

 	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 23/05/2017
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

**INFORME 014 - AUDITORIAS PRIMARIAS DEL SIG- NORMA ISO 9001:2015  
DE CAJA HONOR**

**VIGENCIA 2018**

**PREPARADO POR:**

**SANDRA YASMIN CHAVES GIL  
AUDITOR LÍDER**

**JUNIO DE 2018**

Auditoría:	<b>AUDITORÍAS INTERNAS PRIMARIAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2018</b>			
Fecha Auditoría:	24/Abr/2018			
Fecha Informe:	07/Jun/2018			
Objetivo:	1. Evaluar la capacidad del SIG para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables. 2. Verificar la adecuada gestión de los riesgos identificados a cada proceso 3. Evaluar e identificar las oportunidades de mejora del SIG 4. Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del SIG con la política de la calidad 5. Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, conforme a los requisitos de las ISO9001:2015 - MIPG.			
Alcance:	Realizar auditorías internas de la calidad a los 17 procesos que hacen parte del SIG, para la sede principal y los 8 Puntos de Atención: Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Florencia y 2 Puntos móvil (ATEAF).			
Equipo Auditor:	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Auditor</b>	<b>Líder</b>
	Lina María Rendón Lozano	Jefe Oficina Asesora de Planeación	X	
	Elba Lucia Moya Jiménez	Técnico	X	
	Juan Carlos Arteaga Hernández	Líder Grupo de Administración de Cesantías	X	
	María Del Pilar Otavo Serrano	Profesional Especializado	X	
	Jhon Jairo Rosas Alba	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - Middle Office	X	
	Yineth Marcela García Ruiz	Profesional Universitario	X	
	Yarledi Ortiz Cruz	Profesional Especializado	X	
	Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina de Control Interno	X	
	Sandra Patricia Peña Pachón	Profesional Universitario	X	
	Lilia Patricia Rojas García	Técnico	X	
	Martha Patricia Reyes Gomez	Profesional Especializado	X	
	Sandra Yasmin Chaves Gil	Profesional Especializado		X
	Omar Fernando Perez Medina	Profesional Universitario	X	
	Ivonne Barrera Puentes	Profesional Universitario	X	
	Maria Fernanda Rendón Lozano	Profesional Universitario	X	
	Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área de Atención al Afiliado	X	
	Magda Milena Galeano Coronado	Profesional Especializado	X	
	Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado	X	
	Leydi Maritza Guzman Valderrama	Profesional Especializado	X	
	Norma Astrid Vargas Panqueba	Profesional Especializado	X	

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Cargo
Lina María Rendón Lozano	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jhon Jairo Rosas Alba	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - Middle Office
Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina de Control Interno
Sandra Patricia Pachón Bernal	Jefe Área de Talento Humano
Ana Ilde Olarte Estupiñan	Jefe Área de Finanzas
Haydee Ardila Silva	Líder Sede Principal Bogotá
Gladys Rivera Espinosa	Jefe Área de Operaciones
Jose Andrés Jiménez Amaya	Subgerente Financiero
Diana María Ospina Herrera	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Víctor Eduardo Restrepo Arias	Líder Punto de Atención al Afiliado Medellín
Dolly Milena Gordillo Caballero	Líder Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga
Adel Jose Caicedo Camargo	Líder Punto de Atención al Afiliado Barranquilla
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Jefe Área de Contratación
Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área de Atención al Afiliado
Jorge Iván Gonzalez Patiño	Jefe Área de Servicios Administrativos
Ana Milena Rosero Alvarez	Jefe Área Sistema Atención al Consumidor Financiero -SAC
Delfina De la Cruz Rosado Quintero	Líder Punto de Atención Cartagena
Yira Mahecha Cruz	Jefe Área de Comunicaciones
Sandra Maritza Garcia Espitia	Jefe Área de Gestión Documental
Natalia Eugenia Casas Quibano	Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno
Degly Pava Feldman	Jefe Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda
Adriana Lucia Melo Trujillo	Líder Punto de Atención al Afiliado Florencia
Mayra Alejandra Aranda Ortiz	Líder Punto de Atención al Afiliado Ibagué
Ricardo Ignacio Becerra Borrás	Jefe Oficina Asesora de Informática
Jairo Alberto Martinez Rueda	Líder Punto de Atención al Afiliado Cali

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA
Informes de auditorías internas y externas, documentación (caracterización, procedimientos, manuales, formatos etc.) de todos los procesos divulgados a través de Isolucion, Normas ISO 9001:2015, NTC GP 100:2009 y MECI alineado a MIPG (Decreto 1499 de 2017), así como la normatividad interna y externa aplicable a la Entidad.

REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES		
Proceso	# No conformidades	Observaciones
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Las guías de orientación al afiliado y protocolos de servicio al afiliado se encuentran sin actualizar, comprometiendo la información adecuada de los requisitos de los modelos de atención; incumpliendo el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la NTC ISO 9001:2015 literal e) que determina que la organización debe mantener información documentada para demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos, y para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Total: 01 NC

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se cumple el manejo del proceso por parte del Líder y la interiorización de todos los miembros del proceso sobre el sistema integrado de gestión.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Respecto al formato de préstamo de documentos al archivo central GD-NA-FM-001, el Área de Gestión documental se encuentra en proceso de socializar una nueva funcionalidad en el sistema de información workmanager para todos los procesos, generando mayor agilidad y maximizar tiempos de respuesta.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se resalta la planificación adecuada que tiene la Líder del Proceso de Gestión de Comunicaciones con todos sus colaboradores, con el fin de cumplir oportunamente las actividades del proceso.
GESTIÓN DEL SAC	Se evidencia conocimientos tanto de la líder del proceso como de sus colaboradores sobre el sistema de gestión de calidad, demostrando conocimiento de los conceptos del SIG y como contribuyen al cumplimiento de los objetivos del mismo.
GESTIÓN JURÍDICA	La política y objetivos de calidad y los objetivos del proceso son manejados de manera adecuada, con sus indicadores, planes, e informes de seguimiento bien organizados y estructurados y con resultados sobresaliente de la gestión del proceso.
GESTIÓN INFORMÁTICA	La inclusión de los lineamientos del proyecto Gobierno Digital y el Plan Estratégico sectorial del Ministerio de Defensa permiten a la Entidad seguir a la vanguardia.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Ibagué	Se resalta como aspecto favorable el conocimiento y la fluidez por parte del equipo de trabajo del punto de Atención de Ibagué, en los conceptos del SIG, MIPG, y requisitos del Proceso de Gestión del Trámite.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La líder del proceso conoce claramente cuál es el plan estratégico de la Entidad y como se encuentra alineado al proceso que lidera.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Los requisitos se encuentran documentados en el normograma y en la información documentada del SIG, a través de guías y procedimientos, Resolución 395, Acuerdo 5 de 2017, acuerdo 01 de 2016 desplegados de la Ley 973 y 1305 de 2009.

ASPECTOS FAVORABLES	
PROCESO	PLANEAR
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	El Punto de Atención de la Sede Principal, en cabeza de su líder ha sido participe de las actividades relevantes de la formulación de los planes anuales del proceso Gestión del Trámite. Se evidenció conocimiento de los componentes del direccionamiento estratégico de la Entidad, por parte del líder y funcionarios que integran la dependencia.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	En el punto de atención Sede Principal se revisa y monitorea regularmente las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son pertinentes a su proceso de Gestión del Trámite.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	Se evidencia alineación de las actividades del Punto de Atención frente a las determinadas en la caracterización del proceso Gestión del Trámite, respecto a los procedimientos necesarios que muestran la secuencia e interacción con los otros procesos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	Se evidenció que la política de la gestión de la calidad así como los conceptos principales del MIPG y el SIG han sido socializados a cada uno de los colaboradores del punto de atención sede principal.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Los funcionarios de Talento Humano, conocen y detallan la misión y visión de la Entidad, así como el objetivo y alcance de su proceso.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Dado el desempeño del proceso y los informes de Gestión Institucional es un proceso que ampliamente aporta al cumplimiento de la misión institucional.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Se exalta en la líder del proceso el empoderamiento que posee, evidenciado en el correcto seguimiento y control que ejerce sobre las actividades de los tres grupos del área.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	El líder del proceso conoce muy bien las funciones que debe desarrollar y a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor diseña el plan de trabajo a ejecutar.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	En entrevista con el responsable de atender la auditoría dio a conocer la conformación del Sistema Integrado de Gestión y la aplicabilidad a su proceso, enfocándose en el hacer. Se destaca la gestión del conocimiento en el equipo de trabajo del Punto Cali.

VR

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Se destaca el nivel de capacitación que se realiza en el Punto, pues se observa una carpeta con todas y cada una de las evidencias de capacitación en temas con sistema integrado de gestión, MIPG, Seguridad y Salud en el Trabajo, Riesgos del procesos, pausas activas enfocadas a la felicidad en el trabajo, entre otras.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Conoce la política de calidad y como aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales y al plan de acción institucional facilitando el acceso a una solución de vivienda y demás servicios ofrecidos por Caja Honor.
	<b>HACER</b>
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	La muestra verificada en cuanto a la Inscripción de Constructoras e Inmobiliarias y Proyectos de Vivienda para la promoción a los afiliados de solución de vivienda cumplió con el procedimiento establecido para el efecto.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	El proceso como mejora continua e innovación implementó una herramienta tecnológica de estadísticas y atención de requerimientos de SPSS, facilitando la gestión y control tanto del proceso como de la Entidad.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Controles efectivos de medición, seguimiento del proceso y mejora continua evidenciado en herramienta tecnológica VISION EMPRESARIAL, facilitando la consulta para los líderes y con los soportes anexos.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	En el proceso de Gestión de Comunicaciones se evidencia el empoderamiento seguimiento y control de la gestión de la Líder y de cada uno de sus colaboradores.
GESTIÓN JURÍDICA	Se destaca los videoclips publicados en el micro sitio de gestión del Conocimiento del Proceso de Gestión Jurídica.
GESTIÓN JURÍDICA	Utilización adecuada de los sistemas de información como Ekogui y Legisnet, los cuales permiten controlar la información litigiosa y mantener actualizada a las personas en el ámbito jurídico.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Barranquilla	Se observó la excelente presentación de los funcionarios del punto, teniendo en cuenta los nuevos uniformes que les fueron entregados recientemente.

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>HACER</b>
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se resalta la gestión de promover capacitaciones de información del comportamiento del mercado apoyados en entidades financieras externas, con el fin de fortalecer los conocimientos de los desafíos que plantea la globalización de la economía.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Los recursos contenidos en las cuentas individuales y la información se controlan con políticas de seguridad de la información.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Capacitación desde la líder del proceso ejemplo Acuerdo 05 de 2017 se maneja video conferencias, y también hay socialización y evaluación propiamente en el Punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	El Punto de Atención tiene claridad y aplica los procedimientos necesarios para la prestación del servicio, orientación y validación para Leasing PR 011 Biometría PR 005 Recepción fondo PR 008 Calificación PR 003 Orientación PR 001.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Toda la información del trámite es digitalizada por cada uno de los funcionarios.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	El Punto de Atención ha asegurado que las personas que realizan trabajos bajo su control conocen la política y los objetivos de calidad, y su contribución a estos.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	El proceso de Gestión de Contratación ha realizado una importante gestión en el proceso de automatización y trazabilidad de la actividad contractual, al generar un flujo con gestión documental en Sistema Workmanager para garantizar la disponibilidad de la información y trazabilidad de la misma.
AUDITORÍA Y CONTROL	La Jefe de la Oficina de Control Interno conoce perfectamente las Políticas de operación de su proceso.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Se evidenció cumplimiento en el tiempo de respuesta de la afiliación de una beneficiaria de acuerdo con el radicado de entrada 23-01-2018040200585 y su correspondiente oficio de salida con el radicado 03-01-20180404013525. Asimismo se verifica el envío de la novedad de activación del descuento obligatorio a la unidad ejecutora Pensionados FFMM.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Se indago sobre el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a cada producto y modelo de atención observando en la muestra aleatoria, que se realiza de acuerdo a sus requisitos.

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>VERIFICAR</b>
GESTIÓN DOCUMENTAL	En cuanto al indicador de consumo de papel, se cuenta con una información detallada del consumo por parte de las dependencias y la proyección para determinado mes.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se evidencia un control efectivo y permanente de las acciones y oportunidades de mejora, que garantiza la mejora continua de los procesos, apoyado con herramientas tecnológicas que facilitan la gestión del proceso de estratégica y demás procesos de la Entidad.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Gestión de Conocimiento: Se resalta el compromiso de la Líder y de los funcionarios que integran el proceso con respecto al conocimiento y claridad del Sistema Integrado de gestión y el Modelo Integrado Planeación y Gestión, y aunado al trabajo de capacitación realizado de manera transversal con todos los funcionarios de la Entidad.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	En el Proceso se evidencia una organización en el desarrollo de cada una de las actividades y constantemente se está proponiendo e innovando ideas e iniciativas que contribuyan a la mejora continua.
GESTIÓN JURÍDICA	Mediante la acción de mejora 096 se logró actualizar, organizar y tener varias opciones de búsqueda de la normatividad facilitando la consulta a todos usuarios.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Ibagué	Se resalta el resultado de la encuesta de satisfacción correspondiente al primer trimestre de 2018 del Punto de Atención de Ibagué, el cual fue de 4,8, sobre una meta de 4.3.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Barranquilla	Se evidencia que el Punto se mantiene en un nivel sobresaliente al seguir obteniendo una calificación de 4.8 sobre 5 en la encuesta de satisfacción tanto del 4to trim. 2017 y para el 1er trimestre de 2018.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Se evidenció el seguimiento y cumplimiento de los indicadores del plan de acción del Punto de Atención y su correspondiente informe de análisis
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	El punto de atención Bogotá obtuvo un resultado en el índice de satisfacción del afiliado de 4.8 puntos en una escala de 1 a 5 frente a la meta de alcanzar 4.3. Los resultados evidencian mejora continua de la sede principal, debido a que esta atiende un 43% de las atenciones frente a lo gestionado por los demás puntos de atención.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El Área está trabajando en la implementación de una herramienta que permitirá realizar un seguimiento y evaluación de sus actividades a través el Gestor Documental Workmanager.

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>VERIFICAR</b>
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	El Punto de Atención Cali, cuenta con métodos de seguimiento, análisis y evaluación que son reportados a la sede principal Servicio al Afiliado con el fin de identificar el cumplimiento de sus actividades y aquellas posibles debilidades en la prestación del servicio que deban ser subsanadas.
	<b>ACTUAR</b>
GESTIÓN JURÍDICA	Se evidencia el plan de actualización normativa, con su nueva metodología en tres fases. Reuniones internas, organizar borradores y aprobación definitiva con el fin de simplificar, unificar y precisar conceptos, para consolidar asuntos normativos de la Entidad.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Dentro de la mejora se observa la reubicación del punto de atención y el fortalecimiento del equipo humano lo que permite a los afiliados mayor comodidad en sus trámites y agilidad.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	A pesar de la manualidad en todos los procesos del área, toda vez que no cuenta con ningún desarrollo tecnológico para su gestión, se evidencia el seguimiento y control por parte del Líder.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	El Punto de Atención Cali se observa como un proceso innovador y creativo, diseñando nuevas estrategias de acercamiento hacia el consumidor financiero, realizando protocolos al entregar vivienda leasing y al cumplimiento de la solución de vivienda contribuyendo así al tejido social de los afiliados y sus familias. Felicitaciones.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se sugiere teniendo en cuenta los cambios en internos en el proceso, recabar a la Subgerencia el compromiso con la Auditoría y la disponibilidad del personal y recursos para atender la misma.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Es pertinente que las capacitaciones se realicen de forma continua al equipo referente a cambios del SIG como procedimientos y normativos entre otros.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La Líder del proceso evidencia formato Control de Asistencia Eventos de Capacitación/ Reunión TH-NA-FM-006, de lista de asistencia de fecha 16 de marzo del presente año, con espacio en blanco sin expositor. Asimismo, correo electrónico de fecha 24 de abril de 2018, dirigido a los colaboradores del área de gestión documental adjuntando herramientas de lectura para comprensión para tema de auditoría.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	En el proceso se evidencian capacitaciones del SIG, sin embargo es necesario fortalecer los conceptos con todo el equipo de trabajo del Área de Comunicaciones.
GESTIÓN DEL SAC	Teniendo en cuenta que AM 168 fue aperturada el 24 de abril de 2018, es importante que el proceso del SAC continúe gestionando las actividades allí planteadas a fin de documentar el indicador de citas programadas y atendidas.
GESTIÓN DEL SAC	Teniendo en cuenta que AM 169 fue aperturada el 24 de abril de 2018, es pertinente que el proceso del SAC continúe actualizando su documentación en particular la matriz de partes interesadas y socializarla a su equipo de trabajo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cartagena	Es pertinente comunicar oportunamente las novedades de los líderes de los puntos de atención al equipo auditor, con el fin de advertir mejoras al rol de seguimiento y control del líder del punto auditado.
GESTIÓN JURÍDICA	Se requiere solicitar capacitación con el fin de mejorar el manejo del Sistema de Información VIGIA.
GESTIÓN JURÍDICA	Se requiere mayor divulgación y socialización al interior del proceso del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Para el periodo revisado no se ha presentado cambios.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Es pertinente revisar la Matriz de Partes Interesadas y realizar los ajustes que se consideren necesarios como Entes de Control y proveedores de hardware según corresponda.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Tener en cuenta en la AM 170, la revisión de la participación de los proveedores en la Matriz de partes interesadas, así como los riesgos asociados para alinear al proceso actual.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	El líder de Gestión del Trámite junto con Servicios Administrativos, analizar la pertinencia del re direccionamiento de las llamadas telefónicas desde los puntos de atención al contac center luego de 5 timbres; teniendo en cuenta que la prioridad es la atención presencial, revisar y actualizar el documento relacionado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Barranquilla	Es oportuno incluir dentro de la AM 170, aperturada para actualización de la documentación del proceso Gestión del Trámite, incluir la matriz de partes interesadas, en atención a los últimos cambios del proceso, riesgos y normativa aplicable al proceso.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Los riesgos se tienen identificados, para el caso del Riesgos LAFT: Falsificación de documentos, se envía por correo a seguridad documental. Detección anomalía certificado de tradición y libertad con radicado No.21-01-2018041028203, se comunicó a sede Bogotá 10 de abril trámite futuro, para mejora de vivienda, se notificó a Seguridad Documental. Es pertinente considerar la retroalimentación desde la Sede Principal, respecto a la gestión adelantada para las novedades presentadas en los puntos de atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	Es pertinente asegurar la alineación de la matriz de partes interesadas con los riesgos identificados en el proceso, a fin de facilitar el análisis frente a los riesgos y oportunidades del proceso y los efectos de la mejora.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	La encuesta de caracterización de afiliados está sistematizada y los puntos de atención intervienen promoviendo el diligenciamiento de las encuestas, sin embargo los resultados consolidados deben ser retroalimentados desde el proceso a todos los puntos de atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	Fortalecer la planificación de las acciones para abordar los riesgos que afecten la operación.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es pertinente mejorar la forma de solicitar los planes de capacitación para cada vigencia.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Es importante revisar y ajustar la redacción del procedimiento ADMINISTRACIÓN DEL INMUEBLE POR LEASING, teniendo en cuenta que el proceso está bastante disperso, pues son varios los procesos y ejecutantes en todo el flujo; sin embargo en su totalidad está a cargo de Área de Servicios Administrativos cuando esta dependencia solo se encarga de verificar los pagos de servicios públicos (recibos) cada seis meses y el pago de impuestos cada año de acuerdo con lo estipulado en el contrato de Leasing.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	El proceso cuenta con la Acción de Mejora No. 180 mediante la cual se está llevando a cabo la actualización de los documentos. Es pertinente gestionar las acciones de mejora con la debida oportunidad en el tiempo, toda vez que, en este caso se pudo haber creado la Acción a principios de la vigencia.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PLANEAR</b>
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Es necesario fortalecer el conocimiento en algunos temas y aclarar conceptos como misión, visión, qué es una acción correctiva, qué es una acción de mejora y sobre MIPG.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	El Líder del Punto de Atención Cali conoce su proceso pero al entrevistar a su personal se observa que se debe reforzar los conocimientos en riesgos y en políticas de operación y se tendrá que asegurar su conocimiento de forma periódica.
	<b>HACER</b>
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se cuenta con un contrato de prestación de servicios con un proveedor externo para la conservación de la información, seguridad y custodia, debidamente controlado mediante las evaluaciones periódicas de proveedores, como oportunidad de mejora se gestionarán visitas periódicas por parte del supervisor del contrato, esto a pesar de que se realizan los respectivos informes de manera fotográfica del estado de conservación de los documentos bajo su custodia.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Guía GE-NA-GU-020 Elaboración estadísticas total de afiliados, se revisó el formato de Estado consolidado de subsidios tramitados, informe estadístico semanal de metas de solución de vivienda. Presentación Semanal Alta Gerencia.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Es pertinente que el desarrollo de la consolidación de la información estadística análisis y toma de decisiones, se garantice su respaldo de forma mensual en la carpeta M/dependencias.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cartagena	Con el fin de alinear el quehacer de los puntos de atención con los diferentes procedimientos divulgados en ISOLUCION, incluir en la AM 170 la actualización respecto a la validación que ya no realiza el líder del punto y los cambios relacionados con la toma de biometrías.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cartagena	Con el fin de generar un ambiente físico más acogedor tanto para los funcionarios del punto como para los afiliados, es oportuno abordar la pertinencia con el Área Administrativa de modernizar la distribución física de las diferentes áreas del punto.
GESTIÓN JURÍDICA	Se requiere actualizar la parte normativa del procedimiento "Trámite administrativo para ejercer defensa judicial".

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>HACER</b>
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Tener en cuenta la AM 170, con el fin de alinear el quehacer en las biometrías con lo establecido en el procedimiento, actualizar la documentación relacionada con la toma de biometrías.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Medellín	La encuesta de caracterización de afiliados está sistematizada y los puntos de atención intervienen promoviendo el diligenciamiento de las encuestas, sin embargo los resultados consolidados deben ser retroalimentados desde el proceso a todos los puntos de atención
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	Revisar los oficios de devolución de documentos por inconsistencia a los afiliados en lo relacionado a calidad de la información, redacción y estructura acorde con lo establecido en el formato oficio de la Organización.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	A fin de fortalecer el proceso de seguimiento y control de los procesos disciplinarios, es importante que se estudie la posibilidad de contar con una herramienta automatizada que genere alertas al cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley para la gestión disciplinaria; asimismo para asegurar la trazabilidad de cada caso que se encuentra siendo gestionado en la Unidad.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Es pertinente incorporar en de la caracterización del proceso la normativa atinente a la apertura y manejo de las Cajas Menores establecidas, junto con el instructivo, para conocimiento de todos los funcionarios y los Líderes de los Puntos de Atención, por ejemplo la Resolución 04/2010.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente que en el sistema de Gestor Documental, exista la manera de actualizar los datos del formulario, con un rol específico, cuando el trámite se encuentre en el proceso de Gestión del Trámite, con el fin de no proceder a realizar anulación al radicado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente realizar integración con el INFOTURNO y el sistema Gestión de Aportes y Afiliados - GA2, para que en el momento de realizar la verificación del trámite y al encontrar inconsistencias por parte del Asesor, la información que se ingresa en el INFOTURNO se integre con el sistema CORE y los hallazgos sean enviados por correo electrónico al afiliado. Asimismo, se sugiere integrar la información de ubicación de los afiliados en un solo sistema, toda vez que son almacenados en el Gestor Documental y en los sistemas de información FENIX y Gestión de Aportes y Afiliados - GA2.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>HACER</b>
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Se sugiere a la Líder hacer una verificación del PNC de los tres grupos del Área de Operaciones, con el fin que se reporte el consolidado en uno solo.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Es necesario que el proceso de Gestión Documental realice la revisión de los documentos correspondientes a la creación de flujos documentales, así como la vinculación de los documentos del flujo 41 con la cédula del afiliado o con el radicado inicialmente rechazado, logrando dejar trazabilidad de la transacción con el fin de brindar información veraz y oportuna a los afiliados.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Florencia	Es importante integrar la información de ubicación de los afiliados en un solo sistema, toda vez que son almacenados en el Gestor Documental y en los sistemas FENIX y GA2. Es pertinente realizar plan de choque para finalizar la etapa de pruebas e implementar la funcionalidad del tipo de solicitud simultáneo a nivel nacional y así poder realizar el trámite, una vez se recibe por parte del Asesor en el Punto de Atención y no generar tiempos de espera al afiliado. Es pertinente que la OAINF realice monitoreo periódicos en los canales de comunicación en cuanto a los tiempos de respuesta en las transacciones realizadas en el Punto de Atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Al indagar con la Líder del proceso, refiere que en algunas oportunidades sobre el medio día los sistemas se lentifican. Por lo anterior se invita al proceso de Informática revisar y solucionar este requerimiento.
	<b>VERIFICAR</b>
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se sugiere efectuar la Gestión de Controles a los Riesgos del Procesos de acuerdo con las directrices impartidas por la OAGRI.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se cuenta con el sistema workmanager, la cual se encuentra integrada con los sistemas de GA2 y SEVEN; fortalecer las actividades necesarias, a fin de minimizar novedades y/o inconsistencias generadas en las caídas de la Red (WM y GA2).
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Es importante que Gestión del Trámite junto con la OAPLA, analicen la pertinencia de modificar el indicador asociado a Leasing para los puntos de atención, debido a que no depende de la gestión del Punto de Atención la aprobación de estos créditos, asimismo evaluar las acciones planteadas en la NC 263, relacionada con el indicador de la meta de Leasing.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>VERIFICAR</b>
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Fortalecer el conocimiento de la matriz de riesgos del proceso Gestión del Trámite, involucrando y haciendo partícipes a los Puntos de Atención, esto permitirá empoderamiento por parte de los líderes y retroalimentación a su equipo de trabajo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Fortalecer la capacitación en la política de riesgos y el manual de seguridad de la información para el personal de Punto de Atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Barranquilla	Es importante que Gestión del Trámite junto con la OAPLA, analicen la pertinencia de modificar el indicador asociado a Leasing para los puntos de atención, debido a que no depende de la gestión del Punto de Atención la aprobación de estos créditos, asimismo evaluar las acciones planteadas en la NC 262, relacionada con el indicador de la meta de Leasing.
GESTIÓN DEL RIESGO	Es pertinente actualizar los documentos que soportan el proceso para lograr una mejora continua a fin de prevenir observaciones en la próxima auditoria por el Ente certificador.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bogotá	Es importante que el manejo de la información estadística de los puntos sea socializado y manejado por la Líder del punto de atención.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Incluir en el indicador: Procesos disciplinarios calificados oportunamente, el termino al que hace referencia la oportunidad en la variable de medición "Expedientes calificados oportunamente", si bien está establecido en la Ley como lo menciona la observación del indicador, la hoja de vida debe aclarar todos los aspectos que son relevantes al momento de realizar la medición.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es pertinente fortalecer el análisis y la metodología de los indicadores de gestión del proceso.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es conveniente mejorar el seguimiento y reporte de los controles aplicados a los riesgos identificados en el proceso.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se sugiere al proceso la Gestión de los Controles que tienes establecido para los Riesgos de sus actividades, esto de acuerdo con las políticas establecidas por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de la Entidad.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Es pertinente fortalecer los conocimientos del SIG y MIPG, involucrando a todo el personal del área, es decir, personal de planta y personal contratista a todo nivel (vigilancia y servicios generales).

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>VERIFICAR</b>
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Teniendo en cuenta que al momento de la Auditoría no se había realizado sensibilización del manual de Almacén a los Funcionarios de la Entidad, es pertinente adelantar dicha socialización.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente que la OAINF - Centro de servicios una vez solucione el ticket generado por el usuario, se cierre la solicitud en el momento de dicha acción.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente ajustar en el sistema Gestor Documental WorkManager, para que en el momento de iniciar el proceso del trámite solo despliegue el tipo de solicitud ya ingresado y no todos los tramites. Lo anterior para eliminar de raíz las inconsistencias generadas y evitar crear flujos adicionales por errores en la selección del trámite.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente que el Líder del Proceso en coordinación con la OAINF, realice plan de trabajo para la verificación de los datos que se encuentran almacenados en el sistema de información Biométrico – FENIX.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Florencia	Es pertinente que la Planilla Control Envío Documentos por Servicio de Correspondencia Agrupada (CORRA)- GD-NA-FM-005, sea generada por medio del sistema de información GA2 integrado con el Gestor Documental WorkManager, dado que los registros se encuentran en dichos sistemas y se genera más control en el envío y recibo de los expedientes en cuanto al número de radicado y numero de folios de cada y tramite.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Se observó que la encuesta de satisfacción del primer trimestre de 2018 tuvo un puntaje de 4.4 y el del primer trimestre de 2017 fue de 4.9 observando una disminución en la calificación, por tanto se invita al proceso de Servicio al Afiliado observar las variables que se están utilizando para la encuesta de satisfacción.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cali	Se verificaron las oportunidades de mejora en curso y se observó la número 170 aperturada el 25 de abril de 2018 cuya situación deseable es "Contar con información documentada actualizada en el proceso teniendo en cuenta los nuevos cambios realizados en los flujos documentales, las actividades, roles y responsables para facilitar la ejecución de las operaciones, por lo anterior se invita al proceso a continuar con el desarrollo de todas las actividades planeadas a fin de contribuir a la mejora continua.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>ACTUAR</b>
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	En atención con los cambios y las necesidades del servicio para el cumplimiento de la misión institucional, se genera la necesidad de una reestructuración la cual se está iniciando su trámite. Se sugiere que este proceso quede documentado con todo lo realizado.
GESTIÓN INFORMÁTICA	En coordinación con el facilitador de la OAPLA revisar y ajustar la medición y la frecuencia de los indicadores para el año 2018; toda vez que esta expresada la frecuencia en trimestres y las metas como mensuales, lo que originó confusión durante la revisión.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Por medio de OAPLA fortalecer a los procesos en el uso y apropiación del Gestor de Conocimiento con base en las políticas y estrategias de MIPG.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Bucaramanga	Analizar la pertinencia de establecer los lineamientos para que los Puntos de Atención sean los encargados de documentar su gestión al ser creada una acción de mejora o no conformidad en ISOLUCION, toda vez que esta gestión se centraliza en la sede principal en Bogotá.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Teniendo en cuenta los cambios en los líderes de proceso se sugiere analizar la pertinencia de realizar una auditoría de seguimiento para empoderar y atender la auditoria de ICONTEC con éxito.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se sugiere al Proceso de Gestión de Contratación, la generación de una acción de mejora para la planeación y control de las actividades que se desprenden de los cambios en grupos internos de trabajo en especial de la reestructuración de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es importante incluir en la mejora los proyectos que se encuentran en ejecución como es el Formulario Único digital y la simplificación de trámites, incorporando el plan de trabajo para su implementación.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente que el Jefe del Área realice capacitaciones al SGC al interior del proceso y evaluar los conocimientos adquiridos en la actividad.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Con el fin de dar cumplimiento al PMP de la auditoría correspondiente al informe 028 de 2017, es necesario gestionar las tareas asignadas con oportunidad y calidad de la información.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
PROCESO	ACTUAR
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Florencia	Es pertinente que las funciones de los empleados de Caja Honor, se encuentren alojadas en el sistema de información Kactus, con el fin de tener la información disponible y conservada.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Florencia	Se requiere que el Líder del Punto de Atención, lleve el registro de la participación correspondiente a la transferencia de conocimiento realizada por la Sede Principal y evaluar lo transmitido al interior de su proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Florencia	Es pertinente que el Líder de Punto realice transferencia de conocimiento al SGC al interior del Punto de Atención

CONCLUSIONES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De acuerdo con el Plan de Auditoría, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados evidenciando la madurez del sistema.</li> <li>2. Se debe continuar con la Gestión de Controles a los Riesgos de los Procesos de acuerdo con las directrices impartidas por la OAGRI.</li> <li>3. En las auditorías efectuadas a los procesos que conforman el SIG, (sede principal y Puntos de Atención); se concluye que éste es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo.</li> <li>4. Se evidenció una mejora respecto a las NC presentadas en la auditoría de la vigencia 2017, pasando de 7 a 1 NC en 2018.</li> <li>5. Se identificaron OM que deben ser consideradas por los procesos como parte de su mejoramiento continuo, las cuales serán evaluadas en la Revisión por la Dirección.</li> <li>6. La NC detectada debe ser gestionada de manera inmediata por Gestión del Trámite.</li> </ol>

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Proyecto y elaboración:**  
Sandra Yasmin Chaves Gil  
Auditor Líder Procesos

Leydi M. Guzmán Valderrama  
Auditor Líder Puntos de Atención



CO-SC2992-1



SI-CER50/703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 0605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

BIENESTAR Y EXCELENCIA

