente al año 2011, que fue de \$138.098 millones.

En los últimos seis años, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha provisionado la suma de \$854.115, millones, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica N° 18: Provisión Subsidios y Fondo de Solidaridad 2012
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

A 31 de diciembre del año 2012, el saldo en las cuentas Provisiones es de \$459.472.

3.5.3 Ejecución Presupuestal

Presupuesto de Ingresos

Para la vigencia 2012, se programó un presupuesto de ingresos por la suma de \$972.797 millones, más una disponibilidad inicial de \$519.955 millones, para un total de \$1,4 billones.

A 31 de diciembre de 2012, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$1,0 billones, alcanzando una ejecución del 110,2% frente al valor programado para la vigencia, donde los rubros más representativos son:

Cifras en millones \$

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2012	RECAUDOS A DICIEMBRE	% DE EJECUCIÓN
DISPONIBILIDAD INICIAL	519.955		
INGRESOS OPERACIONALES	972.186	1.071.844	110,3%
APORTES AFILIADOS	694.232	680.987	98,1%
APORTES FONDO DE SOLIDARIDAD	7.191	6.551	91,1%
SUBSIDIOS DE VIVIENDA	179.530	187.201	104,3%
VENTA DE SERVICIOS	2.285	2.266	99,2%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	88.948	194.839	219,0%
INGRESOS NO OPERACIONALES	611	314	51,4%
TOTAL INGRESOS	972.797	1.072.158	110,2%
TOTAL INGRESOS MÁS DISPONIBILIDAD INICIAL	1.492.752		

Tabla N° 20: Ejecución Presupuestal de Ingresos
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

Presupuesto de Gastos y de Inversión

Para la vigencia 2012 se programó un presupuesto de gastos y de inversión por la suma de \$1,3 billones, más una disponibilidad final de \$183.510 millones, para un total de \$1,4 billones.

A 31 de diciembre de 2012, los gastos registraron la suma de \$1,1 billones alcanzando una ejecución del 85,3% frente al valor programado para la vigencia, donde los rubros más representativos son:

Cifras en millones \$

TOTAL EJECUCIÓN	PRESUPUESTO 2012	COMPROMISOS A DICIEMBRE	% DE EJECUCIÓN
GASTOS OPERACIONALES	51.459	31.755	61,7%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	25.886	23.192	89,6%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	25.573	8.563	33,5%
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	1.257.783	1.084.378	86,2%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS DE INVERSIÓN	1.309.242	1.116.133	85,3%
DISPONIBILIDAD FINAL	183.510		
TOTAL PRERSUPUESTO MÁS DISPONIBILIDAD FINAL	1.492.752		

Tabla N° 21: Ejecución Presupuestal de Gastos
Fuente: Proceso Gestión Financiera.

4. PROCESO EVALUACIÓN

4.1 AUDITORÍA Y CONTROL

Durante la vigencia 2012, la Oficina de Control Interno de CAPROVIMPO, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, realizó múltiples actividades encaminadas a mantener y mejorar la cultura de autocontrol, autorregulación, autogestión, como mecanismos de autoprotección de la Entidad y a apoyar de manera directa el logro de los objetivos y metas institucionales y del Grupo Social Empresarial de Defensa en el Clúster de Bienestar.

Auditorías de Control Interno: durante el año 2012, la Oficina de Control Interno realizó un total de 65 auditorías específicas e integrales a los procesos de la Entidad, concordante con su programa de auditoría y las solicitadas por la Gerencia General, las cuales fueron de conocimiento del Comité de Auditoría y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Entidad.

La gestión de la OFCIN se realizó de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas y comprendieron principalmente las siguientes evaluaciones:

- ✓ Auditorías de procesos estratégicos, misionales y de apoyo, según lo establecido en el cronograma de auditorías vigencia 2012.
- ✓ Auditorías específicas ordenadas por la Gerencia General de la Entidad.
- ✓ Auditoría a los Sistemas de Información de misión crítica de la Entidad.
- ✓ Auditoría a los Sistemas de Administración de Riesgos SARM, SARL, SARC, SARO y SARLAFT.
- ✓ Emisión de informes externos e internos.
- ✓ Seguimiento a los planes de mejoramiento por proceso e institucional.
- ✓ Participación activa en los Comités de Auditoría, Riesgo, Financiero, Coordinación del Sistema de Control Interno, Defensa Judicial, Conciliación, Sostenibilidad Contable, Antitrámites y Gobierno en Línea y MECI Calidad.

Auditorías de la Calidad: se planearon y ejecutaron las auditorías internas de la Calidad, las cuales permitieron mantener las certificaciones por parte del ICONTEC de las normas técnicas ISO 9001:2008 y la Norma NTC-GP 1000:2009 y su alineación con el MECI 1000:2005, incluida la certificación del Sistema de Gestión a los puntos de atención al afiliado de Venecia, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Ibagué y Bucaramanga.

Visita Contraloría General de la República: durante el año 2012 la Contraloría General de la República practicó una auditoría gubernamental, con enfoque integral para la vigencia 2011, a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; la OFCIN realizó el acompañamiento, seguimiento y apoyo a dicha comisión de visita. De lo anterior, se obtuvo como resultado el no fenecimiento de la Cuenta Fiscal.

Evaluación del Sistema de Control Interno: en la vigencia 2012, la Oficina de Control Interno (OFCIN) de CAPROVIMPO, con el apoyo de una firma externa, evaluó el Sistema de Control Interno, conforme a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia. A continuación se presenta el resultado de dicha evaluación:

4.1.1. Elementos del Sistema de Control Interno

Elemento - Ambiente de Control:

La Entidad ha establecido y promulgado los principios, valores y conductas orientados hacia el control.

Elemento - Gestión de Riesgos:

De conformidad con la política de administración del riesgo, la Entidad ha implementado lo regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a identificación, medición, monitoreo y control de los siguientes sistemas de administración de riesgo:

- ✓ Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)

Elemento - Actividades de Control:

La Entidad ha establecido políticas y procedimientos para dar cumplimiento al plan estratégico de la Entidad, a partir de los planes de acción por proceso, para lo cual ha instrumentado:

- ✓ Revisiones de alto nivel
- ✓ Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Evaluación de la gestión por procesos
- ✓ Mapa de procesos y caracterización de los mismos
- ✓ Manuales de funciones, de procedimientos y guías operativas
- ✓ Difusión de procedimientos y guías operativas
- ✓ Procedimientos de control
- ✓ Controles generales y de aplicación
- ✓ Controles de acceso físicos y lógicos
- ✓ Establecimiento de roles y perfiles
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Acuerdos de confidencialidad
- ✓ Entre otros

Información y Comunicación:

Fundamentados en los resultados de las evaluaciones y considerando que la Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), conformado por el sistema de

gestión de calidad (ISO 9001-2008 – ISO 9011-2011 y NTC-GP 1000-2004), Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Sistema de Administración de Riesgos, planeación estratégica y estructura de controles de los diferentes sistemas de información acordes con la modernización de la plataforma tecnológica; en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se han establecido controles sobre la información, seguridad, disponibilidad, confidencialidad, entre otros controles.

Monitoreo:

Durante la evaluación se pudo verificar que la Entidad ha establecido, promulgado y aplicado las políticas y los procedimientos para el monitoreo del sistema de control interno de la Entidad, soportado en el Sistema Integrado de Gestión, conformado por el Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), sistema de administración de riesgos y planeación estratégica.

Conforme a las normas de la calidad y según lo dispuesto en el manual del Sistema Integrado de Gestión, en la Entidad se realiza:

Medición, Análisis y Mejora:

El SIG implementado por CAPROVIMPO cumple el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), para lo cual ha determinado los mecanismos necesarios en cuanto a su seguimiento, medición, análisis y la mejora continua del servicio y los procesos.

A su vez, se realiza seguimiento a la percepción de la satisfacción, necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios respecto a los trámites y servicios.

Seguimiento y Medición de los Procesos:

El seguimiento y medición de los procesos se efectúa a través de las caracterizaciones, los planes de acción, las actividades de seguimiento de las macroactividades y los indicadores del proceso, labor bajo la responsabilidad de la Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual se emiten de forma periódica los respectivos informes.

Control de Producto no Conforme:

Las actividades relacionadas con el procedimiento control de producto no conforme permiten el control de no conformidades en el proceso y la toma de acciones para su tratamiento, para lo cual se cuenta con un procedimiento documentado y que es controlado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

Análisis de Datos:

El análisis de datos relacionado con el seguimiento al Sistema Integrado de Gestión se realiza y documenta en los planes de acción, tomando los indicadores de cada proceso que hacen parte del SIG y que se encuentran en la caracterización respectiva. La información resultante facilita la comprobación de la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y permite la detección de los aspectos en los que es posible la mejora continua.

Mejora Continua:

La revisión por la dirección, el liderazgo de la Representante de la Dirección, las iniciativas de los líderes de proceso, las auditorías internas de la calidad, auditorías internas de gestión, auditorías externas, producto no conforme repetitivo o que genere una posible queja o reclamo, incumplimientos legales, análisis de indicadores, análisis de riesgos o resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente, entre otros, son fuentes de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el SIG de CAPROVIMPO, garantizando la mejora continua del SIG, mediante la correcta aplicación de la política de la calidad, los objetivos establecidos para la calidad del servicio y el cumplimiento de los procesos y las características del servicio.

Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos:

La Entidad cuenta con una unidad dedicada a la atención y monitoreo de las peticiones, quejas y reclamos, para garantizar la atención y la protección oportuna, el respeto y la adecuada prestación de los servicios a los afiliados y usuarios, su tratamiento se encuentra documentado en el proceso de Servicio al Afiliado.

Controles de Monitoreo Sistemas de Información:

Los sistemas de información que soportan la operatividad del negocio cuentan con controles automáticos que facilitan el monitoreo de las transacciones y la asignación de roles y perfiles de los usuarios.

Auditoría Interna – Oficina de Control Interno:

El proceso de Auditoría y Control es el responsable de las auditorías de control interno y de la calidad, de conformidad con la reglamentación aplicable. Para el efecto, se han establecido los procedimientos respectivos para la planificación, ejecución y emisión de informes, cuyos resultados permiten hacer seguimiento a la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Control Interno de la Gestión Contable:

La Entidad estableció, promulgó y aplicó las políticas, procedimientos de recepción, identificación, medición, clasificación, reconocimiento, procesamiento, interpretación, análisis y emisión de información y reportes exigidos por los entes de control.

Políticas, Procedimientos y Controles para la Gestión de la Tecnología:

Con relación al control interno para la gestión de tecnología:

En lo relacionado con la infraestructura tecnológica, el cumplimiento de los requisitos legales para derechos de autor, privacidad y comercio electrónico, seguridad en los sistemas; éstos se encuentran soportados a través de la estructuración de políticas, planes, procedimientos y controles implementados, dentro de los cuales se pueden señalar:

- Políticas de seguridad de la información
- Política de single sign-on

- Plan de continuidad del negocio
- Procedimientos para la gestión de cambios
- Gestión de incidentes
- Gestión de la configuración
- Centro de datos tercerizado y centro de cómputo alternativo NAP de las Américas en Miami
- Controles sobre la plataforma de TI a través del directorio activo
- Inventario de equipos de cómputo soportado en herramientas tecnológicas
- Centro de servicios y mesa de ayuda
- Análisis de vulnerabilidades y monitoreos periódicos de la infraestructura de TI mediante herramientas especializadas
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software
- Proyectos de consultoría especializada en tecnología

La administración de proyectos de sistemas se soporta en las “Políticas relativas a proyectos informáticos” formalizadas en el código de buen gobierno corporativo, así como en la documentación que soporta la ejecución de los diferentes proyectos de sistemas, enmarcados dentro del plan estratégico de tecnología de información.

La administración de la calidad en tecnología se ha instrumentado a través del establecimiento y monitoreo de indicadores de gestión soportados en el sistema de gestión de calidad ISO:9000, NTC GP:1000 y MECI de la Entidad; adicionalmente, se cuenta con:

- Establecimiento de indicadores para medir la gestión informática y tecnológica
 - Aseguramiento de calidad en el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI)
 - Acuerdos de niveles de servicio (SLA) con los proveedores de TI
 - Software Articulate (*e-Learning*) para capacitaciones en la intranet corporativa
 - Divulgación y mantenimiento del plan de continuidad del negocio
 - Procedimiento para capacitaciones relacionadas con aspectos TI
- ✓ Adquisición, mantenimiento de tecnología y software de aplicación; se soporta a través de:
- Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) y la documentación que soporta la ejecución de las diferentes fases
 - Manual de contratación
 - Plan de compras institucional
 - Estudios previos para la adquisición de tecnología de información
 - Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software
 - Procedimientos y controles para el monitoreo de la infraestructura de TI
 - Logs de auditoría y controles de aplicación en los sistemas de información de la Entidad
- ✓ Se han establecido procedimientos para la gestión de la configuración basados en el estándar ITIL v3 soportados a través del software HP servicemanager.
- ✓ Para los servicios de TI con terceras partes, se han circunscrito al cumplimiento de la Circular Externa 052 de 2007 de la S.F.C. Existen acuerdos de niveles de servicio

(SLA), acuerdos de confidencialidad, los cuales han sido integrados en el desarrollo del plan de continuidad del negocio.

- ✓ La Entidad cuenta con un oficial de seguridad de la información, que, junto con un equipo de profesionales especializados, realizan análisis de vulnerabilidades periódicos sobre la infraestructura de TI de la Entidad.
- ✓ La continuidad del negocio se garantiza a través del plan de continuidad de negocio y las medidas contingentes implementadas, entre las que se resalta el respaldo de los servidores de la Entidad en el data center Telmex en Triara y el centro de cómputo alternativo ubicado en NAP de las Américas en Miami, los dos con calificación TIER 4.
- ✓ La administración de los datos se ha estructurado mediante la definición de roles y perfiles en los sistemas de información, los controles de aplicación, la custodia externa de copias, el procedimiento de copias de seguridad, los controles del directorio activo, el plan de continuidad de negocio, la tercerización del centro de datos y el centro de cómputo alternativo.
- ✓ La administración y control de las instalaciones se garantiza a través de las políticas de seguridad, los controles de acceso físico, la instalación de cámaras de seguridad, tarjetas de proximidad, establecimiento de parámetros de seguridad e identificación de funcionarios, contratistas y proveedores.
- ✓ La administración de las operaciones de tecnología se fundamenta en la aplicación de las políticas de seguridad, los procedimientos de la Oficina Asesora de Informática, el manual específico de funciones y requisitos para los empleos de los funcionarios públicos y el manual de obligaciones generales, requisitos y competencias de los trabajadores oficiales de la Entidad.