

## INFORME DE AUDITORÍA No. 002 DE 2017 - EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL II SEMESTRE DE 2016

### I. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno de **CAJA HONOR** en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales y en cumplimiento del cronograma de informes internos y externos a entes de control para la vigencia 2017, adelantó un informe de gestión y evaluación del sistema de control interno, a fin de mejorar la capacidad para la toma de decisiones y fortalecer las comunicaciones entre las partes interesadas e incrementar la eficiencia administrativa.

### II. ALCANCE

El informe de gestión y evaluación del sistema de control interno de CAJA HONOR, se realizó al segundo semestre de 2016 evaluando los componentes del MECI, según Decreto 943 de 2014 así:

#### 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- 1.1 Componente Talento Humano.
- 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico.
- 1.3 Componente Administración del Riesgo.

#### 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- 2.1 Componente Autoevaluación institucional.
- 2.2 Componente Auditoría Interna.
- 2.3 Componente Planes de Mejoramiento.

#### 3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

### III. MARCO LEGAL

La norma aplicable al informe de gestión y evaluación del sistema de control interno, es la siguiente:

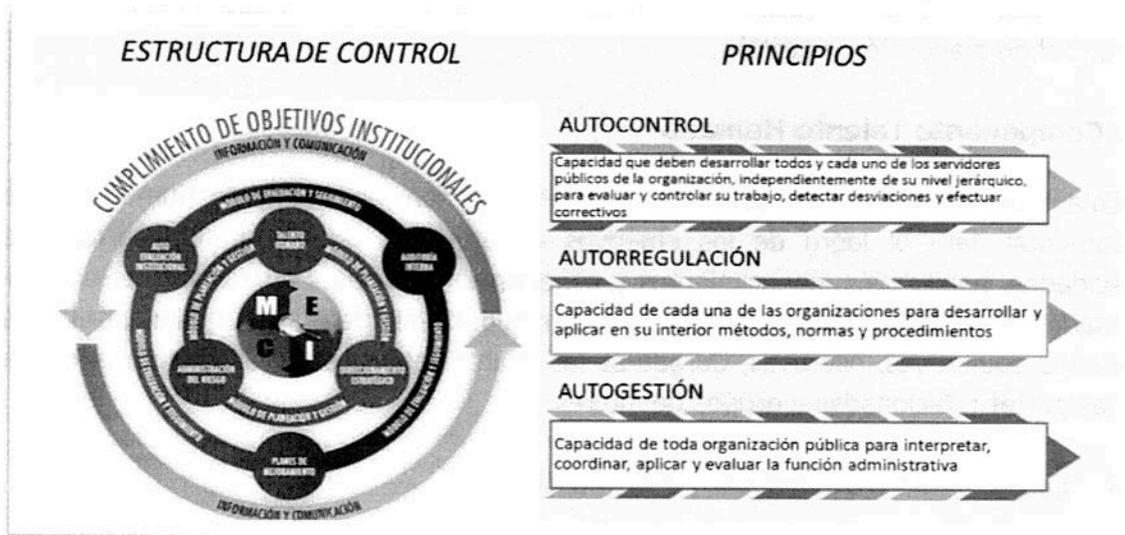
1. **Decreto 1537 de 2001** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado".
2. **Ley 87 de 1993** "Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
3. **Circular Externa 038 de 2009** de la Súper Intendencia Financiera de Colombia, incorporada en la CE 029 de 2014 SFC.

4. **Decreto 1599 del 2005** "Por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano"
5. **Decreto 2482 de 2012** "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de planeación y gestión"
6. **Decreto 1900 de 2013**, "Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones."
7. **Decreto 1901 de 2013** "Por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se dictan otras disposiciones."
8. **Decreto 943 de 2014** "Por el cual se actualiza el modelo estándar de Control Interno MECI"
9. **Directiva de Buen Gobierno y Funcionamiento del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED No. 30** del 31 de octubre de 2016.
10. **Resolución 159 del 31 de marzo de 2016** "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones"; derogando la Resolución 659 de 2015 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".

#### **IV METODOLOGÍA**

- En cumplimiento de las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa 038 de 2009 de SFC, incorporada en la CE 029 de 2014, con destino a los miembros de Junta Directiva, Representantes Legales, Revisores Fiscales, Auditores Internos.
- Los lineamientos establecidos en el Acuerdo No. 02 de 2011 de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en el cual se modifica el reglamento del Comité de Auditoría, el cual fue derogado por el Acuerdo No. 04 del 28 de junio de 2016.
- Realizar verificación de los componentes descritos en el Decreto 943 del 2014, "*Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI*", el cual deroga el Decreto 1599 de 2005 por el cual se adoptó el MECI en la Entidad, su desarrollo para el control a la gestión, teniendo en cuenta la cultura del autocontrol, y la responsabilidad y compromiso de la Alta Gerencia para su implementación, y fortalecimiento continuo.

v2



*Imagen Estructura y principios del MECI 2014*

## V RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El objetivo del modelo MECI, consiste en brindar a las organizaciones una estructura de control, cuyo fin es garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, con la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación anticipando y corrigiendo de manera oportuna, las debilidades que se puedan evidenciar en las autoevaluaciones de cada uno de los procesos internos.

Dentro de la evaluación, se observó el desarrollo de los principios descritos en el Modelo MECI 2014, el autocontrol, autorregulación y autogestión, así como la estructura en la que se describen los 2 módulos, 6 componentes y 13 elementos.

### 1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Dentro del módulo de planeación y gestión, se encuentra inmersos los componentes de Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo. En los cuales se deben tener como mínimos los siguientes elementos:

- Acuerdos, compromisos o protocolos éticos.
- Desarrollo del talento humano
- Planes, programas y proyectos
- Modelo de operaciones por procesos
- Estructura organizacional
- Indicadores de gestión
- Políticas de operaciones
- Políticas de riesgos
- Identificación de los riesgos

A continuación la OFCIN ilustrara una verificación de cada uno de los componentes del módulo de control de planeación y gestión.

### **1.1. Componente Talento Humano**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, concibe el talento humano como eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos, orientado al desarrollo de las capacidades, habilidades, conocimientos y experiencia del capital humano, y las condiciones necesarias basadas en valores, principios y un comportamiento ético superior, para construir relaciones equitativas, asertivas, duraderas las cuales deben estar basadas en la confianza, con las partes relacionadas y grupos de interés.

- *Código de Ética y Conducta TH-NA-CO-001*

La Entidad tiene establecido el Código de Ética y Conducta, en el cual se fijan los parámetros de actuación para Gobierno Corporativo, entre ellos, los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, sus funcionarios y contratistas, los cuales contribuyen permanentemente al cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la coherencia entre el pensar, el ser y el hacer; el mismo se encuentra a cargo del área de Talento Humano y tiene como última fecha de actualización el 11 de febrero de 2016.

Así mismo, alineado al Decreto 2482 de 2012 "*Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión*", la Entidad orienta desde la Gestión de Talento Humano entre otros, el desarrollo de competencias, la vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados, incluyendo el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos y los temas relacionados con el Clima Organizacional.

El Código de Ética y Conducta se complementa con diferentes capítulos especializados que desarrollan normas en materia de valores institucionales, políticas, de conductas generales, en la prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, compromisos éticos e institucionales, conflicto de intereses, desarrollo del trabajo, servicio y mejora continua, política de control de riesgos y el régimen sancionatorio; dicho código es de conocimiento y competencia del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Comité Laboral y se da a conocer a través de Isolucion a funcionarios y contratistas de la Entidad.

- *Código de Buen Gobierno GE-NA-CO-001*

La Entidad ha instituido el Código de Buen Gobierno, el cual es responsabilidad del Área de Asuntos Gerenciales y Comunicación Estratégica en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación para realizar la respectiva revisión y actualización, el mismo, comprende las disposiciones voluntarias de autorregulación de los órganos de dirección y administración de la Caja, mediante las cuales se comprometen a garantizar una gestión efectiva, integral y transparente, también recoge las normas de conducta y los mecanismos e instrumentos que

se deben adoptar y con los cuales se busca generar confianza en los clientes internos y externos hacia la Entidad, la última fecha de actualización es del 30 de marzo de 2016.

Dentro del Código se encuentra el numeral 5.3. "Sistema de Control Interno", el cual describe el modelo utilizado por la Entidad teniendo en cuenta la Ley 87/93 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", por lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en dicho modelo se describen los procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Entidad, con el fin de promover todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Dentro de la documentación establecida para los acuerdos, compromisos o protocolos éticos, el área de Talento Humano tiene designado un manual específico de funciones y competencias tanto para los empleados públicos como para los trabajadores oficiales.

Según lo verificado por la OFCIN, se obtiene evidencia de la publicación de los Manuales para empleados públicos y trabajadores oficiales, su última fecha de actualización es del 18 de mayo de 2016, en el cual se adoptó el Manual Especifico de Funciones y Competencias para los empleados públicos y el Manual de Obligaciones y Competencias para trabajadores oficiales, como se observa en la siguiente imagen:

| Id           | Titulo  | Proceso                    | Formato | Tipos   | Version | FechaAprobacion | Fecha Creación | Fecha Inicial |
|--------------|---|----------------------------|---------|---------|---------|-----------------|----------------|---------------|
| TH-NA-MA-002 | MANUAL ESPECIFICO PARA FUNCIONES Y COMPETENCIAS PARA LOS EMPLEADOS PUBLICOS | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Manual  | Manual  | 8       | 15/May/2016     | 10/May/2016    |               |
| TH-NA-MA-003 | Formato Anexo Manual Especifico de Funciones y Competencias                 | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Formato | Formato | 5       | 14/Sep/2015     | 09/Sep/2015    |               |
| TH-NA-MA-004 | MANUAL DE CONVENCIONES LABORAL  | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Manual  | Manual  | 3       | 13/Jun/2015     | 11/Jun/2015    |               |
| TH-NA-MA-001 | MANUAL DE OBLIGACIONES Y COMPETENCIAS PARA LOS TRABAJADORES OFICIALES       | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Manual  | Manual  | 8       | 15/May/2016     | 16/May/2016    |               |

Fuente: Pantallazo aplicativo Isolucion de marzo de 2017

Estos manuales tienen su asidero jurídico por el Decreto 1900 y 1901 del 6 de septiembre de 2013, acorde con la Ley 092 de 2007, cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia, de conformidad con los objetivos y funciones que la ley y los reglamentos señala, en la Resolución No. 245 del 13 de mayo de 2015 para empleados públicos y la Resolución 174 del 10 de abril de 2015 para trabajadores oficiales.

Así mismo, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, durante el IV trimestre de 2016 realizó actividades enfocadas a mantener y mejorar la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión

(publicación en la Intranet de Tips de Autocontrol, se generó una cartilla virtual correspondiente al Control Interno de la Entidad y una encuesta de percepción para que los funcionarios y contratistas de la Entidad generen una opinión sobre el autocontrol, la gestión desarrollada por la OFCIN y los procesos a los cuales le gustaría ser auditados, encaminado a fortalecer la cultura del autocontrol), como mecanismos de autoprotección de la Entidad, apoyando de manera directa el logro de los objetivos y metas institucionales y las del Grupo Social Empresarial de Defensa en el Clúster de Bienestar.

Por otro lado el Sistema de Control Interno (SCI), fortalece el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, e idoneidad de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores de la Entidad.

En este sentido, la Entidad cuenta con el manual específico de funciones y competencias para los empleados públicos que conforman la planta de personal de Caja Honor, el cual se encuentra definido de acuerdo con la planta establecida mediante Decreto 1901 del 6 de septiembre de 2013, acorde con el Decreto Ley 092 de 2007, cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia de conformidad con los objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalen a la Entidad.

Así mismo, el proceso de Talento Humano reporto el desarrollo de las actividades de bienestar para el IV trimestre de 2016, en donde se aplicó una encuesta de satisfacción vía correo electrónico, en la cual se planteó calificar las diferentes actividades realizadas durante este periodo en términos de Participación y Objetivos, Calidad y Motivación y Balance General dándole a cada una de estos aspectos una puntuación entre uno y cinco, siendo cinco la nota máxima. En la encuesta participaron 124 funcionarios de planta obteniendo los siguientes resultados.

| Encuesta de satisfacción trimestral de Bienestar  |                 |               |       |           |
|---|-----------------|---------------|-------|-----------|
| PARTICIPACIÓN Y OBJETIVOS   | SI              |               | NO    |           |
| ¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el trimestre?          | 98.4%           |               | 1.6%  |           |
| ¿Las actividades de bienestar desarrolladas generaron un clima de participación y bienestar?        | 99.2%           |               | 0.8%  |           |
| ¿Las actividades contribuyeron a su bienestar personal, familiar y/o laboral?                       | 95.2%           |               | 4.8%  |           |
| CALIDAD Y MOTIVACIÓN  | Bajo            | Medio         | Alto  | Muy Alto  |
| ¿Las actividades de Bienestar se caracterizaron por su calidad?                                     | 1.6%            | 16.9%         | 56.5% | 25.0%     |
| ¿Las actividades de Bienestar generaron motivación en los participantes?                            | 0.8%            | 18.5%         | 54.0% | 26.6%     |
| ¿Las actividades de Bienestar permitieron el desarrollo de un ambiente positivo y constructivo?     | 0.8%            | 9.7%          | 59.7% | 29.8%     |
| BALANCE GENERAL   | Insatisfactorio | Satisfactorio | Bueno | Excelente |
| En general los eventos de Bienestar desarrollados en el trimestre me parecieron                     | 0.8%            | 16.1%         | 44.4% | 38.7%     |
| Los aspectos logísticos (refrigerio, detalle, lugar, etc) de los eventos de bienestar me parecieron | 3.2%            | 14.5%         | 38.7% | 43.5%     |

Fuente: Plan de Acción IV trimestre de 2016 Área de Talento Humano.



Algunas actividades desarrolladas por el proceso durante el III y IV trimestre de 2016 son:

| <b>ACTIVIDAD</b>                         | <b>PARTICIPANTES</b> |
|--|----------------------|
| Semana de la Salud                       | 272                  |
| Pausas Activas                           | 380                  |
| Campaña Valores - Vitacafam              | 220                  |
| Torneo de Bolos                          | 104                  |
| VACACIONES RECREATIVAS (Octubre)         | 25                   |
| Día de los Niños y las Niñas             | 30                   |
| Día del Administrador                    | 36                   |
| Día del Politólogo                       | 2                    |
| VACACIONES RECREATIVAS (Diciembre)       | 32                   |
| Novenas Navideñas                        | 282                  |
| Actividad de Integración Fin de Año 2016 | 282                  |

*Fuente: Plan de Acción III y IV trimestre de 2016 Área de Talento Humano.*

Adicionalmente, el Área de Talento Humano informó que dentro del plan de educación se desarrollaron actividades en relación a salud ocupacional; con una cobertura del 100% del personal, algunas de las actividades desarrolladas durante el 2do semestre de 2016 fueron:

- Introducción al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Plan de capacitación Puntos de atención al afiliado
- Herramientas Ofimáticas
  - o Curso en Excel Avanzado
  - o Curso Power Point Avanzado
- Taller de tips sobre armonía-equilibrio-consciencia y cuerpo sano, manejo de estrés por cada área
- Ética y Valores
- Programa de Ingles
- Campaña Ambiental
- Boletín informativo sobre salud ambiental a los funcionarios en los meses de noviembre y diciembre 2016.
- Divulgación de puntos ecológicos por medio de banner y correos internos
- Pausas Activas – Escuelas Terapéuticas Neurolingüísticas

#### Salud Ocupacional:

En desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo se emitió instructivo por parte de la Gerencia General designando los responsables y plazo para dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, así mismo en el desarrollo de cronograma durante el segundo semestre de 2016 se desarrollaron entre otras, las siguientes actividades:

- ✓ Exámenes médicos ocupacionales
- ✓ Jornada de vacunación y optometría
- ✓ Higiene postural
- ✓ Pausas activas
- ✓ Capacitación Brigadistas
- ✓ Reunión COPASST

- ✓ Evaluación Final del SG-SST
- ✓ Informe de encuesta Sistema Vigilancia Epidemiológico

## 1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

Caja Honor tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. Así mismo, administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Dentro del plan estratégico diseñado por la Entidad, el cual cuenta con el acompañamiento del Viceministerio del GSED, quien redefinió su plataforma estratégica, a fin de propiciar sinergias que generen valor a su grupo de empresas, fomentando la identificación de Unidades Estratégicas de Negocio-UEN, que sirvan de derrotero para el cumplimiento de sus estrategias.

La Planeación estratégica de Caja Honor, se ve reflejada en el Objetivo 06 del Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad (Guía de Planeamiento Estratégico 2016-2018), "Transformar y modernizar de forma continua el Sector Defensa, así como mejorar la educación, bienestar, moral, seguridad jurídica, gestión financiera, presupuestal y contractual de la Fuerza Pública", en la meta 5, "Incrementar el bienestar fortaleciendo las condiciones de salud, rehabilitación, vivienda y apoyo a la familia", a través de soluciones de vivienda<sup>1</sup>.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, en la siguiente grafica se presenta la alineación estratégica de la Entidad con el Gobierno Nacional.



<sup>1</sup> Plan de acción Institucional 2017, elaborado en octubre de 2016 CAJA HONOR

Según información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, al corte del IV trimestre del 2016, se tramitaron 16.344 soluciones de vivienda por todos los modelos, con una ejecución de \$829.713 millones, correspondiente al 108.23%, logrando un cumplimiento del 100% de la meta establecida.

En cuanto a lo ejecutado con respecto a la Mega 2015 - 2018 de las 63220 soluciones de vivienda proyectadas al 2018, se efectuaron 31253 con corte al 31 de diciembre de 2016, lo que corresponde a un 49.44%.

Las soluciones de vivienda entregadas del III y IV trimestre del año 2016 por el proceso de Vivienda y Mercadeo, para cada uno de los modelos de solución de vivienda es:

| Modelo Solución de Vivienda | Cantidad Otorgada III Trimestre | Cantidad Otorgada IV Trimestre | Observación Subgerencia de Vivienda y Proyectos   |
|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---|
|                             |                                 |                                | (Análisis acumulado anual)  |
| M14                         | 2471                            | 2523                           | <b>Acumulado anual:</b> De las 10000 soluciones de vivienda programadas para el año 2016, se entregaron 9368 para esta vigencia, lo que corresponde a un 93.68%, continuando así con la tendencia presentada en los cuatro trimestres del 2016, debido a que sigue siendo jalonado por la adquisición de vivienda usada por parte de los afiliados, es así como de las 9368 soluciones de vivienda entregadas, 8506 corresponden a vivienda usada con un 91% y 862 a vivienda nueva lo que equivale al 9%. Este modelo tuvo una participación del 57.31% respecto a las 16344 soluciones de vivienda totales entregadas por todos los modelos.      |
| M8                          | 1701                            | 1510                           | <b>Acumulado anual:</b> Este modelo presenta una sobre ejecución con respecto a la meta trazada, es así como de las 3500 soluciones de vivienda programadas para el año 2016 se entregaron 6140, con un cumplimiento de la meta del 175.43% superando lo planeado en un 75,43%, continuando así con la tendencia que presentó durante toda la vigencia, así mismo, de las 6140 soluciones de vivienda entregadas, 3486 corresponden a vivienda usada con un 57% y 2654 a vivienda nueva lo que equivale al 43%. Este modelo tuvo una participación del 37.57% respecto a las 16344 soluciones de vivienda totales entregadas por todos los modelos. |
| HÉROES                      | N/A                             | 400                            | <b>Acumulado anual:</b> De las 800 soluciones de vivienda programadas para el año 2016 por este modelo se entregaron 800, logrando un cumplimiento de la meta del 100.00%. Este modelo tuvo una participación final del 4.9% respecto a las 16344 soluciones de vivienda totales entregadas por todos los modelos.  |
| LEASING HABITACIONAL        | 3                               | 13                             | <b>Acumulado anual:</b> Este modelo presentó un bajo rendimiento durante toda la vigencia, es así como de las 800 soluciones de viviendas programadas para el año 2016 se entregaron 36 con tan solo un cumplimiento del 4.50%, en el transcurso de la vigencia uno de los factores que incidió bastante para el no cumplimiento de la meta, es que el valor del metro cuadrado no se ajusta a la capacidad de pago de los afiliados, por lo tanto este modelo requiere un esfuerzo grande orientado a la capacitación y difusión del leasing, acompañado de educación financiera al afiliado.  |

Fuente: Información tomada del Informe III y IV trimestre de 2016 Subgerencia de Vivienda y Proyectos

De las 15100 soluciones de vivienda programadas para el año 2016 se entregaron 16344, lo que corresponde a un 108.24% superando lo planeado en un 8.24%, así las cosas de las 16344 entregadas, 4352 corresponden a vivienda nueva lo que equivale al 26.6% y 11992 a vivienda usada con un 73.4%, contribuyendo así con las políticas del Gobierno en materia de vivienda. Con respecto a la vigencia anterior se aumentó en 1435 soluciones de viviendas entregadas por todos los modelos, es así como en el año 2015 se realizaron 14909 trámites y en la presente vigencia se entregaron 16344 soluciones de vivienda, lo que corresponde a un incremento del 10%.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en articulación con las orientaciones impartidas por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, gestiona sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige, reformulando

su direccionamiento, proceso que fue llevado a cabo con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias de la Entidad.

En cuanto a lo ejecutado con respecto a la Mega 2015 - 2018 de las 63220 soluciones de vivienda proyectadas al 2018, se efectuaron 31253 con corte al 31 de diciembre de 2016, lo que corresponde a un 49.43%.

La Entidad, para la formulación de la Planeación estratégica 2015-2018, analizó el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (PESTEL), como marco de referencia para explorar el macro-entorno en el que opera, información útil para comprender e identificar los factores del entorno que podrían afectar a la Entidad, en términos de globalización y competitividad.

Así las cosas, se elaboró el Plan Estratégico Institucional-PEI, que es el instrumento por medio del cual se trazan los objetivos de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, permitiendo la subsecuente evaluación de la gestión, a través del Plan de Acción Institucional formulado para cada año, y su despliegue a través de los planes de acción por proceso.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación reportó que para el IV trimestre del año 2016 la Entidad alcanzó un promedio de cumplimiento del 98.97% en los 17 Procesos que maneja la Entidad en el PAI con una ejecución presupuestal asociada al plan de acción del 95.88%.

En el siguiente cuadro se ilustra la MEGA-MISIÓN, MISIÓN, VISION, los objetivos estratégicos, los valores institucionales y políticas de la calidad; los cuales están debidamente difundidos y socializados a través de cartillas, intranet, tips por correo electrónico, carteleras entre otros.



Imagen Tomada de la página de Intranet de la Entidad, <http://intranet/Paginas/Hola.aspx> de marzo de 2017

Con el fin de planear y trabajar en el cumplimiento del PEI 2015-2018 Caja Honor construyó el Plan de Acción Institucional PAI-2016 bajo la metodología Balanced Scorecard, el cual contiene las iniciativas, metas, proyección de presupuesto y responsable de ejecución.

Por otro lado, la Entidad cuenta con el mapa de procesos alineado con la estructura organizacional, diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, por lo tanto, su nivel de operación se fundamenta en seis (6) macro procesos, los cuales se interrelación entre sí a través de los diecisiete (17) procesos, de la siguiente manera:

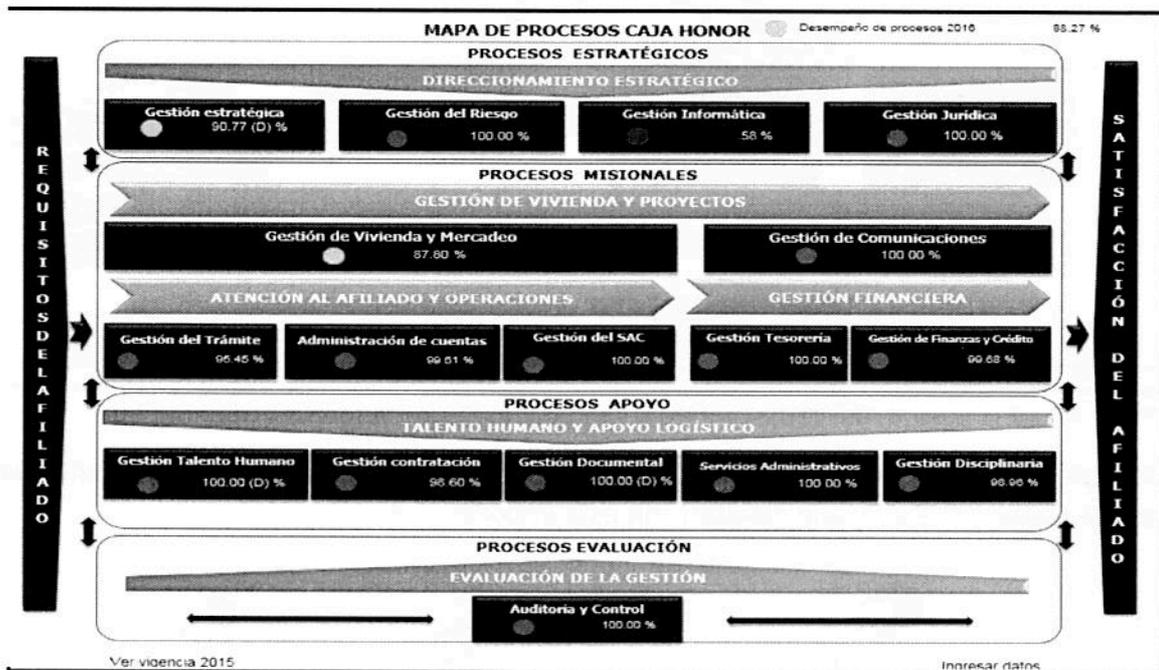


Imagen Tomada del aplicativo Suite Visión de marzo de 2017

Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones las cuales incluyen, además del objeto y alcance, los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información y producto no conforme, que responde a la siguiente estructura organizacional:

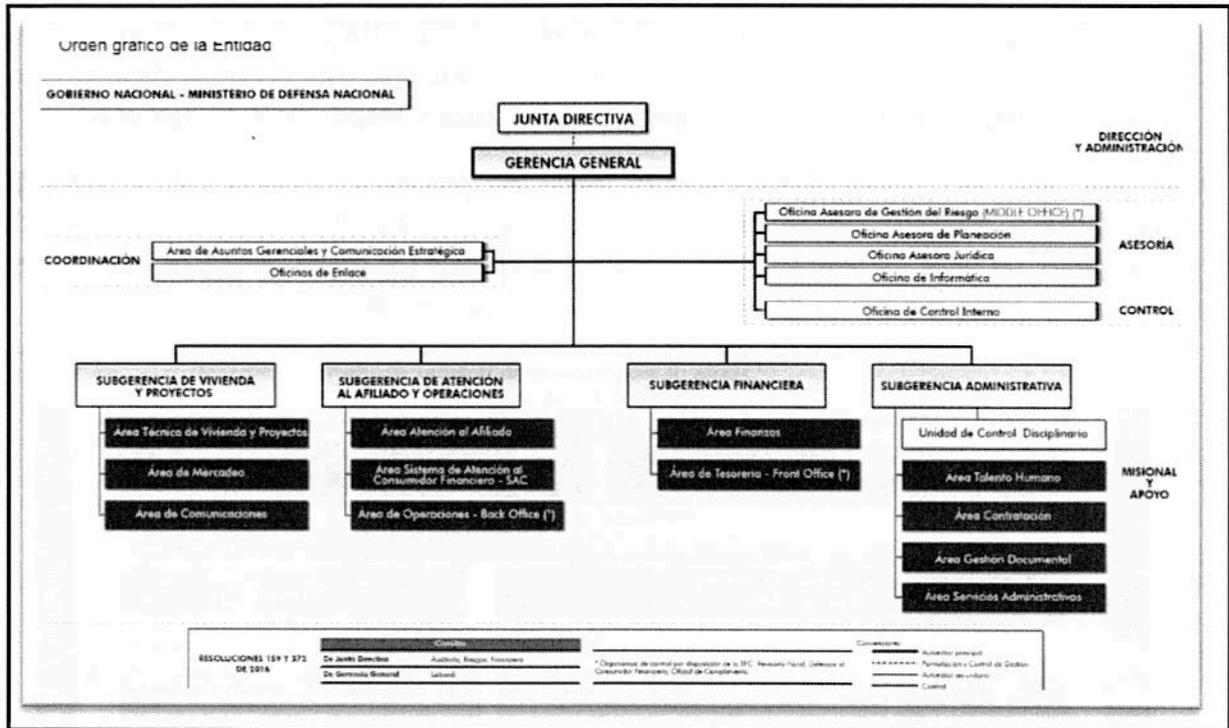


Imagen Tomada de la página de Intranet de la Entidad, <http://intranet/Paginas/Hola.aspx> de marzo de 2017

De igual manera CAJA HONOR, recibe la certificación ISO 9001-2015, de manera anticipada a las del sector del GSED, que cuentan con esta importante certificación:



### 1.3. Componente Administración del Riesgo

CAJA HONOR administra y gestiona el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico cómo un factor Interno clave de Éxito con la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; así mismo, vela por la

seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En concordancia con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAJA HONOR tiene definido su estructura roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos operativos SARO, de liquidez SARL, de cartera SARC, de mercado SARM y de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, así como el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y la seguridad de la información, alineado con el MECI y la Norma ISO 9001-2015 y fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno hace el seguimiento a la elaboración e implementación de la Estrategia Anticorrupción la cual es publicada en la página Web de la Entidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 *"Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."*

#### Comité de Riesgos

Dentro de la Estrategia y Política General del Sistema de Control Interno SCI, la Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual sesiona una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentaran a la Junta Directiva sobre el tema; está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, Vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional), los Subgerentes de la Entidad, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos es el secretario técnico del Comité.

#### **Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado y actualizado.

El Riesgo Operativo, es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y Reputacional, asociados a tales factores.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tomado del Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Según información suministrada por la OAGRI, en el II semestre de 2016 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de grupos de expertos y mesas de trabajo, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos.

A 31 de diciembre de 2016, la Entidad registra un total de sesenta y cinco (65) Riesgos Operativos para cada uno de los procesos; teniendo en cuenta el perfil de riesgo residual de la Entidad, en el cual se ubicó en 1.55 puntos, de la misma manera la matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimetría<sup>3</sup>, como se observa en la siguiente imagen:



Imagen – Calificación del riesgo inherente por proceso de la Entidad

Así mismo, según información suministrada por la OAGRI en el II semestre de 2016 se presentaron cuarenta y nueve (49) eventos de riesgo frente al I semestre de 2016 en el cual se presentaron veintiún (21) eventos generando un incremento del 43% respectivamente, como se observa en la siguiente imagen:

<sup>3</sup> Rojo (Riesgos Extremos), Naranja (Riesgo Alto), Amarillo (Riesgo Moderado), Verde (Riesgo Bajo).

| CLASIFICACIÓN                          | I TRIMESTRE 2016 | II TRIMESTRE 2016 | CLASIFICACIÓN                          | III TRIMESTRE 2016 | IV TRIMESTRE 2016 |
|--|------------------|-------------------|--|--------------------|-------------------|
| Fraude interno                         | 0                | 0                 | Fraude interno                         | 0                  | 0                 |
| Fraude externo                         | 0                | 0                 | Fraude externo                         | 0                  | 0                 |
| Relaciones laborales                   | 0                | 0                 | Relaciones laborales                   | 0                  | 0                 |
| Clientes                               | 0                | 1                 | Clientes                               | 1                  | 0                 |
| Daños a activos fijos                  | 0                | 0                 | Daños a activos fijos                  | 0                  | 0                 |
| Fallas tecnológicas                    | 9                | 5                 | Fallas tecnológicas                    | 14                 | 22                |
| Ejecución y administración de procesos | 1                | 3                 | Ejecución y administración de procesos | 4                  | 9                 |
| Eventos externos                       | 2                | 0                 | Eventos externos                       | 0                  | 0                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>12</b>        | <b>9</b>          | <b>TOTAL</b>                           | <b>18</b>          | <b>31</b>         |

Imagen – Clasificación de Eventos de Riesgos SARO vigencia 2016

Realizada la indagación de la OFCIN y lo descrito por la OAGRI en los informes sobre SARO, se describe que el incremento en la cantidad de eventos reportados por los procesos durante el II semestre de 2016, corresponde a fallas tecnológicas por la implementación de la integración del gestor documental con los demás sistemas de información, lo cual generó demoras en la respuesta de los sistemas e intermitencias en su funcionamiento.

De igual manera reportaron que se presentaron tres (3) eventos los cuales afectaron el PyG de la Entidad por un valor de \$1.220.478.

Al respecto, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó que la materialización de estos eventos no generó que el nivel del riesgo pasará de bajo a moderado, razón por la cual no era necesario generar un plan de tratamiento, el mismo se crearía en el caso en que los eventos se materialice por encima de la probabilidad definida por el líder del proceso.

Así mismo, la OFCIN en su informe de auditoría interna No. 020 del mes de agosto de 2016 (Evaluación al Sistema de Administración de Riesgos – SARO), generó una recomendación: *“informar al comité de riesgo lo relacionado con gestión de la seguridad de la información, con el fin de que el mismo cuente con las herramientas para dar cumplimiento a sus funciones”*. Realizada la revisión a 31 de diciembre de 2016 del Plan de Mejoramiento por Proceso en el aplicativo Suite Visión Empresarial se encuentra con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

### **Plan de Continuidad del Negocio**

De conformidad con el informe reportado por el Oficial de Seguridad de la Información, al IV trimestre de 2016, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, realizó seguimiento al desarrollo de las siguientes actividades del PCN:

- El 07 de octubre de 2016 se presentó pérdida de 12 servidores virtuales, junto con sus servicios, aplicaciones y data asociados, del ambiente de producción (Triara) que afectaron la operación normal de la Entidad. Por lo anterior se realizó activación del

✍

- PCN en Ortezal con el proveedor CLARO.
- El PCN operó de manera exitosa en el ambiente alterno de Ortezal y se atendió el funcionamiento de la Entidad en continuidad de negocio, soportando las principales transacciones de Caja Honor.
- Teniendo en cuenta el cambio de ubicación del Centro de Datos Alterno (De Ortezal a CAN), durante el mes de noviembre de 2016 se realizó seguimiento al proceso de replicación de aplicaciones y bases de datos que hacen parte del Plan de Continuidad del Negocio. De dicho monitoreo se generaron informes semanales para la Gerencia General en los que se reportó el estado de dicha replicación.
- Durante el mes de diciembre de 2016 se realizó revisión de la documentación del PCN que se encuentra en proceso de actualización por parte de la Oficina Asesora de Informática -OAINF.<sup>4</sup>

Por otro lado, de conformidad con el informe reportado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio que permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y capacidad para seguir prestando el servicio a sus afiliados.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**

El Oficial de Cumplimiento de la Entidad, atendiendo la directriz impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 "*Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo*", informó la siguiente gestión para el III y IV trimestre de 2016:

Este sistema se compone de dos fases, la primera corresponde a la prevención del riesgo la cual tiene como objetivo el prevenir que se introduzcan al sistema de la Entidad recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo. La segunda, corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó al Comité que para el II semestre de 2016, la Entidad continúa identificando los mismos seis (6) riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, dentro de los cuales no se presentó una variación, como se presenta en la siguiente imagen:



---

<sup>4</sup> Ibid.-

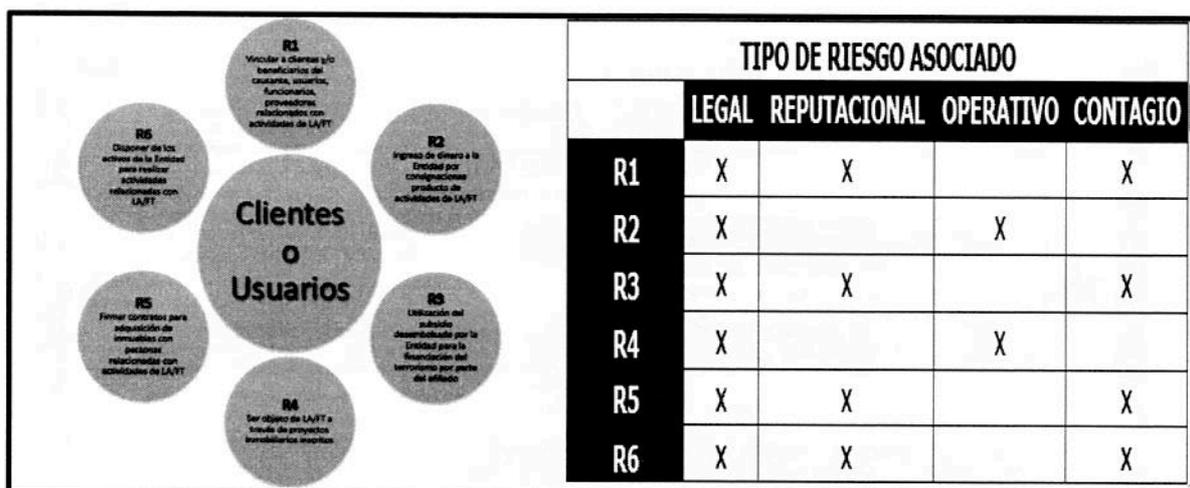


Imagen - Tipo de Riesgos Asociados al SARLAFT en la Entidad

Para el II semestre de 2016, la OAGRI informa que la estimación de los riesgos se encuentra en un nivel **BAJO**, lo anterior; teniendo en cuenta la escala utilizada por la Entidad la cual corresponde a 25 puntos posibles, ubicando el nivel de riesgo en un promedio de 1.33 puntos.

De igual manera, para los riesgos identificados dentro de los procesos se tienen identificadas seis (6) causas y catorce (14) controles, teniendo en cuenta la necesidad de los mismos para su administración, como se muestra a continuación:

| PROCESOS | RIESGOS IDENTIFICADOS | CAUSAS IDENTIFICADAS | CONTROLES IMPLEMENTADOS |
|----------|-----------------------|----------------------|-------------------------|
| 7        | 6                     | 6                    | 14                      |

Imagen – SARLAFT Suministrada por la OAGRI

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, el oficial de cumplimiento en su tarea de identificación en las categorías de riesgo asociado dentro de la Entidad, informó que durante el II semestre de 2016 no se presentaron variaciones, con los procesos en los cuales se identificaron los riesgos de LA/FT, como se observa a continuación:

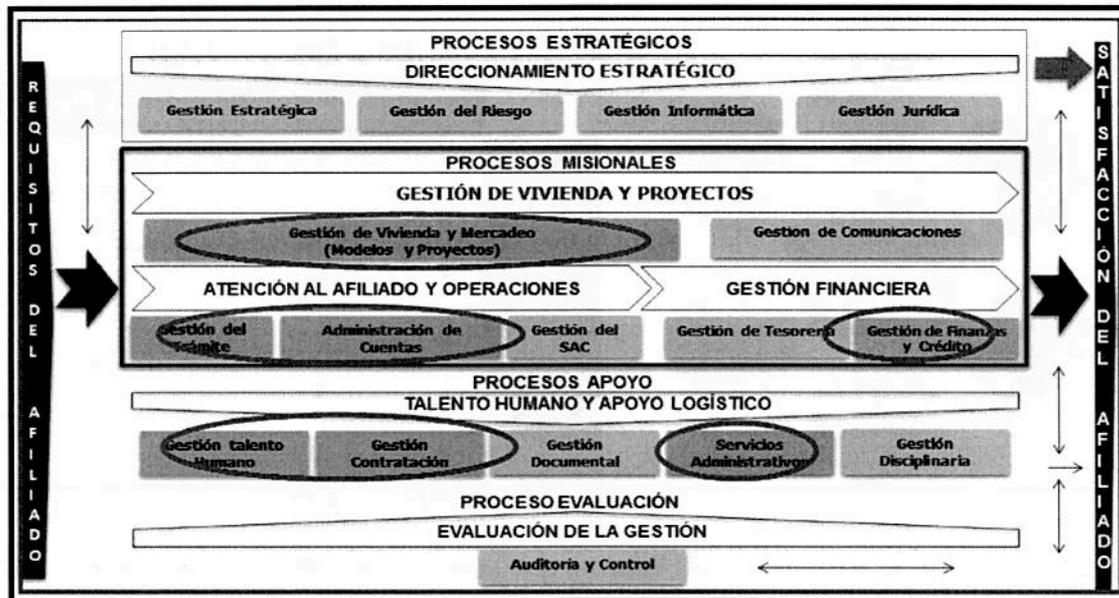


Imagen - Colorimetría y distribución de los proceso identificados con riesgos LA/FT

La OAGRI realizó la selección y revisión de las carpetas para cada uno de los procesos. En dicho procedimiento se evidenció una correcta aplicación de la norma establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Jurídica 029 de 2014 en el numeral 4.2.2.1.1 Conocimiento del Cliente y Manual SARLAFT código: GR-NA-MA-004 versión: 009 del 13/Jul/2015.

Dentro de las actividades asignadas la OAGRI durante el II semestre de 2016 realizó los reportes pertinentes a la UIAF de acuerdo con la caracterización de los mismos y los plazos fijados por la SFC. **Ver cuadro No. 01:**

| N° | NOMBRE DEL REPORTE                             | III y IV TRIMESTRE 2016 |        |            |         |           |           |
|----|--|-------------------------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
|    |  | Julio                   | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1  | Reporte de Operaciones Sospechosas (Mensual)   | X                       | X      | X          | X       | X         | X         |
| 2  | Reporte de Transacciones en Efectivo (Mensual) | X                       | X      | X          | X       | X         | X         |
| 3  | Reporte de Transacciones Cambiarias (Mensual)  | X                       | X      | X          | X       | X         | X         |
| 4  | Reporte Productos Ofrecidos (Mensual)          | X                       | X      | X          | X       | X         | X         |
| 5  | Reporte Clientes Exonerados (Trimestral)       |                         |        | X          |         |           | X         |

Cuadro No. 01 Reportes II semestre de 2016 LA/FT

Durante el II semestre de 2016 la OFCIN realizó la auditoría al LA/FT, correspondiente al II semestre de 2016, dentro de la misma se recomendó a la OAGRI continuar con la gestión correspondiente al PMP señalado en el informe 04 de 2016 "Evaluación SARLAF II Semestre de 2015", a 31 de diciembre de 2016 la oportunidad de mejora fue cerrada cumpliendo con el plan de acción en un 100%.

12

## **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)**

Caja Honor mantiene un sistema SARC documentado con una herramienta denominada Signos leasing que sirve como herramienta de control y gestión del riesgo de crédito, a fin de lograr un perfil de riesgo aceptable para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, adicionalmente, detalla las metodologías implementadas por la Caja para la medición de sus riesgos crediticios, definiendo alcances y limitaciones, definiendo las responsabilidades de cada una de las áreas de la Entidad en cuanto a la administración integral del riesgo de crédito.

Así mismo Caja Honor, tiene normalizado mediante el manual interno el "*Estudio y aprobación de los créditos o leasing que soliciten los afiliados acorde a las políticas crediticias vigentes*"<sup>5</sup>

El sistema de administración de riesgo de crédito, está encaminado a las Entidades vigiladas por la SFC<sup>6</sup>, deben tener en cuenta a fin de mantener una adecuada evaluación del riesgo de crédito implícito en los activos.

Según información por parte de la OAGRI descrita en cada uno de los informes mensuales "Riesgo de Crédito", define que no se presentaron incumplimientos en las políticas ni en los límites en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación en relación al riesgo de crédito.

El saldo de la cartera al mes de diciembre de 2016 según información suministrada por la OAGRI se encuentra en \$3.080,39 millones, de los cuales \$2.885,30 millones corresponden a las colocaciones por leasing habitacional y los \$195,10 millones restantes al capital de la cartera hipotecaria, en el cual se muestra un incremento del 6.2%, esto principalmente por el desembolso de las operaciones reportadas.

El capital total de la cartera colocada al cierre del mes de diciembre corresponde al 0,0481% del total de activos de la Entidad. La cartera de la Entidad al mes de diciembre de 2016, está representada por 67 clientes según información de la OAGRI.

La cual a 31 de diciembre de 2016 cierra de la siguiente manera:

- ✓ La cartera calificada en **A** es la que no presenta una mora máxima de 60 días, con una participación del **93.8%** sobre el total de la cartera.
- ✓ La cartera calificada en **B** corresponde a los créditos en mora entre 61 y 150 días, con una participación del **0,0%** sobre el total de la cartera.
- ✓ La cartera calificada en **C** está compuesta por los créditos en mora entre 151 y 360 días, con una participación del **0,3%** sobre el total de la cartera.
- ✓ La cartera calificada en **D** indica los créditos en mora entre 361 y 540, con una participación del **0,1%** sobre el total de la cartera.
- ✓ La cartera calificada en **E** comprende los créditos en mora superior a 540 días, con una participación del **5,8%** sobre el total de la cartera

<sup>5</sup> Capítulo 5 Políticas de Administración del Riesgo, numeral 5.1.4 Comité de Crédito, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, aprobado por la Junta Directiva el día 17 de septiembre de 2014.

<sup>6</sup> Superintendencia Financiera de Colombia



| CONCEPTO        | SALDOS                     | NUMERO DE CLIENTES       |             |           |           |
|-----------------|----------------------------|--------------------------|-------------|-----------|-----------|
|                 | Saldo Cartera              | Variación                | Hipotecario | Leasing   | TOTAL     |
| Clasificación A | \$2,889.97 Millones        | \$196.53 Millones        | 2           | 32        | 34        |
| Clasificación B | \$0.00 Millones            | \$0.00 Millones          | 0           | 0         | 0         |
| Clasificación C | \$8.35 Millones            | -\$0.12 Millones         | 1           | 0         | 1         |
| Clasificación D | \$3.85 Millones            | -\$0.14 Millones         | 1           | 0         | 1         |
| Clasificación E | \$178.23 Millones          | -\$4.95 Millones         | 31          | 0         | 31        |
| <b>TOTALES</b>  | <b>\$3,080.40 Millones</b> | <b>\$191.32 Millones</b> | <b>35</b>   | <b>32</b> | <b>67</b> |

Dentro de la variación anual la cartera de la Entidad, se observa un incremento del **85.26%**, la cual corresponde a **\$2.626** millones con relación al año inmediatamente anterior. La siguiente gráfica muestra el comportamiento de la cartera en los últimos 12 meses.

La OFCIN dentro de sus auditorías al Sistema de Riesgo Crediticio y a las cifras reflejadas en los Estados Financieros de la Entidad, recomendó estudiar la viabilidad del castigo de cartera con clasificación **E** una vez que la misma cumple con las condiciones descritas por las SFC para su castigo y realizada la evaluación costo beneficio de la recuperación de la misma a fin de ser sometido a consideración de la Junta Directiva.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)**

El Riesgo de Liquidez, es la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (riesgo de liquidez de fondeo) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo. A su turno, la capacidad de las entidades para generar o deshacer posiciones financieras a precios de mercado, se ve limitada bien sea porque no existe la profundidad adecuada del mercado o porque se presentan cambios drásticos en las tasas y precios (riesgo de liquidez de mercado)<sup>7</sup>.

Según lo informado por la OAGRI dentro del II semestre de 2016 no se presentaron incumplimientos de las políticas o exceso en los límites permitidos a 31 de diciembre de 2016, se evidenció un VaR de liquidez con nivel de confianza del 95% por valor de \$59.025 mil millones. Dentro de la Evaluación del VaR en un escenario extremo con un nivel de confianza del 95% se encuentra con un valor de \$ 70.830 mil millones.

El saldo registrado en el último mes del II semestre de 2016, fue de \$62 mil millones registrado el 23 de diciembre de 2016, en contraste, al 05 de diciembre de 2016 se reportó el mayor saldo con un valor de \$145 mil millones, cumpliendo con el VaR (75 mil millones), proyectado

<sup>7</sup> Tomado del Capítulo VI Reglas Relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez de la Superintendencia Financiera de Colombia.

para el mes de análisis teniendo en cuenta que la OAGRI realiza los informes mes vencido, como a continuación se observa:

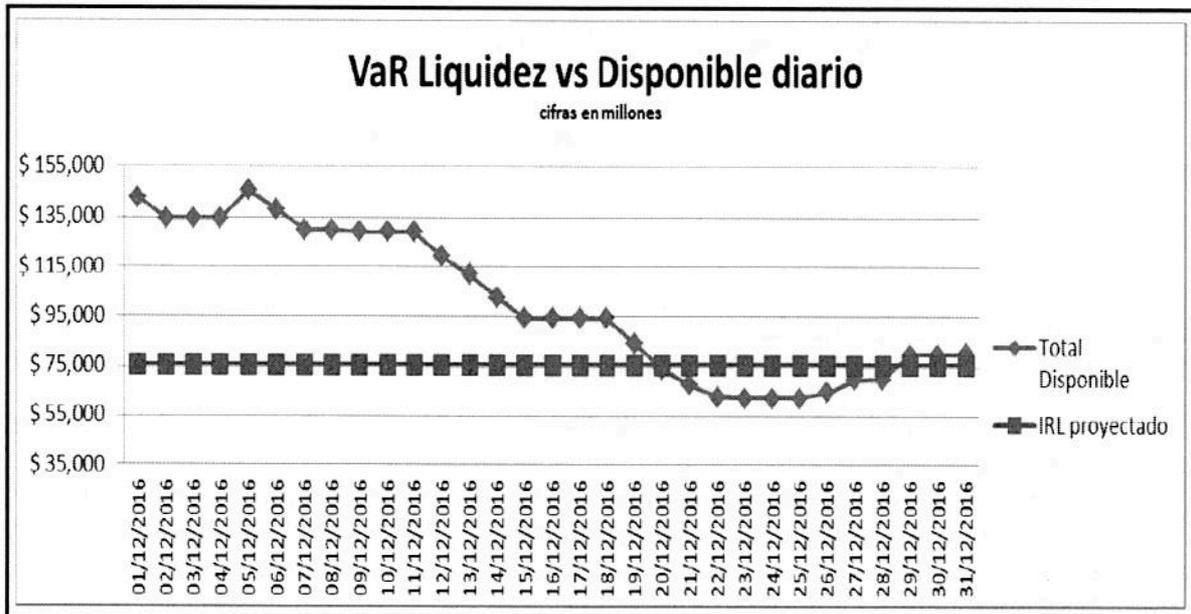


Imagen – Comportamiento del Var Liquidez vs Disponible, último mes de evaluación II semestre de 2016

Dentro de las pruebas de desempeño las cuales se determinan la consistencia y confiabilidad de los indicadores de Riesgo de Liquidez estimados sobre el modelo interno utilizado para el cálculo la OAGRI en el II semestre de 2016 presento el comparativo anual; dentro del cual se describieron las variaciones correspondientes a los modelos internos estimados y reales, flujos de caja y variaciones, como a continuación se observa:

| CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA<br>MODELO INTERNO DEL SARL |                                |                           |                           |                             |                                 |                       |                |
|--|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|----------------|
| cifras en miles de pesos \$  |                                |                           |                           |                             |                                 |                       |                |
| RESUMEN DEL BACK TESTING   |                                |                           |                           |                             |                                 |                       |                |
| FECHA (X)  | MODELO INT.<br>IRL X + 30 DÍAS | REAL DISP. X + 30<br>DÍAS | INVERSIONES<br>EXCEDENTES | INGRESO AL<br>FLUJO DE CAJA | TOTAL REAL DISP.<br>X + 30 DÍAS | VARIACIÓN \$          | VARIACIÓN<br>% |
| 31/12/2015   | \$151,908,020                  | \$175,858,174             |                           |                             | \$175,858,174                   | \$23,950,154          | 15.77%         |
| 31/01/2016   | \$158,667,070                  | \$129,809,908             |                           |                             | \$129,809,908                   | -\$28,857,162         | -18.19%        |
| 29/02/2016   | \$162,250,633                  | \$151,680,965             |                           |                             | \$151,680,965                   | -\$10,569,668         | -6.51%         |
| 31/03/2016   | \$165,544,871                  | \$137,405,481             | \$30,000,000              |                             | \$167,405,481                   | \$1,860,610           | 1.12%          |
| 30/04/2016   | \$130,141,585                  | \$110,726,928             |                           |                             | \$110,726,928                   | -\$19,414,657         | -14.92%        |
| 31/05/2016   | \$89,132,756                   | \$131,511,844             |                           | \$38,403,999                | \$93,107,845                    | \$3,975,089           | 4.46%          |
| 30/06/2016   | \$125,905,505                  | \$127,529,669             |                           | \$12,166,620                | \$115,363,049                   | -\$10,542,456         | -8.37%         |
| 31/07/2016   | \$119,373,093                  | \$126,820,673             |                           | \$19,280,047                | \$107,540,626                   | -\$11,832,466         | -9.91%         |
| 31/08/2016   | \$105,890,668                  | \$154,206,725             |                           | \$32,243,229                | \$121,963,496                   | \$16,072,828          | 15.18%         |
| 30/09/2016   | \$183,706,094                  | \$194,002,067             |                           | \$28,679,861                | \$165,322,206                   | -\$18,383,888         | -10.01%        |
| 31/10/2016   | \$194,724,800                  | \$148,167,713             |                           |                             | \$148,167,713                   | -\$46,557,088         | -23.91%        |
| 30/11/2016   | \$158,839,608                  | \$79,890,821              |                           |                             | \$79,890,821                    | -\$78,948,787         | -49.70%        |
| 31/12/2016   | \$105,474,395                  |                           |                           |                             |                                 |                       |                |
| <b>MEDIA</b>   | <b>\$142,427,623</b>           | <b>\$138,967,581</b>      | <b>\$30,000,000</b>       | <b>\$26,154,751</b>         | <b>\$130,569,768</b>            | <b>-\$ 14,937,291</b> | <b>-8.75%</b>  |
| <b>DESVIACIÓN</b>  | <b>\$ 32,256,121</b>           | <b>\$ 29,505,126</b>      | <b>\$ -</b>               | <b>\$ 10,445,324</b>        | <b>\$ 31,002,540</b>            | <b>\$ 27,772,961</b>  | <b>17.81%</b>  |

FUENTE: IRL DEL MODELO INTERNO; DISPONIBLE DEL BALANCE GENERAL

Imagen – Resumen del Back Testing

La variación en el mes de análisis por valor de \$78.948 millones se debió en la demora en el recaudo de los aportes de la Policía Nacional principalmente, recursos que ingresaron al flujo de caja el 03 de enero de 2017.

El Stress – Testing describe el nivel de activos líquidos con los que debe contar la Entidad para afrontar casos extraordinarios de necesidad de liquidez.

| Fecha Corte       | VaR Liquidez - Escenario Extremo<br>Confianza 95%- Diciembre/2016 |
|-------------------|---|
| 23 Diciembre 2016 | \$70.830  |

La Oficina de Control Interno informó que durante el periodo de análisis se realizó el seguimiento a las dos oportunidades de mejora las cuales fueron identificadas en la auditoría realizada en el I semestre de 2016 en el informe No. 017 auditoría al SARL las cuales fueron:

- Se recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realizar la medición del riesgo de liquidez mediante el uso de la herramienta tecnológica que considere más adecuada y con los controles necesarios para garantizar la confiabilidad de la medición del riesgo de liquidez, de acuerdo con los numerales 5.2 "Medición" y 6.1.1 "Infraestructura tecnológica" del Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se recomienda a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, incluir en las Actas del Comité de Riesgos las explicaciones correspondientes a las Inversiones de Excedentes e Ingresos al flujo de Caja que se tomen o no en cuenta para el cálculo del Back Testing, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en el numeral 6.7 del Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC.

La OAGRI dio un cumplimiento del 100% de los Planes de Mejoramiento por Procesos, descritos por la OFCIN en su informe, como se observa a continuación:

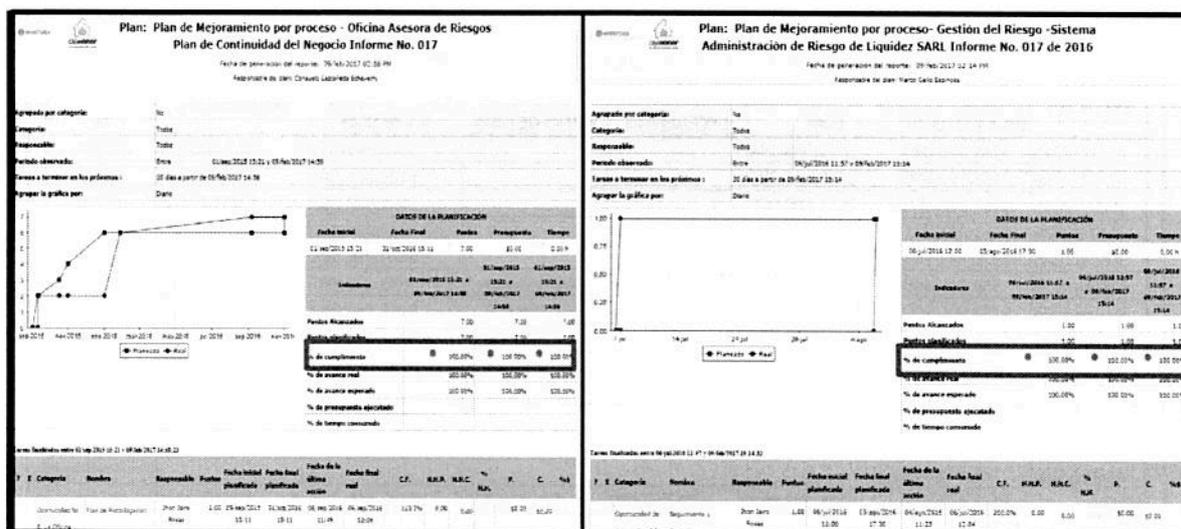


Imagen – PMP's Resueltos Evaluación SARL cumplimiento al 100%

## **2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **2.1. Componente Autoevaluación Institucional**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, monitorea la operación de la Entidad a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción que se mide trimestralmente y es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación, para el IV trimestre de 2016 se alcanzó un cumplimiento del 98.97% del PAI, el resultado se informa a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría; adicionalmente, la Entidad tiene implementado las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), las cuales permiten que la Gerencia General, de manera trimestral, pueda obtener información relevante de los diferentes procesos para la toma de decisiones.

Así las cosas la OFCIN evidenció que cada proceso evalúa su diseño y operación en un periodo de tiempo trimestral, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental es el de tomar las decisiones relacionadas con la mejora del desempeño; en este orden de ideas, lo que se logra es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y cumplimiento de las acciones que impactan positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De conformidad con el Plan de Acción Institucional para el IV trimestre de 2016, se formuló la meta estratégica de otorgar 15.100 soluciones de vivienda en cumplimiento de la MEGA, así pues, durante el segundo semestre de 2016, se entregaron 8.621, de las cuales por el Modelo Vivienda 14 se entregaron 4.994, Vivienda 8 se entregaron 3.211, Leasing Habitacional 16 y por Héroes 400.

De acuerdo con la información presentada en el primer Comité de Auditoría de 2017, la estructura financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a 31 de diciembre de 2016 su activo ascendió a \$6.4 billones, con un incremento del 14.7%, respecto al mismo mes del año 2015. Su pasivo ascendió a \$6.2 billones, presentando un incremento del 15.2% respecto al mismo mes del año 2015. Finalmente, su patrimonio se situó en \$233 mil millones, presentando una variación del 2.8% frente al mismo mes del año 2015.<sup>8</sup>

Finalmente, la OFCIN infiere que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía viene cumpliendo los objetivos propuestos, coadyuvando al bienestar de los hombres y mujeres que integran las Fuerzas Militares y de Policía.

### **2.2. Componente de Auditoría Interna**

La Oficina de Control Interno informó a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría el avance del Plan de Acción del proceso de Auditoría y Control correspondiente al III y IV trimestre de 2016, en el mismo se comunican los resultados obtenidos en los indicadores del proceso, a saber:

1. Oportunidad en el Cumplimiento del Programa de Auditorías.

---

<sup>8</sup> Estados Financieros 2016 a cargo de SUFIN.

2. Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol.
3. Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Adicionalmente, la OFCIN dio cumplimiento al reporte con los informes a entes externos de control e informes internos a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Gerencia General y otras dependencias de la Entidad, así como el desarrollo de actividades adicionales desarrolladas por la OFCIN en el trimestre y vigencia reportada.

Oportunidad en el cumplimiento del Programa de Auditorías.

Para la oportunidad en la entrega de informes de auditoría, se estableció como política de operación del proceso de Auditoría y Control, la entrega del informe de auditoría definitivo a la Gerencia General, a más tardar, el último día hábil del mes siguiente al de la ejecución de la auditoría.

De acuerdo con el Programa de Auditorías 2016, aprobado por el Comité de Auditoría en sesión celebrada en el mes de diciembre de 2015 y las políticas de operación expuestas anteriormente, la Oficina de Control Interno radicó en la Gerencia General los siguientes Informes de Auditoría a 31 de diciembre de 2016:

**CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS -II SEMESTRE 2016**

| No. | Auditoría   | Entrega GERGE | Cumplió |
|-----|---|---------------|---------|
| 1   | Acciones de Repetición a mayo 2016                      | 14/06/2016    | cumple  |
| 2   | Cajas Menores II TRIM 2016                              | 27/07/2016    | cumple  |
| 3   | Seguimiento implementación SGSI - ISO:27001 secundarias | 28/07/2016    | cumple  |
| 4   | Auditorías de la Calidad secundarias 2016               | 29/07/2016    | cumple  |
| 5   | Ekogui a mayo 2016                                      | 29/07/2016    | cumple  |
| 6   | SIGEP I SEM 2016  | 19/08/2016    | cumple  |
| 7   | Plan de Continuidad de Negocio 2016                     | 30/08/2016    | cumple  |
| 8   | SUVIP -Gestión de Comunicaciones 2016 A                 | 02/09/2016    | cumple  |
| 9   | Ejecución Presupuestal a Junio 30 de 2016               | 09/09/2016    | cumple  |
| 10  | SARO 2016 B   | 10/09/2016    | cumple  |
| 11  | SARC 2016 C   | 12/09/2016    | cumple  |
| 12  | SCI I Semestre 2016                                     | 16/09/2016    | cumple  |
| 13  | Gestión Puntos de Atención                              | 29/09/2016    | cumple  |
| 14  | SAC I Semestre 2016                                     | 29/09/2016    | cumple  |
| 15  | SARLAFT I Semestre 2016                                 | 29/09/2016    | cumple  |
| 16  | Sistemas de Información (KACTUS)                        | 29/09/2016    | cumple  |
| 17  | Código Buen Gobierno y Ética                            | 30/09/2016    | cumple  |
| 18  | UCODI 2016  | 31/10/2016    | cumple  |
| 19  | Cajas Menores III Trimestre                             | 27/10/2016    | cumple  |
| 20  | Acciones de Repetición de mayo a octubre de 2016        | 30/11/2016    | cumple  |
| 21  | Estados Financieros                                     | 12/12/2016    | cumple  |
| 22  | Gestión del Riesgo                                      | 29/11/2016    | cumple  |
| 23  | Gobierno Corporativo D                                  | 23/12/2016    | cumple  |
| 24  | SUVIP- Gestión de Vivienda y Mercado E                  | 28/11/2016    | cumple  |
| 25  | SUAOP - Gestión del Trámite                             | 23/12/2016    | cumple  |

Fuente: Información tomada del Informe Plan de acción auditoría y control III y IV trimestre de 2016

Por lo anterior se da cumplimiento al Cronograma de Auditorias aprobado por el Comité de Auditoria para la vigencia 2016, respecto al segundo semestre de la vigencia en mención.

### Auditorias No Programadas

Como parte de las auditorias no programadas por solicitud de la Gerencia General de la Entidad se presentaron las siguientes en el II semestre de 2016:

| No. | Auditoría   | Entrega GERGE | Cumplió |
|-----|---|---------------|---------|
| 1   | Auditoría No programada al Sistema Integrado de Gestión con Enfoque NTC ISO 9001:2015 | 12/09/2016    | cumple  |
| 2   | Auditoría Caso Bicentenario Palmira – No programada                                   | 29/07/2016    | cumple  |
| 3   | Expedición de Extractos Afiliados CAJA HONOR  | 23/12/2016    | cumple  |

*Fuente: Información tomada del Informe Plan de acción auditoría y control III y IV trimestre de 2016*

Durante el II semestre de 2016, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes actividades de fortalecimiento de la cultura de Autocontrol<sup>9</sup>:

1. Publicación en el boletín de Caja Honor, durante el mes de agosto de 2016 se desarrolló el artículo "*sopa de letras del autocontrol*".
2. Tips de Control Interno en la Intranet, "*Capacidad y ejercicio del control por los responsables del proceso en la marcha*", con el fin, que los funcionarios de la Entidad continúen fortaleciendo la cultura del autocontrol.
3. "Publicación en la intranet Tips de Autocontrol Interno".
4. "Elaboración Cartilla de Control Interno" Objetivo: Conocimiento del modelo MECI-2014.
5. "Encuesta de percepción cultura autocontrol"

Por lo anterior se da cumplimiento al programa del plan de implementación cultura de autocontrol para el II Semestre de 2016.

### **2.3. Componente Planes de Mejoramiento (PMP y PMI)**

La Oficina de Control Interno realizo el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos (Trimestre vencido), para el III y IV trimestre de 2016, y se presentó a la Gerencia General el mes siguiente al corte del informe, dando cumplimiento a lo programado en el Plan de Acción.

Para el efecto, la Oficina de Control Interno, cuenta con la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, que permite realizar el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional de forma eficaz y oportuna, alineado con el objetivo estratégico "*Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad*"-, la cual brinda mayor agilidad,

<sup>9</sup> Información Tomada del Informe Plan de acción auditoría y control IV trimestre de 2016



eficiencia y eficacia tanto en la gestión por parte de los procesos como en el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, acortando tiempos de respuesta y contribuyendo significativamente con la política de cero papel.

#### Plan de Mejoramiento por Procesos

Al IV trimestre del año 2016 la Oficina de Control Interno realizó el monitoreo y seguimiento de los 19 planes de mejoramiento por proceso, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

#### **ESTADO DE PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS A DICIEMBRE 31 DE 2016**

| <b>Proceso</b>                 | <b>PMP's Activos a diciembre 31 de 2016</b> | <b>Vencidos en desarrollo a diciembre 31 2016</b> | <b>Nuevos a diciembre 31 2016</b> | <b>En desarrollo a diciembre 31 2016</b> |
|--------------------------------|---|---|-----------------------------------|--|
| Administración de Cuentas      | 3   | 1   | 0                                 | 2  |
| Gestión de Comunicaciones      | 1   | 0   | 0                                 | 1  |
| Gestión de Finanzas            | 1   | 0   | 0                                 | 1  |
| Gestión de Vivienda y Mercadeo | 2   | 0   | 0                                 | 2  |
| Gestión del Riesgo             | 2   | 0   | 0                                 | 2  |
| Gestión SAC                    | 1   | 1   | 0                                 | 0  |
| Gestión Trámite                | 3   | 1   | 0                                 | 2  |
| Gestión Informática            | 2   | 0   | 0                                 | 2  |
| Gestión Jurídica               | 1   | 0   | 0                                 | 1  |
| Gestión Talento Humano         | 3   | 0   | 0                                 | 3  |
| <b>TOTALES</b>                 | <b>19</b>                                   | <b>3</b>  | <b>0</b>                          | <b>16</b>                                |

*Fuente: Informe de seguimiento a Planes de Mejoramiento a diciembre 31 de 2016*

#### Plan de Mejoramiento Institucional

Por otro lado, la Oficina de Control Interno desarrolló el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República, con corte 23 de diciembre de 2016, el cual consta de dos (2) auditorías, una respecto a la vigencia auditada 2014 y la otra de asunto para el contrato 001 de 2009.

A continuación se presenta el cuadro de resumen del estado del PMI al corte 23 de diciembre de 2016:

✍

| CAJA HONOR  |       |             |   |    |    |    |      |   |   |             |           |             |
|---|-------|-------------|---|----|----|----|------|---|---|-------------|-----------|-------------|
| Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2014. |       |             |   |    |    |    |      |   |   |             |           |             |
| Corte: 23 de diciembre de 2016                            |       |             |   |    |    |    |      |   |   |             |           |             |
| Hallazgos   | Meses | CONSOLIDADO |   |    |    |    |      |   |   |             |           |             |
|   |       | 2015        |   |    |    |    | 2016 |   |   |             |           | Total Metas |
|   |       | 8           | 9 | 10 | 11 | 12 | 1    | 2 | 3 | 4           | 5         |             |
| 11  |       |             |   |    | 1  |    |      |   |   |             |           | 28          |
|   |       | 5           | 1 | 5  | 13 | 0  | 1    | 1 | 0 | 0           | 1         |             |
| Estado de Cumplimiento                                    |       |             |   |    |    |    |      |   |   | Resumen     |           |             |
| Incumplió   |       |             |   |    |    |    |      |   |   | 7%          | 2         |             |
| Cumplió   |       |             |   |    |    |    |      |   |   | 93%         | 26        |             |
| <b>TOTAL METAS</b>  |       |             |   |    |    |    |      |   |   | <b>100%</b> | <b>28</b> |             |

| CAJA HONOR  |           |       |      |    |   |      |   |             |             |  |  |
|---|-----------|-------|------|----|---|------|---|-------------|-------------|--|--|
| Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR Contrato 001/2009 |           |       |      |    |   |      |   |             |             |  |  |
| Corte: 23 diciembre 2016  |           |       |      |    |   |      |   |             |             |  |  |
| SUADM - ARCON   |           |       |      |    |   |      |   |             |             |  |  |
| N°  | Hallazgos | Meses | 2016 |    |   | 2017 |   |             | Total Metas |  |  |
|   |           |       | 11   | 12 | 1 | 2    | 3 |             |             |  |  |
| 1   | 4         |       |      |    | 1 |      |   | 5           |             |  |  |
| 2   |           |       |      |    |   | 1    |   |             |             |  |  |
| 3   |           |       | 1    |    |   |      |   |             |             |  |  |
| 4   |           |       |      |    |   | 1    |   |             |             |  |  |
| 5   |           |       |      |    |   |      | 1 |             |             |  |  |
|   |           | 0     | 1    | 1  | 2 | 1    | 5 |             |             |  |  |
| Estado de Cumplimiento  |           |       |      |    |   |      |   | Resumen     |             |  |  |
| En Desarrollo   |           |       |      |    |   |      |   | 80%         | 4           |  |  |
| Cumplimiento  |           |       |      |    |   |      |   | 20%         | 1           |  |  |
| <b>TOTAL METAS</b>  |           |       |      |    |   |      |   | <b>100%</b> | <b>5</b>    |  |  |

Fuente: Información Tomada del Informe Plan de acción auditoría y control IV trimestre de 2016

Se observó el cumplimiento de ejecución del 100% de 26 de 28 metas propuestas, la OFCIN enfocó su seguimiento a las dos (2) metas que se encuentran en desarrollo para la Auditoría de la vigencia 2014, es de anotar que en los siete informes ejecutivos, en donde se comentó en detalle el desarrollo y cumplimiento de las 26 metas. Se invitó a los procesos responsables, a continuar con su activa gestión a fin de dar cabal cumplimiento a las actividades pendientes de culminar para la próxima vigencia, teniendo en cuenta calidad y oportunidad.

Respecto a la auditoría de asunto contrato 001 de 2009, la Oficina de Control Interno, realizó la suscripción del Plan de Mejoramiento el día 23 de noviembre de 2016, en el aplicativo SIRECI – CGR, de los cuatro (4) hallazgos establecidos por la Contraloría General de la República, de conformidad con la Auditoría de asunto al contrato 001/2009 y las cinco (5) metas propuestas por la Subgerencia Administrativa, el Área de Contratación, y la matriz aprobada por la Gerencia General.

Así mismo, la OFCIN registró en el aplicativo SVE, módulo mejoras el Plan de Mejoramiento Institucional correspondiente a la Auditoría de asunto al contrato 001/2009, de acuerdo con la información suministrada por el Proceso SUADM-ARCON y a la suscripción realizada a la CGR.

Así mismo la OFCIN realizó el seguimiento a las cinco (5) metas propuestas por la SUADM-ARCON, de conformidad con la Auditoría de asunto al Contrato 001/2009, de las cuales cuatro (4) se encuentran en desarrollo y una (1) cumplida.

En conclusión, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% de lo programado en el indicador de seguimiento a Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

### 3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –, que tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable; adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de la Entidad.

De conformidad con la información suministrada por el Área SAC, durante el III y IV trimestre de 2016, se recibieron 11.400 solicitudes radicadas por el consumidor financieros en la Entidad, y se tramitaron 11.340 en oportunidad y dentro de los terminos establecidos, como a continuación se detalla:

| <b>SOLICITUDES 2do SEM 2016</b> |                             |          |                           |                            |          |
|---------------------------------|-----------------------------|----------|---------------------------|----------------------------|----------|
| <b>Recibidas III trim.</b>      | <b>Tramitadas III trim.</b> | <b>%</b> | <b>Recibidas IV trim.</b> | <b>Tramitadas IV trim.</b> | <b>%</b> |
| 7117                            | 7105                        | 99.80%   | 4283                      | 4235                       | 98.80%   |

*Datos tomados de informes plan de acción del III y IV trim 2016 del SAC*

#### Oportunidad Elaboración Respuestas

De las 4.283 solicitudes tramitadas por el Área del SAC, previa verificación y revisión de calidad, se observa que durante el IV Trimestre del año 2016 solamente se registró un 0.51% de las solicitudes con servicio no conforme, correspondiente a 22 solicitudes en las cuales se evidenció que las principales causas fueron:

✓

- Error de transcripción en la Dirección de Correspondencia.
- Verificación de Sistemas de Información.
- Análisis de Verificación Jurídica.

El área del sistema de atención al consumidor financiero de manera permanente realiza capacitaciones y jornadas de sensibilización con relación a las observaciones de los servicios no conformes y trabajos de actualización en normatividad.

### **Consolidado Vigencia 2016**

Durante la vigencia del año 2016, el indicador del producto no conforme fue de 95 solicitudes que corresponde al 0.39% del total de las solicitudes atendidas de 24.543 cumpliéndose la meta inferior al 2.0% cuya distribución se muestra en el siguiente cuadro:

| CLASE DE SOLICITUD          | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | SUBTOTAL     |
|-----------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| <b>Total Solicitudes</b>    | 5857        | 7286         | 7117          | 4283         | <b>24543</b> |
| <b>Producto no Conforme</b> | 26          | 22           | 25            | 22           | <b>95</b>    |
| <b>%</b>                    | 0.44%       | 0.30%        | 0.35%         | 0.51%        | <b>0.39%</b> |

Fuente: Información Tomada del Informe Plan de acción IV trimestre de 2016 SAC.

### Sistema Integrado de Gestión.

Caja Honor cuenta con un aplicativo informático llamado ISOLUCION que sirve para documentar, soportar y evidenciar el cumplimiento de los elementos, requisitos y programas de los componentes del SIG, éste cuenta con módulos tales como procesos, indicadores, mejoramiento, tareas, proveedores y documentación, en éste último se almacenan, entre otros, las caracterizaciones de los procesos, el normograma de la Entidad, los manuales, procedimientos, guías, formatos, matrices de comunicaciones, reglamentos, etc.

### Rendición de Cuentas

La Entidad tiene establecida la Rendición Anual de Cuentas como mecanismo en el cual se publica información sobre programas, proyectos, contratos y administración de recursos y la Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones y en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2016, adelantó la evaluación al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y los parámetros "Democratización de la Administración Pública", el Decreto 2482 de 2012 - artículo 3 literal b "Trasparencia participación y servicio al ciudadano" y el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República-Secretaría de Trasparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

### Tabla de Retención Documental

Por otro lado, Caja Honor cuenta con Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas por el Archivo General de la Nación versión 2013, según lo dispuesto en el Acuerdo No. 026 del 03 de mayo de 2001, el Área de Gestión Documental, gestiona el control de registros a partir de las Tablas de Retención Documental, administrando la recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos, como también lidera la política de uso racional del papel.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía hace parte de las pocas Entidades que dan cumplimiento a la presentación de las Tablas de Retención Documental ante el Archivo General de la Nación para iniciar el proceso de evaluación y convalidación. Este proceso ha sido un trabajo interdisciplinario entre el AGN y Caja Honor para lograr el perfeccionamiento de las Tablas de Retención Documental, toda vez que se consideran como el instrumento principal para tener identificada la producción documental de la Entidad y a través del cual se salvaguarda el patrimonio documental de la Entidad.

Por último en cuanto a las las Tablas de Retención Documental (TRD) una vez aprobadas por parte del AGN se dará inicio a su implementación, a la fecha se sigue trabajando con la versión aprobada 2013.

### Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - Workmanager:

De acuerdo al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (WorkManager), CAJA HONOR ha venido trabajando con los procesos misionales y de apoyo, en los cuales se han automatizado procedimientos a través de flujos documentales electrónicos, que han permitido disminuir tiempo en gestión, optimización de procesos manuales, mayor trazabilidad, control de la información y disminución en el manejo de documentos físicos.

CAJA HONOR, lidera la política de uso racional del papel, establecida por la Directiva Presidencial, trabajando en campañas de sensibilización en el consumo de Papel a través del gestor documental, el cual ha permitido que disminuya el consumo de papel en las dependencias de la Entidad. Para la vigencia del 2016, obtuvo un ahorro del 15 % en su indicador de uso racional del papel a comparación de la vigencia anterior 2015.

### Mecanismos de Comunicación.

Así mismo, Caja Honor tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos, para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para vigencia que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la Entidad; así pues, para lograr las metas por la Entidad en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados, previstas en el Plan de Acción Institucional y el Plan anual de mercadeo, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda CAJA HONOR, igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el cliente externo como el interno.



Al interior de la Entidad los sistemas de información y comunicación de Caja Honor cuentan con medios de acceso a la información que permiten generar incremento en los seguidores en redes sociales (ciudadanos y Entidades Estatales), participación activa en eventos, actividades y redes sociales, conocimiento e interés sobre las redes sociales; durante el segundo semestre de 2016 se indico a la OFCIN, de las siguientes actividades llevadas a cabo:

Posicionamiento de Marca Caja Honor.

El Área de Comunicaciones informó que cumpliendo con el Plan de Comunicaciones 2016, se realizaron diferentes acciones enfocadas a posicionar la marca Caja Honor como: 3 programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estero, Marina Stereo y Al Aire), se realizó mención sobre la Entidad através cortinillas, se publicó un artículo en el portal institucional del GSED y de Caja Honor, así mismo se realizaron 108 post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

Vivienda Leasing.

El Área de Comunicaciones enfoco sus esfuerzos en la ejecución de una estrategia con el objetivo de aumentar el posicionamiento del modelo Vivienda Leasing para esto se desarrollaron actividades a través de las diferentes herramientas de comunicación como; el portal institucional donde se publicaron diferentes tipos de contenidos digitales, las redes sociales donde se publicaron post informativos, adicionalmente se realizó la producción de material de tipo editorial y periodístico.

| Actividad              | Medio   | Cantidad |
|------------------------|---|----------|
| Programa radial        | Emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estéreo, Marina Stereo y Al Aire)     | 6        |
| Pautas                 | Notivienda No 56, revista del Ejército Nacional, Periódico A la mar, y Ecos | 5        |
| Oferta Inmobiliaria    | Notivienda No 56  | 11       |
| Post                   | Redes sociales Facebook, Instagram y Twitter                                | 115      |
| Banner                 | Portal web Caja Honor y portal web del GSED                                 | 3        |
| Artículo en portal web | Blog Nuestros Héroes  | 1        |
| Mensaje                | Centro de Contacto al Ciudadano   | 1        |
| Mensajes de texto      | Para celulares  | 1        |
| Instructivos           | Impreso   | 26.000   |
| Fondo de escritorio    | Equipos de cómputo  | 1        |
| Emailing               | Digital – Oficinas Enlace   | 1        |
| Banner                 | Portal institucional Caja Honor   | 1        |

*Fuente: Información tomada del Informe IV trimestre de 2016 Comunicaciones.*

De igual manera se realizó divulgación a los modelos y servicios de la Entidad a través de las diferentes herramientas de comunicación, así:

### **Campaña de Vivienda 14**

| Actividad           | Medio   | Cantidad |
|---------------------|---|----------|
| Programa radial     | Emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estéreo, Marina Stereo y Al Aire) | 3        |
| Pautas              | Notivienda No 56  | 1        |
| Oferta Inmobiliaria | Notivienda No 56  | 80       |
| Post                | Redes sociales Facebook, Instagram y Twitter                            | 19       |
| Banner              | Portal institucional Caja Honor   | 2        |
| Correo electrónico  | Enlaces Fuerzas   | 1        |
| Instructivo         | Impreso   | 26.000   |

*Fuente: Información Tomada del Informe IV trimestre de 2016 Comunicaciones.*

### **Campaña de Vivienda 8**

| Actividad           | Medio  | Cantidad |
|---------------------|--|----------|
| Instructivos        | Impreso                                      | 10.000   |
| Pautas              | Notivienda No 56                             | 1        |
| Banner              | Portal institucional Caja Honor              | 1        |
| Oferta Inmobiliaria | Notivienda No 56                             | 80       |
| Post                | Redes sociales Facebook, Instagram y Twitter | 3        |

*Fuente: Información Tomada del Informe IV trimestre de 2016 Comunicaciones.*

### **Campaña de Héroe**

| Actividad              | Medio   | Cantidad |
|------------------------|---|----------|
| Entrevistas radiales   | Emisoras: Ponal Medellín, Caracol Radio, RCN radio, Colombia Estéreo, Marina Stereo, Radio Magdalena y Radio Rodadero | 7        |
| Pautas                 | Notivienda No 56  | 1        |
| Oferta Inmobiliaria    | Notivienda No 56  | 6        |
| Post                   | Redes sociales Facebook, Instagram y Twitter  | 124      |
| Artículo en portal web | Portal institucional de la Gobernación del Quindío y Diario del Sur   | 2        |
| Notas de prensa        | El Tiempo, Crónica del Quindío, La opinión, El informador y Diario del Magdalena                                      | 5        |
| Nota periodística      | HSB Noticias, Telecafé Noticias y Campo Televisión  | 3        |
| Instructivos           | Impreso   | 26.000   |

*Fuente: Información Tomada del Informe IV trimestre de 2016 Comunicaciones.*

### **ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTION 2016**

Los logros la vigencia de 2016, fueron de alto nivel y para cumplir con ellos la Entidad contó con un talento humano responsable, comprometido, capacitado que actuó con valores y principios, demostrando su comportamiento ético superior, al servicio de "Los hombres y mujeres de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

HR

En tal sentido, las actividades ejecutadas fueron numerosas entre las cuales se destacan las siguientes:

- ✓ Para la vigencia 2016 Caja Honor cumplió la meta establecida en su Plan de Acción Institucional formulado para el 2016; de esa forma, se brindaron 16.344 soluciones de vivienda a los afiliados, de una meta programada de 15.100, con un valor ejecutado de \$ 1,005,199,156,907.00 correspondiente a un nivel de cumplimiento del 108.24%.
- ✓ De las 16.344 soluciones de vivienda tramitadas durante la vigencia 2016, 4.352 fueron para vivienda nueva, correspondiente al 26.63% y 11.992 para vivienda usada el 73.37%, cifras que aporta la Entidad para el cumplimiento de las metas del Gobierno Nacional en materia de vivienda y generación de empleo.
- ✓ Durante el 2016 la Entidad continuo fortaleciendo la promoción y divulgación del modelo de atención Vivienda Leasing, que brinda a los integrantes de la Fuerza Pública, con dos años de afiliación y 24 cuotas, la posibilidad de acceder a una solución de vivienda. Durante la vigencia la Entidad gestionó y adelantó campañas de promoción y mercadeo del modelo; así mismo la Entidad durante el 27, 28 y 29 de octubre de 2016, llevo a cabo la feria inmobiliaria promocionando los diferentes proyectos de vivienda, a dicho evento asistieron más de 2,500 afiliados.
- ✓ En cuanto a la estructura financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a 31 de diciembre de 2016, su activo ascendió a \$6.429.838 millones, con una variación del 7,01% en comparación con el año 2015. Su pasivo asciende a \$6.196.517 millones, con una variación del 7,26% respecto al año 2015. Por su parte, el patrimonio alcanzó la suma de \$233.321 millones, presentando una variación positiva del 0,64% frente al 2015.
- ✓ Los estados financieros consolidados de Caja Honor, han sido preparados de acuerdo con el marco regulatorio dispuesto en el decreto 2784 de 2012 y el decreto 2615 de 2014; el cual hace modificaciones al marco técnico normativo de información financiera, y en aplicación al cronograma establecido en la Resolución 743 de 2013 y sus modificatorias, emitidas por la Contaduría General de la Nación, para la vigencia 2016, dio aplicación a las NIIF plenas y empezó a reportar a la Superintendencia Financiera bajo este nuevo marco internacional.
- ✓ Caja Honor fue objeto de una auditoría de asunto por parte de la Contraloría General de la República, respecto al "Contrato 001 de 2009", resultado de ello, se realizó la suscripción del Plan de Mejoramiento el día 23 de noviembre de 2016, a través del aplicativo SIRECI, de los cuatro (4) hallazgos establecidos y las cinco (5) metas propuestas por la Entidad.
- ✓ De igual forma, el ente certificador ICONTEC, realizó dos auditorías para certificar la Entidad en la norma ISO 9001: 2015 y la ISO 27001:2013, alineadas con el MECI, resultado de las mismas se logró la certificación ISO 9001:2015 con cero (0) No Conformidades, y de la ISO 27001:2013 a cuatro procesos con no conformidades menores las cuales se están gestionando.



## PRINCIPALES DEBILIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

De conformidad con la CE. 038/13-SFC, está en desarrollo la auditoría por parte de la OFCIN sobre la evaluación del ESFA, Balance de Prueba periodo transición 2015 y adopción plena 2016, al 30 de septiembre de 2016 (último trimestre cerrado), el resultado de la evaluación se presentara una vez finalice la misma.

## CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno concluye que el Control Interno de CAJA HONOR durante el II semestre de 2016, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y se ajustaron a los preceptos normativos de la Circular Externa 038 de 2009 incorporada en la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC. e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.
- Finalmente, las oportunidades de mejora producto de las auditorías internas y la autoevaluación de los procesos, fueron gestionadas por los líderes responsables a través de planes de mejoramiento por procesos y documentadas las acciones a través del Sistema Suite Vision, modulo mejoras.
- Una vez realizada la evaluación al Sistema de Control Interno de Caja Honor, se puede inferir que se cumple con la aplicación de los módulos de Control de Planeación y Gestión, Evaluación y Seguimiento y su eje transversal de Información y Comunicación, de conformidad con el Anexo Técnico del Decreto 943 de 2014.

Cordialmente,



**Martha Cecilia Mora Correa**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**



Proyecto y elaboró  
**Sandra Y. Chaves Gil**  
**Auditor OFCIN**



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015