

 MINDEFENSA	 cajaHonor <small>Caja Honoraria de Prestación Médica y de Psicología</small>	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		INFORME	VERSIÓN: 007
			CÓDIGO: GE-NA-FM-041

**INFORME Nro. 09 AUDITORIAS PRIMARIAS INTERNAS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAJA HONOR
VIGENCIA 2017**

PREPARADO POR:

**SANDRA YASMIN CHAVES GIL
AUDITOR LÍDER**

MAYO DE 2017



Auditoría:	AUDITORÍAS INTERNAS PRIMARIAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2017		
Fecha Auditoría:	24/Abr/2017		
Fecha Informe:	23/May/2017		
Objetivo:	1. Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, conforme a los requisitos de las ISO 9001:2015, NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2014 2. Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del SIG con la política de la calidad 3. Evaluar la capacidad del SIG para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables. 4. Evaluar e identificar las oportunidades de mejora del SIG 5. Verificar la adecuada gestión de los riesgos aplicables a cada proceso		
Alcance:	Realizar auditorías internas de la calidad a todos los procesos que hacen parte del SIG, de conformidad con el programa de Auditoría para la sede principal y los puntos de atención: Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Florencia y Puntos móvil.		
Equipo Auditor:	Nombre	Cargo	Auditor Líder
	Elba Lucia Moya Jiménez	Técnico 03	X
	Juan Carlos Arteaga Hernandez	Profesional Especializado 3	X
	María Del Pilar Otavo Serrano	Profesional Especializado 2	X
	Jhon Jairo Rosas Alba	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - Middle Office	X
	Yineth Marcela García Ruiz	Profesional Universitario 3	X
	Yarledi Ortiz Cruz	Profesional Especializado 2	X
	Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina Control Interno	X
	Sandra P Peña Pachón	Técnico 04	X
	Lilia Patricia Rojas García	Técnico 03	X
	Martha Patricia Reyes Gomez	Profesional Especializado 3	X
	Sandra Yasmin Chaves Gil	Profesional Especializado 2	X
	Maria Fernanda Rendón Lozano	Profesional Universitario 3	X
	Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área Atención al Afiliado	X
	Magda Milena Galeano Coronado	Profesional Especializado 4	X
	Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado 2	X
	Aldeith Arvey Quevedo Aperador	Profesional Universitario 1	X
	Leydi Maritza Guzmán Valderrama	Profesional Especializado 1	X
	German Ortiz Martin	Profesional Universitario 2	X

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Cargo
Martha Cecilia Mora Correa	Jefe Oficina Control Interno
Lina María Rendón Lozano	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jhon Jairo Rosas Alba	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Ricardo Ignacio Becerra Borrás	Jefe Oficina Asesora de Informática
Sandra Patricia Pachón Bernal	Jefe Área Talento Humano
Ana Ilde Olarte Estupiñán	Jefe Área Finanzas
Haydee Ardila Silva	Líder Punto de Atención sede Bogotá
Gladys Rivera Espinosa	Jefe Área de Operaciones
Diana María Ospina Herrera	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Víctor Eduardo Restrepo Arias	Líder Punto de Atención Medellín
Dolly Milena Gordillo Caballero	Líder Punto de Atención Bucaramanga
Adel Jose Caicedo Camargo	Líder Punto de Atención Barranquilla
Maylin Katherine Orozco Trujillo	Líder Puntos de Atención Cali
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Jefe Área Contratación
Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área Atención al Afiliado
Jorge Ivan González Patiño	Jefe Área Servicios Administrativos
Ana Milena Rosero Alvarez	Jefe Área del 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 Gestión Documental
Natalia Eugenia Casas Quibano	Jefe Unidad Control Disciplinario
Degly Pava Feldman	Jefe Área Técnica De Vivienda Y Proyectos
Jose Alejandro Rodriguez Plata	Jefe Área Tesorería
Adriana Lucia Melo Trujillo	Líder Punto de Atención Ibagué
Mayra Alejandra Aranda Ortiz	Líder Punto de Atención Florencia

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA		
<p>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 2014, así como la normatividad interna y externa aplicable a la Entidad.</p>		
REPORTE DE NO CONFORMIDADES		TOTAL 07
Proceso	# No conformidades	No conformidad
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	<p>Total 01 NC Se evidencia que el documento Plan de Comunicaciones se encuentra sin actualizar, de conformidad a la normatividad interna aplicable, incumpliendo la Norma ISO 9001:2015 4.4.2, Norma NTC GP 1000:2009 4.2.3 MECI 1.2.5</p>	No. 239
GESTIÓN DEL SAC	<p>Total 01 NC Se realiza marcación al contact center, encontrando que las líneas no están funcionando (el número 5188605 ni 018000919429), así como los números 7424388 y 7424389 que también corresponden al CCC, se encontraban fuera de servicio durante el tiempo de la auditoría; así mismo el buzón virtual (Plan de contingencia) para la devolución de llamadas a los afiliados</p>	No. 246

	cuando se presentan fallas de tipo técnico en las líneas de atención, tampoco estaba funcionando; incumpliendo el núm. 8.2.1 Comunicación con el cliente, de la NTC ISO 9001:2015, 7.2.3 Comunicación con el cliente de la NTC GP 1000:2009 y Políticas administración de riesgo del MECI.	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Total 01 NC Se evidenció en la matriz de partes interesadas riesgos que no se encuentran debidamente identificados y asociados al proceso Gestión de Talento Humano en su matriz de riesgos operativos; incumpliendo el Núm. 6.1 de la ISO 9001:2015; 5.4.2, NTC GP 1000:2009; y 1.3.2 Identificación del riesgo y 1.3.3 Análisis y valoración del riesgo del MECI 2014	No. 247
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Total 01 NC Se evidencio que el portátil del punto de Florencia no contaba con la seguridad dispuesta por la Entidad (GUAYA), que minimiza el riesgo de extracción, incumpliendo las Políticas de Seguridad de la Información; incumpliendo la NTC-ISO-9001-2015 numeral 6.1.1, NTC-GP-100-2009 numeral 5.4.2, MECI Modulo de Planeación y Gestión - Componente	No. 242
GESTIÓN INFORMÁTICA	Total 03 NC Se evidenció falla de seguridad en las políticas de seguridad de la información, toda vez que se evidencio habilitados los puertos USB en los computadores en los puntos de atención de Bucaramanga, de Cali y Florencia; incumpliendo las Políticas de seguridad de la información, en concordancia con los numerales 6.1.1, NTC-ISO-9001-2015, 5.4.2 NTC-GP 1000-2009 y MECI 2014 - numerales 1.3.1, 1.3.2 y 1.3.3.	No. 240, 241 y 248

ASPECTOS FAVORABLES	
PROCESO	
	PLANEAR Total:17
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores del proceso, se evidencia el grado de conocimiento e interiorización de los conceptos referentes al SIG y al proceso.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se resalta la adecuada planificación que tiene el Líder junto con todos los miembros del proceso con el fin de cumplir oportunamente las actividades del año del proceso de Gestión de Riesgo.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidencia el seguimiento y control de políticas para la optimización de recursos.
GESTIÓN DEL SAC	Se exalta que los diferentes colaboradores entrevistados, conocen claramente las normas que aplican al proceso y la documentación del mismo; así como también la interiorización de los conceptos del SIG.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	La líder en su estructura interna y como equipo de trabajo para el cumplimiento del PHVA, cuenta con una Líder Grupo de Presupuesto, Grupo de Cartera, Grupo de Contabilidad
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	La Líder del proceso y funcionarios bajo su cargo muestra empoderamiento y amplio conocimiento acerca del SIG para gestionar el proceso, se observa compromiso, respuesta clara y oportuna, y trabajo en equipo. Evidencia de capacitaciones.
AUDITORIA Y CONTROL	El Líder del proceso conoce la formulación Estratégica de la Entidad, el Sistema Integrado de Gestión y en qué nivel aporta a su cumplimiento.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Rendimientos por 0.5 billones de pesos en la vigencia de 2016
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Nueva estructura del informe técnico de verificación y seguridad documental
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Implementación del punto Atención Móvil para Bogotá y Cundinamarca con corte a 27-04-2017 se realizaron 2.630 atenciones y efectuaron 55 trámites en 23 Unidades Militares y de Policía.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Atención Cartagena	La líder informa que existen dos encuestas de caracterización del afiliado, suministradas por el Área de Comunicaciones, las cuales identifican la

	percepción de los afiliados frente al servicio mediante la firma Davinchi y se hacen presenciales y por teléfono. La evaluación del 4 trimestre de 2016 fue de 4.5 Punto Cartagena superando la meta que era de 4.2. Y para el primer trimestre de 2017 fue de 4.9. Como se conocen los resultados: La empresa presenta los resultados los cuales son cargados en la página web. Los resultados se dan a conocer a los funcionarios mediante reuniones semanales. Se observa el acta No. 5 del 28 de abril de 2017; por lo anterior se destaca la calificación de 4.9 para PACAR.
GESTIÓN INFORMÁTICA	En entrevista con el líder proceso de Gestión informática, se evidencio que los procesos de la organización, han solicitado mejoras y desarrollos a las actuales herramientas tecnológicas con el fin de optimizar el grado de satisfacción de los clientes de la Entidad, lo cual se encuentra en desarrollo y está alineado con los proyectos de la Dirección Estratégica.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	El Líder tiene un manejo acertado del proceso y de las actividades que hacen parte de él.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Es una fortaleza y para el proceso para su Líder las mejoras tecnológicas implementadas, que permiten llevar un control detallado de todos los requerimientos de los afiliados, de la gestión del proceso y de los funcionarios que hacen parte de él.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Bucaramanga	En entrevista con la Líder del punto de atención Bucaramanga, se evidenció en los informes la percepción y satisfacción del cliente encontrándose el indicador del último informe del plan de acción en 4.6 y superando el 4.2 de meta. Al igual la verificación de otros indicadores como 252 tomas de Biometría el trimestre, tiempo en sala de 11.5 minutos superando la meta del 12 minutos entre otros.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se evidencia empoderamiento de la Líder, excelente actitud y desempeño en el desarrollo de la auditoría.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Barranquilla	El líder del Punto de Barranquilla informa que los formatos de encuesta son entregados por el Grupo Mercadeo y Comunicaciones, pero desconoce sus resultados y que se hacen con los mismos. Con respecto a la pregunta del índice de satisfacción de los afiliados el cual busca medir la satisfacción de los mismos dentro de todo el contexto de la organización, siendo uno de con los indicadores del proceso; por lo anterior se evidencia que conoce que lo hace una firma externa que se llama Grupo Davinchi con un margen de error del 5%. Así mismo se destaca el resultado favorable el del primer trimestre de 2017 que fue de 4.8% sobre la meta que es de 4.2.
	HACER Total:21
GESTIÓN DOCUMENTAL	El inventario era manejado en un archivo de Excel corriendo riesgo de pérdida de información un aspecto favorable es que actualmente se carga en Workmanager como medida para salvaguardar la información y dar trazabilidad de dicha información
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El proceso demuestra el compromiso adquirido para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los lineamientos y plazos establecidos por la normatividad, alcanzando un alto porcentaje de avance aun cuando se han presentado modificaciones de ley a su implementación. El conocimiento de los colaboradores es garantía plena del éxito de la implementación.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Aunque se realiza seguimiento de forma manual se tiene muy bien controlado el proceso.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Como fortaleza del proceso está la experiencia y el liderazgo de la Líder, tiene claridad en los procedimientos, observando la mejora continua con la implementación del leasing habitacional y herramienta tecnológicas de trabajo.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	La líder Grupo de Presupuesto, realizó la descripción en detalle, presentando las necesidades del presupuesto por dependencia, Actas de reunión y

	aprobación. Se resalta la organización y entrega oportuna de los documentos solicitados en auditoría y controlados en el Grupo.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se resalta la creación, innovación y tecnología y uso de las herramientas dispuesta en el modelo leasing habitacional que propende a la mejora continua
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se destaca la actualización del proceso en políticas y prácticas contables NIIF, sistemas de información, divulgación y capacitación funcionarios que garantiza cumplimiento al marco legal exigido.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Este es un proceso muy bien manejado y controlado, a pesar de no contar con una aplicación informática, la Líder efectúa mecanismos alternos de control, como Excel, tablero y formatos que garantizan que no se incumplen con los plazos de acuerdo con la normatividad aplicable.
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencia el control por parte del Líder del Proceso y el conocimiento de la matriz de riesgos, donde Implementa estrategias para la no materialización.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Capacitación permanente en los temas del proceso con guías e instructivos disponibles en la carpeta M del Área de Tesorería.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Buen conocimiento y buenas competencias técnicas del personal que trabaja en el proceso de Gestión de Tesorería.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Muy buena organización de la información documentada, disponible, protegida y adecuada preservación
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Implementación Plan de contingencia para la actualizar 17.549 acreditaciones.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Implementación del punto Atención Móvil para Bogotá y Cundinamarca con corte a 27-04-2017 se realizaron 2.630 atenciones y efectuaron 55 trámites en 23 Unidades Militares y de Policía.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Buenos comentarios recibidos por los usuarios del punto de atención Móvil de Bogotá, relacionados con la atención, información del kiosco, mayor conocimiento de Caja Honor, de los trámites, servicios que presta, modelos de atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Implementación de pre trámite en línea para los trámites: Pagos de Cesantías Definitivas, Pago devolución de saldos cuenta individual, Pago devolución de aportes por desafiliación
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Gestión de un nuevo usuario de la Ventanilla Única de Registro VUR de la Superintendencia de Notariado y Registro.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Los Líderes cuentan con el apoyo de las herramientas tecnológicas y de un funcionario de reparto para verificar la distribución equitativa de las asignaciones y el cumplimiento de los términos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Medellín	Se evidencia empoderamiento, seguimiento y control de la gestión del punto por parte del Líder de Medellín.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Florencia	Durante el ejercicio de auditoría el día 5 de mayo de 2017 en el punto de atención Florencia, se evidencio en entrevistas con el personal y mediante verificación in SITU que el personal del punto conoce los servicios que Brinda CAJA HONOR a sus afiliados y beneficiarios (Cliente), demostrando que se proporcionó información relativa, coherente y se busca en su mayoría de oportunidades para retroalimentar las necesidades del Cliente.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Ibagué	El Punto de Atención Ibagué, aplica los principios del MECI, de forma permanente, lo que permite evidenciar el conocimiento del Proceso de Gestión del Trámite, tanto de la Líder como de los Funcionarios del Punto.
	VERIFICAR Total:4
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Mediante los informes del plan de acción, revisado el último informe del mismo, se destaca el cumplimiento del FURAG, el cual consiste en una

	metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, mediante una serie de preguntas a las Entidades relacionadas con Políticas de Desarrollo Administrativo entre ellas como Eficiencia Administrativa, Metas de Gobierno, parte Financiera, de Talento Humano, entre 250 empresas del sector, la Calificación de CAJA HONOR fue de 89% cumplimiento, en cuanto a servicios en línea, portal transaccional, certificaciones en línea, entre otros servicios.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Cali	Respecto a los resultados del MASVI de 2016, se controló por medio de las acreditaciones que tienen que legalizar en 3 meses resol 395 de 2016 y el acuerdo 01 de 2016, solo se recepciona y se valida el certificado frente a la escritura y requisitos del modelo y se envía esta documentación por medio del flujo documental acreditaciones para que se surta todo el procedimiento en el área de gestión del trámite con seguridad documental hasta el desbloqueo de las cuentas
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Cali	Se resalta como aspecto favorable el resultado de la encuesta de satisfacción correspondiente al 1ER TRIM 2017 de 4.9 respecto al Punto de Atención de Cali.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Cartagena	Al indagar con la líder del punto de Cartagena y preguntarle sobre su producto no conforme para el I trimestre de 2017, refiere que fue el único Punto de Atención que presentó cero producto no conforme. Por lo anterior se destaca esta gestión.
	ACTUAR Total:7
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	El Proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo, gestiona la información sensible del proceso mediante hojas de cálculo - Excel, dando cumplimiento a los indicadores
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidencia un proceso muy organizado y constantemente propone iniciativas que contribuyen a la mejora continua de dicho proceso
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencia un Proceso organizado en el desarrollo de sus actividades con el control adecuado de los registros existentes, lo que favorece el seguimiento y retroalimentación a cada uno de los procesos.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Aprobación del manual de gestión de inversiones y la apertura hacia nuevos mercados.
GESTIÓN JURÍDICA	Tanto el líder del proceso como el equipo de trabajo, tienen pleno conocimiento y control de las actividades que desarrollan para el cumplimiento del objetivo del proceso, así mismo, se evidencia el seguimiento que realizan en los sistemas de información utilizados, para el cumplimiento de términos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto atención Ibagué	El punto de atención Ibagué obtuvo una calificación de 4.8 en la encuesta del índice de satisfacción del Afiliado, realizada por el Grupo Davinchi.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Florencia	10.3 El punto de atención Florencia a nivel de su estructura física fue mejorada en el 2017 con el fin de prestar así un mejor servicio.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
PROCESO	
	PLANEAR Total:13
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Mejorar la capacitación enfocándose en quienes son los consumidores financieros de la Entidad
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Mejorar la capacitación dando a conocer todos los lineamientos del proceso.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Los indicadores son fuente de información para la toma de decisiones de la alta dirección, por tanto sus resultados deben reflejar el impacto deseado con la medición; es importante revisar la formulación de este indicador con el fin de encaminar los esfuerzos del proceso a la consecución de la información suministrada por los funcionarios y así lograr medir realmente la satisfacción de los encuestados y facilitar el planteamiento de planes y programas que contribuyan a alcanzar el grado de satisfacción de los funcionarios.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Es pertinente que la Oficina Asesora de Informática genere estrategias tecnológicas para implementar un sistema de información que contemple: Integración con los sistemas de información de Caja Honor. Perspectiva de vivienda del afiliado en la página web. Análisis de nuevos modelos de vivienda y proyectos de vivienda Inscripción de constructoras y proyectos en página web. Gestión de los proyectos por constructora Georeferenciación ubicación de los afiliados. Mercadeo de proyectos a los afiliados Asignación de vivienda hasta la entrega, entre otras; lo anterior alineado al cumplimiento de objetivos estratégicos y satisfacción plena del afiliado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Cali	Se evidencian las diferentes capacitaciones del SIG y el PEI 2015-2018, sin embargo es necesario coordinar con la sede principal dichas capacitaciones a fin de fortalecer los conocimientos en el tema de Leasing Habitacional para que sean apropiados y pertinentes a la hora de la atención del trámite.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Cali	Se indago con la líder y los funcionarios del punto la política y objetivos de la calidad, y se evidencia conocimiento pero se puede reforzar y mejorar
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se requiere fortalecer la metodología de riesgos; Como se identifican, como se valoran, como se tratan y la herramienta Vigía para el control y monitoreo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Actualizar la caracterización del proceso, en la parte de las políticas de operación y la nueva estructura de las áreas y grupos de trabajo e implementación de nuevos flujos documentales.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Evaluar la transmisión de conocimientos en el equipo de Informática, a fin de evitar la pérdida de activos de información y los conocimientos tecnológicos. Bajo las evidencias presentadas de avance de actividades del Programa de Continuidad de Negocio (PCN) en lo correspondiente a la responsabilidad del área de informática, se hace necesario fortalecer la ejecución de actividades, toda vez que es una actividad a la cual se le debe apropiar un mayor nivel de tiempo en ejecución, pruebas, validación y ajuste al proyecto en general.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Dado los cambios de fondo en la Norma ISO 9001:2015 y la actualización del Sistema Integrado de Gestión y la Planeación Estratégica de la Entidad, se requiere reforzar los procesos de sensibilización e interiorización de la información al interior de los funcionarios pertenecientes al proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Florencia	Durante el recorrido de campo en el punto de atención Florencia, se observó en compañía de la líder del punto que los Consumidores Financieros utilizaban el celular personal, ante lo evidenciado el personal de Seguridad hacia un llamado respetuoso para el no uso durante su tiempo de visita al punto. El control puede fortalecerse mediante un mayor y estricta directriz que accione un cambio cultural a esta medida que busque minimizar y prevenir situaciones no deseables para la organización.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La implementación de los flujos documentales de trámites se realizó oportunamente conforme al cronograma planteado en la formulación PAP,

	impactando en otras, la reducción de consumo de papel y automatización de los procesos.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se puede mejorar la capacitación, a fin de poder evidenciar la alineación entre los objetivos misionales de la Entidad con el proceso Gestión de Comunicaciones.
	HACER Total:26
GESTIÓN DOCUMENTAL	Revisar los procedimientos con el fin de validar los ejecutantes de las actividades y establecer adecuadamente los ejecutantes para diferenciar claramente quien ejecuta tal actividad y no entrar en conflictos con situaciones que pueden surgir de la interpretación de los procedimientos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se debe actualizar la guía GD-NA-GU-003 GUÍA DE OPERACIÓN ELABORACIÓN FLUJOS DOCUMENTALES, para que en el paso que trata el numeral 5.3 al momento de realizar la aprobación del flujo documental por parte del dueño del proceso, quede información documentada sobre quien como y cuando aprobó el flujo documental en el ambiente de pruebas.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Mejorar, revisar y establecer más detalladamente en la caracterización del proceso cual es la salida de la estrategia de comunicación y el plan de comunicación.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Documentar la aprobación del Manual de Redes Sociales por parte de la Gerencia General.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Dado que el proceso viene trabajando en el proyecto Sponsor, con el fin de mejorar el proceso de inducción y reinducción de funcionarios que inician labores en un nuevo cargo, se encuentra pertinente que este esfuerzo se registre dentro de una acción de mejora para hacer el seguimiento a las actividades y su respectiva eficacia.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Es pertinente que el Proceso Gestión de Vivienda y Mercado, realice la consulta de listas restrictivas de las constructoras en el momento en que se realice los estudios de mercadeo a los proyectos, debido a que los registros quedan documentados en informes y hojas de cálculo en Excel.
GESTIÓN DEL RIESGO	1. Como resultado de la verificación de la Matriz de Riesgo del proceso, se establece como oportunidad de mejora implementar un control al riesgo de "Multas y Sanciones "ya que se ha venido materializando este riesgo en varias oportunidades por el reporte a diario que se envía a la Superfinanciera en lo referente a la hora de transmisión que debe ser a las 09:00 y no más tarde como se evidencio en el informe de dicho aplicativo. 2. Así mismo, es importante actualizar los nombres de los dueños de los riesgos "DESAFILIACIÓN MASIVA FACTOR SOCIOCULTURAL" que se encuentra el subgerente de SUAOP anterior en el riesgo "PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA SEGURIDAD FINANCIERA" está el nombre del Jefe de Informática anterior, con el fin de subsanar y mantener actualizada la información documentada requerida por SIG.
GESTIÓN DEL SAC	Es necesario mantener actualizada la información de la caracterización, en lo referente a las políticas de operación debido a que la normatividad aplicable es cambiante y puede ocasionar errores de interpretación y/o aplicación de normas por diferencia de fechas.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se requiere efectuar el debido control en el sistema de consulta de las comunicaciones internas y externas en el modelo leasing habitacional dentro del proceso de Gestión de Finanzas y Crédito.
GESTIÓN DE TESORERÍA	En el indicador de Producto No Conforme, ajustar la fórmula o aclarar en la hoja de vida del indicador la inconsistencia por concepto de rechazo de los bancos por bloquear o por errores de los afiliados
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Corregir contenido de información publicada en sitio web en el banner del pre trámite, no es un servicio, es un pre trámite, solo se atienden trámites a afiliados y/o beneficiarios.

GESTIÓN DEL TRÁMITE	En la lista desplegable del pre-trámite, se requiere que los nombres sean idénticos al trámite inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se requiere adelantar una verificación de las actividades que se realizan en el procedimiento de cancelación de condición resolutoria y cancelación de hipoteca, para la necesidad de personal, identificando el rol y perfil requeridos, distribución carga laboral, y buen manejo Work Manager para atender de forma oportuna las solicitudes, cargue de respuestas para consultas posteriores.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Cartagena	La líder del punto demuestra conocimientos del SIG, encontrando empoderamiento en estos aspectos. Así mismo se realizó una entrevista aleatoria al personal y se evidencio debilidad en los conocimientos como indicadores al proceso al cual pertenece, desconocimiento en políticas de operación, debilidades en explicación de leasing, por lo tanto se deberán reforzar las capacitaciones para el personal que atiende y asesora al público y a su vez verificar su efectividad e impacto.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Al verificar específicamente las actividades de control asociadas desde el rol de Informática al DATACENTER, se encuentra la necesidad de fortalecer con las áreas asociadas de infraestructura de la Entidad, los temas de supervisión y mantenimiento con el fin de prevenir situaciones que afecten la operación de la CAJA HONOR.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Durante la revisión de la caracterización del Proceso de Gestión de Informática IT-NA-CR-001, versión 19, fecha de aprobación 26/Jul /2016, se evidenció en el componente 18 (Requisitos de la norma de calidad) la desactualización de los requisitos que expresa la norma actualmente certificada para la Entidad NTC-ISO9001-2015. Por lo anterior es necesario que el proceso de Gestión Estratégica fortalezca el control de cambios a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad SGC.
GESTIÓN INFORMÁTICA	En verificación de correo electrónico de fecha vie 07/04/2017 02:04 p.m., del remitente de Mesa de Ayuda se evidencio el manejo anticipado de contingencias para la ventana de mantenimiento de los sistemas eléctricos, dentro de un rango de tiempo y fecha prudencial que no afecta la prestación del servicio al cliente interno y externo de la entidad, sin embargo, en correo de fecha miércoles 19/04/2017 12:10 p.m., se evidencio no disponibilidad por un lapso de diez (10) minutos para la aplicación "WorkManager" en un horario (12:15m) de alta circulación para los clientes por lo cual es necesario fortalecer y adoptar ajustes para evitar este tipo de situaciones en franjas de alta circulación laboral que no afecten el producto no conforme del proceso numeral 23, actividad 13.7 de la caracterización del proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto atención Bucaramanga	8.5.1 Literal D Situación Actual: Durante el recorrido de campo en el punto de atención Bucaramanga, se realizó una visita en compañía de la líder del Punto a las instalaciones físicas del PCN se observa que a la fecha de visita cuenta con cámaras de monitoreo y puertas de acceso. 8.5.1 Literal D Situación Deseable: El control de acceso y salida puede fortalecerse mediante un mayor y estricto seguimiento de minuta que registre, controles y valide el personal autorizado, de conformidad con lo citado en las políticas SARO tendientes a minimizar los Riesgos Operativos de infraestructura.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Florencia	Situación Actual: La líder del Punto de atención lleva un control de inspección ocular diario sobre el personal que debe prestar y asegurar el servicio en el punto de atención Florencia. Situación Deseable: El control puede fortalecerse mediante un registro escrito en la minuta que custodia que administra y maneja el personal de Seguridad, lo cual contribuiría a la validación y revalidación periódica de la capacidad Operativa asignada al punto para atender los consumidores financieros de CAJA HONOR.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se evidencia carpeta contrato No. 53/2017 "Servicio de Seguridad de la Información", en el cual ofertaron 9 empresas pero solamente se encuentra dentro de la carpeta el soporte de 3, dentro de ellas la contratada. El soporte de las otras ofertas reposa en el computador del abogado que elabora el

	contrato. Se considera pertinente que los contratos realizados con estudio de mercado, repose en la carpeta todas las ofertas de las empresas participantes, con el fin de evidenciar la trazabilidad en la contratación basada en principios de debido proceso, igualdad e imparcialidad.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se evidencia que el control de recibido y entrega a las demás dependencias de las facturas para cobro, son registradas en un cuadro en Excel y un libro. Se considera pertinente utilizar el gestor documental Workmanager para dejar la trazabilidad de los procedimientos del proceso.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Las carpetas de los contratos son guardadas en un archivo ubicado en el área, el cual, únicamente cuenta con dos (2) llaves, una en custodia de la Jefe del área y otra la secretaria. Teniendo en cuenta que es control de un riesgo operativo, se considera pertinente que una copia de las llaves del archivo repose en la Subgerencia Administrativa.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Porque es un proceso transversal a la Entidad, estamos todos de cara a la información.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Sede principal	Se evidenció inseguridad en respuestas de preguntas realizadas por el Afiliado, y respuesta de apertura de 5 minutos con el programa Cygnus para realizar la simulación al respecto. La oportunidad de mejora está encaminada a afianzar los conocimientos de Leasing en las tres modalidades y tomar medidas para que el aplicativo soporte de la simulación no presente demoras en la apertura, con el fin de prestar un mejor servicio al Afiliado sin tener que incurrir en espera.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Barranquilla	Se le pregunta a la líder del punto los conocimientos del SIG encontrando empoderamiento en estos aspectos por parte del líder. Así mismo se realizó una entrevista aleatoria al personal en especial al Enlace de la Armada, evidenciando debilidad en el conocimiento de los riesgos y políticas del proceso. Por lo anterior se hace necesario fortalecer el tema de capacitación en puesto de trabajo de la organización.
	VERIFICAR Total:17
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Diseñar o mejorar los controles actuales de tal manera que incorpore el Manual de Imagen Corporativa.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Mejorar y documentar cual es el objetivo de la medición de la satisfacción del usuario
GESTIÓN DEL RIESGO	1. De conformidad en lo evidenciado en la verificación de las acciones de mejora en lo referente a "Reportado por:" el Jefe de OAGRI figura como "SUBGERENCIA FINANCIERA" es oportuno actualizar toda la información documenta al proceso que pertenece el jefe mencionado, con el fin de subsanar y mantener actualizada la información documentada requerida por SIG y evitar a futuro una no conformidad por los numerales 7.5.2 literal a y 7.5.3.1 literal a. Se evidencia que las acciones 122 y 123 no se han cerrado por parte de la Oficina de Control Interno afectando la Eficacia del SIG del proceso Gestión de Riesgo de acuerdo al numeral 10.1 literal c, de la norma. Por lo anterior se requiere que la Oficina Asesora de Planeación, quien tiene a cargo dicho procedimiento y la herramienta Isolucion, realice la coordinación e instrucción a la OFCIN para que se realice las verificaciones necesarias para el cierre de dichas acciones.
GESTIÓN DEL SAC	El indicador "desarrollo educación financiera" no mide realmente la efectividad del programa de educación financiera, como oportunidad de mejora se plantea que el indicador brinde más herramientas para medir el impacto y efectividad de este programa.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se evidencia con el plan de acción, resultados, variables y evidencias de cada uno, se requiere actualizar en Visión Empresarial los resultados de la meta del indicador EFICIENCIA ADMINISTRATIVA para garantizar la concordancia entre la evidencia física con lo publicado en el Sistema de consulta.

GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se sugiere al proceso analizar la viabilidad de documentar mediante una guía el correcto diligenciamiento de los formatos utilizados en el proceso, a fin de unificar criterios y que sea de fácil entendimiento para las partes involucradas.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se evidenció que el Proceso de Gestión Estratégica, realiza seguimiento permanente a la gestión actual de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se encuentran abiertas en ISOLUCIÓN, informando a los responsables, a través de mecanismos como correo electrónico, información en comité de gerencia, actas RAE, notificación y alertas, en el home de ISOLUCIÓN, no obstante lo anterior, se hace necesario que los responsables de los procesos sean oportunos y pertinentes en la gestión y registro de avance, como también la determinación oportuna por parte de la Oficina de Control Interno de la eficacia global.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	De conformidad con la certificación otorgada por el ICONTEC en ISO 27001 a los procesos de Gestión del Trámite, Administración de Cuentas, Gestión del SAC, Gestión Informática se requiere coordinar con el proceso de Gestión del Riesgo y con el ICONTEC, el uso del logo para determinar en qué documentación se debe incluir.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Cali	De acuerdo al plan de acción de la correctiva No. 231 del Punto de atención de Cali, se sugiere establecer el seguimiento de forma trimestral, alineado a los resultados de los planes de acción de los indicadores, es decir en julio, octubre de 2017 y enero de 2018.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Cartagena	La líder refiere y evidencia un plan de Acción donde maneja 7 indicadores, uno de ellos no cumplió con el indicador "Tiempo de espera en sala" para el primer trimestre del año. Para lo cual su Jefe dio apertura una acción de mejora (132) por fallas en el sistema infoturno y fallas en la red que impidieron que se cumpliera con la meta de tiempo de atención en sala (se anexa informe donde se reportan fallas por infoturno). Se evidencia que el incumplimiento del indicador obedece a fallas técnicas. Por lo anterior queda una oportunidad de mejora en el sentido de que se debía era de abrir una acción correctiva y no de mejora por cuanto ya se había incumplido el indicador y ésta debió haber quedado creada para la OAINF y no para la líder del Punto Cartagena.
GESTIÓN JURÍDICA	Se sugiere realizar una mesa de trabajo con todos los funcionarios de la Oficina, para revisar la matriz de partes interesadas, debido a que la Jefe de la Oficina Jurídica menciona oportunidades en algunas de estas partes interesadas y en la matriz aparece como "N/A".
GESTIÓN JURÍDICA	Fortalecer el seguimiento de los riesgos a través del aplicativo VIGIA, por parte del Líder del Proceso.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se evidencia la existencia de informes de supervisión por parte del líder proceso que verifican el desempeño del proveedor "Digital Ware" para el soporte de las aplicaciones "KACTUS y SEVEN", sin embargo pueden complementarse otras metodologías o registros para medir el desempeño de proveedores.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Tomando como objeto de análisis la acción de la no conformidad # 205, se evidenció que a corte del mes de 22 de nov de 2016, no era claro las evidencias que permitieran verificar que las acciones adelantadas con relación a la "Integración sistemas a través de bus empresarial BizTalk que dieron incumplimiento al indicador del I trim. de 2016 del 28.57% frente a la meta del 42.86%, razón por la cual es necesario fortalecer la incorporación de evidencias en el aplicativo ISOLUCION V3 para que en futuras ocasiones se pueda realizar con claridad y correlación los soportes que se suscriban durante su ejecución, tal y cómo se realizó durante el mes marzo de 2017 en la acción #205.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Medellín	Se evidenció que algunos funcionarios del punto de Medellín no pueden almacenar información en M/AtenAf, se sugiere al Líder coordinar con mesa de ayuda el aseguramiento del almacenamiento de información para los funcionarios que se estimen pertinentes, a fin de evitar la materialización del riesgo R074-Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información respecto al control de políticas de backup. Asimismo, se evidencian varias capacitaciones, sin embargo se requiere reforzar y apropiarse con más

	seguridad sobre las políticas de seguridad de la información y el tema de Leasing habitacional.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	En la caracterización del proceso versión 6, política de operación #2, se encuentra registrado que para la etapa contractual se requiere del perfeccionamiento del contrato con las firmas de las partes, el cual será comunicado al supervisor dentro de los tres (5) días hábiles siguientes (...); se evidencia que no hay concordancia en el término establecido de "tres (5) días", diferencia en letras y número. Igualmente, unificar la denominación utilizada "Líder Grupo Supervisión de Contratos", para una mayor claridad en los responsables de las actividades del proceso. Se debe revisar y actualizar permanentemente los documentos del proceso, para garantizar claridad y uniformidad en los mismos.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se evidencia formato "control de asistencia eventos de capacitación/reunión" de fecha 24 de abril de 2017, en la cual, se realizó socialización de caracterización, proceso y cartilla. Se evidencia en los funcionarios poca fluidez y seguridad en conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, por lo tanto, se sugiere profundizar e interiorizar estos temas.
	ACTUAR Total:12
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Con el fin de mejorar la gestión de los PMPs por parte del Área de Comunicaciones, se sugiere que en el evento de requerir una reinducción se solicite a la OFCIN el apoyo requerido.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Mejorar, capacitar y acompañar en el cierre de acciones del PMP en el aplicativo ISOLUCION.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Es pertinente realizar las gestiones necesarias, a fin de realizar la depuración de los usuarios actuales en el sistema de información ISOLUCION, toda vez que se encontró activo un usuario quien ya no labora en la Entidad.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Cartagena	La líder nuevamente refiere que el espacio físico donde opera el Punto es muy pequeño para la demanda del volumen de consumidores financieros al igual que el espacio físico para los trabajadores que ejecutan sus labores; y en prueba de recorrido se observa que efectivamente se requiere un espacio más amplio de acuerdo a las directrices impartidas en el Decreto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por lo anterior queda una oportunidad de mejora para el proceso Servicios Administrativos en búsqueda de un mejor espacio para desempeñar de manera óptima la operación de procesos asociados a la infraestructura de la sede.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Cartagena	Se observó debilidad de quien apertura la no conformidad 232 (Proceso Gestión del Trámite) en cuanto a la determinación de la causa raíz. Por lo tanto se hace necesario fortalecer los conocimientos antes de dar apertura.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Revisada la caracterización del proceso Gestión del Trámite, se observa que debe ser evaluado su Alcance toda vez que no refleja en su totalidad la operatividad del proceso. De igual manera en las políticas de operación del proceso de la caracterización versión 8 con fecha de aprobación 25 JUL 16, refiere en el No. 21 que el tiempo global del trámite desde su recepción hasta el pago es de 6 días hábiles y de acuerdo a instrucciones impartidas es de 5 días; por lo tanto se observa que esta desactualizada la misma. Por lo anterior queda una oportunidad de mejora para el Líder del Proceso Gestión del Trámite en este sentido.
GESTIÓN JURÍDICA	Con el fin de mejorar la gestión de los PMPs por parte del Área de Comunicaciones, se sugiere que en el evento de requerir una reinducción se solicite a la OFCIN el apoyo requerido respecto al aplicativo SVE.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Teniendo en cuenta que en la Norma ISO 9001:2015 prioriza en la necesidad de documentar los procesos de Gestión de Cambio Numeral 6.3, para controlar el desarrollo del mismo y mitigar cualquier novedad que pueda impactar la operación, se sugiere mientras el numeral persista, que los procesos de

	actualización de flujos, procedimientos y actividades del proceso, se apertura una acción de mejora para el efecto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Medellín	De acuerdo al plan de acción de la correctiva No. 233 del Punto de atención de Medellín, se sugiere establecer el seguimiento de forma trimestral, alineado a los resultados de los indicadores del plan de acción, es decir en julio, octubre de 2017 y enero de 2018.
GESTIÓN DEL TRÁMITE – Punto atención Bucaramanga	10.3 El Punto de atención Bucaramanga es la sede actual del PCN, por lo anterior se considera necesario fortalecer la comunicación de actividades y procesos que interactúan desde el nivel Central Bogotá con Punto Bucaramanga.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto atención Barranquilla	Se evidencia con el líder del Punto de Atención Barranquilla el Plan de acción del 4 trimestre de 2016 y 1 trimestre de 2017 y no se pudo visualizar en el aplicativo Isolucion, toda vez que no abrió; por lo anterior se observó en físico; y para el cuarto trimestre de 2016 el Punto no cumplió con el indicador Identificación de afiliado, dado que la meta era de 216 registros biométricos y realizaron 192. Se abrió una acción preventiva la No. 127, se observa que el tipo de acción que le correspondía era una acción correctiva; por lo anterior se observa debilidad en el conocimiento del SIG al no ser asertivo en qué tipo de acción se debe abrir cuando se ha incumplido un indicador. En consecuencia se genera una oportunidad de mejora para el proceso gestión del trámite toda vez que fue quien le dio apertura.
CONCLUSIONES	
De acuerdo con el Plan de Auditoria, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados. En las auditorias 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. Se evidenció una mejora respecto a las NC presentadas en la auditoria de la vigencia anterior (2016), pasando de 8 a 7 NC. Producto de las auditorias realizadas, se identificaron oportunidades de mejora que deben ser consideradas por los diferentes procesos como parte de su mejoramiento continuo. Las NC evidenciadas, deben ser gestionadas de manera inmediata por lo líderes responsables, para garantizar el adecuado mantenimiento del SIG en el aplicativo ISOLUCIÓN y preparar la auditoria de seguimiento que se realizará en el mes de julio de 2017.	
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Presentación reunión de cierre Auditorias Primarias 2017 (Se adjunta la presentación de los resultados de las auditorias primarias 2017).	

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto y elaboro: Sandra Yasmin Chaves Gil
Auditor Líder

Leydi M. Guzmán Valderrama
Auditor OFCIN



NIT: 960021967-7

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



CO-5C2992-1 SI CER607703

BIENESTAR Y EXCELENCIA