



FORMATO INFORME

**INFORME 016
AUDITORÍAS INTERNAS PRIMARIAS DEL SIG
NORMA ISO 9001:2015; NTC 19011:2018
DE CAJA HONOR**

PREPARADO POR:

**LEYDI MARITZA GUZMAN VALDERRAMA
AUDITOR LÍDER**

JUNIO DE 2019



CO-020922-1

SI - CER007703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



REGISTRO NACIONAL DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD



Auditoría:	Auditorías Internas Primarias del Sistema Integrado de Gestión 2019
Fecha Auditoría:	02 de mayo de 2019
Fecha Informe:	10 de junio de 2019
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 aplicables 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).
Descripción Auditoría:	De conformidad con el cronograma de auditorías para la vigencia 2019 aprobado por el Comité de Auditoría, se llevó a cabo las auditorías primarias del Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor. (Certificaciones de ICONTEC, en las normas ISO 9001:2015 y la ISO 27001:2013, MIPG - MECI).

EQUIPO AUDITOR

Nombre	Cargo	Auditor	Líder
Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina de Control Interno	X	
Elba Lucia Moya Jiménez	Técnico	X	
Juan Carlos Arteaga Hernández	Líder Grupo de Cesantías	X	
María Del Pilar Otavo Serrano	Profesional Especializado	X	
Yineth Marcela García Ruíz	Profesional Universitario	X	
María del Carmen Prieto María	Técnico	X	



CO-SC2002-1



SI - CBR007703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Nombre	Cargo	Auditor	Líder
Daniel Antonio González Duarte	Profesional Especializado	X	
Lilia Patricia Rojas García	Técnico	X	
Sandra Yasmin Chaves Gil	Profesional Especializado	X	
Laura Edith Martínez Martínez	Profesional Especializado	X	
Omar Fernando Perez Medina	Líder Grupo Fondo de Solidaridad	X	
Carol Maritza Vargas Diaz	Profesional Universitario	X	
María Isabel Valencia Mendoza	Jefe Grupo Afiliaciones y Novedades	X	
Jaime Valderrama Victoria	Profesional Especializado	X	
Sonia Janeth Garcia Ávila	Jefe Área de Atención al Afiliado	X	
Ana Milena Rosero Álvarez	Jefe Área del SAC	X	
Magda Milena Galeano Coronado	Profesional Especializado	X	
Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado	X	
Leydi Maritza Guzmán Valderrama	Profesional Especializado		X
Carol Andrea Salcedo Santos	Profesional Universitario	X	
Sandra Milena Ulloa Calvo	Jefe Área de Tesorería	X	
Norma Astrid Vargas Panqueba	Profesional Especializado	X	

PERSONAL ENTREVISTADO

Nombre	Cargo
Ricardo Ignacio Becerra Borrás	Jefe Oficina Asesora Informática
Lina María Rendón Lozano	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diana María Ospina Herrera	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Jhon Jairo Rosas Alba	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - Middle Office
Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina de Control Interno
Diana Milena Hernandez Mendoza	Jefe Área de Comunicaciones
Sandra Patricia Pachón Bernal	Jefe Área de Talento Humano
Ana Ilde Olarte Estupiñan	Jefe Área de Finanzas



CO-SC2002-1



SI - CER69703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Modelo Social y Empresarial de la Serbis
Por Nuestros Clientes siempre
José Guzmán Ospina

ESTILO DE VIDA 2010-2014



Nombre	Cargo
Sandra Milena Ulloa Calvo	Jefe Área de Tesorería - Front Office
Gustavo Vizcaya Villa	Jefe Área Técnica y de Promoción
Priscila Lasprilla Barreto	Líder Punto de Atención Barranquilla
Víctor Eduardo Restrepo Arias	Líder Punto Atención Medellín
Jorge Iván Gonzalez Patiño	Jefe Área de Servicios Administrativos
Dolly Milena Gordillo Caballero	Líder Punto de Atención Bucaramanga
Jairo Alberto Martinez Rueda	Líder Punto Atención Cali
Adriana Lucia Melo Trujillo	Líder Punto de Atención Ibagué
Myriam Adriana Toro Baquero	Líder Punto de Atención Bogotá
Johan Sebastian Farfán Bello	Líder Punto de Atención Florencia
Delfina De la Cruz Rosado Quintero	Líder Punto de Atención Cartagena
Gladys Rivera Espinosa	Jefe Área de Operaciones - Front Office
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Jefe Área de Contratación
Ana Milena Rosero Alvarez	Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC
Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área Gestión del Trámite
Natalia Eugenia Casas Quibano	Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno
Sandra Maritza Garcia Espitia	Jefe Área Gestión Documental

12



CO-SC2002-1



SI - CER607703



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Ministerio de Defensa



DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

Informes de auditorías internas y externas, documentación (caracterización, procedimientos, manuales, guías, formatos, entre otros) de todos los procesos divulgados a través de Isolucion, Norma ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2018, alineación con el MIPG Decreto 1499 de 2017 articulado con el MECI, así como la normativa Interna y externa aplicable a Caja Honor.

REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES : 3

Proceso	NC número	Observaciones
GESTIÓN INFORMÁTICA	292	Durante la Auditoría Primaria NTC ISO 9001:2015 realizada al Punto de Atención Cali, se evidenció que no está en funcionamiento el kiosco que permite al afiliado la asignación de su turno para ser atendido, y el descargue de algunos documentos incumpliendo procedimientos internos y la norma NTC ISO 90001:2015, numeral 7.1.3. Infraestructura, la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, especialmente en sus literales b) equipos, incluyendo hardware y software y d) tecnologías de la información y la comunicación. Se anexan evidencias de la no conformidad encontrada.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cartagena	291	Durante la pruebas de recorrido se evidenció que 3 personas en sala de espera realizaban consultas en su celular incumpliendo procedimiento internos y la norma ISO90001:2015 numeral 8 Operación.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Barranquilla	290	Durante la prueba de recorrido se evidencio que ingreso una persona con celular quien tomo foto de un formato que descargo en uno de los escritorio en sala incumpliendo procedimiento interno y la norma ISO90001:2015 numeral 8 Operación.



CO-SC2992-1



SI - CER607703



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



ESTADO
Sociedad Estatal de Empresas
del Sector
Público
Por Nuestra Economía Armada,
en el Servicio al Ciudadano.



ASPECTOS FAVORABLES

PROCESO	OBSERVACIÓN
PLANEAR: 32	
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	La Líder del proceso conoce la formulación estratégica de Caja Honor y del SIG y el nivel que aportan a su cumplimiento.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	El Líder tiene claro que el plan de acción de su proceso, se formula con los lineamientos del PEI y PAI, las Iniciativas, actividades que se aterrizan en indicadores, cronogramas, teniendo en cuenta el plan de comunicaciones.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	La Líder explica con claridad y empoderamiento el objetivo del proceso.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	La Líder conoce el alcance del proceso, demostrando compromiso con el SA10:B11GC, estableciendo una gestión organizada y controlada de las finanzas y créditos.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se evidenció conocimiento del SIG. MIPG; asimismo, con las actividades relacionadas al proceso por parte del Jefe del Área de Tesorería y su equipo de trabajo.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se destaca la gestión y control realizado por el Líder y sus colaboradores en todo el proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo. Se ha interiorizado la cultura de calidad y genera valor agregado al proceso y a Caja Honor, evidenciando cumplimiento respecto a la política de la calidad.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se evidenció que el Líder del proceso tiene empoderamiento del mismo y el equipo de trabajo que lo conforma, tiene compromiso, conocimiento tanto del proceso al que pertenecen como del SIG.



CO-SC2092-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VIGILADO POR EL COMITÉ DE CALIDAD DE CAJA HONOR



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El Líder del proceso tiene conocimientos claros del mismo, basándose en las políticas gubernamentales, Plan de Desarrollo, GSED, PAE, PAI y PAP.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Florencia	Se observa conocimiento, amabilidad y enfoque al cliente en la prestación del servicio. Los funcionarios cuentan con el conocimiento en la aplicación de los procedimientos y el manejo eficiente de los sistemas de información a su cargo, lo cual optimiza el tiempo de atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	El auditado responde que desde el planear en el proceso de gestión del trámite se diseñan las encuestas desde Bogotá y se llevan a cabo por un tercero. Algunos afiliados le informaron que se le ha complicado el diligenciamiento del formulario de encuesta y por eso se identificó la necesidad de apoyar a los afiliados realizando una demostración de cómo hacer el diligenciamiento, fijando guía en carteleras y atención personalizada.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Conoce muy bien todo el norte de la Entidad.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Conoce la política de seguridad de la información y ha capacitado a su equipo de trabajo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	El auditado responde que activamente interactúa con los afiliados del Punto indagando que necesidades presentan y que también el proceso cuenta con el servicio de una empresa que se llama Davinchi y que hacen 9 preguntas a los afiliados. Se les pregunta a uno de sus funcionarios y responde adecuadamente respecto de la retroalimentación de los resultados de la misma.



CO-SC2092-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupos Sociales y Empleo para el Bienestar de la Comunidad
Por un mundo mejor

VERIFICADO



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	El entrevistado ha interiorizado muy bien lo que significa el Sistema de Gestión en Caja Honor y en su proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	En entrevista con el Líder se infiere que conoce de manera amplia sus deberes y funciones de acuerdo con el SIG.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	El Líder de proceso, conoce los cambios del Plan Nacional de Desarrollo el cual fue alineado al PEI 2019 - 2022.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Se observa que el proceso cumple con los criterios de calidad frente a la prestación del servicio.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Ibagué	De conformidad con el desarrollo de la auditoría, se evidenció conocimiento del SIG. MIPG; así como las actividades relacionadas con sus procedimientos por parte de la Líder del Punto de Atención de Ibagué y su equipo de trabajo.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se destaca la gestión y control realizada por la Líder y su colaborador en todo el proceso de Gestión Disciplinaria. Se ha interiorizado la cultura de calidad y genera valor al proceso, evidenciando cumplimiento con la política de la calidad.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidenció empoderamiento de la Líder de Gestión Documental, en relación con el SIG y se evidenció un control de sus actividades y conocimiento de los procedimientos del proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidenció por parte de la Líder del proceso el mejoramiento continuo de los flujos documentales y la labor que viene desarrollando con la Gestión Archivística de la documentación almacenada en Medios Magnéticos que tiene la Entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática.



CO-802092-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



SENA Sistema Nacional de Acreditación de la Defensa



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se observó alto compromiso y disposición presentada por la Líder del proceso en el desarrollo de la auditoría interna de calidad, en las actividades descritas en la caracterización y conoce al detalle cada uno de los subprocesos; asimismo suministró la información y documentos soportes del proceso.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	La Líder del proceso y funcionarios bajo su cargo, muestran amplio conocimiento acerca del SIG para gestionar el proceso, se observa compromiso, respuestas claras y oportunas, y trabajo en equipo. Se evidencia capacitación.
GESTIÓN INFORMÁTICA	El Líder del proceso identificó con claridad el macroproceso, explicando la ubicación de la caracterización en ISOLUCION, de igual forma tiene conocimiento del proceso, también refiere con claridad el proceso y estructura dentro de Caja Honor.
GESTIÓN JURÍDICA	Se exalta en la Líder del proceso, el conocimiento que posee, evidenciando conocimiento y seguimiento que ejerce sobre las actividades del mismo.
GESTIÓN JURÍDICA	Conoce la política de calidad y cómo ésta, aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales y del proceso los cuales son manejados de manera adecuada, con sus indicadores, informes de seguimiento organizados y estructurados, en consecuencia logrando resultados en la gestión del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso Servicios Administrativos en cabeza de su Líder ha sido participe de las actividades para la formulación del plan de acción. Se evidenció conocimiento de los componentes del direccionamiento estratégico de Caja Honor, por parte del Líder del proceso y funcionarios que integran la dependencia.

12



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



WELLBID



PROCESO	OBSERVACIÓN
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidencia el conocimiento del Líder del proceso de Servicios Administrativos en la identificación de las partes interesadas que interactúan con el proceso y reconoce la importancia de contar con información documentada como la matriz que consolida esta información.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidenció la comunicación de la política de la calidad a los nuevos colaboradores del proceso. El proceso utilizó una presentación estructurada por el Líder del Proceso para concientizar a los funcionarios acerca de la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, donde se compartió la estructura orgánica, el direccionamiento estratégico, el plan de acción del proceso, la caracterización etc.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidenció que la política de la calidad, así como los conceptos principales del MIPG y el SGC han sido socializados a cada uno de los colaboradores del Proceso. De igual manera se evidencia que la política está disponible para su consulta en el manual del SGC y los funcionarios conocen la ubicación de dicho documento.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso tiene identificados los riesgos del proceso y conoce la importancia de prevenir los eventos o situaciones que podrían afectar el logro de sus objetivos, de igual manera se evidenció la participación en la denominada mesa de expertos promovida por la Oficina Asesora de Riesgos donde se realizó seguimiento a los riesgos del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Los funcionarios del proceso identifican el objetivo estratégico y de calidad "Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos" relacionado con el proceso y cómo aportan desde sus funciones a su cumplimiento.



CO-SC2082-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54- Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROCESO	OBSERVACIÓN
HACER: 18	
AUDITORÍA Y CONTROL	Cuenta con un equipo de trabajo compacto y capacitado para asumir el perfil requerido o en el proceso; por otro lado la Líder del proceso resalta las capacidades de cada uno de sus colaboradores.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se observa conocimiento de la Líder del proceso, en cuanto a la identificación de las necesidades del contenido a publicar en el portal web, intranet y redes sociales, donde a través de un proceso bech marketing, se realizaron investigaciones, acogiendo buenas prácticas, cumpliendo con lo establecido por Gobierno en Línea, cabe aclarar que el proceso no es el productor de la información y su verificación la realizan mensualmente.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Proyecto de implementación de la automatización de contratación a través del aplicativo SEVEN.
GESTIÓN DEL SAC	Se exalta que tanto la Líder del proceso como los diferentes colaboradores entrevistados, conocen claramente las normas que aplican al proceso y las funciones del cargo que desempeñan.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	El Líder informa que el buzón se destapa y expone el caso en el evento en que sea una queja o reclamo y se procede a investigar a fin de darle la respuesta al afiliado dentro de los términos establecidos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Informa, que mejoró el proceso, con el trámite simplificado pasando del paso 2 al 9. Se destaca esta actividad.

12



CO-SC2002-1



SI - CER07705



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Armada
Per Avenida Focales Armadas,
9990 Guatiquia, Bogotá

VIOLAR LA LEY ES UN DELITO



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Florencia	El Punto cuenta en este momento con toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, relacionada con espacios de trabajo y para atención a los afiliados, ubicación adecuada de los equipos y módulos de oficina ofreciendo las condiciones necesarias para un buen ambiente de trabajo. Cuenta con equipos y sistemas de información adecuados.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Ibagué	Se evidencia conocimiento por parte de la Líder del Punto de Atención de Ibagué, evidenciando el correcto seguimiento y control que ejerce sobre las actividades y trámites que realiza su proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cartagena	El dactiloscopista describe los mecanismos para la toma de huellas, las falencias que puede presentarse y los procedimientos a seguir de forma adecuada.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cartagena	Se evidencia el apoyo de los Enlaces en las Unidades Ejecutoras, mediante informes los cuales refieren la gestión, asesorías, conferencias y formatos en el Punto de Atención de Cartagena.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Barranquilla	Se evidencia en los informes presentados por los Enlaces, respecto a las actividades de capacitación, acompañamiento y seguimiento durante sus visitas a las Unidades.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La Líder del proceso contribuye con el mejoramiento continuo de los procesos, respecto a la implementación a través de la herramienta workmanager de flujos documentales con el fin de obtener un monitoreo y control de los diferentes trámites y solicitudes que llegan a Caja Honor.



CO-SC2002-1



SI - CER007703



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VEJESOL MANTENCIÓN



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se realizó la verificación de la Revisión por la Dirección, la Líder tiene claro las consideraciones sobre cada uno de los ítems de la misma.
GESTIÓN INFORMÁTICA	El Proceso cuenta con una herramienta tecnológica y programa de control. Se visualiza en mesa de ayuda, con los equipos y con los tiempos de disponibilidad. Adicional, 2 datacenter/ Siberia, certificado 3, data center alternativo en el CAN piso tres. Canales dedicados para 7 Puntos de Atención con backup, Florencia 2 Mbps y Bucaramanga.
GESTIÓN JURÍDICA	Se evidencia la utilización adecuada de los sistemas de información, asimismo, se observó que el sistema Ekogui permite al proceso, controlar la información litigiosa y Legisnet para estar actualizados en el ámbito jurídico.
GESTIÓN JURÍDICA	En el proceso se evidencia una organización en el desarrollo de sus actividades y se proponen ideas que contribuyan a la mejora continua.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	De acuerdo con el plan de mantenimiento, el proceso estableció con el apoyo del Área de Contratación los proveedores externos que darán cumplimiento a las necesidades de Caja Honor, de acuerdo con el objetivo del proceso "Administrar en forma eficaz los bienes muebles e inmuebles y atender oportunamente los requerimientos logísticos de los procesos de Caja Honor, con el fin de brindar el apoyo para su funcionamiento, de acuerdo a las normas legales vigentes".



CO-SC2192-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 25-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Resaca y Empresa Asesora del Sector Defensa
Por Nuestros Clientes Siempre.
VISILAS 2008



PROCESO	OBSERVACIÓN
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se encuentran definidas las salidas no conformes del Proceso así como la información documentada para su control. El proceso no ha presentado materialización de salidas no conformes de acuerdo con lo evidenciado.
VERIFICAR: 16	
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Explica con claridad las políticas de operación.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Respecto a la ruta de la felicidad y de acuerdo con la dimensión del Área de Talento Humano, un funcionario manifestó que se está construyendo y se ha mostrado continuamente en diferentes actividades de Caja Honor.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Un funcionario del proceso, explica cómo desde su puesto de trabajo minimiza la posible ocurrencia de riesgos. Se evidencia última Acta firmada por la OAGRI.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Los funcionarios conocen el proceso y las funciones para su desempeño.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se valida con el funcionario designado el procedimiento y la guía de nómina. El funcionario demuestra conocimiento claro, frente a las funciones y roles que desempeña.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Respecto a los objetivos concertados y evaluados, se evidencia que existe automatización del proceso, mediante el sistema de información kactus.



CO-822982-1



SI - CER07703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8505 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



Ministerio de Defensa



PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN INFORMÁTICA	Cuenta con un sistema de control de los requerimientos de los usuarios de forma automático, el informe mensual y control diario de seguimiento permitiendo elevar la satisfacción del servicio.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso realiza la medición trimestral de la gestión de acuerdo con el plan de acción del proceso establecido, evidenciado en el informe de avance a la gestión cargado, en la SVE, que contiene el análisis de los datos resultantes del seguimiento y la medición de la gestión del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Es importante resaltar que el proceso identificó y aplicó un mecanismo de que le permite medir la satisfacción de sus afiliados, mediante la implementación de un flujo documental que finaliza con la calificación de los usuarios al servicio suministrado por el proceso.
ACTUAR: 5	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se destacan las actividades realizadas con grupos focales para determinar el nivel de conocimiento de la marca de Caja Honor, mejoras en Notivivienda, en los temas de comunicación, manejo de redes sociales. Estrategias de comunicación.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Actualización del manual de contratación y actualización de formatos, mejorando su estructura, funcionalidad y teniendo en cuenta aspectos normativos de diferentes entes institucionales e incluyendo buenas prácticas.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Aplicación "Soluciones de información empresarial (ISOLUCION)" para validar información de los proveedores registrados en la Cámara de Comercio de Bogotá.





PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE	El proceso viene generando trámites digitales y en línea con el fin de innovar y generar ahorros en papel, tiempo y principalmente impactando la satisfacción de los afiliados.
GESTIÓN JURÍDICA	se evidencia el conocimiento del procedimiento de actualización del normograma con su metodología de organizar aprobar y unificar conceptos para consolidar las normas actualizadas que le aplican a Caja Honor.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
PLANEAR: 22	
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Es preciso enfatizar la sensibilización y capacitación de los funcionarios del área, de manera que esta se realice con una mayor frecuencia.
AUDITORÍA CONTROL Y	Si bien se tiene documentado el procedimiento para las auditorías internas del SGC, es importante que se mantenga actualizado, se evidenció la solicitud de actualización ya realizada a OAPLA en el formato establecido.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se presenta debilidad en conocer la articulación de los objetivos, iniciativas y actividades del proceso así como la alineación con las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación MIPG.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	"El Líder conoce la política del riesgo, cumpliendo con el numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001:2015. Se valida la matriz de riesgos y algunos riesgos no tienen asociado las causas y controles. Se sugiere incorporar la actualización del listado maestro de documentos en la acción de mejora 207 e informar a la Oficina Asesora de Planeación las novedades presentadas en dicha matriz, asociadas al proceso por falla tecnológica en el sistema ISOLUCION, con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática."



CO-SC2092-1



SI - CER607703



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 425
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Integral del Estado
Por Nuestra Future América,
con Compromiso.

REGISTRO DE MARCAS Y DISEÑOS



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL RIESGO	Con el fin de contar con la documentación vigente, es pertinente realizar una acción de mejora donde el proceso analice su listado maestro y se actualice bajo la normativa vigente, logrando así una mejora continua.
GESTIÓN DEL SAC	En el proceso de gestión del SAC se evidenció la sensibilización que se realizó el 16 de mayo de 2019, se efectuaron preguntas sobre el Direccionamiento Estratégico de la Entidad a algunos funcionarios y no contestaban con seguridad, por lo tanto se sugiere reforzar el tema a sus colaboradores y asegurar su entendimiento.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención de Bucaramanga	Es conveniente que la Oficina de Planeación en coordinación con el Jefe del Área de Gestión del Trámite, para próximas formulaciones y ajustes de los PAP del Punto de Atención de Bucaramanga, se realice con el tiempo suficiente para advertir y tomar acciones tendientes a gestionar eficazmente los indicadores establecidos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Ibagué	Se sugiere que el proceso de Gestión del Trámite realice una acción de mejora con el fin de actualizar el listado de maestro de documentos incluido el PAP.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Bogotá	Es importante que el Líder del proceso, realice plan de choque para verificar, analizar y actualizar el estado de aquellas solicitudes alineadas al proceso, que se encuentran en estado evaluación y bloqueadas, con el fin de terminar el proceso a cada solicitud.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Capacita a su equipo de trabajo y lo hacen cada 15 días. Se evidencia formato de asistencia. Se deja una oportunidad de mejora en el sentido de documentar y medir el impacto de las capacitaciones realizadas al equipo de trabajo, con el fin de asegurar la transferencia del conocimiento.

47



CO-SC2082-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Ambiental de la Defensa
Por un mejor Punto de Atención para el ciudadano

Ministerio de Defensa



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Se observa la capacitación y los niveles de confidencialidad debidamente firmado. Se observa una oportunidad de mejora encaminada a medir el impacto en las capacitaciones de los SARS.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Se entrevista a una funcionaria del Punto de Atención y no conoce de manera amplia los indicadores de su proceso, por lo tanto requiere refuerzo. También refieren que hay reprocesos por cuanto envían muchos correos desde Bogotá dando instrucciones muy diferentes.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	En entrevista con el líder del Punto, se evidencia que debe fortalecer el conocimiento en las políticas de operación.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Capacita a su equipo de trabajo de forma permanente. Se deja como mejora la medición del impacto de las capacitaciones por cuanto no se evidenció; aseguramiento transmisión de conocimientos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Se le pregunta a Robinson: si conoce cuales son los riesgos de proceso. Responde bien. Se le pregunta a Diego Orozco y no responde de manera adecuada a todas las preguntas del Sistema. Se informa que se deben fortalecer los conceptos al interior del equipo y medir el impacto de las capacitaciones.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Capacitación y niveles de confidencialidad debidamente firmada. Se deja una oportunidad de mejora en conocimiento general de los Sistemas de Administración de Riesgos de Caja Honor.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se sugiere al Proceso Gestión del Trámite la formulación oportuna del PAIBA, dado que en la herramienta ISOLUCION la formulación del PAIBA 2019 a través del formato TR-IB-FP-001 fue realizada hasta el 26-feb-2019, mientras que el PAI 2018 se formuló el 12-ene-18.



CO-SC2092-1

SI - GER607703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VERIFICADO POR EL INSTITUTO REGISTRADO



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se recomienda al proceso realizar la actualización del Direccionamiento Estratégico 2019-2022 así como la misión, visión y valores institucionales entre otros, en el documento Plan Pinar debido a que en el aparecen el Direccionamiento estratégico 2015-2015 y verificar que otros documentos requieren de esta actualización.
GESTIÓN JURÍDICA	En el Proceso se evidencia capacitación del MIPG sin embargo se recomienda fortalecer los concepto en el equipo de trabajo.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidenció alineación de los riesgos asociados a las partes interesadas pertinentes al SGC en el Proceso, así como las necesidades de las mismas. Sin embargo sería importante mejorar la identificación del riesgo de la parte interesada denominada "funcionarios", toda vez que se encuentra delimitado a fallas en la administración de bienes inmuebles sin contemplar los bienes muebles.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Las actividades que realiza el proceso se encuentran definidas en la caracterización, determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas, los recursos necesarios para los procesos y la asignación de responsables. Sin embargo es importante revisar y mejorar la secuencia lógica de las actividades identificadas en el hacer de la caracterización del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso mantiene y conserva a través del aplicativo ISOLUCION la información documentada que permite apoyar el proceso. Sin embargo es importante actualizar el procedimiento denominado "Administrar el inmueble por Leasing" toda vez que se evidencia que no se ha llevado a cabo la revisión desde octubre de 2016, lo cual puede incurrir en desactualización de la actividades y sus responsabilidades según la estructura actual de la Organización, así como en la normativa aplicable.



CO-SC2002-1



SI - CER607703



NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Oficina Social y Corporativa de la Defensa
Por Nuestros Valores Unidos,
para Colombia Avanzar.

Ministerio de Defensa Nacional



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
HACER: 25	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se recomienda al proceso llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión y demás sistemas de información y gerenciales, con el fin de actualizar la documentación de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 320 de junio 19 de 2018.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se evidenció que el proceso de Gestión de Comunicaciones realiza el seguimiento mensual de la actualización en los contenidos de la página web, sin embargo es necesario tener un control de lo que cada dependencia publica mensual, trimestral, semestral o anual con el fin de mantener actualizados los contenidos del sitio web y realizar un seguimiento eficaz.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Aunque el proceso tiene el formato "ordenes de producción" para control de las diferentes solicitudes, es pertinente diseñar un flujo documental, para un mejor control y seguimiento de las solicitudes realizadas por las diferentes dependencias.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Es importante documentar las lecciones aprendidas del proceso en el microsítio de gestión del conocimiento, para compartir buenas prácticas, conocer dificultades y prevenir acciones.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	El proceso debe fortalecer los conceptos de transparencia activa y transparencia pasiva, de conformidad con la ley de transparencia y acceso a la información pública.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	El proceso debe actualizar los procedimientos de acuerdo con el nuevo manual de contratación y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	El proceso debe fortalecer la evaluación de proveedores, en el sentido de sustentar evaluaciones del 100 % o registrar posibles acciones cuando la evaluación es inferior 91 %.



CO-902992-1



SI - CER007703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactanos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupos Seguridad y Operación
Excelencia

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DE Y VIVIENDA MERCADERO	Respecto a gestiona la adquisición de soluciones de vivienda Fondo de Solidaridad, el Líder indica, que inicia con la validación de los pendientes (necesidad de vivienda), con ello se ubican los proyectos de vivienda. Existe un equipo interdisciplinario (bondades del beneficio y el contacto con los afiliados), se enlaza al beneficiario con los proyectos que hay disponibles. Existe ajuste al cronograma de automatización del Fondo de Solidaridad por parte de la OAINF, teniendo en cuenta que hay tareas pendientes y en desarrollo. Se sugiere al proceso analizar la viabilidad de aperturar una acción de mejora para adelantar el proyecto de automatización del Fondo de Solidaridad; lo anterior con el fin de realizar un control y seguimiento eficaz al mismo."
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Barranquilla	Se recomienda fortalecer la capacitación a nivel de MIPG, Visión, Misión, Metas, políticas, objetivos y procedimientos al Punto de Atención Barranquilla dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Barranquilla	El proceso debe coordinar con Gestión del Riesgo el fortalecimiento de la capacitación en tema se seguridad de la información y seguridad del entorno dando cumplimiento a ISO9001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cartagena	Mejorar la pertinencia con ATEAF la creación de la acción de mejora 206 para monitorear la meta de Vivienda 8 para el Punto de Atención Cartagena teniendo en cuenta que fue creada luego de la apertura de la auditoria 9001:2015 e incumpliendo la instrucción dada por PLANI (Representante por la Dirección) y consecuente con el numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición de la ISO9001:2015.



CO-SC2002-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



VIGILADO POR EL MINISTERIO DE DEFENSA



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Cartagena	Coordinar con Gestión del Riesgo el fortalecimiento del conocimiento en los riesgos asociados al proceso sus causas y controles dando cumplimiento a ISO9001:2015 numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Bogotá	Con el fin de fortalecer los conocimientos y que se demuestre seguridad y empoderamiento al atender una auditoría, se sugiere profundizar en particular en los diferentes clases de riesgos (operativos, anticorrupción, de seguridad de la información entre otros), causas y controles, establecidos para la atención de trámites.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Bogotá	De acuerdo con la oportunidad de mejora 204 aperturada por la OAPLA, se sugiere incorporar en la matriz de comunicación del proceso Gestión del Trámite el canal de comunicación, como emisor - afiliado, el canal página web y el telefónico.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Barranquilla	Mejorar la pertinencia con ATEAF en la creación de la NC y AM por el incumplimiento a los indicadores de Vivienda Leasing y Vivienda 8 del Punto de Atención Barranquilla teniendo en cuenta que fueron creadas luego de la apertura de las auditoría internas al SGC (Representante por la Dirección) y consecuente con el numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición de la ISO9001:2015.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Ibagué	Se sugiere al proceso realizar sensibilización del producto no conforme con el equipo de trabajo y suscribir acciones de mejoramiento según el caso, dejando las respectivas evidencias de compromisos y labores realizadas por el personal correspondiente.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Se envían folletos para los requisitos. Resolución 083 de 2018. Fortalecer los folletos para cuando existan requisitos especiales.



CO-9C2002-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Sistema Social y Ambiental de Gestión
Permite la Gestión Social, el Bienestar y la Sostenibilidad
Permite la Gestión Social, el Bienestar y la Sostenibilidad

SELECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Se revisan las capacitaciones dictadas desde la sede principal y hay una inseguridad en los temas de socialización por cuanto refieren que se envían correos dando diferentes instrucciones frente a los procedimientos ya establecidos. Por lo anterior, se deja una oportunidad de mejora Gestión del Trámite en ese sentido.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	El líder del proceso auditado refiere que ha solicitado desde diciembre de 2018, el enlace de la PONAL quien es el único que maneja el sistema de información de LSI y a la fecha no cuenta con este recurso humano indispensable para la correcta prestación del servicio para afiliados de la PONAL.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Se envían folletos para los requisitos. Resolución 083 de 2018. Dejar como nota aclaratorio que para requisitos especiales se requieran ciertos requisitos desde el proceso de Gestión del Trámite Bogotá.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali	Conoce y responde muy bien los requisitos. Refieren que aumentaron las metas del leasing de manera significativa pasando de 15 a 23, impactando cambios importantes en el principio de planeación.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se sugiere al proceso realizar verificación de la información que se encuentra en los diferentes procesos, con el fin de validar la información que aún se encuentra en las dependencias de la Caja Honor.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se sugiere al proceso, crear flujo documental para las solicitudes que ingresan a Caja Honor provenientes de los Entes de Control y Superintendencia Financiera de Colombia SFC e incluir en las notificaciones que realiza a la Oficina de Control Interno.



CO-SC2092-1

SI - CER067703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos, sin embargo es pertinente realizar una depuración de los mismos, con el fin de que puedan ser unificados o eliminadas de acuerdo a la necesidad del proceso.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se cuenta con el listado maestro de documentos rectores del proceso en ISOLUCION. Se observa la Guía de Catálogo de Servicios Código IT-NA-GU-021 del 9 de julio de 2015 Versión 003, sin actualizar a la vigencia 2019, lo que impacta en el proceso dado que define y mantiene actualizado el catálogo de servicios de TI, la cual es de uso transversal en Caja Honor, relaciona los servicios y productos del proceso, describe lo servicios ofrecidos, orienta y dirige a los usuarios y los que estén en contacto directo con los clientes.
VERIFICAR: 10	
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Barranquilla	Es pertinente coordinar con Servicios Administrativos el mantenimiento y monitoreo a los arreglos ejecutados para el adecuado funcionamiento del espacio dando cumplimiento a la ISO90001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Barranquilla	Es pertinente coordinar con Servicios Administrativos la adecuación de espacio para el control de maletas y celulares en el Punto de Atención Barranquilla lo que permite dar cumplimiento con la ISO9001:2015 numeral 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Barranquilla	Es pertinente coordinar con Servicios Administrativos la revisión de una de las cámaras de vigilancia (falta visibilidad) y pantalla de monitoreo (titila) en el Punto de Atención Barranquilla, dando cumplimiento con la ISO9001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura. ↘



CO-SC2092-1



SI - CER67703



NIT: 800021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Ambiental de la Compañía
Por Nuestras Fuentes Armadas,
para Controlar el mundo

MILITARIO Y PROMOTORA DE VIVIENDA



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Bogotá	Es pertinente que el Líder del proceso, en el indicador denominado Soluciones Vivienda 8 SEPBO, se contemple solo aquellos trámites que cumplan con los requisitos de normatividad y de seguridad documental y para aquellos que posean posibles simulaciones sean tratados de una manera diferente, para no afectar el indicador.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Bogotá	Es pertinente que el Líder del Proceso, realice transferencia de conocimiento al equipo de trabajo en cuanto al SGC, procedimientos y caracterización del proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto de Atención Cartagena	Es pertinente coordinar con Servicios Administrativos incluir en la adecuación para la nueva sede (Contrato de arrendamiento No. 071/2019 del 25 abril 2019), el CCTV, locker de seguridad para celulares y maletas esto permite dar cumplimiento a la ISO90001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura. .
GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto de Atención Ibagué	De conformidad a la auditoría desarrollada, se sugiere al proceso la revisión de la formulación de sus indicadores contenidos en el PAI 2019 para los Puntos de Atención, especialmente el Indicador de Leasing.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto de Atención Ibagué	Se sugiere al proceso incluir en la acción de mejora 185 la actividad de revisión de los documentos generados a través de los kioscos de la sede principal y de los Puntos de Atención, con el fin de cumplir con los requisitos legales y del SIG.



CO-SC2092-1



SI - CER907703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO SOCIO Y EMPRESARIAL de la Defensa
Por Nuestros Puntos de Atención
para Nuestra Comunidad



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
<p>GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín</p>	<p>El Punto de Atención de Medellín no cumplió con indicador de soluciones de vivienda 8 (68.88%), quedando en estado crítico, la líder del proceso de Gestión del Trámite, apertura la No conformidad 275 el 08 de mayo de 2019, fecha posterior a la apertura de la auditoria primaria de la calidad y el resultado de este indicador fue en el mes de abril de 2019. Y la no conformidad 278 por no cumplir el indicador cobertura del servicio que era del 5%, no alcanzando a cumplir ni un 1%, quedando en estado crítico y fue aperturada 09 de mayo de 2019; también perdió el indicador de la meta de soluciones de vivienda por el modelo Leasing habitacional alcanzando una ejecución de 1, lo que representa un cumplimiento del 50% que ubico el indicador en estado crítico y fue aperturada el 11 de mayo de 2019. Por lo anterior queda una oportunidad de mejora en este sentido para Gestión del Trámite, teniendo en cuenta que las acciones de mejora de los procesos deben ser oportunas y no aportas de una auditoría, es de anotar que los resultados de estos tres indicadores se dieron a conocer en el mes de abril de 2019.</p>
<p>GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Cali</p>	<p>El Punto de Atención de Cali no cumplió para el I trimestre de 2019 con el indicador de soluciones de vivienda 8 (81.34%), quedando en estado crítico, la líder del proceso de Gestión del Trámite, apertura la No conformidad 275 el 08 de mayo de 2019, fecha posterior a la apertura de la auditoria primaria de la calidad y el resultado de este indicador fue en el mes de abril de 2019. Y la no conformidad 278 por no cumplir el indicador cobertura del servicio que era del 5%, no alcanzando a cumplir ni un 1%, quedando en estado crítico y fue aperturada 09 de mayo de 2019 en el sistema Isolucion; también perdió el indicador de la meta de soluciones de vivienda por el modelo Leasing habitacional alcanzando una ejecución de 1, lo que representa un cumplimiento del 50% que ubico el indicador en estado crítico y fue aperturada el 11 de mayo de 2019. Por lo anterior queda una oportunidad de mejora en este sentido para Gestión del Trámite, teniendo en cuenta que las acciones de mejora de los procesos deben ser oportunas y no aportas de una auditoría, es de anotar que</p>



CD-SC2092-1



SI - CER607703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupos Sociales y Empresariales de la Defensa
Por la Calidad Política Armada
para el Combate a la Corrupción

VERIFICADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	OBSERVACIÓN
	los resultados de estos tres indicadores se dieron a conocer en el mes de abril de 2019.
ACTUAR: 6	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Teniendo en cuenta que el proceso de Gestión de Comunicaciones es el promotor del manejo de Gestión del Conocimiento, se sugiere que dentro del micrositio del proceso se registren las diferentes lecciones aprendidas.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Ibagué	Se sugiere al proceso de Gestión del Trámite, realizar revisión de la redacción de las acciones en la AM 185, así como el cargue de las evidencias a las tareas plasmadas en las actividades del 22 de marzo y 7 de mayo 2019.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	Están en ejecución porque fueron recién aperturadas, posterior a la fecha de apertura de las auditorias del SIG.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto de Atención Medellín	El proceso si tiene no conformidades aperturadas después de iniciar la auditoria al SIG.
GESTIÓN JURÍDICA	El proceso Gestión Jurídica no tiene acciones de mejora, se recomienda registrar dichas acciones, con el fin de llevar un control de la planeación de actividades que se desprenden de las reuniones del proceso y así obtener la trazabilidad y evidencia de las mejoras que tiene el proceso de Gestión Jurídica.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Documentar las acciones que se han implementado para mejorar la gestión del proceso, o las que se estén implementando tales como la administración de los inmuebles de Caja Honor soportada en un sistema de información, que permitirá a Caja Honor cumplir con efectividad y eficiencia el reporte y pago oportuno de los impuestos. Es importante formalizar el plan de trabajo en el SGC.



CO-SC2082-1

SI - CER507703

NT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO SOCIAL Y ORGANIZACIONAL
del Ministerio de Defensa
Por la Unidad y el Bienestar
de la Fuerza Armada
para Colombia unida.

CONCLUSIONES

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.
2. Se debe continuar con la gestión de los controles a los riesgos de los Procesos de acuerdo con las directrices impartidas por la OAGRI.
3. En el ejercicio auditor se identificaron 3 no conformidades, las cuales deben ser gestionadas en el menor tiempo posible por los responsables de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.
4. Se identificaron 63 oportunidades de mejora que deben ser consideradas por los Procesos como parte de su mejoramiento continuo, las cuales serán evaluadas en la Revisión por la Dirección.
5. Resultado del ejercicio auditor se identificaron 71 aspectos favorables.
6. En la Auditorías efectuadas a los procesos que conforman el SIG, (Sede Principal y Puntos de Atención); se concluye que el Sistema de Gestión es apropiado frente a los requisitos de la norma es decir adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo.


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno


Proyecto y elaboró
Leydi Maritza Guzman V.
Auditor Líder Procesos


Sandra Yasmin Chaves Gil
Auditor Líder Puntos de Atención



CO-SC2092-1 SI - CER607703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



