



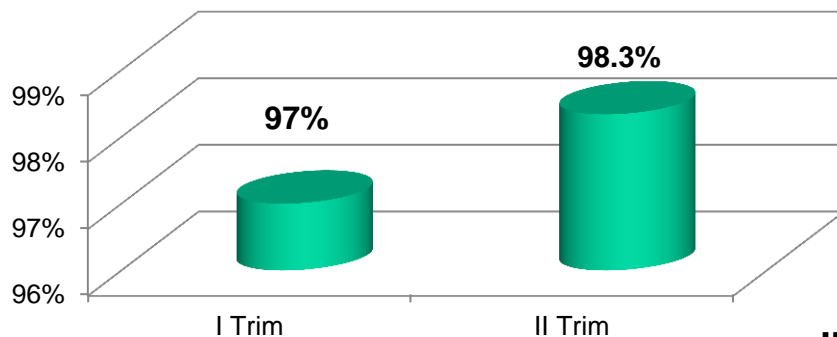
CAPROVIMPO
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



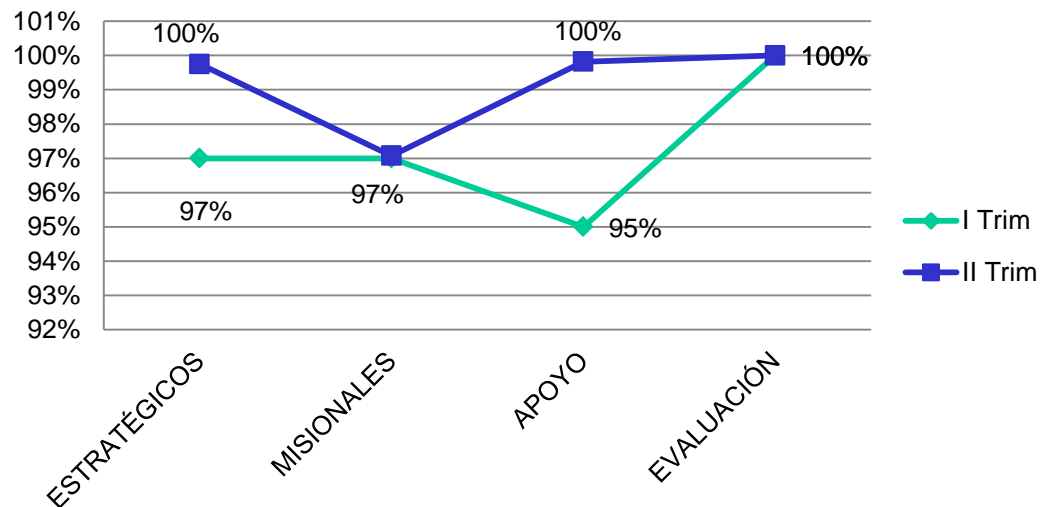
RESULTADO MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN II – TRIMESTRE DE 2011

INDICADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - 2011

ÍNDICE GENERAL



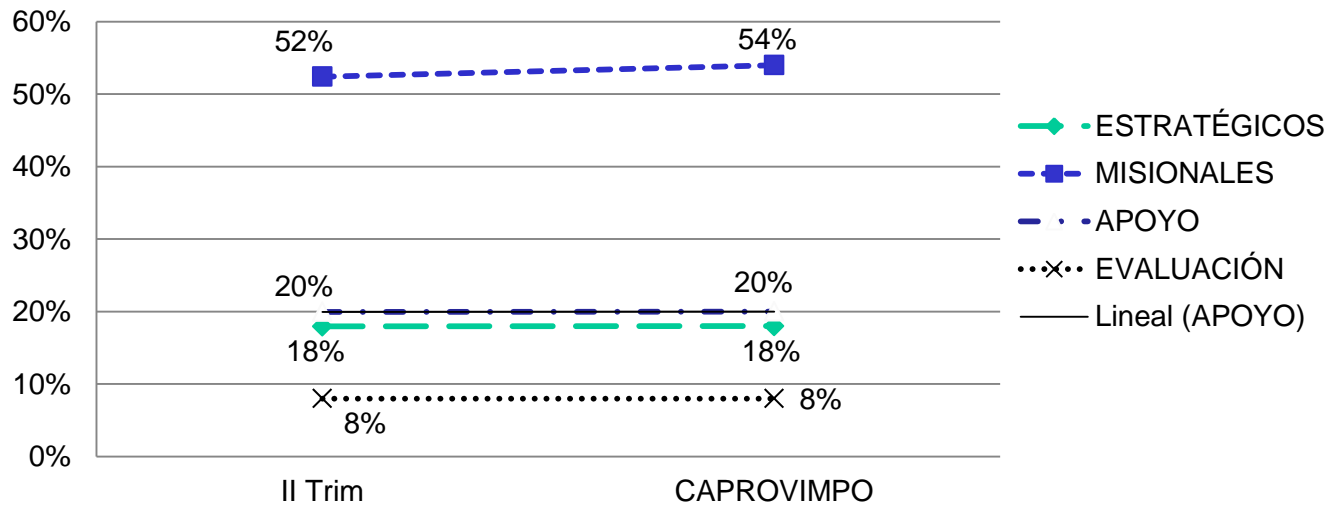
INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIONA DE CALIDAD - 2011



El presente informe tiene como finalidad establecer trimestralmente el valor porcentual establecido, frente a las acciones implementadas de cada uno de procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía evidenciando la mejora continua.

No obstante a que se replantearon las variables de los indicadores de los procesos, en busca de medir de forma más eficiente el cumplimiento de las metas trazadas por la Entidad; al corte del II Trimestre del año 2011, la Caja superó el 90% del cumplimiento de la meta proyectado, calificándose en un alto nivel al obtener el 98% de cumplimiento.

RESULTADO DE LA PONDERACION POR TIPO DE PROCESOS



En consideración a los nuevos modelos de atención y planteadas las nuevas variables que aseguran el estándar del Sistema de Gestión de Calidad, para el 2do. Trimestre se efectuó el seguimiento respectivo principalmente a los procesos misionales.

MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 2do. TRIMESTRE DE 2011

%							
ESTRATÉGICOS	C	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA	9%	GESTIÓN DEL RIESGO 9%		
	V	18%		9%	9%		
		100%		100%		100%	
MISIONALES	C	54%	SERVICIO AL AFILIADO	9%	ADMÓN. APORTES	9%	ADMÓN CESANTÍAS 9%
	V	52%		9%	9%	9%	98%
		97%		100%		100%	
			ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES	9%	MERCADEO DE VIVIENDA	9%	RECONOCIMIENTO SUBSIDIO 9%
				9%	8%	9%	100%
		97%		100%		85%	
APOYO	C	20%	ADMÓN FINANCIERA	4%	GESTIÓN TALENTO HUMANO	4%	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%
	V	20%		4%	4%	4%	100%
		100%		99%		100%	
			GESTIÓN JURÍDICA	4%			GESTIÓN INFORMÁTICA 4%
			4%			4%	
	100%		100%			100%	
EVALUACIÓN	C	8%	AUDITORÍA Y CONTROL	8%			
	V	8%		8%			
		100%		100%			
TOTAL	C	100%					
	V	98.3%	META: x=>90%				

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
2do. TRIMESTRE DE 2011

ÍNDICE GENERAL 98%

PROCESOS ESTRATÉGICOS					
E S T R A T É G I C O S	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%			9%
	18%	9%	GESTIÓN DEL RIESGO 9%		
	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento	
	Cumplimiento Plan de Acción Institucional (PAI)	Porcentaje cumplimiento BSC	EFICACIA	100%	
	Promedio del Desempeño del SGC	Promedio consolidado Matriz de la Calidad	EFFECTIVIDAD	100%	
	Mantenimiento del SIG	(Actividades Realizadas/Actividades Programadas*100%)	EFICACIA	97%	
	Indice de Control de Acciones	(No.AP+AM/total acciones (AP,AC,AM)*100%	EFFECTIVIDAD	100%	
	Cumplimiento Plan de Gestión Ambiental	(Actividades ejecutadas PGA/ Actividades programadas PGA) *100%	EFFECTIVIDAD	100%	
Indice Global de Satisfacción al Afiliado	Calificación de la encuesta	EFFECTIVIDAD	100%		
100%					100%

Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento	
Capacitación Riesgos	(No. funcionarios capacitados / No. funcionarios vinculados)*100	EFICACIA	100%	
Planes de Acción sobre Riesgos	(Total planes de acción/ total riesgos menores, bajos y moderados)*100	EFICACIA	100%	
Riesgos Identificados	(Riesgos menores, bajos / Total de Riesgos)*100	EFICACIA	100%	
Informe Plan Continuidad del Negocio	Recursos instalados/ Recursos Requeridos	EFFECTIVIDAD	100%	
			100%	



9%			
SERVICIO AL AFILIADO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Desconcentración de los Servicios de la Entidad Puntos de Atención	Total de Atenciones en Puntos de Atención/Total de Atenciones Incluida Sede Bogotá)	EFFECTIVIDAD	100%
Cumplimiento de La Revisión y Calificación de Expedientes de Servicio Al Afiliado	(No. De Expedientes Revisados en 7 Días o Menos/Total de Expedientes Recibidos en el Periodo)*100	EFFECTIVIDAD	99%
Producto No Conforme de Servicio Al Afiliado	(No. de Producto No Conforme /Total de Expedientes Recibidos en el Periodo)*100%	EFFECTIVIDAD	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite Global de los Expedientes de Aportes y Subsidios	(No. de Expedientes Tramitados dn 20 Días o Menos/Total de Expedientes Tramitados en el Periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Funcionarios Capacitados Actualizados	(No. de Funcionarios Capacitados Actualizados /Total de Funcionarios)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Nivel de Quejas y Reclamos por Área Competente	(No. de Quejas y Reclamos por Área/ No. Total de Quejas y Reclamos Recibidos)*100%	EFICACIA	100%
Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad	(No. Total de Quejas y Reclamos/Total de Solicitudes Presentadas)*100	EFICACIA	100%
Oportunidad en las Respuestas	(Total de Tiempo Solicitudes Atendidas Oportunamente en el Tiempo Reglamentario/Total de Solicitudes Presentadas)*100	EFICACIA	100%
			100%

9%			
ADMÓN. DE APORTES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Expedientes de Aportes Procesados	(Nº de Expedientes Procesados / Nº de Expedientes Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Aportes	(Expedientes de Aportes Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Aportes Procesados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Solicitudes de Embargos Tramitadas Oportunamente	(Nº Solicitudes Tramitadas en 8 Días o Menos / Nº Total de Solicitudes Tramitadas) * 100%	EFICIENCIA	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes	(Nº Expedientes Procesados en 5 Días o Menos / Nº Total de Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Control de Novedades	Nº de Novedades Enviadas / Total Solicitudes Recibidas	EFICACIA	100%
Trámite de Afiliaciones	Nº de Afiliaciones Realizadas / Total Solicitudes de Afiliación Aprobadas	EFICACIA	100%
			100%

9%			
ADMÓN CESANTÍAS 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tpo de Indicador	Cumplimiento
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de PONAL	(Nº de Expedientes de Cesantías Procesados en 15 Días Hábiles o Menos / Nº Total de Expedientes de Cesantías Procesos) * 100%	EFICACIA	96%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Cesantías	(Expedientes de Cesantías Rechazados por Pagaduría / Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%.	EFFECTIVIDAD	100%
			98%



PROCESOS MISIONALES

9%			
ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Recursos en el Disponible	(Saldo Promedio Cuentas de Ahorro / Var Liquidez al 95%) * 100%	EFICACIA	100%
Rentabilidad Efectiva Anual	Tasa Promedio Ponderada de Rentabilidad	EFICIENCIA	100%
Composición del Portafolio de Inversiones	(Valor Títulos AAA / Valor Total Títulos Constituidos) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Gestión de Activos y Pasivos	(Tasa de Rendimiento del Portafolio de Inversiones - Tasa de Rendimiento de las Cuentas Individuales) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Conciliación Valoración del Portafolio de Inversiones	(Valor Total Portafolio de Inversiones / Valor Total Inversiones en Balance General) * 100%	EFICACIA	100%
			100%

9%			
RECONO. PAGO SUBSIDIO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Expedientes de Subsidios Procesados	(Nº de Expedientes de Subsidios Procesados / Nº de Expedientes de Subsidios Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Subsidios	(Expedientes de Subsidios Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios	(Nº Expedientes de Subsidios Procesados en 5 Días o Menos / Nº Total de Expedientes de Subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
			100%

8%			
PROMOCIÓN Y MERCADERO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Desarrollar las actividades del Plan Anual de Mercadeo y Comercialización de Vivienda y Servicios	(No de actividades ejecutadas/No actividades programadas)* 100	EFICACIA	100%
Promocionar Proyectos de Vivienda	(No de proyectos promocionados/Meta de proyectos a promocionar)*100	EFICACIA	100%
Ejecutar el Programa de Extensión de Servicios (Unidades)	(No de Unidades visitadas/Meta de Unidades a visitar)*100	EFFECTIVIDAD	19.08%
Ejecutar el Programa de Extensión de Servicios (Afiliados)	(No de Afiliados atendidos/Meta de Afiliados a atender)*100	EFFECTIVIDAD	23.78%
Producto No Conforme de Mercadeo de Vivienda	(No. producto no conforme / No. de firmas inscritas y proyectos promocionados) * 100	EFICACIA	100%
Subsidios régimen Actual	(No de subsidios entregados régimen actual / Meta de subsidios a entregar régimen actual)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Subsidios régimen Anterior	(No de subsidios entregados régimen actual / Meta de subsidios a entregar régimen actual)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen Actual	(No de soluciones de vivienda entregados régimen actual/ Meta de soluciones de vivienda a entregar régimen actual) * 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen Anteriores	(No de soluciones de vivienda entregados regimenes Anteriores/ Meta de soluciones de vivienda por entregar Regimenes anteriores)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad	(No de viviendas adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad / Meta de viviendas a adjudicar con cargo al Fondo de Solidaridad)* 100	EFFECTIVIDAD	80%
Soluciones de Vivienda Adquiridas con cargo al Fondo de Solidaridad	(No de viviendas adquiridas con cargo al Fondo de Solidaridad / Meta de viviendas a adquirir con cargo al Fondo de Solidaridad)* 100	EFFECTIVIDAD	
Soluciones de vivienda a través del MASVI	(No de viviendas adquiridas por los afiliados a través del MASVI/ Meta de afiliados que adquirieran vivienda a través del MASVI)* 100	EFFECTIVIDAD	61%
Rendición de Cuentas	(No de eventos de rendición de cuentas realizados/No de eventos de rendición de cuentas programados)* 100	EFICACIA	100%
Alianzas Estratégicas	(No de alianzas estratégicas/ Meta de alianzas estratégicas programadas)*100	EFFECTIVIDAD	ANUAL
Visitas Oficinas de Enlace	(No de Unidades visitadas/Meta de Unidades a visitar)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Atención Oficinas de Enlace	(No de Afiliados atendidos/Meta de Afiliados a atender)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Proyecto "VIVIENDA INTEGRAL PARA EL AFILIADO - VIA"	(No Actividades ejecutadas / No actividades Programadas)* 100	EFICACIA	
			84.6%

PROCESOS DE APOYO

4%				4%				4%			
GESTIÓN FINANCIERA 4%				GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 4%				SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Gestión del Recaudado de Cartera	(Valor Recaudado / Valor a Recaudar) * 100%	EFICIENCIA	100%	GAP de las Competencias en los funcionarios	Nivel deseado de desarrollo de competencias - nivel actual de competencias	EFFECTIVIDAD	III Trim	Cumplimiento de los Requerimientos de Bienes y Servicios Aprobados	(Nº Total de Requerimientos Ejecutados / Total de Requerimientos) * 100%	Eficacia	100%
Ejecución Presupuestal de Ingresos	Ejecución de Ingresos / Presupuesto de Ingresos Programados) * 100%	EFICIENCIA	100%	Medición del Clima Laboral	(Actividades de Mejora implementadas / Actividades de Mejora Programadas)+100	EFFECTIVIDAD	III Trim	Evaluación de Proveedores	(Nº Proveedores Evaluados / Total de Proveedores) * 100%	Eficacia	100%
Ejecución Presupuestal de Gastos	Ejecución de Gastos / Presupuesto de Gastos Programados) * 100%	EFICIENCIA	95%	Evaluación de las Competencias de los Servidores Públicos	Nº de servidores evaluados por competencias en el periodo establecido/Nº de servidores programadas para ser evaluados por competencias en el periodo establecido	EFICACIA	III Trim	Evaluación Final Consolidada de Proveedores	(Promedio Calificación Evaluación Final de Proveedores)	Efectividad	100%
Oportunidad en el Pago de los Expedientes de Aportes y Subsidios	(Nº de Expedientes Pagados en 6 Días Hábiles o Menos / Nº de Expedientes Pagados) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%	Concertación Planes de Mejoramiento	Planes de mejoramiento diligenciados/Nº de servidores de la entidad	EFICACIA	III Trim	Trámite de Cuentas Para Pago a Proveedores	(Sumatoria de I Tiempo Real de Trámite de Cuenta Para Pago Proveedores / Nº de Cuentas Tramitadas)	Eficiencia	100%
Seguimiento al Modelo Actuarial de Provisiones Subsidio para Soluciones de Vivienda	Valor de la Provisión Registrada / Valor de la Provisión a Registrar	EFFECTIVIDAD	100%	Cumplimiento de actividades de inducción	(Nº de inducciones efectuadas / Nº total de funcionarios y contratistas de servicios)*100	EFFECTIVIDAD	100%	Verificación Tablas de Retención Documental	Inconsistencias encontradas por dependencias por visita de inspección	Eficacia	III Trim
Seguimiento a la Gestión de Recursos con destino al Fondo de Solidaridad	(Recursos Recibidos / Recursos Programados) * 100%	EFFECTIVIDAD	ANUAL	Cumplimiento Plan de Capacitación	(Nº de actividades realizadas/Nº de actividades programadas)*100	EFICACIA	100%	Inspección Contractual	No. Hallazgos no conformes / No. De requisitos verificados por contratistas	Eficacia	100%
			99%	Porcentaje de Funcionarios Capacitados	(Nº de funcionarios capacitados en el periodo/Nº total de funcionarios a capacitar en el periodo) *100	EFICACIA	100%	Cumplimiento Plan de Mantenimiento	(Actividades Realizadas de Mantenimiento / Actividades Programadas de Mantenimiento) * 100%	Eficacia	100%
				Cumplimiento Plan de Bienestar	(Actividades ejecutadas / actividades programadas)*100	EFICACIA	100%	Oportunidad en el Mantenimiento	Sumatoria Días Hábiles de Atención / Nº Total de Requerimientos Atendidos	Eficiencia	100%
				Cumplimiento al Programa de Salud Ocupacional	Actividades realizadas/Actividades programadas	EFICACIA	100%	Atención Requerimientos	(Nº Requerimientos Atendidos / Total Requerimientos) * 100%	Eficacia	100%
				Cumplimiento actividades comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)	Actividades Realizadas/Actividades Programadas	EFICACIA	100%				100%
							100%				

PROCESOS DE APOYO

4%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Nivel de Control y Seguimiento a los Procesos de la Entidad	(Nº de Asuntos Tramitados / Total de Asuntos por Tramitar) * 100%	EFICACIA	100%
Oportunidad de Emisión de Conceptos Jurídicos	(Nº de Conceptos Emitidos Oportunamente / Nº Total de Conceptos Emitidos en el Periodo) * 100%	EFICACIA	100%
Nivel de Control y Seguimiento a los Procesos Disciplinarios de la Entidad	(Nº. de Asuntos Tramitados / Total de Asuntos por Tramitar) * 100%	EFICACIA	100%
Cumplimiento Sensibilización Derechos y Obligaciones Servidores Públicos	(Nº. de Funcionarios Sensibilizados / Total de Funcionarios a Sensibilizar) * 100%	EFICACIA	ANUAL
			100%

4%			
GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Grado de Implementación del Plan Estratégico de Tecnología e Información	(Avance real de ejecución/ Avance Total Proyectado)	EFICACIA	100%
Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Hardware	(Mantenimientos Realizados / Mantenimientos Proyectados Año) * 100%	EFICACIA	III Trim
Administrar aplicativos de acuerdo a las necesidades del negocio	(Requerimientos de Software Solucionados / Requerimientos de Software Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Disponibilidad de Canales Virtuales	(Porcentaje Disponible de los Canales / Porcentaje Total Disponible de los Canales) * 100%	EFICACIA	100%
Solución de Vulnerabilidades	(Nº de Vulnerabilidades Solucionadas / Nº de Vulnerabilidades encontradas) * 100%	EFICACIA	100%

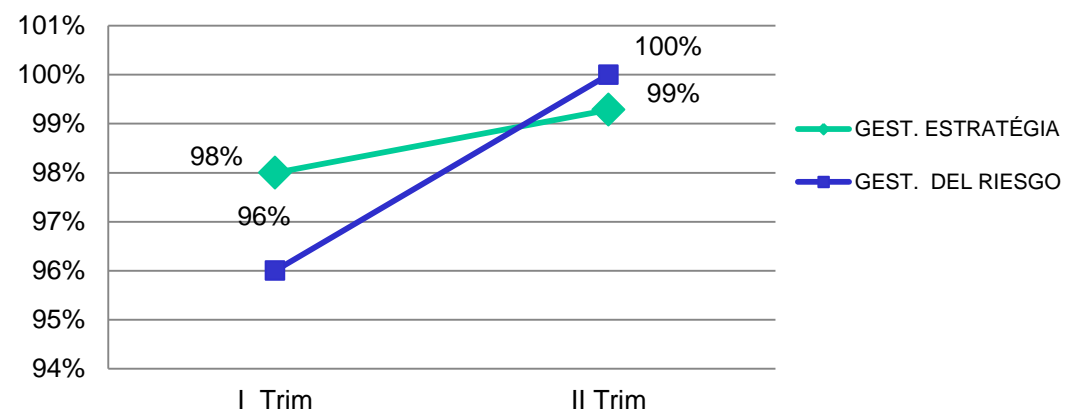
100%

PROCESO DE EVALUACIÓN					
	8%		8%		
P R O C E S O D E E V A L U A C I Ó N	8%	AUDITORÍA Y CONTROL 8%			
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
		Desempeño Auditores	Σ Total de Cumplimientos de Calificación Obtenidos / N° Total de Auditores	EFICIENCIA	100%
		Cumplimiento Programa de Auditorias	(Auditorias Ejecutadas / Auditorias Programadas) * 100%	EFICACIA	100%
	Cumplimiento informes Planes de Mejoramiento Por Procesos	(N° Total de Hallazgos no Conformes Reincidentes / N° Total de Hallazgos no Conformes detectados por Procesos) * 100%	EFICACIA	100%	
				100%	
	100%				

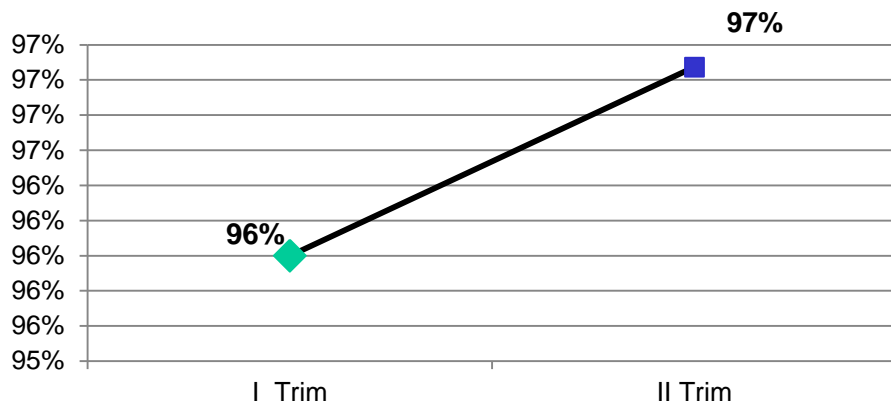
TENDENCIA TOTAL PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2011



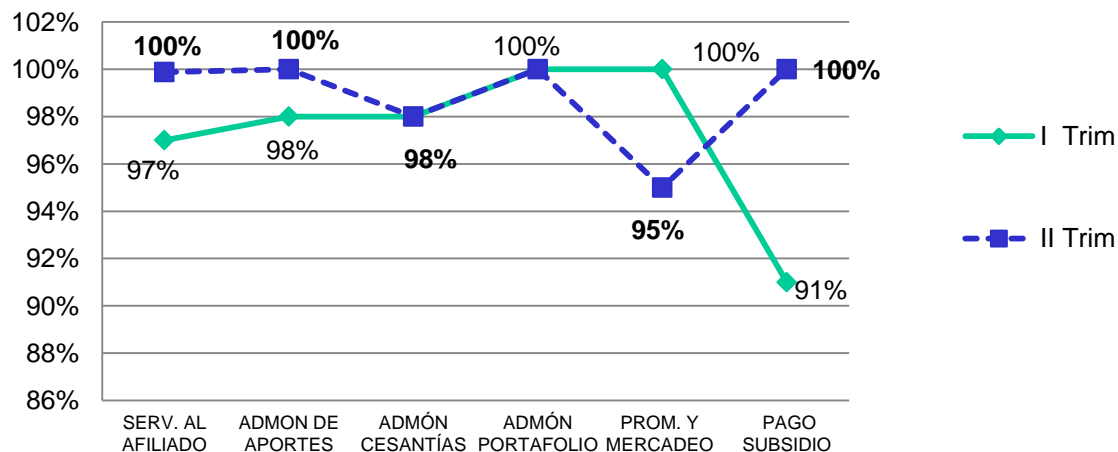
TENDENCIA INDICADORES POR CADA UNO DE DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS



TENDENCIA PROCESOS MISIONALES - 2011



TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2011



Los Procesos Misionales al 2do. Trimestre de 2011, alcanzó una operatividad del 52%, de un total de 54% que representa la totalidad operativa del Sistema Integrado de Gestión, siendo los siguientes indicadores los que limitaron alcanzar mejores resultados:

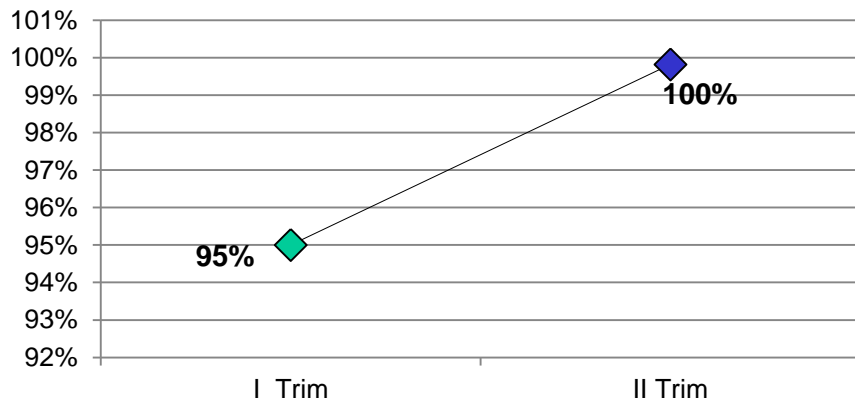
• **Administración de Cesantías**

- **Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de cesantías PONAL:** En relación a los tramites adelantados por parte del Grupo de Cesantías en el segundo trimestre de 2011, es de mencionar que solo el 91% de los expedientes de cesantías se tramitaron oportunamente, el 9% restante corresponden al trámite de las cesantías definitivas, debido a la demora en el envío de las respectivas hojas de servicios por parte de la Policía Nacional, documento indispensable para el trámite de las mismas; de allí que el cumplimiento acumulado sea del 96%..

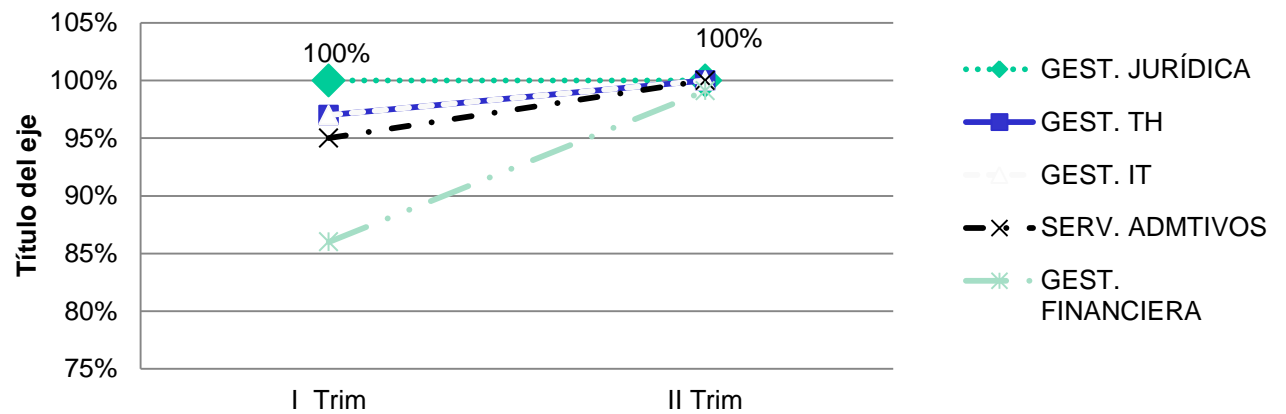
• **Mercadeo de Vivienda**

- **Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad:** Para el primer semestre de 2011 se realizó la cuarta convocatoria arrojando como resultado 379 adjudicaciones, de acuerdo a la resolución 254 de 2011, para un gran total de 1.055 soluciones de vivienda. El cumplimiento acumulado para este indicador es del 80%
- **Soluciones de vivienda a través del MASVI:** Para el primer semestre se han realizado 395 soluciones de vivienda a través del modelo MASVI, alcanzando un cumplimiento del 61%
- **Ejecutar programa de extensión de servicios:** desde el mes de mayo se dio inicio a la ejecución del programa de extensión de servicios; sin embargo la operación real efectiva se inicio a mediados del mes de junio del 2011.
Dado lo anterior, las unidades visitadas fueron 54 (19% de cumplimiento) y se atendieron 3170 afiliados (24% de cumplimiento)

COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO -2010



TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2010



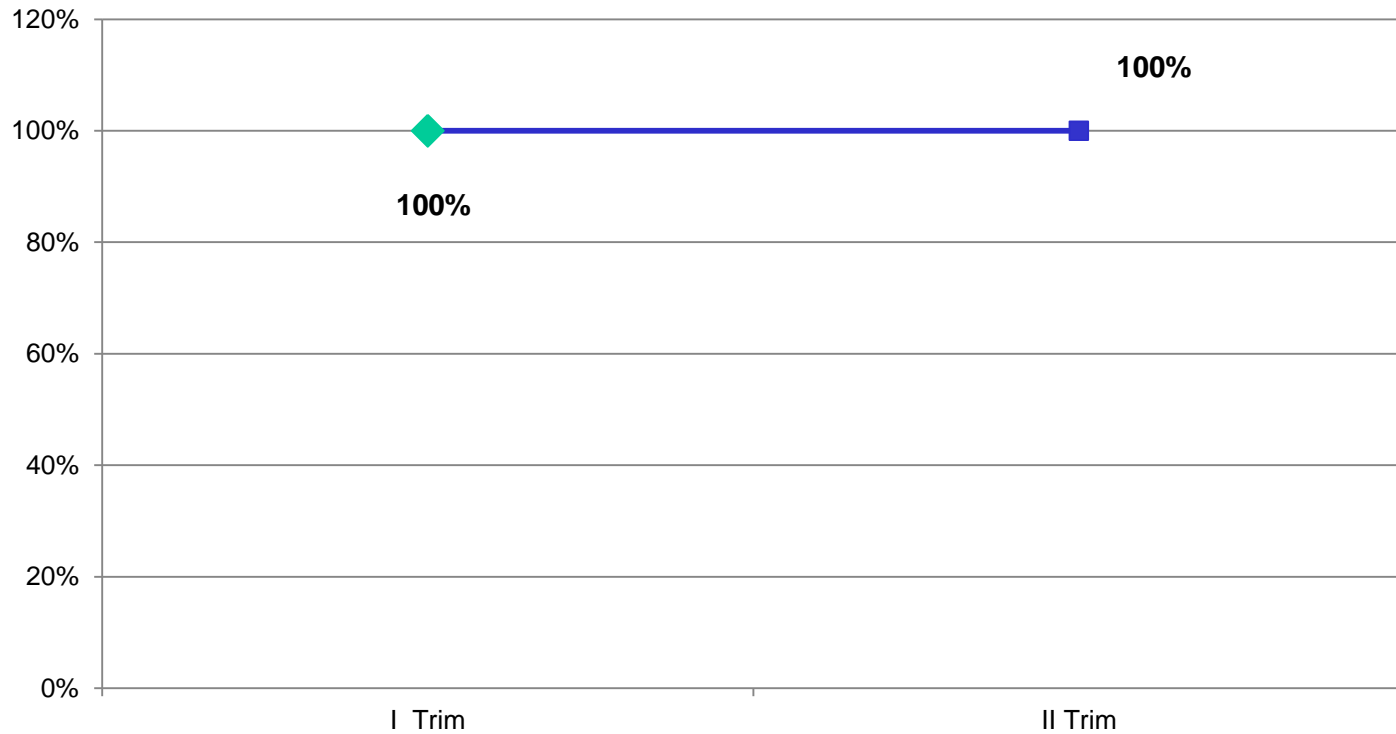
PROCESOS DE APOYO

Las metas propuestas acordes a los indicadores fueron satisfactorios para los procesos de Apoyo al 2do.Trim de 2011, obteniendo un resultado del 100% de cumplimiento frente a las metas propuestas.

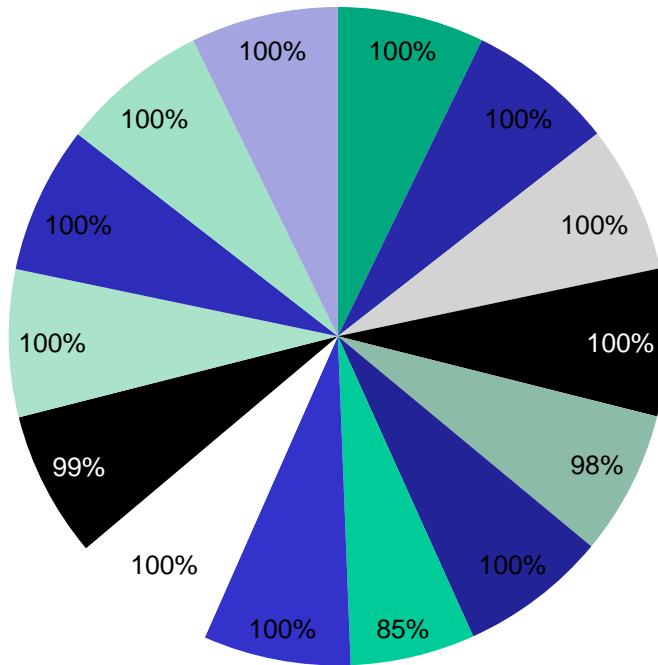
- **Gestión Financiera**

- **Ejecución presupuestal de Gastos:** En lo que hace referencia a la Ejecución Presupuestal de Gastos alcanzó el 95% porciento de cumplimiento en el II Trimestre, al cierre del primer semestre, se tiene un cumplimiento acumulado del 99%

COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2010



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE
POLICÍA
DESEMPEÑO PROCESOS
2do. TRIMESTRE DE 2011**



- GESTIÓN ESTRATÉGICA
- GESTIÓN DEL RIESGO
- ADMÓN DE APORTES
- SERVICIO AL AFILIADO
- ADMÓN CESANTÍAS
- ADMÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES
- MERCADEO DE VIVIENDA
- RECONOCIMIENTO PAGO SUBSIDIO Y APOYO FINANCIERO
- GESTIÓN JURÍDICA
- GESTIÓN FINANCIERA
- GESTIÓN TALENTO HUMANO
- GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA
- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- AUDITORÍA Y CONTROL

CONCLUSIONES

El trabajo en equipo alcanzado por cada uno de los líderes de los procesos en la implementación de los nuevos modelos de atención, así como el grado de compromiso tanto de los funcionarios de planta como contratistas, acrecentaron el grado de cumplimiento de las metas del II Trimestre del 2011, alcanzando el 98% del desempeño de los procesos.

Los resultados alcanzados, permiten establecer y conocer las fortalezas y debilidades, a fin de concentrar y dirigir los esfuerzos para eliminar o mitigar las causas, y de esta manera trazar y alcanzar retos mayores enfocados al mejoramiento continuo de los procesos, destacándose la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión – SIG.