
 MINDEFENSA		FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
		INFORME	VERSIÓN: 006
			CÓDIGO: GE-NA-FM-041

**INFORME Nro. 011 AUDITORIAS PRIMARIAS INTERNAS DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAJA HONOR
VIGENCIA 2016**

PREPARADO POR:

**SANDRA Y. CHAVES GIL
AUDITOR LIDER**

MAYO DE 2016

Auditoría:	AUDITORÍAS INTERNAS PRIMARIAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2016			
Fecha Auditoría:	13/Apr/2016			
Fecha Informe:	20/May/2016			
Objetivo:	1. Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, de conformidad con los requisitos de las Normas ISO9001:2008, NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2014. 2. Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del SIG con la política de la calidad. 3. Evaluar la capacidad del SIG para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables. 4. Evaluar e identificar las oportunidades de mejora del SIG 5. Verificar la adecuada gestión de los riesgos aplicables a cada proceso.			
Alcance:	Realizar auditorías internas de la calidad a todos los procesos que hacen parte del SIG, de conformidad con el programa de Auditoría para la sede principal y los puntos de atención: Bogotá, Venecia, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué y Florencia.			
Equipo Auditor:	Nombre	Cargo	Acom.	Líder
	Elba Lucia Moya Jiménez	Técnico 03	X	
	María Del Pilar Otavo Serrano	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	
	Jhon Jairo Rosas Alba	JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO - Middle Office	X	
	Yineth Marcela García Ruiz	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3	X	
	Yarledi Ortiz Cruz	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	
	MARTHA CECILIA MORA CORREA	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	X	
	Daniel Antonio González Duarte	Líder Grupo de Fondo de Solidaridad	X	
	Sandra P Peña Pachón	Técnico 04	X	
	Lilia Patricia Rojas García	Técnico 03	X	
	Fabio Jan Muñoz López	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3	X	
	CLAUDIA MARCELA MENDIVELSO DUARTE	Líder Grupo Mercadeo	X	
	Martha Patricia Reyes Gomez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 3	X	
	Sandra Yasmin Chaves Gil	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2		X
	Ivonne Barrera Puentes	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 1	X	
	MARIA FERNANDA RENDON LOZANO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3	X	
	Sonia Janeth Garcia Avila	JEFE AREA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	X	
	MARCO GALLO ESPINOSA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2	X	
	MAGDA MILENA GALEANO CORONADO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 4	X	
	CARLOS ARTURO CONTRERAS MEZA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Cargo
Lina María Rendón Lozano	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Jhon Jairo Rosas Alba	JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO - Middle Office
MARTHA CECILIA MORA CORREA	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
Sandra Patricia Pachón Bernal	JEFE AREA TALENTO HUMANO
Ana Ilde Olarte Estupiñan	JEFE AREA FINANZAS
Haydee Ardila Silva	Líder Punto de Atención de Venecia
GLADYS RIVERA ESPINOSA	JEFE AREA DE OPERACIONES
Diana María Ospina Herrera	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
Víctor Eduardo Restrepo Arias- Myriam Yízel Herrera Torres	Líder Punto de Atención de Medellín
Dolly Milena Gordillo Caballero	Líder Punto de Atención de Bucaramanga
Adel Jose Caicedo Camargo	Líder Punto de Atención de Barranquilla
MAYLIN KATHERINE OROZCO TRUJILLO	Líder Punto de Atención de Cali
Janefriend Carolina Ducuara Granados	JEFE AREA CONTRATACION

Sonia Janeth Garcia Avila	JEFE AREA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC
JORGE IVAN GONZALEZ PATIÑO	JEFE AREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Ana Milena Rosero Alvarez	Líder Punto de Atención de Bogotá
Deifina De la Cruz Rosado Quintero	Líder Punto de Atención Cartagena
YIRA MAHECHA CRUZ	JEFE ÁREA DE COMUNICACIONES
SANDRA MARITZA GARCIA ESPITIA	JEFE AREA GESTION DOCUMENTAL
NATALIA EUGENIA CASAS QUIBANO	Jefe Unidad de Control Disciplinario
DEGLY PAVA FELDMAN	JEFE AREA TECNICA DE VIVIENDA Y PROYECTOS
JOSE ALEJANDRO RODRIGUEZ PLATA	JEFE AREA TESORERIA
ADRIANA LUCIA MELO TRUJILLO	Líder Punto de Atención de Ibagué
MAYRA ALEJANDRA ARANDA ORTIZ	Líder Punto de Atención de Florencia
EDGAR MAURICIO ORTEGA MARTINEZ	JEFE AREA ATENCION AL AFILIADO
ERNESTO NOVOA ALBA	JEFE OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA
Normatividad interna y externa de Caja Honor, caracterizaciones, procedimientos, riesgos y demás documentos del SIG - en ISOLUCION, informes auditorías internas y externas de calidad de 2015, Planes de acción entre otros documentos de gestión de cada proceso auditado.

REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES		
Proceso	# No conformidades	# Observaciones
AUDITORIA Y CONTROL	Total:1 Se realiza la verificación de cada actividad correspondiente al procedimiento desarrollar auditorias de gestión, verificando la carpeta de la auditoria SAC y se encuentran dos formatos controlados sin la firma de aprobación; incumpliendo con el numeral 4.2.4. de la Norma NTC-GP 1000-2009 y MECI 2014 numeral 1.2.2.	NC 191
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Total:1 Producto de la revisión del listado maestro de documentos se encontró que: a. Se evidencio que los dos procedimientos del Proceso y que se encuentran en Isolución, se hallan desactualizados: el diagrama de flujo del procedimiento, la caracterización del registro y los riesgos aplicables a los mismos, entre otros. b. Se evidencio que algunos formatos en el pie de página se encuentran desactualizados en la dirección y teléfonos de la sede de Ibagué. c. Se evidencio que el formato Contrato GC-NA-FM-012 del 08/03/2016, está mal numerado en su clausulado; el formato Contratos para solicitud Pública – Privada GC-NA-FM-035 del 08/03/2016 no se halla disponible en el aplicativo de Isolución y el formato Solicitud de Disponibilidad Presupuestal GC-NA-FM-004 del 14/07/2015 que es generado por Seven, se halla actualizado pero en Isolución no se encuentra la delegación de la firma de dicho documento. La acción preventiva No. 116, sin responsables, fechas de compromisos, ni actividades. Incumpliendo de esta forma con la norma NTC GP 1000:2009 -4.2.3 Control de la documentos y MECI 2014 numeral 1.2.2.	NC 197
GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Atención Florencia	Total:1 Se verificó con uno de los funcionarios el desarrollo del procedimiento "Recepcionar, calificar, validar y aprobar trámite"; durante la verificación se evidenció que no se realiza uno de los pasos del procedimiento, el 3.13, devolver documentación al afiliado, de acuerdo como se encuentra establecido, y no se da uso del formato correspondiente; incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de los registros y 7.2.2 Revisión de los requisitos	NC 190

2

	relacionados con el producto y/o servicio NTC GP 1000:2009 y MECI 2014 numeral 1.2.2.	
GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Atención Medellín	Total:1 Al verificar la carpeta Planilla Transporte Valija, se observó que el Formato Planilla Control Envío Documentos por Servicio de Correspondencia Agrupada (CORRA) Código GD-NA-FM-005 Versión 05 fecha de aprobación 05 de agosto de 2015, estaba sin firmar, por lo anterior se evidencia que la no conformidad 164 aperturada en la auditoria de calidad de 2015, no fue efectiva por cuanto el último registro en Isolución del tratamiento de esta no conformidad fue de agosto de 2015; y los formatos observados son de octubre de 2015, así: Planilla del 09, 15, 16, 23 de octubre de 2015, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014	NC 192
GESTIÓN DOCUMENTAL	Total:1 De conformidad con lo evidenciado en la reunión de enlace de las auditorias primarias, se informó por parte de varios auditores que se encontró el formato de tablas de retención con la versión 002 y en el sistema Isolución esta subida la versión 007, la cual se deberían tener las TRD en la versión 006 como mínimo para que esta acción soporte la versión 007 que es la que esta subida en Isolucion; por lo anterior se observa incumplimiento de la norma NTCGP100:2009 Numeral 4.2.4 y MECI 2014 numeral 1.2.2	NC 193
GESTIÓN INFORMÁTICA	Total:3 1) Al observar la Matriz de Comunicaciones y la caracterización del proceso, se evidencia que no han sido actualizadas (aún se encuentra como líder del proceso el anterior jefe de OAINF); incumpliendo el numeral 4.2.3 de la norma NTC GP 1000:2009 y MECI 2014 numeral 1.2.2. 2) Se solicitó la información de los incidentes del mes de febrero, el Ing. Alexis hace entrega de un paquete de formatos que son diligenciados por los usuarios en el momento que la Mesa de Ayuda les brinda solución al incidente informado, se encontró que el formato no está controlado y había dos formatos sin calificación del servicio por parte de los usuarios; incumpliendo los numerales 4.2.3 y 4.2.4 de la norma NTC GP 1000:2009 y MECI 2014 numeral 1.2.2. 3) El proceso tiene la Acción Correctiva No.183, la cual no cuenta con las actividades programadas de acuerdo con la fecha establecida para su cierre. No se muestra en los registros de la acción, la totalidad de las actividades que se han venido ejecutando en el centro de datos de la Oficina Asesora de Informática, adicionalmente no se ha dado eficacia a ninguna actividad por parte de OAINF; incumpliendo la norma NTC GP 1000:2009 numeral 8.5.2 Acción correctiva y MECI 2014 numeral 1.2.2.	NC 194 NC 195 NC 196

ASPECTOS FAVORABLES	
PROCESO	PLANEAR
	Total:50
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La Líder del proceso conoce el SIG, identificando claramente las actividades que se interrelacionan con el mismo -SIG, los parámetros y directrices del proceso, y se evidencio por parte de los funcionarios el conocimiento, pertenencia con el proceso dada la interacción al dar respuesta acertada del Sistema Integrado.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se cumple, se resalta el manejo del proceso por parte del Líder y la interiorización de todos los miembros del proceso del sistema integrado de gestión.
GESTIÓN DEL RIESGO	Conocimiento adecuado del direccionamiento estratégico seguimiento juicioso al Plan de Acción Institucional.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se evidenció que los funcionarios entrevistados están comprometidos con el proceso y lo demostraron con sus respuestas que reflejan conocimiento y seguridad.

GESTIÓN DE TESORERÍA	Se evidencia la lista de asistencia a capacitación de fecha 20 de abril de 2016.
GESTIÓN DE TESORERÍA	El líder del proceso se encuentra apropiado de la información del sistema de gestión de calidad de Caja Honor.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Revisados las evidencias presentadas por el líder de proceso de gestión de tesorería, cumplen con lo indicado en la planeación del mismo.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Dentro de las actividades del proceso, se resalta las reuniones periódicas del comité financiero, en el cual se plasman las nuevas proyecciones de carácter financiero y del portafolio.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Actualizaciones que se reflejan en el cumplimiento de los indicadores.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Ha realizado las reuniones periódicas con la Oficina Asesora de Riesgos, actualizándolos se evidenció en la última acta del mes de marzo de 2016.
AUDITORIA Y CONTROL	Se tiene claro por parte del líder del proceso los conceptos referentes al SIG y como se aporta al cumplimiento de los mismos desde el proceso.
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencia que el personal del proceso cuenta con las capacitaciones en el tema del Sistema Integrado de Gestión con la evidencia de la respectiva planilla de capacitación diligenciada. Se pregunta a dos funcionarios acerca del aporte que realiza al proceso y a la entidad a través de las funciones realizadas y como se llega a cumplimiento de la misión y la visión de Caja Honor.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	La líder del proceso, muestra amplio conocimiento acerca del SIG, y la forma en cómo lleva a cabo su proceso de gestionar los bienes y servicios de manera oportuna y eficiente, para el normal funcionamiento de la Entidad. Así mismo, se aprecia de forma detallada como se adelanta todo el proceso de planeación relacionado con la contratación en la Entidad, de conformidad con el Manual de Contratación y demás normatividad establecida y en especial atendiendo los distintos riesgos inherentes a su proceso, y la forma de cómo llevar a cabo el seguimiento del mismo, apoyada en los distintos indicadores establecidos en su plan de acción.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia conocimiento por parte de la líder del nombre de su proceso y macro proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La líder del proceso demuestra conocimiento del sistema integrado de gestión, teniendo claro el objetivo.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La líder tiene claridad con respecto a la política de riesgo.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	La líder del proceso cuenta con un amplio conocimiento en el manejo de la información del proceso contenida en la caracterización.
GESTIÓN DEL SAC	Se audito el proceso SAC con base en los numerales de la norma: 4.1. Requisitos Generales. 4.2. Requisitos de documentación. 7.2.3. Comunicación con el Cliente. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto. 8.4 análisis de datos. 8.5.1 Mejora continua. 8.5.2 Acciones correctivas y 8.5.3 Acciones preventivas.
GESTIÓN DEL SAC	El dueño del proceso demostró conocimiento y compromiso frente al mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad; así como de la aplicación de la parte legal y reglamentaria en el proceso.
GESTIÓN DEL SAC	Se evidencia el empoderamiento de la líder, teniendo en cuenta la organización, el trabajo en equipo y con el conocimiento de cada una de las actividades del Área.
GESTIÓN DEL SAC	La líder conoce muy bien su matriz de comunicaciones con quien interactúa tanto externa como internamente.
GESTIÓN DEL SAC	El trámite de las solicitudes de peticiones quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por cada uno de los afiliados o consumidores financieros y se analiza cada respuesta a dar para una respuesta clara y oportuna
GESTIÓN DEL SAC	En el proceso se aplican los controles diseñados para mitigar la materialización de los riesgos identificados.
GESTIÓN DEL SAC	Se da aplicación a las Tablas de Retención Documental tanto de apoyo como de Gestión y a los ordenamientos internos del Proceso para el recibo y envío de Comunicaciones Oficiales.

Q

GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	El equipo de trabajo del proceso conoce muy bien el direccionamiento estratégico de la Entidad.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se nota el conocimiento del tema por parte de la Jefe del proceso.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se explica y conoce de manera amplia el objetivo del proceso, así mismo se menciona que es un proceso joven independizado hace aproximadamente año y medio.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Jefe del proceso indica como las actividades del proceso están orientadas hacia el cumplimiento del PAI, PEI, Plan de comunicaciones y estudios de mercado de años anteriores.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se identifica como las actividades del proceso están dadas a fin de dar cumplimiento al Plan de acción, a identificar y administrar los riesgos.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Las actividades del proceso se controlan teniendo en cuenta auditorías internas y externas, evaluación y seguimiento de los indicadores, así mismo como las encuestas de satisfacción realizadas a nivel nacional.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se nota como se ha fortalecido la imagen institucional toda vez que a raíz de numerosas actividades hay una mayor recordación de marca y agrado por el cambio en el nombre.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Jefe del proceso conoce y socializa el Sistema Integrado de Gestión asociándolo con las actividades desarrolladas.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Este sistema les brinda la oportunidad de difusión con calidad.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Jefe del proceso conoce los riesgos, los tiene identificados y trabajan arduamente para evitar que se materialicen.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Durante lo corrido del 2016 no se ha materializado ningún riesgo
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Como control para evitar la materialización de riesgos, se establecen auditorías permanentes, los indicadores de gestión, el PAI, el PEI.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	A través del proceso, se contribuye blindando bienestar con la divulgación de todas las comunicaciones de Caja Honor, tanto internas como externas.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Entidad claramente cumple con los contenidos mínimos exigidos por el DAFP y el Gobierno en Línea.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	El líder del proceso conoce y maneja el proceso al 100%, conoce cada una de las actividades y procedimientos del proceso, conoce cada uno de los líderes de los puntos de atención y sus actividades.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Florencia	Se evidenció la apropiación del conocimiento relacionado con el Sistema Integrado de Gestión por parte del Líder del Punto de Florencia como de sus funcionarios.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bucaramanga	De conformidad con lo verificado e indagado tanto a la líder como a los funcionarios que integran el punto de Bucaramanga, se evidencia por parte de esta auditoria apropiación y seguridad en los conocimientos relativos al SIG y la Planeación estratégica de Caja Honor.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Ibagué	Se evidencia por parte de la líder del punto de Ibagué, el conocimiento y apropiación sobre todos los sistemas que integran el SIG entre ellas la ISO 9001.2008, NTCGP1000 y MECI 2014 alineado con las políticas de Riesgos y de Desarrollo administrativo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Ibagué	Se resalta el empoderamiento de la líder del punto de Ibagué respecto a los conceptos del PEI 2015-18 y el PAI, al darlo a conocer a su equipo de manera didáctica fácil y clara.
GESTIÓN DEL TRÁMITE -- Punto Atención Ibagué	Se resalta un excelente ambiente laboral en el punto de Ibagué, el cual se contagia y transmite en la atención con calidad a los afiliados.
GESTIÓN DEL TRÁMITE -- Punto Atención Bogotá	Respecto a lo indagado a la Líder del punto de Bogotá, se evidencia empoderamiento y conocimiento respecto a todo lo relacionado con el SIG de la Entidad; consignando que todo apunta a la misión de la entidad que es brindar una vivienda en forma oportuna y de la mejor calidad, contribuyendo a la satisfacción plena del afiliado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Venecia	Se evidenció una apropiación del conocimiento relacionado con el Sistema Integrado de Gestión suficiente por parte del Líder del punto, así como de los funcionarios del mismo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se evidenció claridad por parte del Líder en cuanto a la importancia del proceso de Gestión del Trámite, y específicamente de los Puntos de

	Atención, para el cumplimiento de los Objetivos Institucionales, al tratarse de un proceso misional y que esta de cara al afiliado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Barranquilla	El punto de atención cuenta con un funcionario de profesión Ing. Industrial con conocimientos y experiencia en temas de calidad, que ha representado un apoyo importante al líder para generar la apropiación del conocimiento por parte de los demás funcionarios del punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cali	Se evidenció la apropiación del conocimiento del Sistema Integrado de Gestión por parte del líder del Punto Cali, quien dio muestra de su compromiso con el mismo y de la importancia que le otorga como líder frente a los funcionarios a su cargo
	HACER Total:41
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Como fortaleza del proceso y liderazgo ejercido por la Líder, está la mejora realizada al implementar el Modelo de Evaluación por Competencias "EVEREST", el cual permitió observar la transparencia, sistematización, reportes, garantizando a CAJA HONOR, una herramienta tecnológica, sistematizada que controla y concentra la evaluación por los lapsos calificables acorde a la gestión realizada por los funcionarios, capacidades apoyada con los líderes y determinando las competencias corporativas, funcionales y capacidades propias, e interacción con modificación de escala, modificación categoría, y rotación.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La innovación y cambios gestionados por la líder del proceso, que permite contar con una herramienta tecnológica que contiene sistematizado las evaluaciones de los funcionarios, objetivos de concertación y planes de mejoramiento. Se verifico atendiendo el listado de funcionarios cumpliendo los requerimientos exigidos.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Por los resultados obtenidos en la medición de clima y cultura organizacional, en la cual, Caja Honor obtuvo un puntaje de 84.5, notándose a cabalidad un ambiente adecuado en todos los aspectos tanto aboral, profesional e infraestructura.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La líder en el proceso tiene el plan de riesgos profesionales, y el Comité de salud y seguridad en el trabajo (COPASST), pero se resalta las alianzas de trabajo con otras entidades como Secretaria de Salud, Entidad de promoción y prevención y centros médicos, para la capacitación a los funcionarios de Caja Honor.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se destaca el nivel de automatización del proceso respecto de todas sus actividades y reportes que le permiten una gestión de información oportuna y confiable para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
GESTIÓN DEL RIESGO	Monitoreo adecuado a la administración de los diferentes sistemas de riesgos: SARO, SARLAFT, SARM, SARC, SARL,
GESTIÓN DEL RIESGO	Aplicación de nueva metodología de los Riesgos de Corrupción.
GESTIÓN DEL RIESGO	Disminución de los incidentes de seguridad comparado con el primer trimestre de 2015, pasó de 117 a 32.
GESTIÓN DEL RIESGO	Buena organización de archivos de gestión y de apoyo.
GESTIÓN DEL RIESGO	Buenos controles al Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se evidencia conocimiento y cumplimiento de los procedimientos del proceso por parte del funcionario que respondió.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se evidencia el conocimiento de los procedimientos por parte de los funcionarios del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso de Servicios Administrativos se encuentra con la Implementación de Tecnología de Seguridad, lo cual optimizara el procedimiento "Control y monitoreo de cámaras de seguridad", mejorando así la gestión del proceso.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se indago a varios funcionarios en cuanto a sus actividades y se encuentran de manera coordinada, responsable y organizada.
AUDITORIA Y CONTROL	El proceso cuenta con guías para algunas actividades que se desarrollan en función del cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Según afirma la líder del proceso, que se viene adelantado la revisión de la documentación existente, con el fin de fortalecer la documentación obrante de los expedientes; así mismo manifiesta que dichos documentos son dados

	a conocer a todos los funcionarios para su conocimiento y adecuada aplicación. Así mismo, se relató de forma pormenorizada la forma en la que se adelanta el proceso de elaboración del Plan de Contratación, el cual busca atender todos las necesidades de bienes y servicios indispensables para el normal funcionamiento de la Entidad, enmarcado dentro de las distintas actividades de ejecución contractual así: precontractual, contractual y pos contractual de conformidad con lo establecido en el Manual Interno de Contratación y la Guía de Supervisión de Contratos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia total conocimiento de los controles de cada riesgo identificado.
GESTIÓN DEL SAC	Es de destacar la manera como el Líder da a conocer al personal del proceso sus funciones y responsabilidades, para así atender los requerimientos y actividades a realizar y generación de informes para los distintos entes y dependencias de la Entidad, apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías; de conformidad con las políticas de operación del Proceso.
GESTIÓN DEL SAC	Se evidencia, las permanentes sensibilizaciones efectuadas a funcionarios y contratistas, sobre el Sistema Integrado de Gestión y sobre la cultura del autocontrol, con el fin de contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno y el SIG.
GESTIÓN DEL SAC	Se tiene un responsable del área por actividad para llevar el control al ejecutarias, cumplir los plazos y las normas aplicables, lo cual facilita el oportuno cumplimiento de las solicitudes a presentar a los diferentes consumidores financieros.
GESTIÓN DEL SAC	Se destaca el seguimiento a las actividades con el cronograma de la Educación Financiera, el cual le permite realizar y controlar las actividades existentes dentro del proceso.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se evidencian listas de chequeo para revisión y análisis de la documentación.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Las entregas de vivienda del Fondo de Solidaridad que realizan en diferentes ciudades del territorio nacional; son eventos planificados, organizados y ejecutados con la mejor calidad, con los mejores productos, de gran valor social, económico y emocional para los afiliados, el Gobierno Nacional y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Nuevo diseño del formato TR-NA-FM-020 Solicitud de postulación al Fondo de Solidaridad, con información más detallada para identificar mejor las necesidades del afiliado y hacer la asignación de vivienda de manera adecuada.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Publicación de cartilla "Por una Convivencia Mejor" con temas como: Principios y valores; Normas sociales; Resolución de conflictos; Relaciones familiares; Propiedad horizontal: Utilización de áreas comunes.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Tienen un adecuado manejo de las tablas de retención documental y archivos de gestión y de apoyo.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	En la actualidad se está trabajando con el fin de determinar las necesidades y expectativas del cliente interno.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Igualmente, estas se determinan teniendo en cuenta las órdenes de producción que son recepcionadas en el área.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Jefe del Proceso en compañía de la Líder del Grupo, indican como este plan fue estructurado con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación identificando las estrategias; luego de varias sesiones debidamente documentadas este es aprobado por la Oficina Asesora de Planeación.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Las estrategias de comunicación se determinan con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y objetivos de la Entidad.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Caja Honor ocupa el primer puesto en el Plan de Actividades del GSED.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Las necesidades y expectativas se determinan por medio de encuestas, de esta forma se indaga sobre el deseo de nuestro cliente externo.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Como aporte importante, para promocionar el Leasing el área está resaltando lo positivo del modelo comparándolo con el mercado real de Leasing.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES	En la actualidad se está trabajando con el fin de determinar las necesidades y expectativas del cliente interno.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	La Jefe del Área tiene claro que las salidas del proceso se controlan con el PAI, el PEI, la matriz de riesgos.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Describe las actividades relacionadas en la caracterización y conoce al detalle cada uno de las actividades del proceso, así mismo presenta diligencia en el suministro de la información y documentos soportes del proceso. El proceso cuenta con el manual de políticas y prácticas contables NIIF el cual se encuentra contralado en el sistema de información Isolución.
GESTIÓN DEL TRÁMITE –Punto Atención Cartagena	Se evidencia que el líder del punto tiene empoderamiento de su proceso y se ha preparado con un curso de coaching que ha aportado al mejoramiento del clima laboral del personal a su cargo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cali	Se evidenció un conocimiento suficiente por parte del líder del punto en relación con las macro actividades de su proceso, las entradas y salidas y demás elementos relevantes para su funcionamiento.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se observa conocimiento de la actividad y controles.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se realizó recorrido, se evidenció el cumplimiento de los procedimientos.
	VERIFICAR Total:19
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se cuenta con una herramienta tecnológica para los planes de acción, parametrización de todos los procesos, y registros trimestrales, los cuales son de fácil consulta.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se evidencia que el líder conoce el aplicativo Suite Visión Empresarial.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se verifico en el almacén el procedimiento "Controlar inventario de bienes y elementos de consumo", se evidencio que están aplicando debidamente el procedimiento tal como lo tienen documentado, igualmente se observa una adecuada utilización de los formatos del Grupo de Almacén por el sistema Seven.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se revisó el cumplimiento del último trimestre del plan de acción 2015 y primer trimestre de 2016.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se validaron los indicadores establecidos en el Plan de Acción con corte al primer trimestre de 2016, con un cumplimiento del 99.25% lo cual permite fortalecer y mantener la continuidad del servicio de las distintas actividades desarrolladas por el Proceso de Gestión de Contratación. Se preguntó a los funcionarios acerca del Sistema Integrado de Gestión, de la forma en como aportan en su quehacer diario al cumplimiento de los objetivos estratégicos, misión, visión de la Entidad y otros ítems de calidad, a lo cual respondieron de forma verbal adecuadamente, pues se habían capacitado en días anteriores, según se aprecia en el control de asistencia eventos de capacitación, impartidos por la líder del proceso, así mismo se realizó una evaluación escrita por parte del Auditor, a fin de reafirmar dichos conocimientos.
GESTIÓN DEL SAC	El Líder del Proceso midió los indicadores del Plan de acción 1er trim. 2016 cumpliendo con las metas y tomando las medidas para la mejora continua del proceso.
GESTIÓN DEL SAC	Se ha efectuado la medición y el reporte de los indicadores del Plan de Acción para el I trimestre de 2016.
GESTIÓN DEL SAC	El proceso viene implementando cambios al LMD, procedimientos y caracterización los cuales se encuentran en la acción preventiva 109.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se resalta como se está dando cumplimiento a la mejora propuesta en el año inmediatamente anterior donde se requería la aplicación de las mismas no solo en Bogotá sino a nivel nacional.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se evidencia la socialización del plan de comunicaciones.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se suministra como evidencia la Revista Notivienda
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se verifica acta de socialización firmada por todos los integrantes del grupo
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Se verifica carpeta de encuestas aplicadas a nivel nacional.

4

GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Venecia	Se evidenció que el control efectuado por el líder del punto a los trámites radicados redondo en un resultado del indicador de producto no conforme de 0.13%, uno de los mejores a nivel nacional
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Barranquilla	Se evidenció el cumplimiento al 100% de todos los indicadores del Plan de Acción, obteniendo un resultado por encima de la meta (30%) en trámites efectivos de solución de vivienda (40.62%). Se evidenció igualmente, la implementación de varios controles adicionales al cumplimiento de dichos indicadores por parte del líder del punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cali	Se evidenciaron resultados positivos en los cinco indicadores del Punto de Atención, todos por encima de la meta, y donde se destaca un 35.91% de trámites efectivos para solución de vivienda y 111.67% de la meta de identificación de afiliados.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cartagena	El punto de Cartagena informa que los resultados del primer trimestre el producto no conforme su cumplió al 100% los cuales se muestran a través de los 951 trámites radicados y procesados y uno genero producto no conforme con un porcentaje de 0.11% resultados por debajo del 1% que es la meta. Por lo anterior se resalta que de 951 tramites recibidos, solo uno genero PNC.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Es de resaltar el continuo y eficaz trabajo del Proceso Administración de Cuentas, en el sentido de realizar un seguimiento y control a las novedades de inconsistencias generadas de las nóminas que mensualmente reporta la Unidad Ejecutora. Presentando así, para el año 2016, únicamente las inconsistencias en el mes de abril.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Se resalta el conocimiento y compromiso de los funcionarios del Proceso Administración de Cuentas, al responder las preguntas respecto del sistema integrado de gestión, PEI y PAI.
	ACTUAR Total:10
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	El proceso de Servicios Administrativos presentó la automatización del primer documento del Sistema Integrado de Gestión "Control entrada y/o permanencia en horario no laboral", lo cual impacta de una manera positiva, observando así la mejora del proceso.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se resalta el nuevo indicador para este año del cronograma de diversificación del portafolio.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se realizó revisión de la caracterización y procedimientos los cuales fueron actualizados al 15 de abril de 2016.
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencia el cumplimiento de cada auditor en el envío y apertura de los hallazgos.
GESTIÓN DEL SAC	Se evidencia el conocimiento por parte del personal del proceso, de sus funciones y responsabilidades, al atender los requerimientos de los distintos entes apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías y de conformidad con las políticas de operación del Proceso.
GESTIÓN DEL SAC	Se tienen dos (2) acciones una de mejora y otra preventiva y se puede observar la oportuna verificación de las acciones y el cumplimiento de las actividades frente al plan de acción; lo que se evidencia en el sistema de información ISOLUCION.
GESTIÓN DEL SAC	Las dos acciones que tiene están con registros actualizados a la fecha.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	El proceso ha surtido mejoras en parte tecnológica y digital, pues anteriormente no se manejaban redes sociales. Estos nuevos medios de comunicación han generado consumidores satisfechos incrementando el número de seguidores. Se han manejado y mejorado las relaciones públicas, se han hecho mejoras en la calidad del diseño, se creó el banco de vectores optimizando los espacios, Teniendo en cuenta recomendación dada por la OAPLA se creó el manual de manejo de crisis el cual tiene como finalidad conservar y mantener el buen nombre de la Entidad y su credibilidad.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Se evidencia la mejora continua del proceso en cuanto a la implementación del proyecto del "Leasing para Todos", toda vez que impacta en beneficio de los afiliados a Caja Honor. Asimismo la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

2

GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Atención Medellín	Con respecto al producto no conforme del punto, responde el auditado que el 1er trimestre de 2016, hubo 6 productos no conformes que sumaron el 0.33% y para subsanar y corregir iniciaron un control dual a partir de marzo que consiste en que cada uno de los funcionarios y los colaboradores revisan el FUP, a fin de retroalimentar a su compañero de trabajo encontrando errores y se plasman en la planilla que se hace en Excel, donde se registran los errores y se envían por correo a todo el grupo y lo que se pueda subsanar y luego se le pasa al jefe para que revise. Se suspende a las 3 y 45 pm y esa misma persona hace la valija del día. Se considera un aspecto favorable pues ayuda a minimizar el producto no conforme.
--	--

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
PROCESO	
	PLANEAR Total:23
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bogotá	De conformidad con lo evidenciado en la verificación de conocimientos a algunos funcionarios del punto de Bogotá, es oportuno afianzar y reforzar algunos conocimientos respecto al MECI y a los sistemas de administración de Riesgos de la Entidad, con el fin que respondan con más seguridad y apropiación.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Es necesario que el líder se empodere perfectamente de su proceso, dado que es su día a día y debe tener bajo control las actividades que asigna al personal a su cargo. Además es importante afianzar el conocimiento acerca la planeación estratégica de la Entidad.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	En el proceso de Servicios Administrativos se evidenció la sensibilización que se realizó el 19 de abril de 2016 sobre el PEI, PAI y el SIG, se efectuaron preguntas de estos temas a algunos funcionarios y no contestaban con seguridad, por lo tanto se requiere reforzar el Direccionamiento Estratégico de la Entidad y asegurar su entendimiento, para lo cual el Líder del proceso se comprometió a sensibilizar a su personal en las reuniones que realiza semanalmente, dejando constancia en Acta.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Es importante que se dejen evidencias de las reuniones, bien sea en actas o listados de asistencia, ya que es allí donde se consignan los temas tratados y los acuerdos adoptados, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Analizar la posibilidad, que si se presentan las hojas de vida de los indicadores del proceso de manera física, todos deben estar completamente firmados tanto por el líder del proceso como el líder del proceso de planeación.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Evaluar la posibilidad de generar y manejar como proyectos las actividades que se realizan con los afiliados (ferias, visitas a unidades, biometrías), desde el inicio de cada vigencia.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Es pertinente reforzar el control y seguimiento a los formatos de tablas de retención de los diferentes proceso con gestión documental, de conformidad con la normativa y disposiciones actuales del Archivo General de la Nación, de igual manera actualizarlo y socializarlo a través del sistema ISOLUCION.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Venecia	Fortalecer el conocimiento en relación con las políticas de operación del proceso por parte del líder del Punto de Atención así como de los funcionarios del mismo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Venecia	Fortalecer el conocimiento en cuanto a los riesgos del proceso por parte del líder del punto y los funcionarios del mismo.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bucaramanga	Es importante que el punto coordine de manera más oportuna desde el proceso de Talento Humano, las diferentes capacitaciones de inducción al nuevo personal que ingresan a los puntos de atención a nivel nacional; con el fin de que dichos conocimientos se apropien y se comuniquen a los afiliados de manera más asertiva y precisa.

23

GESTIÓN DOCUMENTAL	Como buena práctica podrían realizar visitas para el control y evidenciar los registros que presentan sobre la humedad y temperatura para la conservación de los documentos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Se considera importante para el punto reforzar los conocimientos en el equipo de trabajo sobre las políticas de operación del proceso y de los numerales de la norma técnica de calidad y del MECI que le son obligatorias al proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cartagena	Con el fin de mejorar el ambiente de trabajo del Punto de Atención Cartagena, se sugiere estudiar la posibilidad y pertinencia en coordinación con el área de servicios administrativos para optimizar los espacios designados para la líder del punto toda vez que es muy reducido.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cartagena	Se observa que se requiere reforzar los conocimientos respecto de la política de riesgos y la identificación de los riesgos propios del proceso a todos los funcionarios del Punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Cartagena	Se evidencia que todos portan los uniformes pero refieren que por favor tengan en cuenta el clima cálido de Cartagena para que éstos tengan unas telas más frescas que permitan sentir mayor comodidad.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Refiere el auditado del punto que los requisitos del proceso los observa en Isolución pero no maneja muy bien su aplicabilidad ni funcionamiento. Se requiere capacitación a los funcionarios en las normas de calidad y requisitos de la norma que le aplican al proceso de gestión del trámite.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Se hace necesario reforzar los conocimientos del SIG y los aplicables al proceso punto Medellín.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Se requiere fortalecer los conocimientos en política y normatividad en materia de Riesgos que maneja Caja Honor del punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	La funcionaria que recibe la auditoria del punto requiere reforzar los conocimientos del proceso establecidos en la caracterización, de igual manera se entrevista a Ana María Restrepo Lopez, quien informa que fue contratada por la empresa temporal OSTIL por un periodo de 6 meses y contesta correctamente sobre la Misión, Visión, y la Mega; sobre el PEI y el PAI requiere refuerzo. Política de Riesgos y de calidad no las sabe. Objetivo y alcance del mismo requiere refuerzo y capacitación. Por lo anterior se hace necesario que el líder del procesos fortalezca el conocimiento de su equipo de trabajo de los documentos del SIG, especialmente lo contenido en la caracterización del proceso, políticas de operación del proceso, riesgos del proceso, cuantos procedimientos tiene el proceso al cual pertenecen entre otros.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Se observó que la contratista Abogada Ana María Restrepo López del punto de la empresa Ostil no porta el uniforme de Caja Honor ni el carnet de identificación refiere que no se lo han entregado. Por lo anterior se requiere realizar los trámites administrativos necesarios para esta novedad.
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Es pertinente que se continúe la sensibilización a los funcionarios del proceso a fin de afianzar el conocimiento respecto al SIG.
GESTIÓN JURÍDICA	Fortalecer al interior del proceso los conocimientos al SIG y Planeación Estratégica.
GESTIÓN JURÍDICA	Dada la salida a producción del Gestor Documental WorkManager y la usabilidad de otros sistemas documentales, como es el caso de LaserFiche y FOLIUM por parte de los funcionarios de Caja Honor, es oportuno que la Oficina Asesora de Informática diseñe e implemente mecanismos para que la información documental se encuentre alojada en un solo Gestor como también la consulta del mismo.
	HACER Total:23
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Se procedió a la validar el procedimiento: Recepción y verificación de cuentas de proveedores para trámite de pago GC-NA-PR-002 V002 del 18-sep-2015, con la contratista encargada del tema, quien relata la forma en que desarrolla su trabajo y los distintos controles que realiza para llevar a cabo su labor, entre ellas la de revisar y validar los documentos soportes para proceder al pago de las facturas allegadas por los proveedores de conformidad con el procedimiento establecido, seguimiento este que es

	efectuado a través de un archivo en Excel, a lo cual se comenta que se viene evaluando con el Proveedor de Seven, a fin de parametrizar de acuerdo a las necesidades de la Entidad, el módulo de Contratación existente, que le permita adelantar dicho seguimiento, razón por la cual se la exhorto a continuar con dicha labor como una oportunidad de mejora para su proceso, además de invitarla a gestionar dicho conocimiento de forma permanente entre sus funcionarios y contratistas.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se puede optimizar el uso de la herramienta PROJECT, con el fin de que todas las fases de los proyectos se encuentren en un mismo archivo, lo que facilita su búsqueda e identificación, más aún cuando se está trabajando en el proyecto "Project Server" que es un servidor donde se puede hacer seguimiento a todos los proyectos.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Si bien es cierto que se atienden los ANS de segundo nivel dentro del plazo establecido, es importante que se les dé cierre oportuno en el sistema, dado que es allí donde queda registrada la fecha y se puede interpretar como atendido fuera del tiempo establecido.
GESTIÓN INFORMÁTICA	A la automatización de la encuesta de satisfacción de los usuarios, se le debe dar una fecha o manejar un cronograma de actividades.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Se debe asegurar la satisfacción de los usuarios mediante algún documento o formato en el que se consigne un recibido a satisfacción tanto del producto como de su funcionalidad, esto se puede hacer involucrando al proveedor del servicio y al supervisor del contrato.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De acuerdo con la verificación del proceso de selección y vinculación, la Líder del proceso Gestión de Talento Humano realiza el procedimiento establecido, cuenta con el control y seguimiento, sin embargo se sugiere efectuar coordinación permanentemente con la Oficina Asesora de Riesgo, para el apoyo en la sensibilización y capacitación oportuna a los funcionarios que sean vinculados y/o trasladados a otras dependencias, en aspectos: Sistema de administración de Riesgos, Política Institucional de Riesgos, riesgos de los proceso, causas y controles.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se evidenció el uso adecuado de formatos de acuerdo con el listado maestro de documentos aprobado en el sistema de información Isolución, verificando los siguientes formatos: • CD-NA-FM-004: control y seguimiento de solicitudes probatorias • CD-NA-FM-005: informe de actividades estado expedientes UCODI • CD-NA-FM-003: control correspondencia producida De acuerdo con el nuevo gestor documental se recomienda evaluar viabilidad y pertinencia de actualizar formatos de todo el proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Estudiar la posibilidad de tener como documento soporte dentro de los documentos del proceso la guía emitida por el DNP.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Respecto al impacto en las estrategias de comunicación internas, la Jefe del área indica que para ello se hace uso de las órdenes de producción, por tanto es pertinente que se diligencien totalmente por parte de los líderes del proceso.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Venecia	Coordinar con el proceso de Gestión de Finanzas y Crédito la realización de capacitaciones en el modelo Vivienda Leasing, con el fin de afianzar y mejorar la orientación a los afiliados en dicho modelo para el punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Barranquilla	Coordinar con la Oficina Asesora de Informática la evaluación, diagnóstico y de ser necesario tratamiento de la falla presentada en los sistemas, con el fin de mitigar el riesgo de afectación en la prestación del servicio para el punto.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bucaramanga	Coordinar con la Oficina Asesora de Informática la evaluación, diagnóstico y de ser necesario tratamiento de la falla presentada en los sistemas, con el fin de mitigar el riesgo de afectación en la prestación del servicio punto.
GESTIÓN DEL RIESGO	De acuerdo con la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015- Tabla 12 Matriz de mapa de riesgos de corrupción. Formato de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República; el cual fue utilizado por Caja Honor, se recomienda desactivar el formato GR-NA-FM-013 por cuanto ese era el formato con la anterior metodología.
GESTIÓN DEL RIESGO	Como resultado de la reunión de auditores, se estableció como oportunidad de mejora, implementar un mecanismo automático, para que una vez se

	actualice un riesgo en la Herramienta Vigía, quede actualizado al mismo tiempo en los procedimientos de ISOLUCIÓN.
GESTIÓN DEL RIESGO	En la gestión de incidentes de seguridad se recomienda que por cada incidente se cree una carpeta donde estén organizados todos los soportes, documentos y diferentes acciones desde el inicio, detección, identificación, notificación, respuesta, evaluación, solución y cierre con el fin de garantizar la adecuada trazabilidad.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Ibagué	Coordinar con la Oficina Asesora de Informática la evaluación, diagnóstico y de ser necesario tratamiento de la falla presentada en los sistemas, con el fin de mitigar el riesgo de afectación en la prestación del servicio del punto.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Se recomienda utilizar una herramienta por ejemplo Access u otro sistema de información que garantice la trazabilidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información para el control consolidado del Fondo de Solidaridad.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	En la aplicación de la encuesta se sugiere colocar el nombre específico de la encuesta, organizar tabulación, análisis e informe.
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Registrar evidencias del entrenamiento en el sitio de trabajo, como informe, acta o registro en el formato control de asistencia de eventos de capacitación.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se sugiere agilizar las acciones respectivas con el proveedor a fin de recibir a satisfacción la migración total de Folium a Workmanager.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Al preguntar a la auditada sobre los procedimientos del proceso el auditado, responde que: hay 7: biometría, acreditar el m8, recibir los tramites, verificar y aprobar, leasing, faltaron dos x identificar. Se requiere fortalecer los conocimientos en los procedimientos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Con respecto a los aplicativos que se maneja el proceso o punto, el auditado refiere que se maneja GA2, folium, workmanager, Isolucion, vigia, seven, aplicativo de tikets, correo electrónico y chat interno, se han presentado fallas con WM, sus datos nos han podido ser subidos al sistema. Hubo un día que no hubo sistema todo el día y se reportó el riesgo operativo del 18, 19, 20 y 21 de marzo. El digiturno falla con frecuencia en ese momento no estaba funcionando. Por lo anterior se hace necesario mejorar los tiempos de respuesta y los niveles de servicio frente a los proveedores que prestan sus servicios a los procesos misionales a fin de no impactar el producto y/o servicio al cliente.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	En cuanto al control de los trámites, responde la funcionaria que atiende la auditoría del punto que se tiene un cuaderno y hace seguimiento con cada trámite y su estado, pegando en el mismo los stickers de recepción. Se llama al funcionario Alejandro y se verifica en GA2 la traza del trámite. Como oportunidad de mejora se sugiere no estandarizar los tiempos de atención a todos los procedimientos. Por ejemplo en este momento es de 12 minutos de tiempo establecido para todos los trámites, pero los tramites de fiducia mercantil y aceptación o estudio de fondo de solidaridad se puede demorar hasta 40 minutos o más y con el fondo de solidaridad se puede tardar más en revisión de documentos. Por lo anterior se sugiere se evalúen los tiempos de atención para cada tramite de acuerdo a su complejidad. También se evidencia que se debe fortalecer la información financiera que se da a los afiliados y dejar constancia del mismo, toda vez que al solicitarla no fue evidenciada.
	VERIFICAR Total:14
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se cuenta con una tabla de control en excel en el grupo de pagaduría, la cual se encuentra disponible para todos los usuarios del grupo, es así que es importante coordinar con la oficina asesora de informática, la automatización de la misma, con el fin de prevenir un riesgo operativo
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bogotá	Con el fin de mejorar en la oportunidad de inquietudes al afiliado respecto del formato TR-NA-FM-016 "Verificación documentos pendientes para la radicación del Trámite", analizar la viabilidad con Gestión Documental para incluir dicho formato en las tablas de apoyo de los puntos de atención.

✍

GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Barranquilla	En lo relacionado con el producto no conforme, generar un plan de tratamiento para el mismo dejando la evidencia correspondiente de su ejecución.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bucaramanga	Con el fin de mejorar en la oportunidad de inquietudes al afiliado respecto del formato TR-NA-FM-016 "Verificación documentos pendientes para la radicación del Trámite", analizar la viabilidad con Gestión Documental para incluir dicho formato en las tablas de apoyo de los puntos de atención.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Ibagué	Con el fin de mejorar en la oportunidad de inquietudes al afiliado respecto del formato TR-NA-FM-016 "Verificación documentos pendientes para la radicación del Trámite", analizar la viabilidad con Gestión Documental para incluir dicho formato en las tablas de apoyo de los puntos de atención.
AUDITORIA Y CONTROL	La actualización del Manual de Auditoria se encuentra respaldado por una acción de mejora 63 en Isolución; por tanto se sugiere continuar la actualización y socialización del mismo al equipo auditor de la OFCIN.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Respecto a la encuesta de satisfacción del primer trimestre de 2016, refiere la auditada del punto que el puntaje no se lo dijeron pero que le había ido bien. Por lo anterior se hace necesario fortalecer los canales de comunicación y dar a conocer a los funcionarios y colaboradores estos resultados pues realizan una medición de satisfacción del cliente. De otra parte al revisar el informe de satisfacción del primer trimestre en la intranet, se observa que no se identifica los resultados consolidados por cada Punto de Atención a fin de evaluar los resultados obtenidos.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Medellín	Con respecto al portal transaccional, la auditada del punto responde que no tienen mucho contacto con el portal transaccional pero que ha escuchado buenos comentarios. Se hace necesario incentivar y fortalecer la interacción con el portal, toda vez que se están modernizando permanentemente los procesos de la Entidad.
	ACTUAR Total:13
GESTIÓN DE TESORERÍA	Se realizó revisión en el sistema de información Isolucion y el proceso no tiene acciones.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se sugiere continuar con la documentación de las actividades programadas en las acciones preventivas (Nº 115) y de mejora (Nº 60 y 70) que tiene aperturadas el proceso para asegurar la gestión oportuna y eficaz de las mismas.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Analizar la viabilidad de documentar una Acción de Mejora con todas las adecuaciones y mejoras que se le han realizado a las instalaciones de la Sede y con las que se tienen proyectadas para esta vigencia.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se encuentran implementadas las acciones preventivas No 117 y 98, para la revisión y actualización del proceso; La Acción preventiva No. 114, no se implementó con oportunidad y se requiere realizar los avances correspondientes, y la acción preventiva No 98, es necesario determinar la eficacia y proceder al cierre de la misma.
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Estudiar y analizar los tiempos y dar cumplimiento a los plazos propuestos en el aplicativo ISOLUCION al momento de crear no conformidades, preventivas y/o de mejora.
GESTIÓN DEL TRÁMITE - Punto Atención Bogotá	Respecto a la acción preventiva 108 del punto, no se evidencia en el plan de acción actividades que ayuden a agilizar la radicación de trámites de subsidio de vivienda de acuerdo con el objetivo de la acción y así subsanar el incumplimiento de la meta. El indicador Tiempo de Espera en Sala, obtuvo un resultado del 20.78 minutos para un cumplimiento de 61.5%, el cual no alcanzó la meta establecida de 15 minutos, lo cual afectó la atención oportuna en la recepción de los trámites, por lo tanto el punto de Bogotá, abrió la acción correctiva nro. 187 con el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta para la recepción de los trámites, sin embargo las actividades del plan de acción deberían realizarse lo más pronto posible con el fin de que no se afecte nuevamente el indicador el próximo trimestre, toda vez que la primera acción de cumplimiento esta para julio de 2016.

2

GESTIÓN DOCUMENTAL	No ha sido aprobado el Programa de Gestión Documental a la fecha 21 de abril de 2016, por tanto se hace necesaria la aprobación lo antes posible con el fin de ser socializado a los diferentes líderes de proceso.
GESTIÓN JURÍDICA	Fortalecer el seguimiento a la gestión que realiza la Oficina Asesora Jurídica ante la Dirección de Políticas y Estrategias, para que en el menor tiempo posible se tenga la revisión del citado manual. Crear acción de Mejora en el sistema de información ISOLUCION registrando en el plan las acciones ejecutadas y las programadas para expedir el acto administrativo en Caja Honor.
GESTIÓN JURÍDICA	Con la implementación del Acuerdo que "unifica y modifica los modelos de solución de vivienda de la Entidad..." se considera pertinente que la Oficina Asesora de informática inicie los levantamientos de requerimientos relacionados a nuevos desarrollos o ajustes en el sistema de información Gestión de Aportes y Afiliados - GA2.

CONCLUSIONES
De acuerdo con el Plan de Auditoria, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados. En las auditorias efectuadas a los procesos que conforman el SIG, (sede principal y puntos de atención); se concluye que éste es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo. Se evidenció una mejora del 46% respecto a las NC presentadas en la auditoria de la vigencia anterior (2015), pasando de 15 a 8 NC. Producto de las auditorias realizadas, se identificaron oportunidades de mejora que deben ser consideradas por los diferentes procesos como parte de su mejoramiento continuo. Las NC evidenciadas, deben ser gestionadas de manera inmediata por lo lideres responsables, para garantizar el adecuado mantenimiento del SIG en el aplicativo ISOLUCIÓN y preparar la auditoria de seguimiento que se realizará en el mes de Julio de 2016.
DOCUMENTOS RELACIONADOS
Se llevó a cabo la reunión de cierre de las auditorias primarias del SIG 2016, en donde se dieron a conocer a la Alta Dirección, la Representante de la Dirección y líderes de proceso, los aspectos relevantes, las no conformidades detectadas, oportunidades de mejora y conclusiones y recomendaciones de las mismas. Es de anotar que las No Conformidades se deben gestionar de manera inmediata en el sistema Isolución por cada uno de los líderes de proceso respectivos.


MARTHA CECILIA MORA CORREA
 Jefe Oficina de Control Interno


Proyecto y elaboro: Sandra Yasmin Chaves Gil
 Auditor Líder Procesos



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 "Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015