



**INFORME No.20 de 2020
AUDITORÍAS INTERNAS SECUNDARIAS
SISTEMAS DE GESTIÓN
ISO9001:2015 e ISO27001:2013
VIGENCIA 2020**

Preparado por:

**ING. NORMA ASTRID VARGAS PANQUEBA
ING. ANA MILENA MARIN GUINEME**

Julio 2020

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA



Auditoría:	Auditorías Internas Secundarias del Sistema de Gestión 2020 ISO 9001:2015 e ISO27001:2013
Fecha Auditoría:	08-07-2020
Fecha Informe:	17-07-2020
Objetivo:	Verificar a través de ISOLUCION, la eficacia de las acciones a las no conformidades y el tratamiento dado a las oportunidades de mejora detectadas, como resultado de las auditorías primarias del SG 2020, de conformidad con las normas NTC-ISO- 9001:2015 y NTC-ISO-IEC 27001:2013.
Alcance:	Evaluar el avance en el tratamiento y/o la eficacia de las acciones realizadas para subsanar la No Conformidad detectada e incorporada en el sistema Isolucion en las auditorías primarias del SG norma NTC-ISO- 9001:2015 y NTC-ISO-IEC 27001:2013; asimismo realizar seguimiento de las oportunidades de mejora que el equipo auditor considere pertinente evaluar.
Descripción Auditoría:	De acuerdo con el programa de Auditorías internas aprobado por Comité de Auditoría para la vigencia 2020, la Gerencia General imparte instrucciones con el fin de llevar a cabo las Auditorías Secundarias del SG respecto de las normas NTC-ISO-9001:2015 y NTC-ISO-IEC 27001:2013.

Equipo Auditor

#	Nombre	Cargo	Rol	Sistema de Gestión
1	Norma Astrid Vargas Panqueba	Profesional Especializado	Líder Auditor	ISO9001:2015
2	Ana Milena Rosero Álvarez	Jefe ARSAC	Auditor	ISO9001:2015
3	Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado	Auditor	ISO9001:2015
4	Elba Lucía Moya Jiménez	Técnico 04	Auditor	ISO9001:2015
5	Juan Carlos Arteaga Hernández	Líder GRAEM	Auditor	ISO9001:2015
6	Omar Fernando Pérez Medina	Profesional Universitario	Auditor	ISO9001:2015
7	Yarledi Ortiz Cruz	Profesional Especializado	Auditor	ISO9001:2015

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.



#	Nombre	Cargo	Rol	Sistema de Gestión
8	Carmen Carolina Soto Espinosa	Contratista Wexler	Líder Auditor	ISO27001:2013
9	Sandra Maritza García Espitia	Jefe AGEDO	Auditor	ISO27001:2013
10	Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado	Auditor	ISO27001:2013
11	Omar Enrique Moreno Sánchez	Contratista Directo	Auditor	ISO27001:2013

Fuente: Elaboración propia OFCIN y OAGRI, julio 2020

Personal Entrevistado

NOMBRE	CARGO
Adel José Caicedo Camargo (E)	Líder proceso Gestión del Trámite
Diana María Ospina Herrera	Líder proceso Gestión Jurídica
Ana Milena Rosero Álvarez	Líder proceso Gestión del SAC
Gladys Rivera Espinosa	Líder proceso Administración de Cuentas
Greyz Andrea Figueroa López (E)	Líder proceso Gestión de Finanzas y Crédito
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Líder proceso Gestión de Contratación
José Alfonso Leyva Valdés	Líder proceso Gestión del Riesgo
Pedro Pablo Castebianco Vera	Líder Punto de Atención Florencia
Ricardo Ignacio Becerra Borrás	Líder proceso Gestión Informática
Sandra Maritza García Espitia	Líder proceso Gestión Documental

1. Documentación Analizada

Se validaron nuevamente para el desarrollo de la auditoría el listado de documentos maestros, la documentación de la No Conformidad y notas de las Oportunidades de Mejora detectadas en las Auditorías Primarias de ISO9001:2015 e ISO27001:2013, asimismo se verificaron los riesgos, oportunidades, controles, y normativas internas como externas aplicables a Caja Honor.

2. Verificación de No conformidad detectada en las Auditorías Primarias 2020

De conformidad con la auditoría de seguimiento realizado a la No Conformidad identificada en las Auditorías Primarias de ISO9001:2015, se presentan los siguientes resultados:

No Conformidad NTC-ISO-IEC 9001:2015
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
Clase del proceso: Misional
Procesos Auditado: GESTIÓN DEL TRÁMITE - PUNTO DE ATENCIÓN FLORENCIA
Lider del proceso: Pedro Pablo Castebianco
Fecha y lugar de Auditoría: 13-07-2020, visita virtual por Teams
Auditor: Norma Astrid Vargas Panqueba
Fecha de creacion en Isolucion de la no conformidad: 28-05-2020
No Conformidad Auditoría Interna: 314

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



Descripción de la no conformidad: Se evidenció en el proceso de auditoría realizada al proceso misional de Gestión del Trámite en el Punto de Atención Florencia, específicamente en el desarrollo del procedimiento ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN TRÁMITE LEASING HABITACIONAL TR-NA-PR-011 VERSIÓN 003 DEL 09/08/2018 que no cumplen lo estipulado en el numeral 3.22 recibir y verificar la documentación presentada por el afiliado verificando nuevamente los sistemas de información, antecedentes FONVIVIENDA, y demás información, para este paso el registro debe quedar en el flujo documental, al revisar el radicado 56-01-2020020700299 del trámite bajo el Modelo Vivienda Leasing se evidencia que no existe registro de la consulta realizada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, asimismo el líder del proceso manifiesta en el ejercicio de Auditoría que se consulta pero no se deja registro, incumpliendo tanto el procedimiento estipulado como el numeral 8.5, 8.5.1 y 8.5.2 en el mantenimiento de la información documentada de NTC ISO 9001 2015.

Resultado de la Auditoría: El Líder del Punto de Atención Florencia informó que se realizó revisión y análisis del procedimiento con el equipo de trabajo; ven la necesidad de actualización de procedimiento que será escalado con la Jefatura de ATEAF.

Se valida cargue en Isolución

Se evidenció la creación de la No Conformidad No. 314 para su tratamiento en Isolución fue creado el 28-05-2020 con tratamiento y fecha programada de cierre el 31-07-2020, así:

ACTIVIDAD	FECHA COMPROMISO	FECHA DE CARGUE	AVANCE
Impartir las instrucciones al personal del Punto de Atención al Afiliado de Florencia sobre la aplicación de los procedimientos en la recepción de los trámites.	02-07-2020	02-07-2020	50%
Realizar seguimiento a la aplicación de los procedimientos en la atención de los trámites del Punto.	15-07-2020	No presenta avance al 13-07-2020	0%
Presentar las sugerencias y mejoras al contenido de los procedimientos según las necesidades.	20-07-2020	No presenta avance al 13-07-2020	0%
Determinar la eficacia de la acción y establecer el cierre.	31-07-2020	No presenta avance al 13-07-2020	0%
Avance Total			50%

Se evidencia el registro del análisis de causa raíz y el cargue de la corrección al 13-07-2020, en el cual se observa que el sistema califica con un avance del 50%; no obstante, en el seguimiento realizado por el auditor al cumplir 1 de 4 actividades se califica con un avance del 25%.

Nota: El porcentaje de avance generado por el sistema del 50%, se da debido a que no se han iniciado las actividades planeadas.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



Porcentaje de cumplimiento durante la auditoría de seguimiento : 25% al 13-07-2020
Fecha fin del plan de acción: 31-07-2020
Auditado: Pedro Pablo Castebianco
Auditoría enmarcada en el ciclo PHVA.

3. Verificación de Oportunidades de Mejora identificadas en las Auditorías Primarias del SG ISO9001:2015 e ISO27001:2013

Los Líderes de Auditoría de los sistemas ISO9001:2015 e ISO27001:2013 seleccionaron Oportunidades de Mejora (OM) relevantes detectadas durante la ejecución de las Auditorías Primarias 2020, que con el fin de conocer su aplicación o no por parte del proceso auditado.

Tabla1. Oportunidades de Mejora ISO9001:2015

PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
Administración de Cuentas	2	Hacer: Se solicita al proceso la revisión de los formatos CU-NA-FM-013 Portafolio de arqueo y CU-NA-FM-015 Comprobante contable, los cuales actualmente se generan a través de un aplicativo y no se actualizan desde el 18-sep.2015, en cumplimiento de la ISO9001:2015 numeral 4.4.2. Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.	Se efectuó la validación entre la Líder de Proceso y el facilitador de la Oficina Asesora de Planeación e informaron que los formatos son generados por el sistema Dialogo, no aplica cambios y los mismos se encuentran controlados y cuentan con respaldo ante contingencias del sistema, para garantizar la continuidad de manera manual, por lo cual no requiere Plan de Acción.	N/A
		Verificar: Se sugiere efectuar procesos de reinducción y capacitación en la aplicación VIGIA SARO, a través de la cual se gestiona el mapa de riesgos del proceso en cumplimiento de la ISO9001:2015 numeral 7.3 Toma de conciencia.	La Líder del Proceso efectuó la validación la Guía de Manejo del Sistema VIGIA generada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y ya cuenta con el conocimiento en el manejo del sistema, por lo cual no requirió Plan de Acción.	N/A
Gestión de Contratación	1	Hacer: Se sugiere al Líder del proceso en coordinación con la OAPLA revisar el indicador "Evaluación de proveedores" con el fin de fortalecer el análisis y la metodología referente a la aplicación de la fórmula: "el promedio calificación de proveedores", por cuanto se observó que, en el I Trimestre de 2020, de 201 evaluaciones 26 que equivalen al 13% no cumplieron con el puntaje mínimo requerido (92), dando cumplimiento a la ISO9001:2015 numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Se abrió la oportunidad de mejora número 245 en Resolución el 12-07-2020, relacionada con la pertinencia de fortalecer la fórmula de cálculo del indicador "evaluación de proveedores" a fin de evitar promedios, en dicha acción de mejora se establecieron unas tareas que van hasta el 29-01-2021.	0%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
Gestión de Finanzas y Crédito	1	Verificar: Se invita al proceso aperturar las acciones correspondientes en la herramienta Isolución, por el incumplimiento en el indicador Ejecución de Recursos de Terceros, según lo observado en el I trimestre de 2020 fue del 89.5% de una meta programada del 100%. Se revisa en SVE, la hoja de vida de los indicadores y se observa las novedades externas que afectan el cumplimiento de los indicadores, dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 9.1.3 Análisis y evaluación.	<p>La oportunidad de mejora se presentó por la contingencia de COVID-19, por temas de factores externos se dio el resultado del indicador que involucra procesos de la ejecución de Fondo de Solidaridad, Leasing entre otros.</p> <p>Se inicio mesas de trabajo de seguimiento a la ejecución para validar las proyecciones y verificar la necesidad de modificar el indicador, no obstante, no se pueden garantizar la ejecución de este. Se reprogramó reunión por falta de quórum, las evidencias serán cargadas en el corte definido en Isolución.</p> <p>Se observó la creación de la acción de mejora en Isolución No. 243 el 06-07-2020, con cierre proyectado el 22-01-2021.</p>	20%
Gestión del Riesgo	2	Hacer: Atendiendo la situación de la emergencia sanitaria, se solicita que OAGRI, realice un levantamiento de la información de riesgos en coordinación con los procesos y se actualice el mapa de riesgos de la Entidad y se incluyan estos eventos con sus respectivos controles; de igual manera se realice la respectiva socialización al Interior de esta.	<p>Se están desarrollando las reuniones de expertos, se remitió las matrices de riesgos a cada proceso, a través del correo institucional, con el fin de que cada uno de ellos valide y realice los ajustes de los riesgos asociados a sus procesos. Adicionalmente se realizó mesas de trabajo con los grupos de expertos, se remitió la presentación.</p> <p>Fecha fin de actividad: 10-09-2020.</p>	50%
		Actuar: Se solicita al proceso, realizar las acciones de mejora en forma oportuna frente a eventos en los cuales no se cumple un indicador, dentro del siguiente mes del cierre del trimestre.	<p>Se realizó la validación y se está pensando replantear el indicador. Están en espera del cierre, continúan haciendo el análisis y se propondrá una nueva meta frente al indicador. Adicionalmente, hay nuevas disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, que direcciona a cambios en tal indicador.</p> <p>Fecha fin de actividad: 15-01-2021.</p>	40%
Gestión del SAC	1	Hacer: Se invita al proceso, registrar las lecciones aprendidas en el micrositio Gestión del Conocimiento, como el Baúl del Saber y las cápsulas de educación financiera entre otros, en cumplimiento a la ISO9001:2015 numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización.	<p>Se registraron las lecciones aprendidas "Programación de citas", "Análisis de impacto de PQRD", con el fin de validar casos de impacto de las PQRD y establecer acciones para para abordar la mejor estrategia y "Baúl del saber", del SAC. "Cápsulas de educación financiera" en el micrositio Gestión del Conocimiento,</p>	100%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
			en el botón de del proceso de Gestión SAC.	
Gestión del Trámite	1	Verificar: De acuerdo con la formulación del Plan de acción del proceso de Gestión del Trámite y el indicador de Índice de Satisfacción al Afiliado se determinó realizar la medición de manera trimestral durante 2020, sin embargo, en el informe de avance del I trimestre lo reportaron como que no aplica, no obstante, se evidenció que en la Oportunidad de Mejora No. 228 se justificó que por la Emergencia Sanitaria del COVID-19 y las disposiciones del Gobierno Nacional en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, no fue posible la aplicación de la encuesta presencial en los Puntos de Atención, por lo anterior, se deja una oportunidad de mejora en este sentido, dando cumplimiento a la ISO9001:2015 numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Resultado de la Auditoría: Se evidencio en el Plan de Acción del proceso de Gestión del Trámite del I trimestre, la inclusión de la justificación dejada en la oportunidad de mejora con respecto al indicador de “Índice de Satisfacción al Afiliado”, asimismo, se realizó el seguimiento a este indicador en el reporte del Plan de Acción del II trimestre de 2020.	100%
Gestión del Trámite PA Florencia	2	Planear: Es pertinente fortalecer las capacitaciones y retroalimentación de conceptos desde el Líder de Florencia con el equipo de trabajo y realizar evaluaciones para verificar la efectividad de las mismas y asegurar los conocimientos del SGC, PEI y PAI, entre otros; dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización.	Se realizó capacitación a todo el personal y se evaluó, como se evidencia en los soportes. Dentro del plan de acción se está diseñando un cronograma de capacitaciones al Punto de Atención Florencia donde se realizará el refuerzo mes a mes a cargo de los funcionarios. Fecha fin de actividad: 31-11-2020.	80%
		Hacer: Se hace necesario fomentar, a través de mesas de trabajo y capacitaciones la importancia de conocer y aplicar las políticas de calidad en el ejercicio de su labor y la contribución a la eficiencia del sistema dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 7.3 Toma de Conciencia.	Se realizó capacitación a todo el personal y se programa sesión de refuerzo de los temas del SGC para el siguiente mes. Fecha fin de actividad: 31-08-2020.	80%
Gestión Informática	3	Planear: Se solicita al proceso actualizar la matriz de partes interesadas incluyendo a los funcionarios y demás colaboradores que tengan acceso a un usuario en los sistemas de información de Caja Honor, toda vez que son clientes internos que pueden afectar o verse	Se evidencia que el proceso realizó la solicitud No. 4574 el 13-07-2020 a través de Isolución para la actualización de la Matriz de Partes Interesadas, el Líder del Proceso realizó la inclusión de los funcionarios del proceso junto con los requisitos, el impacto y las necesidades, asimismo se identificaron los riesgos.	90%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
		afectados por una decisión de alguna de las partes. Se invita a continuar con la revisión y actualización de los requisitos de las partes interesadas que se puedan generar para la atención de contingencias (como el COVID-19), en temas tecnológicos y de la información, en atención al numeral 4.2 de la ISO 9001:2015 "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas".	Queda la publicación del documento en Isolución una vez se finalice el flujo de aprobación. Fecha fin de actividad: 31-07-2020.	
		Planear: 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. Sin embargo, se debería adelantar una mesa de expertos extraordinaria para actualizar los riesgos asociados al entorno tecnológico y de información, sobre las situaciones de emergencia como la presentada recientemente con el COVID-19. Lo anterior como parte de lo establecido en el numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades de la ISO 9001:2015.	El líder del proceso presenta evidencia de la reunión de revisión de matriz de riesgos operativos llevada a cabo el 25-06-2020. El líder informa que se están realizando los controles que permiten mitigar los riesgos a todo nivel incluidos los ocasionados por la emergencia sanitaria y realiza una breve exposición de los proveedores con los que se apoya para garantizar la operación.	100%
		Actuar: Se invita al proceso, documentar las acciones que se han implementado para mejorar la gestión del proceso, o las que se estén implementando para la atención de la contingencia presentada por la emergencia sanitaria. Lo anterior como parte de la gestión del conocimiento lo cual permitiría crear y difundir información vital de una manera sistemática y eficiente con el fin de lograr un mejor desempeño en el desarrollo de la operación ante este tipo de situaciones. Al igual el proceso debería documentar las acciones de mejora que se lleven a cabo en Caja Honor respecto a la sistematización de las operaciones en cumplimiento de la ISO9001:2015 numeral10.3. Mejora continua.	El líder del proceso se encuentra estructurando la acción de mejora para proceder al cargue en Isolución. Fecha fin de actividad: 30-09-2020.	50%
Gestión Jurídica	2	Hacer: Se sugiere al proceso actualizar los formatos de conciliación y procesos judiciales, teniendo en cuenta que es información que se registra cada vez que se hace una actuación judicial y revisar si la información que se alimenta en E-kogui sule el formato.	Según lo informado por la líder continúan con el uso de los formatos de conciliación y procesos judiciales por temas de control interno del proceso. Con respecto al normograma quedo como backup de la herramienta la líder del	50%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
		Se sugiere tener backup entre los funcionarios con el objetivo de que todos tengan conocimiento y se apoyen entre sí y se actualicen las actividades de forma oportuna (normograma), dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 7.5.3. Control de la información documentada.	proceso en ausencia de la dra. María Mercedes Cúvelo (retiro de CPVMP) quien actualizó el normograma, se realizó socialización de la guía a todo el equipo de trabajo y se asignó como nueva administradora del Normograma a la dra. Laura Beltrán (planta) quien fue trasladada al proceso y se encuentra pendiente la asignación del usuario por el Administrador de la herramienta Isolución hasta el retiro efectivo de la funcionaria. Fecha fin de actividad: 31-07-2020.	
		Actuar: Se sugiere al proceso hacer uso del micrositio que tiene la Entidad, en donde se dé a conocer las buenas prácticas, las lecciones aprendidas, dando cumplimiento al ISO9001:2015 numeral 7.5.3. Control de la información documentada y MIPG.	Se solicitó ARCOM el cargue de normativas en el portal institucional e intranet, se evidencia por medio de correos electrónicos enviados. Se encuentra pendiente el cargue de los Tips desarrollados por OAJUR en el micrositio de capacitaciones de la Intranet, actividad que se va a desarrollar en las siguientes semanas. Fecha fin de actividad: 31-07-2020.	50%

Fuente: Elaboración OFCIN, julio 2020

Tabla 2. Oportunidades de Mejora ISO27001:2013

PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
Administración de Cuentas	1	Hacer: El Líder del Proceso y los funcionarios requieren fortalecer la ubicación y consulta de la información documentada, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, como es el "Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada". Con esta salvedad muestra una conformidad con el requisito A.8.1.1 de la norma ISO27001:2013.	Se realizó verificación de la ubicación y consulta en el sitio web del "Registro de Activos de Información e Índice de información Clasificada y Reservada, efectuando la consulta de manera adecuada.	100%
Gestión Documental	1	Hacer: Solamente la información confidencial como certificaciones y estados de cuenta se envían por correo electrónico de forma cifrada. Sin embargo, se debe asegurar que toda la información confidencial solicitada por el Afiliado sea cifrada y enviada por correo electrónico para garantizar la confidencialidad de los archivos, con el fin de proteger adecuadamente la información incluida	Se van a gestionar mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Informática y Oficina Asesora de Gestión del Riesgo con el fin de evaluar la viabilidad de implementación de un software que encripte la información enviada a los Afiliados a través de correo electrónico o considerar establecer controles complementarios para el envío de esta información. Dicha implementación requiere la evaluación de recursos, costos	10%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
		según ISO27001:2013 Anexo A.13.2.3 Mensajería electrónica.	y funcionalidades que cumplan con las necesidades de la Entidad lo cual se estiman de 3 meses para su implementación. Fecha fin de actividad: 30-10-2020.	
Gestión Informática	3	Hacer: Se recomienda a la OAINF documentar el proceso de revisión y análisis técnico realizado a sistemas de información, que por obsolescencia tecnológica de software no son posibles intervenir por funcionarios de la Entidad, como es el caso de Laser Fisher, el cual actualmente no permite la consulta de información histórica almacenada en este sistema de información y cuyo proceso de migración fue exitoso en un 80% aproximadamente en el gestor documental con el fin de proteger el respaldo de información adecuadamente de la información incluida según ISO 27001:2013 Anexo A.12.3.1.	El proceso manifiesta que actualmente se está realizando seguimiento a los sistemas de información de la Entidad, con el fin que permita identificar qué estrategias pueden implementar para garantizar la preservación de la información registrada en ellos. Para los casos de sistemas de información que no están ya en funcionamiento en la Entidad pero que conservan información de ésta, se realiza a través de los proyectos tecnológicos.	100%
		Hacer: En virtud de la No Conformidad Menor No.302 de Icontec, frente al control en la inactivación de usuarios, se realiza una revisión integral en la que se evidencia una disminución en el tiempo para el cierre del directorio activo por novedad de retiro y vacaciones, sin embargo, durante la revisión se presentaron dos casos en los que el proceso de cancelación se hizo superando el término de un día. Por lo anterior, se recomienda a la OAINF la posibilidad de optimizar el flujo de Service Manager que permita ser más oportuna la gestión de actividades, a los responsables de los sistemas de información; que permita cumplir con los tiempos en la gestión del Ticket, además de la coordinación con el Área de Talento Humano y el Área de Contratación en la que se realice un seguimiento periódico por todas las partes, para la gestión de novedades de retiro del personal, con el fin de realizar una gestión oportuna en deshabilitar los usuarios de los sistemas de información y cumplir con el proceso de retiro del funcionario de la Entidad, en función del numeral 9.2.1 de la ISO 27001:2013	El líder del proceso manifiesta que se han fortalecido los controles para la desactivación de usuarios, en el que realizan la coordinación con las áreas responsables actividades específicas que permita el cruce mensual de información de funcionarios retirados o en vacaciones frente al directorio activo, esta actividad es liderada por Mesa de ayuda lo que permite una desactivación más oportuna de los usuarios. De igual manera, a través de la acción correctiva No. 302 se ha documentado la gestión realizada.	100%

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



PROCESO	# OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2020	% AVANCE
		Hacer: Se recomienda a la OAINF fortalecer los procesos de capacitación y monitoreo frente al uso de los servicios que permiten el trabajo colaborativo de Office 365, tales como OneDrive, con el fin que se haga uso correcto por parte de los funcionarios de la Entidad frente a la aplicación de la política, el manual de seguridad de la información y Ciberseguridad con el fin de dar cumplimiento a la norma ISO27001:2013 Anexo A.12.3.1 y A.9.1.1	El líder de proceso informa que han realizado mesas de trabajo con Microsoft en el que se han establecido unos planes de capacitación para socializar las funcionalidades Office 365, de igual manera se están programando unos proyectos asociados a esta implementación para mejorar los servicios tecnológicos.	100%

Fuente: Elaboración OAGRI, julio 2020

4. Conclusiones y Recomendaciones

- 4.1. De acuerdo con el Plan de Auditoría Secundarias al SG ISO9001:2015 e ISO27001:2013 vigencia 2020, se dio cumplimiento a los objetivos propuestos al memorando 18-01-20200706002146 Instrucciones Auditoría Secundaria 2020 por la Gerencia General.
- 4.2. Con respecto a la No conformidad (NC) 314 en la ISO9001:2015 se encuentra en desarrollo y con un porcentaje de avance del 25% por parte de SUAOP-ATEAF-Punto de Atención Florencia, con fecha de finalización el próximo 31-07-2020.
- 4.3. Se evidenció que las Oportunidades de Mejora (OM), tanto de ISO9001:2015 como para ISO27001:2013 fueron tenidas en cuenta en un 95% por los Líderes de procesos, fortaleciendo la mejora continua.
- 4.4. Las Auditorías en forma virtual por medio de Teams que es la herramienta institucional de comunicación permitió ejecutar de forma efectiva el plan de trabajo de todas las auditorías, sus soportes y evidencia se encuentran cargados en Isolución.
- 4.5. El equipo Auditor de ISO9001:2015 e ISO27001:2013 estuvo atento y en disposición para el ejercicio lo que permitió un trabajo eficiente y efectivo.
- 4.6. El presente informe será publicado en Isolución y en la página web de Caja Honor, para su consulta, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Cordial saludo,

Martha Cecilia Mora Correa
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró
Norma Astrid Vargas Panqueba
Especializado I OFCIN

José Alfonso Leyva Valdés
Jefe Oficina Gestión del Riesgo

Elaboró
Ana Milena Marin Guineme Profesional
Contratista Wexler SAS - OAGRI

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703