

## CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

### MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

#### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**BOGOTÁ, AGOSTO 2024**

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
**www.cajahonor.gov.co** - **contactenos@cajahonor.gov.co**  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>4. GESTIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
5.1 ABREVIATURAS.....	6
5.2 DEFINICIONES .....	6
<b>6. MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....</b>	<b>9</b>
7.1 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.....	9
7.1.1 Localización y sedes.....	9
7.2 AFILIADOS .....	10
7.3 SERVICIOS .....	11
7.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
7.4.1 Comprensión de la organización y su contexto .....	17
7.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	18
7.4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado. ....	19
7.4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.....	19
7.5 LIDERAZGO.....	21
7.5.1 Liderazgo y compromiso.....	21
7.5.1.2 Enfoque al cliente.....	21
7.5.2 Políticas .....	22
7.5.2.1 Política del Sistema de Gestión Integrado.....	22
7.5.2.2 Comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integrado.....	23
7.5.2.3 Política de seguridad de la Información .....	24
7.5.2.4 Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	24
7.5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización .....	24
7.6 PLANIFICACIÓN.....	25
7.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	25
7.6.2 Objetivos estratégicos / Sistema de Gestión Integrado.....	25
7.6.3 Planificación de los cambios .....	26
7.7 APOYO .....	26
7.7.1 Recursos.....	26
7.7.2 Competencia.....	28
7.7.3 Toma de conciencia .....	28
7.7.4 Comunicación .....	29
7.7.5 Información documentada .....	30
7.7.5.1 Generalidades .....	30
7.7.5.2 Creación y actualización .....	30

7.7.5.3	Control de la información documentada .....	31
7.8	OPERACIÓN .....	31
7.8.1	Planificación y control operacional.....	31
7.8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	32
7.8.2.1	Comunicación con el cliente.....	32
7.8.2.2	Determinación de los requisitos para los servicios .....	33
7.8.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios .....	33
7.8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	33
7.8.3	Diseño y desarrollo .....	33
7.8.3.1	Generalidades .....	33
7.8.3.2	Planificación diseño y desarrollo .....	33
7.8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo .....	34
7.8.3.4	Controles del diseño y desarrollo .....	35
7.8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo .....	35
7.8.3.6	Cambios en el diseño y desarrollo .....	36
7.8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	36
7.8.4.1	Generalidades .....	36
7.8.4.2	Tipo y Alcance del Control.....	36
7.8.4.3	Información para los proveedores externos .....	37
7.8.5	Producción y provisión del servicio .....	37
7.8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio .....	37
7.8.5.2	Identificación y trazabilidad .....	37
7.8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	37
7.8.5.4	Preservación.....	38
7.8.5.5	Actividades posteriores a la entrega .....	38
7.8.5.6	Control de cambios .....	38
7.8.6	Liberación de los productos y servicios .....	38
7.8.7	Control de las salidas no conformes .....	38
7.9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	39
7.9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	39
7.9.1.1	Generalidades .....	39
	Seguimiento a la eficacia de la Gestión de Riesgos .....	40
7.9.1.2	Satisfacción del cliente .....	41
7.9.1.3	Análisis y Evaluación .....	41
7.9.2	Auditoría interna .....	42
7.9.3	Revisión por la Dirección.....	42
7.10	MEJORA .....	43
7.10.1	Generalidades.....	43
7.10.2	No conformidad, acción correctiva .....	43
7.10.3	Mejora continua .....	43
8	REQUISITOS TÉCNICOS .....	43
9	REFERENCIA DE CONSULTA .....	43
10	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL .....	44

## RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1: Localización, Sedes y Procesos .....	10
Tabla 2: Objetivos Estratégicos del Sistema de Gestión Integrado .....	15
Tabla 4: Estructura de la documentación del SGI .....	30
Tabla 5: Tipo de indicadores .....	40

## FIGURAS

Figura 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	13
Figura 2. Valores Institucionales .....	14
Figura 3. Unidades Estratégicas del Negocio .....	16
Figura 4. Organigrama Caja Honor .....	17
Figura 5. Partes Interesadas Caja Honor .....	18
Figura 6. Mapa de procesos Caja Honor .....	20
Figura 7. Estructura Alta Dirección .....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

La **CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden Nacional que tiene por objeto facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración de recursos monetarios de sus afiliados, y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto.

Los trámites y servicios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se relacionan con la administración efectiva de los recursos de los afiliados a fin de otorgar una solución de vivienda que haga realidad el sueño de los afiliados y sus familias de tener vivienda propia.

El Sistema de Gestión Integrado SGI en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, acoge los requisitos establecidos en las normas de calidad NTC ISO 9001:2015, seguridad de la información NTC ISO IEC 27001:2022, seguridad y salud en el trabajo NTC ISO 45001:2018, los lineamientos establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el direccionamiento estratégico, el Sistema Integral de Administración del Riesgo, conforme con los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente los del Ministerio de Defensa Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2. OBJETIVO

Describir como la Entidad ha planificado el Sistema de Gestión Integrado, su alcance y los mecanismos que permiten mantenerlo y mejorarlo para asegurar que los servicios prestados cumplan con los requisitos establecidos en las Normas NTC ISO 9001:2015 y su articulación con la NTC ISO IEC 27001:2022, NTC ISO 45001:2018.

## 3. ALCANCE

El presente Manual debe estar disponible para el conocimiento de funcionarios, contratistas de la Entidad, y aplica a todos los procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la sede principal y los puntos de atención.

## 4. GESTIÓN

El Manual del Sistema de Gestión Integrado es administrado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. La revisión, actualización, cambios, estado, distribución y uso serán de conformidad con lo establecido en el procedimiento Control de Documentos. Su publicación y control de cambios se realizará a través del Sistema de Información ISOLUCIÓN.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las siguientes son las siglas, términos y definiciones más empleados en el presente manual

## 5.1 Abreviaturas

ISO	International Standard Organization
SGI	Sistema de Gestión Integrado
NTC	Norma Técnica Colombiana
SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
PR	Procedimiento
FM	Formato
MA	Manual
SARSICI	Sistema de Administración de Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
SARLAFT	Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
SARO	Sistema de Administración de Riesgo Operativo
SARC	Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.
SARM	Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.
SARL	Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional
SIAR	Sistema Integral de Administración de Riesgo
IAF	Foro Internacional de Acreditación

## 5.2 Definiciones

A continuación, se presentan algunas definiciones relativas a la NTC ISO 9001:2015:

- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.  
Ej.: Publicaciones generadas por la Entidad en la que los afiliados no tienen ninguna interacción.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.  
Ej.: Orientación a los afiliados, atención de trámites, entrega de viviendas, actualización de datos, certificación de haberes y envío de extractos etc.
- **Salida:** Resultado de un proceso  
Ej.: Son las relacionadas en las caracterizaciones de los procesos. Estas pueden convertirse en entradas para otros procesos.
- **Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.  
Ej.: Clientes, comunidades, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas, empleados.
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre.
- **Riesgo y oportunidades.** Efectos potenciales adversos (amenaza) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.  
Nota 1 a la entrada La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente  
Ej.: Videos, fotografías, entrevistas, grabaciones etc.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

- Cambio climático: Cambio en el clima que persiste por un período extendido, típicamente décadas o más largo.

A continuación, se presentan algunas definiciones relativas a la NTC ISO IEC 27001:2022:

- Activo de información: Conocimiento o datos que tienen valor para la entidad o el individuo.
- Ciberamenaza o amenaza cibernética: Aparición de una situación potencial o actual que pudiera convertirse en un ciberataque.
- Ciberataque o ataque cibernético: Acción criminal organizada o premeditada de uno o más agentes que usan los servicios o aplicaciones del ciberespacio o son el objetivo de la misma o donde el ciberespacio es fuente o herramienta de comisión de un crimen.
- Evento de ciberseguridad: Ocurrencia de una situación que podría afectar la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones de la entidad que son esenciales para el negocio.
- Incidente de ciberseguridad: Ocurrencia de una situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones de la entidad que son esenciales para el negocio.
- Seguridad de la información: Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, recursos, soluciones informáticas, prácticas y competencias para proteger, asegurar y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se almacene, reproduzca o procese en los sistemas informáticos de la entidad.
- Vulnerabilidad: Debilidad de un activo o control que puede ser explotado por una amenaza. Se tienen en cuenta todas aquellas amenazas que surgen por la interacción de los sistemas en el ciberespacio
- Aceptación de riesgo: Decisión de asumir un riesgo.
- Activo: cualquier cosa que tiene valor para la organización.
- Confiabilidad de la Información: Garantiza que la fuente de la información generada sea adecuada para sustentar la toma de decisiones y la ejecución de las misiones y funciones.
- Confidencialidad: Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- Declaración de aplicabilidad: Documento que permite identificar los controles apropiados para implementarlos en una entidad.
- Disponibilidad: Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad
- Evento de seguridad de la información: Presencia identificada de una condición de un sistema, servicio o red, que indica una posible violación de la política de seguridad de la información o la falla de las salvaguardas, o una situación desconocida previamente que puede ser pertinente a la seguridad.
- Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación con el riesgo.
- Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos.
- Riesgo Inherente: Nivel de incertidumbre propio de cada actividad, sin la ejecución de ningún control.
- Riesgo residual: Nivel restante de riesgo después del tratamiento del riesgo.

A continuación, se presentan algunas definiciones relativas la NTC ISO 45001:2018:

- Trabajador: Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la Organización.
- Participación: Acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- Lugar de trabajo: Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.
- Lesión o deterioro de la salud: Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- Peligro: Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.

- Incidente: Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.

## 6. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El marco legal y normativo aplicable al SGI, es el siguiente:

- Ley 973 de 2005 “Por la cual se modifica el Decreto-Ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1305 de 2009 “Por medio de la cual se modifica el Decreto-Ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
- Decreto 3830 de 2006 “Por el cual se determina el subsidio para vivienda de los Soldados Profesionales que otorga el Estado a través de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se reglamenta parcialmente la Ley 973 de 2005 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto ley 353 de 1994 “Por el cual se modifica la Caja de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”
- Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”
- Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”
- Decreto 2106 de 2020 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Acuerdo 02 de 2020 “Por medio del cual se modifica el Acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y se dictan otras disposiciones.”
- Acuerdo 02 de 2021 “Por el cual se establecen las condiciones generales y financieras del Crédito Hipotecario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 172 de 2021 “Por medio de la cual se implementan administrativamente el Acuerdo 2 y 5 de 2020 y se deroga la Resolución 638 de 2020.”
- Resolución 079 de 2021 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 380 de 2021 “Por la cual se actualizan las disposiciones que regulan el Comité Institucional de Gestión y Desempeño”
- Circular 018 del 2021 de la SFC “Relativa al sistema integra de riesgos”.
- Circular 008 DEL 2023 de la SFC “Relativa al sistema de control interno”.
- NTC ISO 9001:2015 – Requisitos Sistemas de Gestión de la Calidad.
- NTC ISO IEC 27001:2022 – Requisitos Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- NTC ISO 45001:2018– Requisitos Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 7. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

### 7.1 Presentación de la Entidad

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del Orden Nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, fue creada mediante la Ley 87 de 1947 y reorganizada por los Decretos 3073 de 1968, 2351 de 1971, 2182 de 1984, 2162 de 1992, 353 de 1994, 2650 y 2651 de 2008 y modificada por la Ley 973 de 2005 y la Ley 1305 de 2009, reestructurada mediante Decretos 1900 y 1901 del 6 de Septiembre de 2013.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, trabaja para cumplir con su objeto misional de entregar soluciones de vivienda y administrar los aportes de los afiliados, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, administrados con transparencia, efectividad y enfoque digital, soportado en un equipo humano con vocación de servicio, espíritu innovador y liderazgo, en ambientes de trabajo seguros y saludables, para satisfacción y bienestar de los miembros de la Fuerza Pública.

La Entidad se encuentra comprometida con los postulados que fundamentan la lucha anticorrupción y la supresión, reforma y regulación de procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, relacionados con atender las necesidades y expectativas del ciudadano, principios del buen gobierno y la buena fe, efectividad del servicio público, actuaciones administrativas efectivas, la protección y garantía de los derechos y el incentivo del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones para humanizar y acercar más al ciudadano, en cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites.

Así mismo, se ha determinado que el cambio climático es una cuestión pertinente al Sistema de Gestión Integrado conformado por Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y se articula con su planeación estratégica institucional.

De acuerdo con lo establecido en el CONPES 3918 “Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia”, Caja Honor alinea sus objetivos estratégicos con objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS que tienen relación con su misión: ODS 3 “Salud y Bienestar”, ODS 4 “Educación de Calidad”, ODS 9 “Industria, Innovación e Infraestructura”, ODS 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, ODS 12 “Producción y Consumo Responsable”, ODS 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”.

#### 7.1.1 Localización y sedes

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá. Cuenta con siete puntos de atención distribuidos a nivel nacional y dos puntos móviles, así:

Tabla 1: Localización, Sedes y Procesos

Punto de atención	Dirección	Ciudad	Procesos relacionados con el Alcance del SGI
Sede Principal Bogotá	Cra. 54 No. 26-54 CAN	Bogotá D.C.	Administración de Cuentas, Gestión del Trámite, Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, Gestión de Informática, Gestión de Riesgos, Gestión Jurídica, Gestión de Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión Estratégica, Gestión de Tesorería, Gestión de Finanzas y Crédito, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, Gestión Documental y Auditoría y Control
Barranquilla	Cll 86 No. 51B-51 Oficina 104 Edificio Banco de Bogotá	Barranquilla - Atlántico	Gestión del Trámite
Bucaramanga	Carrera 32 No. 58-41 Barrio Conucos	Bucaramanga - Santander	Gestión del Trámite
Cali	Calle 5 No. 50-103 Centro comercial Cosmocentro, Local 402	Cali - Valle del Cauca	Gestión del Trámite
Florencia	Calle 15 No 16-47 NAO Fun +Shopping, Local 039 Barrio la vega	Florencia - Caquetá	Gestión del Trámite
Ibagué	Calle 60 No. 8-31 Centro Comercial Acqua Power Center, Local 414	Ibagué – Tolima	Gestión del Trámite
Medellín	Carrera 76 No. 35 - 36 - Edificio San Esteban, Barrio Laureles	Medellín – Antioquia	Gestión del Trámite
Puntos móviles			Gestión del Trámite

**Nota:** Las funciones desarrolladas en los puntos de atención, son las correspondientes al proceso misional de “Gestión del Trámite”.

## 7.2 Afiliados

De acuerdo con la ley 973 de 2005 y 1305 de 2009 que actualmente rige en la Entidad, son afiliados a la Caja Promotora de Vivienda los siguientes:

- Los Oficiales, Suboficiales, Soldados Profesionales de las Fuerzas Militares y el personal civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares.

- El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.
- Los Oficiales, Suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, agentes y personal no uniformado de la Policía Nacional.
- El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.
- Los servidores públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- El beneficiario del afiliado para solución de vivienda fallecido siempre que quede con el disfrute de sustitución de asignación de retiro o pensión.
- El personal de soldados e infantes de marina, voluntarios y profesionales que hayan sido pensionados por invalidez, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 973 de 2005, podrán afiliarse en forma voluntaria.

### 7.3 Servicios

A fin de facilitar el acceso a una solución de vivienda a nuestros afiliados, la Entidad cuenta con los siguientes modelos de solución de vivienda y crédito hipotecario:

- **Modelo de Solución de Vivienda - Vivienda 14:** Accederán quienes registren ciento sesenta y ocho (168) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio, que cumplan los requisitos generales de ley y que adelanten el trámite correspondiente para el desembolso de los valores que reposen en su cuenta individual, así como para el reconocimiento y pago del subsidio para vivienda. Los soldados profesionales, afiliados para solución de vivienda, que tengan quince (15) años o más de servicio, tendrán el derecho a acceder a este modelo, siempre y cuando cumplan con los demás requisitos y condiciones establecidos para el efecto.
- **Modelo Anticipado de Solución de Vivienda - Vivienda 8:** Establecido en el artículo 6° de la Ley 1305 de 2009, accederán de manera opcional, exclusivamente para compra de vivienda nueva o usada, o para solucionar vivienda mediante un contrato de leasing habitacional ofrecido por entidades financieras distintas a Caja Honor, los afiliados para solución de vivienda que registren en su cuenta individual como mínimo noventa y seis (96) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio, y que adelanten el trámite correspondiente para el desembolso de los valores que reposen en su cuenta individual, incluidos intereses, excedentes financieros, rendimientos, compensación y cesantías.

De igual manera, los soldados e infantes de marina profesionales afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que tengan ocho (8) o más años de servicio, podrán de manera opcional, acogerse a este modelo.

De conformidad con lo dispuesto expresamente en el artículo 6° de la Ley 1305 de 2009, con el retiro de los valores que integran la cuenta individual, al acogerse al modelo -VIVIENDA 8 -, los afiliados no pierden su antigüedad de afiliación, ni su calidad de afiliados para solución de vivienda, por esa única razón, y deberán continuar realizando el aporte de ahorro mensual obligatorio establecido en la ley.

- **Modelo Fondo de Solidaridad - Héroes:** Tiene por objeto facilitar a los afiliados el acceso a una solución de vivienda de forma subsidiada o el giro de recursos a los beneficiarios del afiliado que fallezca por cualquier causa, queden o no disfrutando de asignación de retiro, pensión de supervivencia o sustitución, y los afiliados que, como consecuencia directa de actos del servicio o fuera de él, por acción directa del enemigo, en misión del servicio, o por una grave y comprobada enfermedad catastrófica o terminal sean retirados, con o sin derecho al disfrute de pensión de invalidez.
- **Modelo Proyectos y Mecanismos Especiales de Solución de Vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad Siempre Soldados:** Mecanismo por el cual el personal de soldados e infantes de marina voluntarios y profesionales pensionados por invalidez con anterioridad a la entrada en vigencia la Ley 973 de 2005, que decidan afiliarse voluntariamente a la Entidad, podrán acceder a una solución de vivienda subsidiada con cargo al Fondo de Solidaridad a través de este modelo.
- **Modelo Leasing Habitacional - Vivienda Leasing:** Se entenderá por solución de vivienda el acceso a una vivienda en la modalidad de leasing habitacional, la cual se instrumenta a través de un contrato de leasing financiero que suscribe la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, donde se entrega al afiliado en calidad de locatario la tenencia de un inmueble para destinarlo al uso habitacional y goce, a cambio del pago de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si este último decide ejercer una opción de adquisición pactada a su favor y paga su valor.

Podrán acceder opcionalmente a este modelo los afiliados que registren en su cuenta individual como mínimo veinticuatro (24) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio. Para el efecto, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía verificará el cumplimiento de los requisitos por parte del afiliado y procederá a adquirir el inmueble seleccionado para ser entregado en leasing habitacional de acuerdo con las condiciones técnicas y financieras.

Durante la vigencia del contrato de leasing el afiliado no podrá acceder a un modelo diferente de solución de vivienda y su cuenta individual, así como el valor allí registrado, permanecerán bloqueados.

- **Crédito Hipotecario:** El crédito hipotecario constituye una alternativa de financiación para facilitar a los afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía el acceso a una solución de vivienda, así como la compra de cartera de crédito de vivienda. El crédito hipotecario será destinado a la adquisición de vivienda nueva o usada, o para la compra de cartera de crédito de vivienda con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dentro del acuerdo 2 de mayo de 2021, establecen las condiciones generales y financieras del Crédito Hipotecario dentro de ellas el acceso al crédito hipotecario sin antigüedad de afiliación de los Veteranos de la Fuerza Pública que se afilien voluntariamente a Caja Honor.

## 7.4 Contexto de la Organización

Caja Honor realiza el análisis de contexto de la organización teniendo en cuenta los aspectos internos y externos que la impactan, utilizando herramientas metodológicas que sirven como insumo para la formulación de la planeación estratégica. En tal sentido, se atiende lo dispuesto en las políticas de gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo, su articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y lo establecido en la segunda dimensión del MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”.

Se revisa y ajusta anualmente siendo el elemento clave para la formulación del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual que genera los lineamientos para el Sistema de Gestión Integrado, actividad que se realiza con el compromiso de la Alta Dirección, y la participación de los líderes de proceso, puntos de atención y sus grupos de trabajo, con la finalidad de proyectar la Entidad a largo, mediano y corto plazo con estándares de calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo aplicando los lineamientos del MIPG.

El MIPG es un marco de referencia que permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público. Fue actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017.

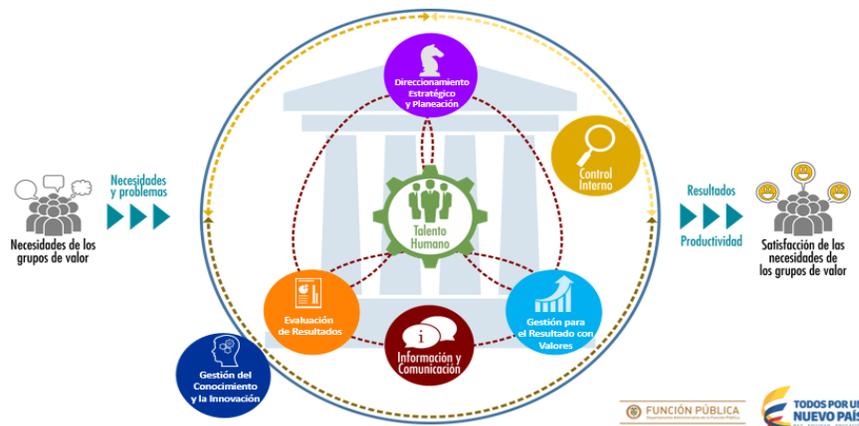


Figura 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión  
Fuente: Función Pública (2018)

### Direccionamiento Estratégico

El direccionamiento estratégico es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro a donde quiere llevar la Entidad para cumplir sus objetivos en un periodo de tiempo determinado, siendo pilar fundamental en el cumplimiento de sus estrategias y la definición de planes institucionales permitiéndole mantener el posicionamiento de la Entidad y la satisfacción de los afiliados. El direccionamiento estratégico de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se define acorde con los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional y con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 - 2026 “Colombia potencia mundial de la vida” y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles aplicables a la Entidad. Acoge las directrices del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

A continuación, se presenta el direccionamiento estratégico definido para el periodo 2023-2026:

- **Mega:** Caja Honor al 2026 facilitará a 62.116 afiliados el acceso a los modelos de solución de vivienda como contribución a las políticas de bienestar para los miembros de la Fuerza Pública
- **Visión:** Ser reconocida como entidad financieramente sólida del sector defensa a la vanguardia en servicio y tecnología que cumple el sueño de tener vivienda propia de los integrantes de la Fuerza Pública.

- **Misión:** La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía contribuye al bienestar de los afiliados y sus familias mediante beneficios únicos en soluciones de vivienda, servicios financieros y la administración efectiva de sus aportes.
- **Lineamientos Estratégicos**
  - Gestión fundamentada en valores, principios y ética.
  - Gestión del Talento Humano basado en el modelo de felicidad laboral.
  - Administración de los recursos financieros con nivel de riesgo conservador.
  - Eficiencia administrativa en el manejo del gasto.
  - Humanización y excelencia en el servicio.
  - Innovación y transformación digital.
  - Implementación de estrategias orientadas a garantizar los subsidios de vivienda previa coordinación con el Gobierno Nacional
  - Promoción de créditos de vivienda para facilitar el cierre financiero de las soluciones de vivienda
- **Valores Institucionales:** La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía actualizó y articuló sus valores institucionales con el código de integridad de la Función Pública, siendo una guía de cómo debemos ser y obrar los servidores públicos colombianos, para el desarrollo de la misión de la Entidad.

Los valores institucionales orientan el comportamiento de todos los servidores públicos de la Entidad, para el desarrollo de su misión, objetivos y metas y son:



Figura 2. Valores Institucionales  
Fuente: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (2021)

Objetivos Estratégicos y su articulación con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional

Los objetivos estratégicos se articulan con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, formuladas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y que hacen parte de la Planeación Estratégica.

Tabla 2: Objetivos Estratégicos del Sistema de Gestión Integrado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	POLÍTICA MIPG
1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros	Servicio al Ciudadano
	Racionalización de Trámites
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
	Seguridad Digital
	Defensa Jurídica
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
2. Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
	Compras y Contratación Pública
4. Potenciar las competencias del talento humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior.	Política de Integridad
	Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
5. Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial.	Planeación Institucional
	Gobierno Digital
	Seguridad Digital
	Defensa Jurídica
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
	Racionalización de Trámites
Seguimiento y evaluación al desempeño institucional	
6. Fomentar prácticas de responsabilidad social y empresarial	Planeación Institucional
	Política de Integridad
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fuente: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (2022)

## Unidades Estratégicas de Negocio - UEN

Caja Honor cuenta con tres Unidades Estratégicas de Negocio, orientadas a facilitar la ejecución y soporte de las operaciones misionales

- **Gestión de activos y pasivos:** Esta Unidad Estratégica de Negocio es la encargada de gestionar efectivamente los activos y pasivos, tiene como propósito el manejo financiero y contable, así como la adecuada administración del portafolio de inversiones para atender las necesidades de solución de vivienda de los afiliados y las operaciones propias de la Entidad. Esta UEN es liderada por la Subgerencia Financiera.
- **Soluciones de vivienda:** Esta Unidad Estratégica de Negocio tiene como finalidad identificar y promocionar proyectos de vivienda nueva y usada, para facilitar el acceso a soluciones de vivienda a los afiliados acorde con los modelos establecidos, de igual manera, es la encargada de liderar las comunicaciones internas y externas de la Entidad. Esta UEN es liderada por la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.
- **Operaciones de aportes, subsidios y cesantías:** Esta Unidad Estratégica de Negocio es la encargada de generar iniciativas que permitan la atención oportuna de los trámites y solicitudes a nivel nacional y administrar eficientemente los recursos contenidos en las cuentas individuales de los afiliados. Esta UEN es liderada por la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.



Figura 3. Unidades Estratégicas del Negocio

Fuente: Caja Honor (2023)

## Estructura Orgánica

A continuación, se presenta la estructura de las áreas y grupos internos de trabajo, aprobada mediante acto administrativo, y que está alineada con el mapa de procesos.

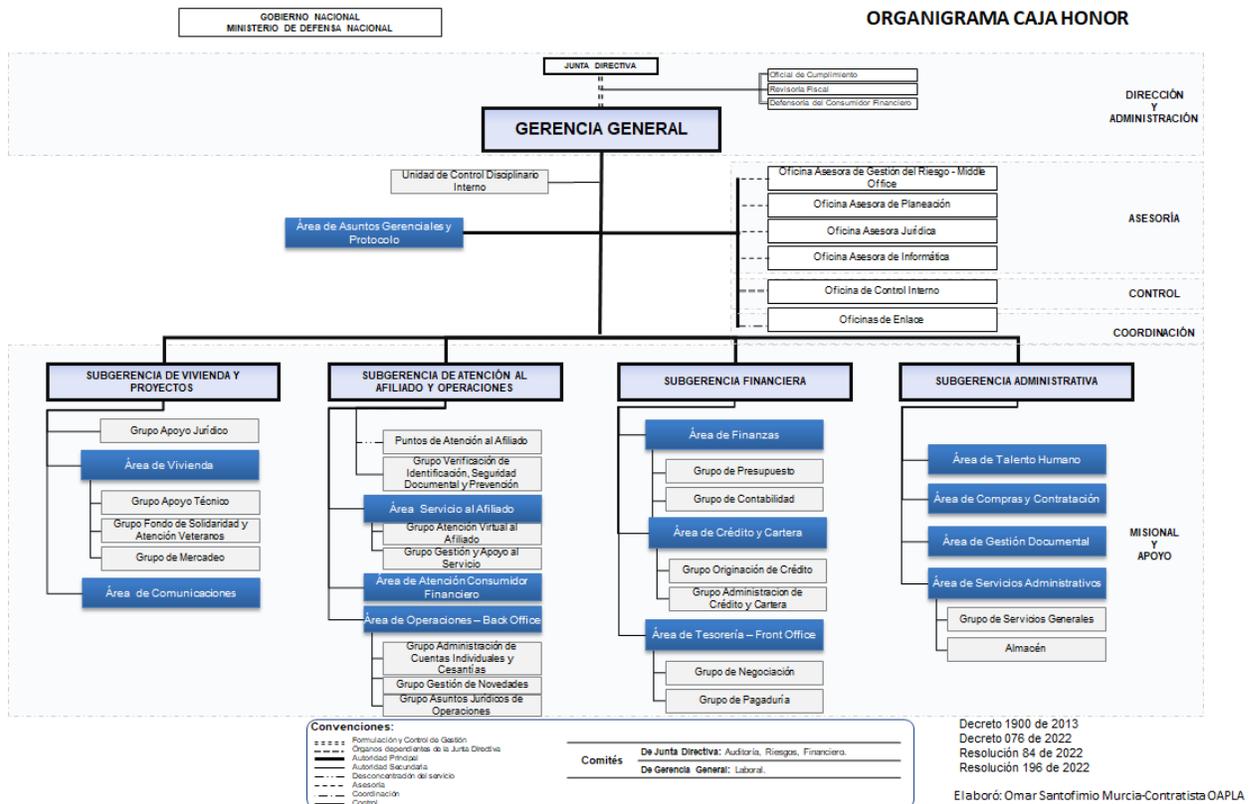


Figura 4. Organigrama Caja Honor  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2022)

### 7.4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La Entidad ha determinado las cuestiones externas e internas, que son pertinentes para su objeto misional y direccionamiento estratégico, y para tal fin formula su planeación estratégica para un periodo de cuatro (4) años, sustentado en el Plan Estratégico Institucional – PEI, aprobado por la Junta Directiva de la Entidad.

Anualmente se realiza un análisis del contexto organizacional a través de la herramienta PESTEL, en donde se revisa el entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico, legal y su impacto en la Entidad y de igual manera, producto del análisis cruzado DOFA, al combinar las cuestiones internas y externas que pueden impactar la Entidad y el logro de sus objetivos, orientados por los enfoques de gestión integrado (calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y ciberseguridad), se determinan las

estrategias que son incorporadas dentro del Plan de Acción Institucional – PAI, siendo este último la entrada para que cada líder formule su plan de acción por proceso y asegure el cumplimiento de los objetivos establecidos. Lo anterior se encuentra descrito en los procedimientos “Formulación Plan Estratégico Institucional” y “Formulación plan de acción Institucional” del proceso Gestión Estratégica.

Producto del análisis del contexto estratégico la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía determina que el cambio climático es una cuestión pertinente al Sistema de Gestión Integrado, por tal razón para la vigencia 2025, se definirán el Plan de Acción Institucional PAI 2025 iniciativas orientadas a fomentar de forma integral la preservación del medio ambiente entre los funcionarios, contratistas, afiliados y demás partes interesadas.

#### 7.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, cuenta con la capacidad organizacional para proporcionar los servicios en cumplimiento de requisitos legales aplicables a fin de incrementar la satisfacción de los afiliados.

Así mismo, se han identificado las necesidades y expectativas en su relacionamiento con las partes interesadas que tienen especial impacto en el Sistema de Gestión Integrado, categorizadas en la siguiente figura. Cada proceso cuenta con la matriz de partes interesadas como documento controlado que puede ser consultado en el sistema de información establecido para tal fin.

En los procesos se ha identificado la matriz aplicable a cada uno de ellos, donde se identifican las necesidades, expectativas, normativa y alcance aplicable de acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad.



Figura 5. Partes Interesadas Caja Honor  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021)

#### 7.4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado.

Los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Integrado, contempla las actividades y los procesos que la Entidad realiza y que forman parte de su objeto social, por lo que su alcance es definido así:

- **NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018:** Atención integral a los afiliados de CAJA HONOR para el acceso a los modelos de solución de vivienda, administración de cesantías, líneas de crédito de vivienda y ahorro, así como la promoción de las operaciones del mercado inmobiliario a nivel nacional.
- **NTC ISO IEC 27001:2022:** Gestión de seguridad de la información que soporta la atención integral a los afiliados de Caja Honor para el acceso a los modelos de solución de vivienda, administración de cesantías, líneas de crédito de vivienda, y ahorro, así como la promoción de las operaciones del mercado inmobiliario a nivel nacional.

Observación: El alcance del Sistema de Gestión Integrado tiene cobertura en sus 17 procesos y sus 7 puntos de atención se encuentran ubicados en: Sede Principal - Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Florencia.

El requisito que se relacionan a continuación se determina como no aplicable en el Sistema de Gestión Integrado de Caja Honor, y no afecta la capacidad o la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

No aplicabilidad:

**Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición:** Con relación a las actividades de seguimiento y medición, los procesos establecidos en la Entidad cuentan con mecanismos que permiten asegurar la conformidad de los mismos, frente a las operaciones ejecutadas dentro de su ciclo PHVA, y por tal razón se realiza un aseguramiento frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa. De igual manera, a través de encuestas, reuniones focales, y las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en donde se deja la trazabilidad de los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, que se alinean con el SGI. Evidencia que queda documentada a través de actas

Frente a la trazabilidad de las mediciones, durante la prestación del servicio, no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos o equipos de medición, a los cuales se requieran demostrar la trazabilidad con patrones trazable nacional o internacionalmente.

#### 7.4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha alineado su Mapa de Procesos a la estructura organizacional diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, por lo tanto, su modelo de operación se fundamenta en seis (6) macroprocesos los cuales se interrelacionan entre sí a través de los diecisiete (17) procesos, como se presenta a continuación:



Figura 6. Mapa de procesos Caja Honor  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021)

- Macroproceso Dirección Estratégico: Reúne los procesos Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Gestión Informática y Gestión Jurídica, que son los encargados de determinar la planeación estratégica, gestionar los riesgos y oportunidades, establecer los controles, proyectar las herramientas tecnológicas para la mejora e innovación en los procesos y gestionar la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, dentro de su marco normativo.
- Macroproceso Gestión de Vivienda y Proyectos: Compuesto por los procesos Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, tiene como finalidad la administración de la información relacionada con los modelos, y los proyectos de solución de vivienda, el mercadeo y el manejo de las comunicaciones con el afiliado y beneficiarios para facilitarles el acceso a una solución de vivienda integral, según el modelo que escojan una vez cumplidos los requisitos para tal fin.
- Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones: Le corresponde la gestión y atención al afiliado en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Igualmente, la administración de las cuentas individuales tanto de aportes como de cesantías en relación con el manejo de las nóminas, subsidios, novedades, embargos, inconsistencias y la atención de las solicitudes de los consumidores financieros. Se compone de los procesos de Gestión del Trámite, Administración de Cuentas y Gestión del SAC.
- Macroproceso Gestión Financiera: Tiene como propósito el manejo financiero y contable de la Entidad, la administración del portafolio de inversiones y la realización de todos los pagos. Está integrado por los procesos Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas y Crédito.
- Macroproceso Talento Humano y Apoyo Logístico: Reúne todos aquellos procesos que suministran los recursos necesarios para la operación de la Entidad. Está constituido por los procesos de Gestión Talento Humano, Gestión Contratación, Gestión Documental, Servicios Administrativos y Gestión Disciplinaria.
- Macroproceso Evaluación de la Gestión: Le corresponde monitorear el desempeño de la Entidad, con el fin de evaluar la mejora continua en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Está constituido por el proceso de Auditoría y Control.

Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones que además del objetivo y alcance, incluyen los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información, y producto/servicios/salidas no conformes, requisitos aplicables por enfoque de gestión.

## 7.5 Liderazgo

### 7.5.1 Liderazgo y compromiso

#### 7.5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección está conformada por:

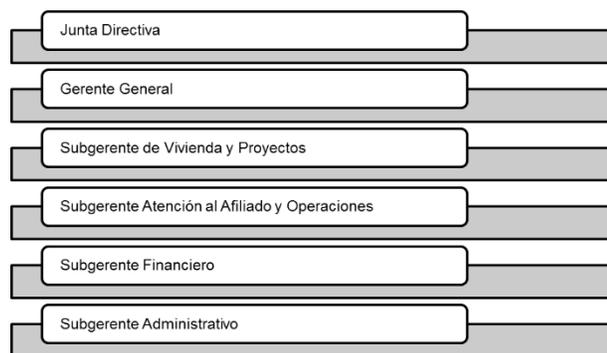


Figura 7. Estructura Alta Dirección  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021)

La Alta Dirección está comprometida con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado y de la planeación estratégica, a fin de ofrecer servicios que satisfagan a los afiliados y las partes interesadas.

Sus responsabilidades incluyen:

- Asegurar el establecimiento de la política y los objetivos para el Sistema de Gestión Integrado, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad en el contexto del Sistema de Gestión Integrado.
- Asumir la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables
- Proteger a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.

- Asegurar de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores incluidos comités de seguridad.
- Asegurar que el Sistema de Gestión Integrado logre los resultados previstos.
- Promover la mejora.
- Cumplir con las funciones establecidas en la normatividad vigente.

La Alta dirección está comprometida con el liderazgo en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los afiliados. A su vez, a través de los procesos se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios.

Igualmente, dentro de su planeamiento estratégico define iniciativas que permiten elevar los niveles de satisfacción de los afiliados.

## 7.5.2 Políticas

### 7.5.2.1 Política del Sistema de Gestión Integrado

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en cumplimiento de su direccionamiento estratégico, normativa aplicable, criterios de calidad, confidencialidad, disponibilidad integridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, contribuye al bienestar de los afiliados y sus familias mediante beneficios únicos en soluciones de vivienda, servicios financieros y la administración de sus aportes, soportado en talento humano competente e innovador, comprometido con el cuidado del medio ambiente.

Para el cumplimiento de la política, desde el enfoque de la calidad se tienen los siguientes objetivos.

- Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros.
- Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.
- Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.
- Potenciar las competencias del talento humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior.
- Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial.
- Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Para el cumplimiento de la política, desde el enfoque de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se tienen los siguientes objetivos.

- Proteger todos los activos de Información para la Entidad.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información de la Entidad.
- Prevenir, proteger y detectar eventos de Ciberseguridad con su respectiva respuesta y comunicación que permita la recuperación y aprendizaje.
- Realizar la valoración de vulnerabilidades para identificar el riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Para asegurar y proteger la información, se incluyen, entre otros mecanismos, los siguientes:

- a. Celebrar acuerdos de confidencialidad.
- b. Permitir el acceso a sistemas, programas y datos exclusivamente a usuarios autorizados en virtud de sus funciones, entre otros, a través de:
  - i. Controles de acceso físico y lógico que comprendan autorización, autenticación y control de acceso.
  - ii. Protocolo de manejo de incidentes.
  - iii. Herramientas para la prevención y detección de código malicioso, virus, entre otros.
  - iv. Capacitaciones de personal y usuarios, en caso de ser procedente.
  - v. Administración centralizada de la seguridad.

Para el cumplimiento de la política, desde el enfoque de Seguridad y Seguridad en el Trabajo se tienen los siguientes objetivos.

- Identificar peligros, evaluar y reducir los riesgos y gestionar los controles establecidos para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Ejecutar los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante actividades de capacitación, que permitan fomentar la participación de los trabajadores en la identificación de peligros y factores de riesgo, con el fin de generar una cultura de autocuidado para la prevención de lesiones y enfermedades laborales.
- Cumplir la normativa vigente y demás requisitos aplicables a la Entidad, para mantener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por último, se tienen unos objetivos transversales:

- Evaluar y verificar el cumplimiento la normatividad, políticas institucionales y demás requisitos aplicables.
- Realizar seguimiento, medición, análisis que permita fortalecer la organización mediante la mejora continua.
- Fortalecer la cultura integral que permita generar conciencia sobre estos objetivos.

#### 7.5.2.2 Comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integrado

La política es difundida, comunicada y comprendida por los funcionarios y contratistas de la Entidad a través de los siguientes canales de comunicación:

- Divulgación a través de reuniones mensuales dirigidas por la Gerencia General.
- Medios electrónicos, Sitio Web, intranet.
- Sistema de información ISOLUCIÓN.
- Correo institucional.
- Impresos como folletos, cartillas, carteleras entre otros.
- Programas de inducción y reinducción a nuevos funcionarios
- Mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- El Código del Buen Gobierno de Caja Honor contiene las políticas institucionales aprobadas por la Alta Gerencia.
- Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 7.5.2.3 Política de seguridad de la Información

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, apoyada en la metodología de gestión de riesgos, los requerimientos regulatorios y aplicación de los estándares internacionales, acordes con la Misión de la Entidad.

Se tienen en cuenta las directrices establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad implementado en la Entidad, que permite administrar los controles de acceso, los protocolos de manejo de incidentes, las herramientas para la prevención y detección de código malicioso y virus, las capacitaciones de personal y usuarios y la administración centralizada de la seguridad.

De igual forma se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio para asegurar las operaciones de la Entidad en caso de un escenario de riesgo que interrumpa la operación (aprobada por Junta Directiva en mayo de 2024 de conformidad con lo establecido en la CE. 08 de 2023).

### 7.5.2.4 Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentra comprometida con la seguridad de los visitantes, promoción de la salud de los funcionarios, contratistas y colaboradores, mediante la participación, capacitación y desarrollo de actividades para prevenir lesiones y enfermedades laborales, la reducción de los peligros y control de los riesgos identificados, fomento de la cultura de autocuidado y estilos de vida saludable en cumplimiento a la normativa, políticas institucionales y demás requisitos aplicables para la mejora continua del sistema.

La política deberá ser revisada periódicamente por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en caso de que se requiera y de acuerdo con los cambios empresariales y en materia de SST será actualizada.

La alta dirección con la participación del COPASST define la política de SG-SST y deberá ser comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, reinducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario, adicionalmente se encuentra publicada en las instalaciones en todas las sedes de trabajo.

### 7.5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La definición de autoridad y responsabilidad está a cargo de la Alta Gerencia, y su despliegue se observa en el organigrama de la Entidad. Los niveles de autoridad y responsabilidad para los procesos se definen en el Manual Específico de Funciones y Competencias para los empleos de los funcionarios públicos y el Manual de obligaciones y competencias para Trabajadores Oficiales.

La Entidad cuenta con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional que, reglamentado mediante resolución, apoya la toma de decisiones y que aseguran la integridad del sistema de gestión ante los cambios por el contexto organizacional, las partes interesadas o el aumento de la satisfacción del cliente en relación con las políticas de gestión y desempeño institucional y su alineación con el SGI

#### - Representante de la Dirección

- La Gerencia General ha designado al (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como su representante para el enfoque de gestión de la calidad, sus responsabilidades y roles se encuentran establecidos mediante acto administrativo.
- La Gerencia General ha designado al (la) Jefe de la Oficina de Gestión de Riesgos, como su representante para el enfoque de gestión en seguridad de la información y ciberseguridad, sus responsabilidades y roles se encuentran establecidos mediante acto administrativo.
- La Gerencia General ha designado al (la) Jefe del Área de Talento Humano, como su representante para el enfoque de gestión en seguridad y salud en el trabajo, sus responsabilidades y roles se encuentran establecidos mediante acto administrativo.

## 7.6 Planificación

### 7.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Entidad cuenta con los procesos de Gestión del Riesgo y Gestión del Talento Humano responsables de coordinar desde el enfoque estratégico la identificación, análisis, valoración y determinación de los riesgos asociados a los servicios, procesos, los activos de la información y los peligros para la salud.

Existe un comité de riesgos mediante el cual se le hace seguimiento a los datos contenidos en los informes de gestión de riesgos trimestrales. Cada uno de los procesos de la Entidad, cuenta con su mapa de riesgos que define los controles y tratamiento acorde a su criticidad y son administrados en un sistema de información según los lineamientos impartidos en el proceso de Gestión de Riesgo, donde se verifica la eficacia de las acciones para abordar riesgos.

Asimismo, la alta dirección asegura la debida planificación del Sistema de Gestión Integrado, su integridad y conformidad cuando se implementan cambios, los cuales son comunicados en Comité de Gerencia, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y en las reuniones de revisión por la dirección, estos cambios son gestionados por las dependencias responsables, a través de acciones de mejora, proyectos y planes de trabajo, así mismo, en el micrositio de gestión del conocimiento ubicado en la Intranet de la Entidad.

- Acciones para abordar las oportunidades: A través del diagnóstico estratégico (DOFA) y la matriz de análisis del contexto institucional, la determinación de partes interesadas se identifican oportunidades que pueden ser adoptadas por la Entidad a través de la estructuración de iniciativas que se ejecutan en los diferentes procesos, teniendo en cuenta la importancia de hacer frente al cambio climático.

### 7.6.2 Objetivos estratégicos / Sistema de Gestión Integrado

Al contar con un Sistema de Gestión Integrado y en la aplicación de las directrices establecidas en la política Integrado, se han definido los objetivos estratégicos, que se encuentran enunciados en el numeral 7.4, cuyo cumplimiento y medición se efectúa a través de indicadores, que son controlados por cada uno de los procesos responsables, dichos objetivos guardan coherencia con la política del Sistema Integrado de Gestión

Los objetivos Integrados de acuerdo con la tabla de despliegue de la política del Sistema de Gestión Integrado están articulados con la planeación estratégica de la Entidad. De manera trimestral se realiza seguimiento al desempeño de los procesos con la intervención de la Alta gerencia y los líderes de proceso, producto de lo anterior, se generan las mejoras para el Sistema de Gestión Integrado y se documentan a través del sistema de información ISOLUCIÓN.

La planeación estratégica es revisada y si se considera pertinente se actualiza frente a los cambios, la Alta Gerencia designa los recursos necesarios, asigna las responsabilidades y niveles de autoridad para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

La Alta Dirección a través de comunicación directa y por medio de los canales electrónicos y físicos, comunica a todos los funcionarios, contratistas y proveedores de la Entidad, la política y objetivos del Sistema de Gestión Integrado, a fin de asegurar el entendimiento y aplicación de estos, y diseña estrategias que permiten determinar el grado de toma de conciencia tanto de la política como de los objetivos.

### 7.6.3 Planificación de los cambios

Los cambios suscitados a los servicios que ofrece la Entidad en cumplimiento de su objeto misional quedan registrados mediante actas aprobadas por Junta Directiva y reglamentados a través de resoluciones.

Cuando se presentan cambios que impactan el Sistema de Gestión Integrado la Entidad, estos son documentados a través de actos administrativos, actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acciones de mejora, ficha de planificación de cambios y lecciones aprendidas. Así mismo, en la formulación de la Planeación Estratégica Institucional y los planes de acción por proceso, se determinan los recursos y responsables de su ejecución.

## 7.7 Apoyo

### 7.7.1 Recursos

- Generalidades

Producto de la identificación de las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, la Alta Dirección provee los recursos humanos, físicos y presupuestales que se requieren para el funcionamiento y mejoramiento continuo del SGI a través de los procesos de apoyo.

- Personas

El proceso de Gestión Talento Humano tiene la responsabilidad de planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar las políticas y actividades, que desarrollen el potencial y las competencias necesarias que contribuyan al desempeño efectivo de los funcionarios para alcanzar los objetivos estratégicos - Integrado.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Modelo de Gestión del Talento Humano basado en Competencias, donde se han definido las funciones y responsabilidades, de acuerdo con los lineamientos definidos por el Ministerio de Defensa Nacional, y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De acuerdo con las competencias, la Entidad realiza la distribución de su planta de personal de acuerdo con la estructura organizacional establecida, se encuentra alineada con el mapa de procesos y se definen líderes, quienes son los responsables de su gestión integral, y mejora continua.

De conformidad con las disposiciones y normatividad vigente la vinculación de los servidores públicos a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía puede corresponder a alguna de las siguientes clases: empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de prestación de servicios.

- Infraestructura

La Entidad proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios. A través de los procesos de Gestión Informática y Servicios Administrativos se gestiona y asegura la disponibilidad de la infraestructura necesaria para la adecuada prestación del servicio.

- Ambiente para la operación de los procesos

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la NTC ISO 45001:2018, Caja Honor implementó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, a través de procesos de sensibilización, creando conciencia sobre la importancia de la actividad física, el cuidado de la salud y en términos generales mitigar los riesgos y enfermedades que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. Dentro de las actividades se realizan simulacros de evacuación de las instalaciones de la Entidad con el acompañamiento de la ARL, y capacitaciones al grupo de brigadistas entre otras, labor que es liderada por el Proceso de Gestión del Talento humano.

- Recursos de seguimiento y medición

Generalidades: La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a través de los procesos del Sistema de Gestión Integrado asegura la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento a sus mediciones de conformidad con los indicadores establecidos en los planes de acción de cada proceso a fin de verificar la conformidad de los servicios con los requisitos. En el procedimiento Seguimiento y Medición a la Planeación Estratégica Institucional se describen los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos del desempeño en la Gestión.

Igualmente, realiza seguimiento y medición de sus productos y servicios a través de la gestión de los controles implementados en cada proceso de acuerdo con los lineamientos del sistema de administración del riesgo; y a su vez asegura la validez y fiabilidad de los resultados.

Con relación a las actividades de seguimiento y medición, los procesos establecidos en la Entidad, cuentan con mecanismos que permiten asegurar la conformidad de los mismos, frente a las operaciones ejecutadas dentro de su ciclo PHVA, y por tal razón se realiza un aseguramiento frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa. De igual manera, a través de encuestas, reuniones focales, y las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en donde se deja la trazabilidad de los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento de las políticas de gestión y Desempeño Institucional, que se alinean con el SGI, y que se evidencia a través de actas.

Frente a la trazabilidad de las mediciones, durante la prestación del servicio, no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos o equipos de medición, a los cuales se requieran demostrar la trazabilidad con patrones trazable nacional o internacionalmente.

- Conocimientos de la organización

La Entidad gestiona el conocimiento interno y externo necesario a través de los diferentes procesos para lograr la conformidad de sus servicios. Como producto de esta gestión, cada proceso presentará el registro de la gestión del conocimiento al proceso de Gestión Estratégica y se documenta a través de la intranet en el microsítio establecido para tal fin. Lo anterior se armoniza con la sexta dimensión del MIPG “Gestión del conocimiento y la innovación”

### 7.7.2 Competencia

El proceso de Gestión del Talento Humano es el responsable de definir las competencias necesarias para tal fin, mediante acto administrativo se adoptan los manuales de obligaciones generales, requisitos, y competencias de los trabajadores oficiales, y el específico de funciones y competencias para los empleos públicos de la Entidad. Así mismo, este Proceso es el encargado de elaborar un plan de capacitación anual, que es aprobado por el Comité Laboral de la Entidad y ejecutado durante la vigencia correspondiente.

La Entidad cuenta con el procedimiento para evaluar el desempeño de los funcionarios, el cual ha sido definido con el propósito de medir el grado de cumplimiento de los objetivos concertados y el desarrollo de las competencias que hacen parte del Modelo de Gestión del Talento Humano, de igual manera, se hace seguimiento a los planes de mejoramiento individual suscritos entre los evaluadores y los funcionarios evaluados de la Entidad.

La información documentada producto de la ejecución del procedimiento queda registrada en el sistema de información establecido para tal fin.

En el proceso de Gestión del Talento Humano se encuentra los procedimientos inducción y reinducción del personal, cuyo propósito es brindar al funcionario una efectiva orientación general sobre el objeto de la Entidad, direccionamiento y procesos estratégicos, políticas y cultura organizacional para el desempeño de las funciones, esta orientación debe perseguir estimular al funcionario para que pueda integrarse sin obstáculos al equipo de trabajo de la organización, ante vinculación o cambios en la planta de personal.

Asimismo, se cuenta con el procedimiento de formación y capacitación del personal que tiene como finalidad identificar y ejecutar las necesidades de formación y capacitación de los funcionarios, con fundamento en el direccionamiento estratégico, procesos, competencias, planes administrativos, evaluación del desempeño e incentivos para el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión institucional.

La gestión estratégica del Talento Humano exige la alineación de sus prácticas con los objetivos institucionales, por tal razón se armoniza con la primera dimensión “Talento Humano” siendo el corazón del MIPG, toda vez que son las personas el activo más importante de Entidad, quienes con su trabajo, dedicación, compromiso y esfuerzo contribuyen al cumplimiento de la misión.

### 7.7.3 Toma de conciencia

La Entidad mediante el liderazgo de la alta dirección, los responsables de los procesos y con la orientación del proceso de Gestión Estratégica se asegura de la toma de conciencia de:

- La Política de Sistema de Gestión Integrado.
- Los Objetivos institucionales.
- La contribución de cada proceso a la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.

Igualmente, el Proceso de Gestión del Talento Humano asegura la toma de conciencia a través del procedimiento Inducción y reinducción del personal, a través de sensibilizaciones, mesas de trabajo y comités.

La Entidad cuenta con el Proceso de apoyo de Gestión Disciplinaria que tiene como objetivo brindar en forma oportuna y efectiva la prestación del ejercicio de la función disciplinaria para la prevención de faltas y realizar las investigaciones disciplinarias en primera instancia a que haya lugar, en cumplimiento al marco legal aplicable.

#### 7.7.4 Comunicación

Para la comunicación interna se emplean los siguientes canales de comunicación:

- Reuniones mensuales dirigidas a todos los funcionarios, presididas por la Gerencia General
- Intranet
- Sistema de información ISOLUCIÓN, que se encuentra a disposición de todos los usuarios del sistema
- Correo institucional
- Página WEB y redes sociales
- Impresos como folletos, cartillas, carteleras entre otros

Cada proceso cuenta con una matriz de comunicaciones en donde se registra el motivo, la frecuencia, el canal y se indica quien es el emisor y receptor. Estas matrices hacen parte de la documentación del Sistema de Gestión Integrado por proceso.

En el proceso de Gestión de Comunicaciones se ha establecido el Manual de Comunicaciones, el cual comprende las actividades necesarias para el flujo de comunicaciones internas y externas, está dirigido a todos los servidores públicos de la Entidad.

Con el fin de que la información fluya en todos los niveles de la Entidad, la Gerencia General realiza mensualmente reuniones generales con todo el personal de planta y contratistas, para tratar temas de interés general, dándole prioridad a aquellos que tienen que ver con la prestación del servicio, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la manera cómo se puede optimizar el tiempo para los tramites que los afiliados realizan en la Entidad.

Por otra parte, continuamente se actualiza la intranet, en donde se publican disposiciones de la alta dirección, instructivos, memorandos, planes, programas, así como noticias de los diferentes eventos que se realizan en la Entidad, para el conocimiento de todos los funcionarios.

Las comunicaciones oficiales de carácter interno y externo se tramitan a través del gestor documental. En el proceso de Gestión Documental se ha establecido el manual de correspondencia y archivo, en el cual se establecen normas y procedimientos, para la elaboración y trámite de la correspondencia, tanto interna como externa.

Lo anterior, se articula con la quinta dimensión del MIPG “Información y Comunicación”

### 7.7.5 Información documentada

#### 7.7.5.1 Generalidades

La estructura documental del SGI es determinada y gestionada por el proceso de Gestión Estratégica. Se han establecido 5 niveles de tipos documentales:

Tabla 3: Estructura de la documentación del SGI

NIVEL	DOCUMENTO
1.	Manual del Sistema de Gestión Integrado
2.	Caracterización de Procesos
3.	Procedimientos
4.	Manuales Técnicos, Guías e Instructivos
5.	Formatos (Registros)
6.	Información en otros medios

Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021)

Los documentos se elaboran según lo estipulado en la guía general para la “Elaboración de los documentos y registros” y el procedimiento “Control de Documentos”. La Entidad ha determinado los procesos y sus interacciones que permiten cumplir la función que le ha sido asignada acorde con el marco normativo.

#### 7.7.5.2 Creación y actualización

**Control de documentos:** En el procedimiento documentado “Control de Documentos”, se establece la metodología para el control de los documentos internos (caracterizaciones, procedimientos, manuales, matrices, guías, formatos, matrices etc.) que conforman el Sistema de Gestión Integrado garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, identificación y prevención de uso de obsoletos. Todo documento controlado se incluye en el Listado Maestro de Documentos de ISOLUCIÓN.

Los documentos internos no vigentes como procedimientos obsoletos, caracterizaciones, entre otros se conservan en el listado de documentos inactivos de ISOLUCIÓN.

**Control de los registros:** Se ha definido el procedimiento documentado Control de Registros, el cual contempla el sistema para la gestión del archivo documental de la Entidad en medio físico y magnético. Así mismo el Área de Gestión Documental ha dispuesto el manual detallado de Archivo y Correspondencia.

Los criterios definidos para el control de los registros se encuentran establecidos en el Formato Único de Inventario Documental para el archivo de gestión y en el formato tabla de retención de apoyo para el archivo de apoyo, acorde con los criterios de las Tablas de Retención Documental, que fueron aprobadas para la Entidad mediante el acto administrativo.

Los archivos en medio magnéticos se encuentran regulados a través del Manual de Copias de Seguridad de Información.

De otra parte, la documentación que se recibe y que se genera en la Entidad, se controla mediante los procedimientos Recepción, Digitalización y Distribución de comunicaciones oficiales y el procedimiento de Gestión de comunicaciones oficiales enviadas.

### 7.7.5.3 Control de la información documentada

El Sistema de Gestión Integrado de la Entidad incluye la información documentada requerida para la operación de cada proceso, de acuerdo con lo que la entidad determine como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión Integrado. La información documentada puede estar en cualquier medio que permita de manera controlada evidenciar hechos de calidad. Lo relativo a esta directriz se amplía en los procedimientos de Control de Documentos y Control de Registros.

Para los documentos internos y externos de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a la Entidad, se ha definido el procedimiento Controlar disposiciones internas y documentos externos. El control de este tipo de documentos se realiza a través del Normograma que se encuentra dentro del módulo del listado maestro de documentos externos en el Sistema de Información ISOLUCIÓN.

## 7.8 Operación

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del MIPG, la operación de la Entidad en su misionalidad se articula con las dimensiones Direccionamiento Estratégico y Planeación y Gestión con Valores para Resultados

### 7.8.1 Planificación y control operacional

El proceso de Gestión Estratégica estableció conjuntamente con los líderes de procesos misionales, la Guía para la Planificación de Prestación del Servicio. Así mismo a través del esquema documental se incluyen en cada proceso las actividades requeridas para la prestación del servicio dando cumplimiento a los requisitos de los clientes, legales, reglamentarios y los de la Entidad.

Para cada uno de los procesos y en cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo y de la Superintendencia Financiera de Colombia, se identifican y formulan las Matrices de riesgos y sus controles.

Para cada uno de los procesos y en cumplimiento de SST acorde a Decreto 1072 de 2015, se identifican y formulan las Matrices de Peligros y Riesgos para los procesos y puntos de atención, definiendo los controles operacionales a los peligros, jerarquizándolos acorde a la valoración de los riesgos.

Para la planificación y control operacional del enfoque de la calidad la Entidad determina los requisitos para los servicios estableciendo criterios acordes al marco normativo de la Entidad. Los requisitos de los trámites y servicios son debidamente documentados mediante acto administrativo, actualizados y controlados por el proceso Gestión del Trámite. Cualquier cambio es presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Entidad cuenta con 9 trámites y 4 servicios inscritos y administrados en el Portal Sistema Único de Información del Trámite - SUIT de la Función Pública y el sitio web [www.gov.co](http://www.gov.co).

Los criterios de los trámites y servicios para demostrar la conformidad con sus requisitos se encuentran documentados en la normatividad, en las políticas de operación contenidas en las caracterizaciones de los procesos misionales. La Entidad dispone los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos necesarios para que cada punto de atención y sede principal, ejecuten las operaciones misionales enmarcadas en la satisfacción de los afiliados y la humanización del servicio.

La aceptación de los criterios establecidos por la Entidad es evaluada de manera trimestral por los afiliados a través de una encuesta que mide el grado de satisfacción frente a los trámites y servicios.

## 7.8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 7.8.2.1 Comunicación con el cliente

Los procesos misionales establecen comunicación directa con el afiliado, a través de los siguientes medios:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Oficios
- Centro de Contacto al Ciudadano CCC
- Sistema de Administración del Consumidor Financiero - SAC
- Encuestas
- Página Web
- Defensor del Consumidor Financiero
- Atención personalizada
- Encuentros con los afiliados
- Redes sociales
- Eventos de rendición de cuentas
- Puntos de Atención
- Punto Móvil
- Oficiales de enlace de las Fuerzas
- Grupo de Atención Virtual
- Webinar entre otros.

A través de los medios mencionados, el afiliado puede manifestar sus solicitudes (las peticiones, quejas reclamos, consultas, sugerencias, certificaciones y requerimientos) que permiten retroalimentar el SGI, y resolver oportunamente las inquietudes en el momento que se presentan.

En el caso de derechos de petición o de información, en el procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros, se fijan responsabilidades para llevar a cabo los trámites correspondientes.

Igualmente, atendiendo lo estipulado en requisitos legales colombiano de protección de datos se emitió el “Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero”, así mismo, mediante acto administrativo se determinan las funciones del Área de Atención Consumidor Financiero - ARACF. La Entidad, en cumplimiento a dicha normatividad, desarrolla programas y actividades de educación Financiera.

### 7.8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

Los requisitos para los servicios se encuentran establecidos en actos administrativos contenidos en el Normograma de la Entidad.

La Entidad mediante actos administrativos define los requisitos para que los afiliados puedan acceder a los diferentes trámites y servicios establecidos, dichos requisitos son publicados en el sitio Web y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

### 7.8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

La Entidad asegura la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios, revisando:

- Los requisitos de los trámites son revisados por las Subgerencias y Oficinas Asesoras, y presentados según corresponda a la Junta Directiva y la Gerencia General para la expedición de los actos administrativos
- Los requisitos de los Trámites y servicios son actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, previa presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- Los precios de la vivienda para el fondo de solidaridad se establecen acorde con el incremento del IPC y son presentados para aprobación de Junta Directiva.
- El cumplimiento de requisitos del afiliado en temas legales se encuentra reglamentados mediante acuerdos y actos administrativos internos.
- La Entidad conserva la información documentada y registrada en el sistema de información diseñado para tal fin el cual maneja el historial de su cuenta individual.
- Los requisitos de oportunidad, calidad, amabilidad, y precisión en la orientación integral.

### 7.8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La Entidad crea y ajusta la reglamentación para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la prestación del servicio y es socializada con el personal responsable de la atención al afiliado.

## 7.8.3 Diseño y desarrollo

### 7.8.3.1 Generalidades

La Entidad concibe el diseño y desarrollo para las publicaciones que realiza la entidad y que se describen en este requisito.

### 7.8.3.2 Planificación diseño y desarrollo

Para la etapa de la planificación diseño y desarrollo, Caja Honor cuenta con el comité editorial, responsable de verificar y aprobar los contenidos que hacen parte de Notivivienda, Boletín Interno y Revista Aniversario. Dicho comité se encuentra regulado a través de una resolución, sus principales funciones se enuncian a continuación:

- Evaluar y aprobar la propuesta de contenidos que presente el Área de Comunicaciones para ser publicados en la revista Notivivienda, revista Aniversario y/o el boletín interno Nuestro Espacio.

- Aprobar los plazos establecidos para actividades relacionadas a la edición y publicación de la revista Notivienda, revista Aniversario y/o el boletín interno Nuestro Espacio, conforme al Plan de Comunicaciones de la Entidad.
- Adoptar las consideraciones, sugerencias e instrucciones impartidas por la Gerencia General respecto al contenido la revista Notivienda, revista Aniversario y/o el boletín interno Nuestro Espacio.
- Revisar y aprobar el diseño y contenidos de las publicaciones relacionadas anteriormente en su versión final.

Integrantes del Comité Editorial:

- Subgerente de Vivienda y Proyectos, quien lo presidirá.
- Jefe del Área de Asuntos Gerenciales y Protocolo (en representación de la Gerencia) o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Vivienda o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Servicio al Afiliado o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Atención al Consumidor Financiero o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Tesorería – Front Office o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Talento Humano o quien haga sus veces.
- Jefe del Área de Comunicaciones.

Para el adecuado funcionamiento del Comité Editorial, se cuenta con los siguientes recursos:

Recursos internos:

- **Equipo Área de Comunicaciones:** conformado por profesionales multidisciplinarios en áreas relacionadas con: publicidad, diseño, comunicación y producción audiovisual.
- **Responsable de los procesos:** Personal designado por cada uno de los líderes responsables de suministrar y aprobar los contenidos temáticos relacionados con Notivienda, Boletín interno y Revista Aniversario.
- **Equipos tecnológicos y de apoyo:** equipos de cómputo y software especializados con sus correspondientes licencias, cámara fotográfica, mobiliario.
- **Presupuesto:** Rubro divulgación y comunicación, que permite soportar el cumplimiento de las actividades relacionadas con las publicaciones de la entidad.

Recursos Externos:

- **Proveedores:** Contratistas impresos, litografía, promoción y pauta de la Revista Notivienda.

7.8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Como parte fundamental para la entrada de diseño, se cuenta con la guía para la elaboración de las principales publicaciones de tipo editorial colaborativo como: la Revista Notivienda, Revista Aniversario y/o el Boletín Interno Nuestro Espacio, entre las que se encuentran las siguientes etapas:

- **Planeación:** Reunión interna realizada con integrantes del Área de Comunicaciones, periodistas, diseñadores y publicistas, entre otros y se lleva a cabo con el fin de coordinar la propuesta que se hará a los participantes del Comité Editorial. Se elige quiénes estarán a cargo de la producción de textos,

diseño y se selecciona el género periodístico que se utilizará para informar (noticia, crónica, reportaje, entrevista, etc.).

- **Investigación:** Etapa necesaria para la recolección de contenidos y elaboración de la propuesta de diseño. En este proceso se reúne la información proporcionada por los participantes del Comité Editorial.
- **Recolección de artículos:** Momento en el que se recolectan los artículos acordados en el Comité Editorial y que deben ser elaborados por otras Áreas.
- **Redacción:** Momento en el que inicia el proceso de redacción de los temas acordados en el Comité Editorial.

Una vez realizado el comité editorial, se deberá realizar seguimiento de plazos y ejecución de las etapas de investigación, redacción, recolección de artículos, diseño y revisión, de igual manera se debe realizar un derrotero como guía para la distribución de los contenidos de la revista

#### 7.8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

- **Primera revisión de textos:** Revisión de los textos, si es necesario se hacen modificaciones gramaticales para ser enviados a diseño.
- **Diseño y diagramación:** Diagramación de la revista, se diseñan los artículos, se diagraman los proyectos y se crean las pautas publicitarias acordadas en el Comité Editorial.
- **Primera revisión de diseño:** Revisión de colores, cajas tipográficas, fuentes y pautas publicitarias. De ser necesario se hacen ajustes.
- **Segunda revisión de textos:** Detección de errores, se verifica la información correspondiente a números de teléfono, correos electrónicos, cifras, etc. De ser necesario se hacen cambios.
- **Revisión general de textos y diseño:** El principal fin es ver la revista en su etapa final, para revisar contenidos, diseño e imágenes. De ser necesario se hacen cambios.
- **Revisión de la Gerencia:** Una vez aprobados los contenidos por la diferentes áreas y grupos se debe cargar la versión final a la Gerencia o a quien delegue, para su revisión y aprobación final.
- **Elaboración, revisión, aprobación de Sherpa e impresión:** Una vez aprobada la sherpa se puede enviar a la empresa contratada para su impresión.

#### 7.8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

- **Distribución:** Planeación de la distribución de las revistas teniendo en cuenta que su lapso de vigencia es de (3) tres meses, para esto se debe contemplar el promedio mensual de atención en los Puntos y las unidades que las Oficinas de Enlace recomiendan incluir en la distribución.
- **Medición del impacto:** Se realizará a través de encuestas con los afiliados, a fin de obtener información relevante para toma de decisiones y tomar decisiones basadas en los datos obtenidos.

### 7.8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo

Con relación a las publicaciones realizadas por la entidad, en caso de presentarse algún efecto adverso que impacte la conformidad con los requisitos establecidos para las etapas de diseño y desarrollo, se procederá a emitir una fe de erratas en la siguiente edición impresa y en su versión digital, se realizará la corrección inmediata. Así mismo, se procederá al reporte de la salida no conforme.

Con respecto a los tramites y servicios que ofrece la entidad para facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda, sus requisitos y especificaciones se encuentran definidos por ley y normatividad asociada.

### 7.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La adquisición de los bienes y servicios que requiere la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para su funcionamiento y el cumplimiento de su objeto teniendo en cuenta su naturaleza jurídica, se rige por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su actividad económica y comercial, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Interno de Contratación.

La Entidad se asegura y controla que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos establecidos. Así mismo, asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo definiendo las características del bien o servicio a contratar que son descritas en el estudio previo correspondiente.

Los criterios para la evaluación y selección de proveedores se encuentran previstos en el Manual Interno de Contratación de la Entidad, y se desarrollan en el proceso de apoyo de Gestión Contratación. Así mismo las actividades de evaluación periódica y final, se encuentra documentada en la Guía del Supervisor e Interventor.

#### 7.8.4.1 Generalidades

La Entidad cuenta con el Manual Interno de Contratación y la guía del interventor y supervisor que brinda herramientas para el ejercicio de las actividades propias de la supervisión e interventoría frente a las actividades de seguimiento y control, en los aspectos de orden administrativo, técnico, financiero, contable y legal de los contratos que suscribe la Caja, para asegurar su correcta ejecución y cumplimiento del objeto contratado.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía como soporte a sus procesos misionales ha determinado contratar externamente las actividades relacionadas y que son controladas a través de los lineamientos y políticas establecidas para el manejo de proveedores, según el Manual Interno de Contratación (MIC).

#### 7.8.4.2 Tipo y Alcance del Control

El supervisor del contrato realiza la verificación correspondiente del producto y/o servicio adquirido, asegurándose que cumple con los requisitos especificados en los estudios previos, condiciones establecidas por la Entidad en la oferta presentada y el contrato celebrado de conformidad con el Manual Interno de Contratación.

El proceso de Gestión de Contratación identifica los riesgos de la futura contratación, permitiendo el seguimiento a la eficacia de dichos controles en conjunto con la dependencia usuaria.

#### 7.8.4.3 Información para los proveedores externos

La Entidad establece la adecuación de los requisitos antes de su comunicación con el proveedor externo, estableciendo las necesidades del bien o servicio a contratar de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de contratación.

#### 7.8.5 Producción y provisión del servicio

##### 7.8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, por medio de los procesos misionales: Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, Gestión del Trámite, Administración de Cuentas, Gestión del SAC, Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas y Crédito, realiza las actividades principales por medio de las cuales, se planifica y lleva a cabo la prestación del servicio y su control.

La Entidad cuenta con mecanismos que permiten verificar la calidad de la prestación del servicio a través de:

- La aplicación de métodos de trabajo, mediante la ejecución de lo dispuesto en los manuales, procedimientos, guías e instructivos, además de la identificación y gestión de los riesgos de cada proceso.
- Uso y administración del listado maestro de documentos y listado maestro de registros en el sistema de información dispuesto para tal fin.
- La aplicación de las disposiciones internas y externas (normograma) que regulan la Entidad y que permiten controlar la adecuada prestación del servicio, y es administrada en el sistema de información correspondiente.

##### 7.8.5.2 Identificación y trazabilidad

La salida de los procesos misionales son los registros e información correspondiente al afiliado y los trámites solicitados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, siendo la identificación del afiliado la información básica y necesaria para reconstruir las actividades y la historia de la prestación del servicio. La trazabilidad de cada una de las cuentas de los afiliados se puede efectuar a través de los sistemas de información GA2 y Gestor Documental para el estado del trámite.

##### 7.8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Entidad cuida la propiedad del cliente, proveedores externos y preserva los elementos constitutivos del servicio, atendiendo las disposiciones normativas establecidas para tal fin. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene la calidad de responsable del tratamiento, y manejo de información y datos personales y da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012

Se consideran propiedad del afiliado:

- Los documentos originados en los procesos que se preservan y mantienen según lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental. La información de los afiliados es protegida de acuerdo con las políticas de seguridad de información establecidas en acto administrativo, y en el proceso de Gestión

- Documental. La Entidad cuenta con el registro de activos de información pública que se encuentran divulgados a través del sitio web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), y en el dataset [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).
- Los recursos económicos que son propiedad de los afiliados son administrados a través de cuentas individuales.

#### 7.8.5.4 Preservación

La Entidad preserva a través de las copias de seguridad los sistemas de información, los datos relativos a las salidas de los procesos y la prestación del servicio.

#### 7.8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Entidad en cumplimiento de sus funciones determina los requisitos legales y reglamentarios, adicionalmente identifica riesgos y establece controles, para asegurar la conformidad con los requisitos.

#### 7.8.5.6 Control de cambios

La Entidad revisa y controla los cambios en la prestación del servicio, de acuerdo con los requisitos establecidos, dejando la correspondiente información documentada, mediante actos administrativos, información presentada a Junta Directiva y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según corresponda.

#### 7.8.6 Liberación de los productos y servicios

Para la liberación del servicio la Entidad dispone de los correspondientes requisitos para acceder a los tramites, información que es publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. La aceptación y posterior liberación de estos requisitos inicia con la aprobación correspondiente por parte del DAFP previa expedición de actos administrativos por parte de Caja Honor.

Con base en lo anterior, la Entidad implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumple los requisitos de los trámites y servicios. La trazabilidad de los criterios de aceptación queda registrados a través de los sistemas de información misionales en donde se procesa la información correspondiente a los trámites de solución de vivienda (vivienda 14, vivienda 8; el contrato de arrendamiento del afiliado para vinculación al modelo leasing; y la carta de aceptación, acta de entrega del inmueble para el Fondo de Solidaridad).

#### 7.8.7 Control de las salidas no conformes

En las caracterizaciones de los procesos misionales se ha determinado las salidas no conformes de cada uno ellos, las cuales son reportadas al proceso de Gestión Estratégica para la consolidación y acciones correspondientes, según lo establecido en el procedimiento documentado Identificación, Control y Tratamiento de Salidas no Conformes.

## 7.9 Evaluación del Desempeño

### 7.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 7.9.1.1 Generalidades

Este numeral se articula con la cuarta dimensión del MIPG “Evaluación de Resultados”, en razón a la importancia de conocer permanentemente los avances en la Gestión de Caja Honor, el logro de los resultados y metas propuestas, así como la implementación de las acciones pertinentes.

En el procedimiento Seguimiento y Medición a la Planeación Estratégica Institucional se describen los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.

Cada uno de los indicadores de gestión cuenta con una hoja de vida en la que se establece el método matemático, la frecuencia y los elementos de trazabilidad de la medición, la Entidad cuenta con un sistema de información que permite almacenar la información y emitir reportes para análisis de datos y trimestralmente se desarrolla un informe de desempeño de los procesos donde se consolida la información de seguimiento y medición del Sistema de Gestión Integrado. Igualmente, se elabora un Informe de Cumplimiento del Plan de Acción Institucional relacionado con la eficacia de las metas establecidas en el PAI.

La Oficina Asesora de Planeación es la dependencia responsable de consolidar trimestralmente los informes que sustentan el cumplimiento de los indicadores reportados en el avance de los planes de acción, que son el insumo para consolidar el cumplimiento de la Planeación Estratégica y el desempeño de los procesos. Se ha dispuesto que para aquellos indicadores que excedan el 100% en su cumplimiento, será tomado como máximo el 100%. No obstante, lo anterior, cada líder de proceso debe justificar en sus reportes de avance de manera clara y precisa las razones por las cuales se superó el 100%.

La Entidad cuenta con una guía denominada formular indicadores de gestión, donde se establecen los lineamientos generales para la formulación, documentación y procesamiento de la información de los indicadores de gestión en el aplicativo Suite Visión Empresarial, con el fin de proporcionar información completa, íntegra, real y verídica relacionada con los avances de los planes institucionales y de los procesos de Caja Honor.

Finalmente, de manera trimestral se realiza la Reunión de Análisis Estratégico - RAE donde se analiza el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos que orientan la toma de decisiones de la Gerencia.

Se han determinado los mecanismos necesarios para seguimiento, la medición, el análisis y la mejora continua del servicio y los procesos a través del análisis de los indicadores de los procesos. Dicho análisis se realiza en el proceso de Gestión Estratégica, y se presenta en el consolidado de los planes de acción.

Se ha determinado incluir dentro del Plan de Acción de cada proceso, todos los indicadores del sistema para facilitar su seguimiento.

Se tiene establecido que todos los procesos reportan sus resultados y análisis de datos a través del Plan de Acción, que debe contener tanto los indicadores estratégicos como los operacionales y registrarse en

el sistema de información dispuesto para tal fin, los cuales se soportan con los informes de la gestión que rinden trimestralmente dentro del formato establecido.

Tabla 4: Tipo de indicadores

Nivel del indicador	Descripción	Tipo de indicador	Procesos
<b>ESTRATÉGICOS</b>	Cuando corresponde al cumplimiento de un objetivo estratégico.	<b>EFFECTIVIDAD EFICACIA EFICIENCIA ECONOMÍA AMBIENTAL EQUIDAD</b>	<b>ESTRATÉGICOS MISIONALES DE EVALUACIÓN DE APOYO</b>
<b>OPERACIONALES</b>	Es un indicador de proceso que mide las acciones o tareas individuales de un procedimiento, un proyecto o programa.		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021)

La Entidad cuenta con indicadores que permiten determinar la efectividad respecto al impacto en la prestación del servicio. Igualmente se han determinado indicadores de impacto en los procesos que aportan al cumplimiento de la misión.

Los indicadores que apunten al cumplimiento de las iniciativas estratégicas definidas en el PAI, se les definirá los correspondientes cronogramas de actividades, que serán el insumo para que cada líder de proceso reporte los respectivos avances periódicamente.

La batería de indicadores que miden la economía, equidad, ambiental, eficacia, eficiencia, efectividad, de los procesos que integran el SGI, se consolida, controla y evalúa según lo establecido en el procedimiento “Seguimiento y Medición a la Planeación Estratégica”.

El desempeño de los procesos será determinado por el promedio de cumplimiento tanto de los indicadores estratégicos como los de operación.

El proceso de Gestión del Trámite realiza el seguimiento a los resultados de la encuesta de los índices de satisfacción, necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios.

Otro aspecto fundamental es la medición del índice de gestión y desempeño Institucional medido a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG evaluado por 11 entidades del Gobierno Nacional y los resultados son publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este instrumento mide el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño de la Entidad y de acuerdo con los resultados obtenidos se formula el correspondiente Plan de Acción monitoreado por la Oficina Asesora de Planeación.

Seguimiento a la eficacia de la Gestión de Riesgos.

Mensualmente el proceso de Gestión de Riesgos emite informes del desempeño del sistema integral de administración de riesgos a la Junta Directiva, la Gerencia General y al Comité de Riesgos en donde se evalúa la eficacia de las acciones tomadas respecto a los riesgos y oportunidades. La información para la construcción y análisis de los riesgos se extrae del sistema de información VIGIA, que contempla las políticas y normatividad establecida.

### 7.9.1.2 Satisfacción del cliente

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía de manera periódica aplica una encuesta a nivel nacional, que permite determinar la satisfacción de los afiliados respecto a la prestación del servicio, en donde de una escala de 1 a 5 la meta establecida es obtener una calificación superior a 4.5, en caso contrario el líder responsable deberá abrir en el sistema de información ISOLUCIÓN la respectiva acción.

Para lo anterior, la Entidad a través del proceso Gestión del Trámite realizar la medición de la satisfacción a través de un estudio resultante de la aplicación de una encuesta, actividad que es controlada por el proceso de Gestión del Trámite a fin de considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad del servicio.

De acuerdo con la guía de Atención de Solicitudes del SAC son todos los medios de recepción del PQRS con los que cuentan los consumidores financieros para radicar las solicitudes Caja Honor, que se encuentra constituido por los siguientes canales de recepción de PQRS:

- En forma verbal o escrita ante los asesores de los Puntos de Atención de Caja Honor a nivel nacional.
- En forma verbal por medio del Centro de Contacto al Ciudadano.
- En forma escrita por medio del correo electrónico [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co).
- De manera escrita por medio del formulario de recepción de PQRS, así como por medio del formulario de recepción de denuncias, disponibles en la página oficial en Internet accesible, mediante el enlace <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/PQRD.aspx>

Por otra parte, los requerimientos quejas y reclamos de los clientes se atienden de acuerdo con el procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros, con un enfoque orientado a aumentar la satisfacción del cliente.

En cumplimiento de la política de Gestión y Desempeño “Gestión con valores para resultados”, anualmente se efectúa una audiencia pública de rendición de cuentas concebido como un espacio de interacción y retroalimentación entre la Entidad y las partes interesadas para presentar los resultados de la gestión.

### 7.9.1.3 Análisis y Evaluación

Trimestralmente el proceso de Gestión de Contratación presenta resultados del desempeño de los proveedores utilizando como insumo la información contenida en el indicador Evaluación de Proveedores, consolidado en el Informe Trimestral de avance del plan de acción del Proceso.

El proceso de Gestión Estratégica elabora informes periódicos en donde se indica el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, conforme a los resultados reportados por cada líder en los planes de acción por proceso; esta medición se consolida de manera trimestral, con lo cual se generan estadísticas para el análisis y toma de decisiones e igualmente, se determinan las acciones de mejora y/o correctivas a que haya lugar.

Para lo anterior, Caja Honor ha determinado una escala estandarizada para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores

**Crítico:** < 85%  
**Alerta:** 85% < 95%  
**Ideal:** ≥ 95%

Si el cumplimiento de los indicadores reportados en el trimestre se ubica en escala crítica, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el Líder del Proceso, procederá a dar apertura a la acción correctiva correspondiente.

Si el cumplimiento de los indicadores reportados en el trimestre se ubica en escala alerta, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el Líder del Proceso, procederá a dar apertura a la acción de mejora correspondiente. De acuerdo con el comportamiento acumulado que presente el indicador y a la no eficacia de la acción de mejora el jefe de la Oficina Asesora de Planeación determinará la pertinencia de dar apertura a una acción correctiva.

Si en determinado periodo el indicador presenta un cumplimiento por debajo de la escala ideal, pero en el acumulado presenta un cumplimiento en escala ideal no se abrirán acciones.

La Oficina Asesora de Planeación verificará periódicamente la oportunidad en el registro de avance de las acciones abiertas en el sistema y procederá a informar a la Gerencia General.

#### 7.9.2 Auditoría interna

El proceso de Gestión Estratégica es el responsable de las auditorías integradas. Para lo anterior, se comunica a la Oficina de Control Interno quienes actúan como tercera línea de defensa según lo dispuesto en el MIPG a fin de que realicen las evaluaciones independientes y se incluya en el Programa Anual de Auditorías.

La Entidad ha dispuesto un ciclo de auditorías primarias con el propósito de evaluar la eficacia y eficiencia de todos los procesos de acuerdo con lo dispuesto en el Sistema de Gestión Integrado. De igual manera, como aseguramiento a la gestión de hallazgos, la entidad desarrolla auditorías secundarias a fin de comprobar las acciones tomadas frente a las no conformidades u oportunidades de mejora detectadas en el ejercicio de auditoría según sea el caso.

Las auditorías integradas se desarrollan acorde con lo establecido en el procedimiento establecido para tal fin. Como resultado de los informes emitidos se generan planes de mejoramiento por procesos y acciones correctivas conforme a los hallazgos.

#### 7.9.3 Revisión por la Dirección

La Entidad desarrolla a intervalos planificados la Revisión por la Dirección para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con el direccionamiento estratégico de la Entidad.

Para tal fin concibe y da cumplimiento a lo requerido en el numeral 9.3.2 “Entradas de Revisión por la Dirección” y el numeral 9.3.3 “Salidas de la Revisión por la Dirección”

La revisión por la Dirección cuenta con la participación de la Alta Gerencia, Líderes de Procesos, Puntos de Atención y queda documentado a través de acta.

## 7.10 Mejora

### 7.10.1 Generalidades

La Entidad implementa acciones de mejora cuando es necesario para aumentar la satisfacción de sus afiliados, corregir, prevenir o reducir efectos no deseados en cumplimiento de sus requisitos legales, normativos y propios de la Entidad, así mismo con el propósito de mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

### 7.10.2 No conformidad, acción correctiva

En el proceso de Gestión Estratégica se cuenta con el procedimiento evaluación acciones correctivas y de mejora, para mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

### 7.10.3 Mejora continua

De conformidad con el marco legal y reglamentario, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con las necesidades y expectativas presentes y futuras de los afiliados según el marco normativo vigente, aumentar su satisfacción y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado mediante el análisis de la Revisión por la Dirección, auditorías internas integradas, auditorías internas de gestión, auditorías externas, producto/servicio/salida no conforme, quejas o reclamos, incumplimientos legales, análisis de indicadores, análisis de riesgos o resultados de evaluación de percepción del cliente, entre otros, garantizando la mejora continua. Así mismo se establecen planes de mejoramiento a nivel institucional, por procesos e individual.

## 8 REQUISITOS TÉCNICOS

Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO IEC 27001:2022, NTC ISO 45001:2018  
Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG

## 9 REFERENCIA DE CONSULTA

Manuales del Sistema Integral de Administración del Riesgo  
SGSST  
Manuales de Funciones  
Código de Ética, Integridad y Conducta  
Código de Buen Gobierno  
Plan Estratégico Institucional PEI  
Plan de Acción Institucional PAI  
Planes de Acción por Proceso PAP  
Sistema de Información ISOLUCIÓN  
Sistema de Información Suite Visión Empresarial  
Sistema de Información Vigía

## 10 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La Entidad podrá actualizar periódicamente el contenido de este Manual de acuerdo con las nuevas políticas que se establezcan, con los cambios en la normatividad legal y reglamentarias que le sean aplicables.

Será responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación realizar la respectiva revisión y actualización del manual y su control de cambios se regirá a través del flujo de aprobación del Sistema de Información ISOLUCIÓN.

**Dr. JOSE ANDRES JIMENEZ AMAYA**  
Gerente General