

Bogotá, 14 de Febrero de 2015

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
PARA: **HONORABLE JUNTA DIRECTIVA CAJA HONOR**  
ASUNTO: **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - DIRECTIVA DE BUEN GOBIERNO Y FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA GSED No. 23 Julio de 2011**

## **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 2015, adelantó un informe de gestión y evaluación del sistema de control interno.

## **II. ALCANCE**

El informe de gestión y evaluación del sistema de control interno de CAJA HONOR se hizo al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2014 evaluando los componentes del MECI así:

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO
  - 1.1 Ambiente de Control.
  - 1.2 Direccionamiento Estratégico.
  - 1.3 Administración de Riesgos.
2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION
  - 2.1 Actividades de Control.
  - 2.2 Información.
  - 2.3 Comunicación Pública.
3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION
  - 3.1 Autoevaluación.
  - 3.2 Evaluación Independiente.
  - 3.3 Planes de Mejoramiento.
4. Aspectos Relevantes
5. Principales Debilidades y Acciones Correctivas

### **III. MARCO LEGAL**

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

- Directiva de Buen Gobierno y Funcionamiento del Grupo Social y Empresarial de la Defensa –GSED No. 23 de julio de 2011
- Circular Externa 038 de 2009 de la Superfinanciera
- Acuerdo 02 de 2011 de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1599 del 2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”

### **IV. RESULTADOS DE LA EVALUACION**

#### **1. SUBSISTEMA CONTROL ESTRATEGICO**

##### **1.1 Ambiente De Control**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía coopera con el propósito del Gobierno Nacional, en el sentido de brindar bienestar a los hombres y mujeres de la Fuerza Pública, contribuyendo a elevar su moral, como retribución al esfuerzo en busca de la paz y bienestar de los colombianos. Así las cosas, aparece un factor motivante para aportar al bienestar de los héroes de la patria y sus familias, facilitándoles el acceso a una solución de vivienda.

CAJA HONOR, ha adoptado el Código de Ética y Conducta, como guía de los principios y valores que deben observar en todas sus actuaciones, los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, los funcionarios y colaboradores de la Entidad, basados en la honestidad, compromiso, excelencia, lealtad, disciplina, ética y respeto así como, en el cumplimiento de la Misión Institucional.

Igualmente, el Código de Buen Gobierno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, describe los valores, políticas de dirección, mecanismos e instrumentos, procesos y mejores prácticas mediante las cuales se dirige y desempeña, bajo un sistema de control que asegura su transparencia, su eficacia, eficiencia y efectividad y en especial, buscando la confianza de sus partes interesadas.

El contenido de estos documentos, comprenden las pautas explícitas del comportamiento que la totalidad de los funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, deben acatar y ejecutar, teniendo en cuenta el propósito fundamental de comportamiento, aún en aquellos casos en que el mismo, no contenga normatividad específica.

La no observancia, por parte de los funcionarios y contratistas de las normas y comportamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno conlleva a la pérdida de objetividad y transparencia en los diversos actos de la vida laboral, en detrimento de la equidad que debe regir los actos y decisiones.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, durante la vigencia 2014 realizó distintas actividades enfocadas a mantener y mejorar la cultura de autocontrol, autorregulación, autogestión, 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.

Finalmente, la Entidad Contribuyó a gestionar de manera integral el talento humano, de acuerdo con las competencias requeridas por la Entidad, facilitando las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales, con actividades de bienestar social, salud ocupacional, gestión ambiental, formación y capacitación y evaluación de competencias.

## 1.2 Direccionamiento Estratégico

De conformidad con el informe de logros del I semestre de 2014 y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "Prosperidad para Todos", y en apoyo a la consecución de las metas definidas en el mismo Plan, CAJA HONOR definió su planeación estratégica, como herramienta administrativa que contribuyó al logro de los objetivos institucionales. De igual forma, la Entidad como parte del Clúster "Bienestar", dentro del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, contribuyó al objetivo estratégico corporativo: "Dirigir y orientar las empresas del GSED hacia la competitividad y productividad."

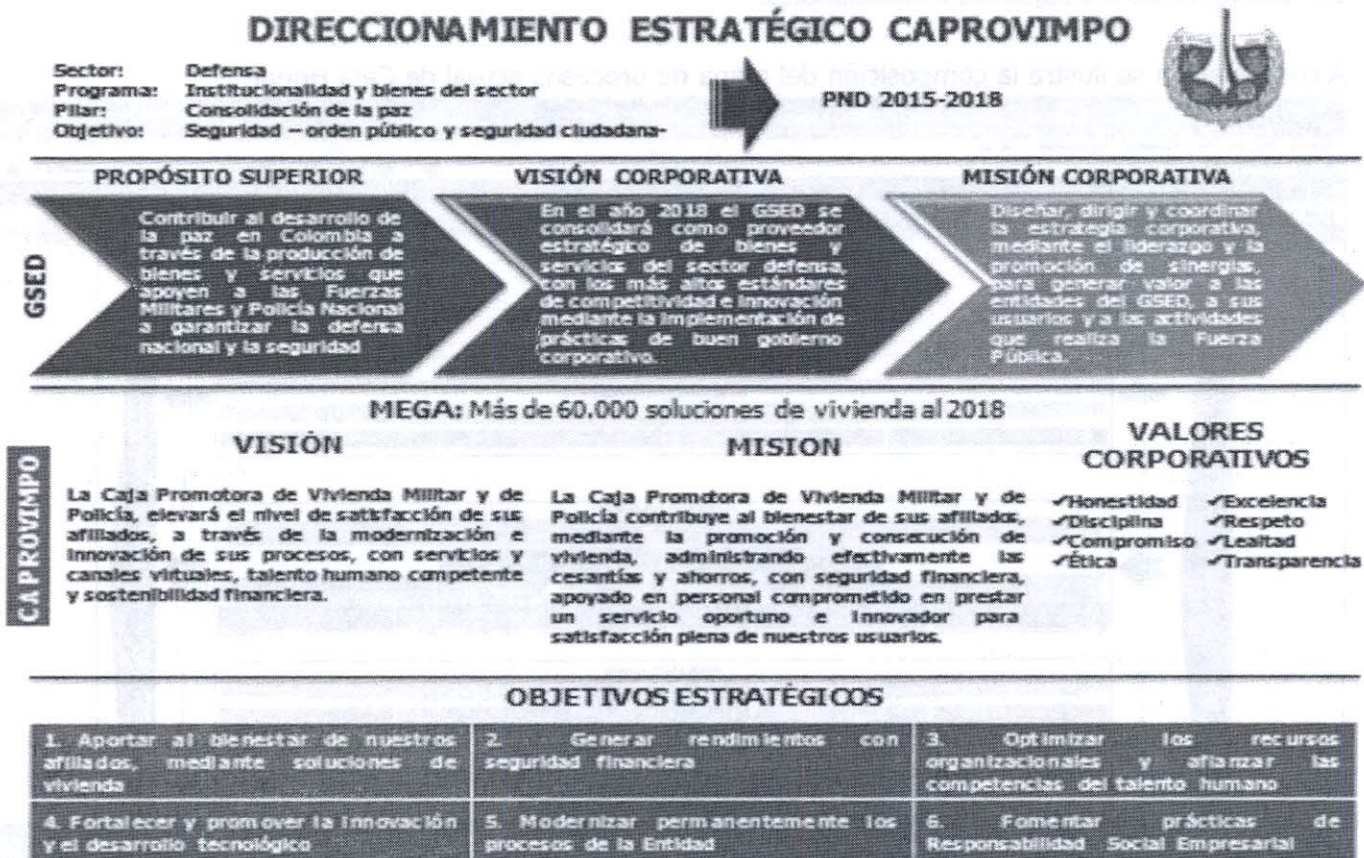


Ilustración No. 1: Direccionamiento estratégico  
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El Plan Estratégico Institucional PEI 2015-2018, es el documento 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.

Es importante resaltar, que para la formulación del PEI, se contó con el acompañamiento del Viceministerio del GSED, quien redefinió su plataforma estratégica, a fin de propiciar sinergias que generaran 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.

En desarrollo de su función social, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene establecido su sistema de planeación estratégica, basado en lo dispuesto por la Ley 152 de 1994, los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, del Ministerio de Defensa Nacional, del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED y de la Superintendencia Financiera de Colombia, con la metodología de Balanced Scorecard, Para facilitar la ejecución de las operaciones misionales de conformidad con el desarrollo de su objeto social.

Por otro lado, Caja Honor soporta la operación en un enfoque sistemático con la misión y visión definidas en el Plan Estratégico Institucional, orientada hacia una Entidad organizada por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente direccionada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación se ilustra la composición del mapa de procesos actual de Caja Honor.

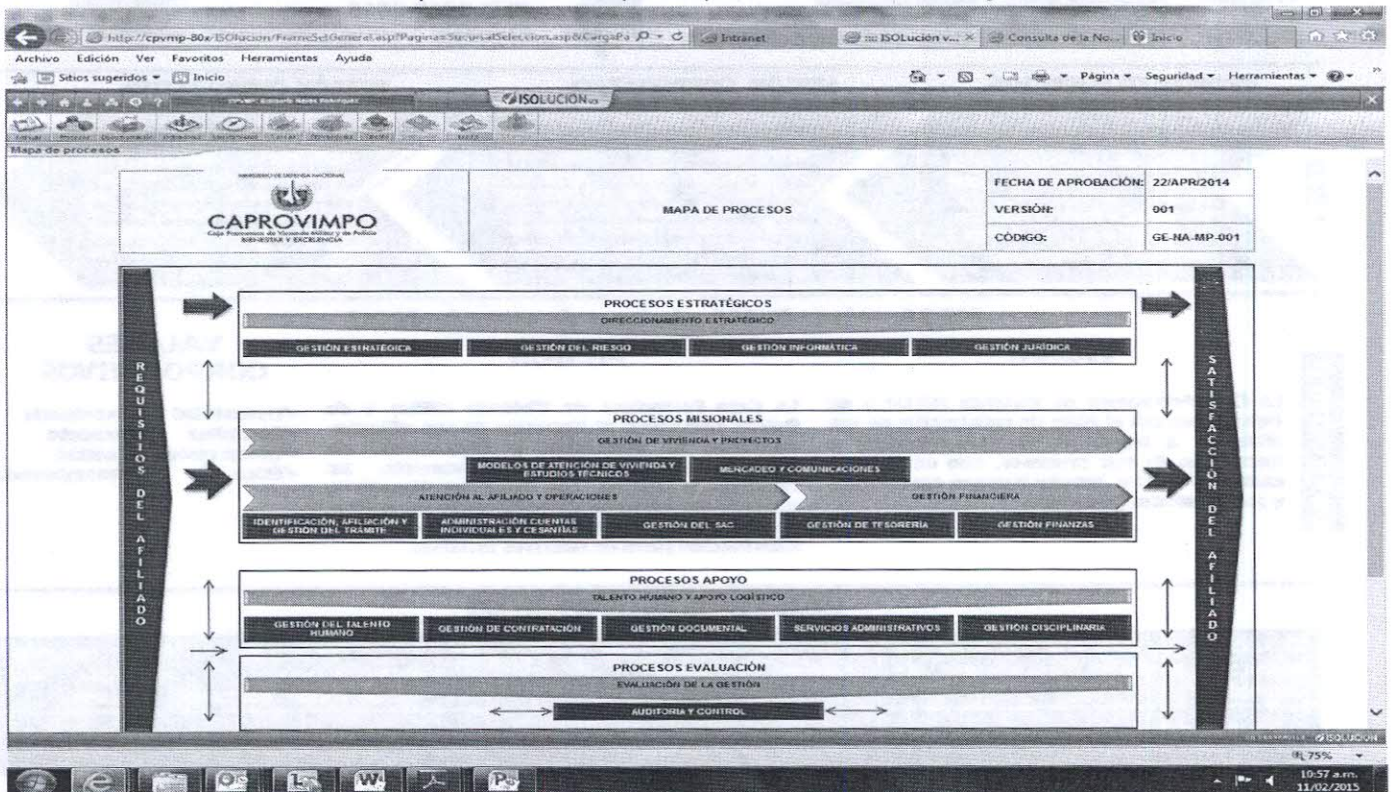


Ilustración No. 2: Mapa de procesos  
Fuente: ISOLUCION

Finalmente, la OFCIN evidenció que Caja Honor cuenta con una estructura Organizacional que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con la Misión y la función constitucional y legal.

A continuación se ilustra la composición del mapa de procesos actual de Caja Honor.

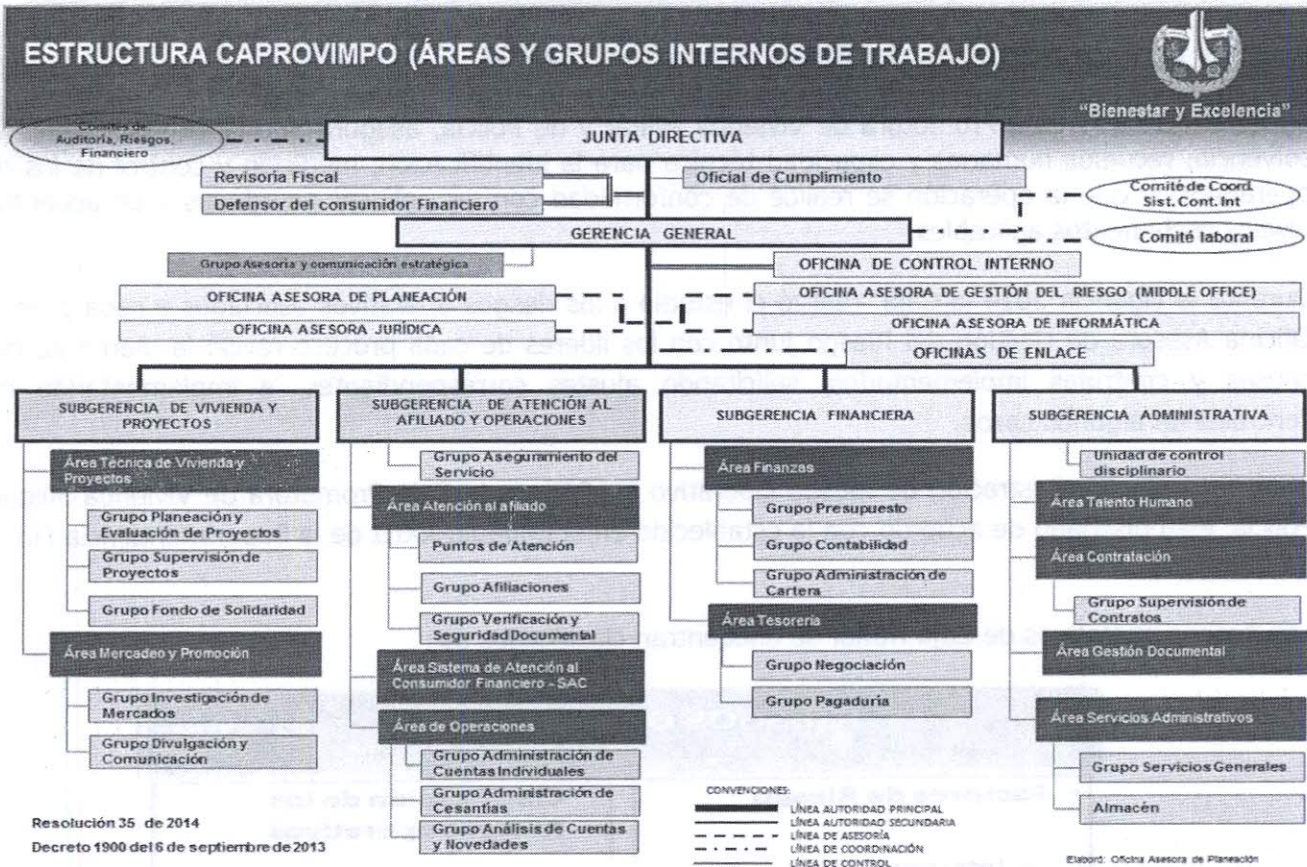


Ilustración No.3: Estructura CAJA HONOR  
Fuente: PEI 2015-2018

### 1.3 Administración De Riesgos

CAJA HONOR administra y gestiona conjuntamente con los funcionarios, en forma oportuna y efectiva, el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico, la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; asimismo, 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 relación con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAJA HONOR tiene definido su estructura roles y responsabilidades, que permitieron una adecuada administración de los riesgos de liquidez, de cartera, de mercado, de lavado de activos y de financiación del terrorismo, Plan de Continuidad del Negocio (PCN), la seguridad de la información y MECI, fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

## **Comité de Riesgos**

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 (Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público), los Subgerentes de la Entidad, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y la Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos es la secretaria técnica del Comité.

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

La Gerencia de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, asegura que la Entidad cuente con la solvencia, recursos humanos y capacidad técnica para la identificación, medición y control de los riesgos operativos; y que la operación se realice de conformidad con las políticas acordadas y de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables.

Durante la vigencia 2014 la Caja realizó el estudio a los riesgos operativos asociados a cada proceso. La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo junto con los líderes de cada proceso revisó la matriz de riesgos, causas y controles implementados, solicitando ajustes correspondientes, e implementando nuevos controles en algunos casos.

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, está diseñado de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXIII de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los riesgos operativos de Caja Honor se encuentran clasificados así:

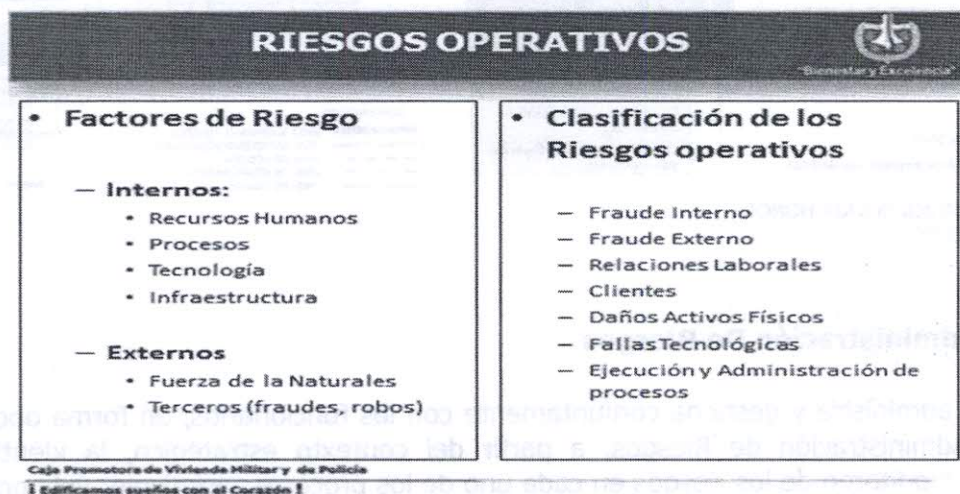


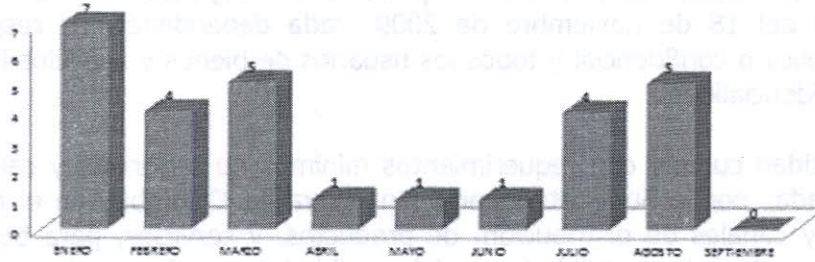
Ilustración No.4: Riesgos Operativos  
Fuente: Comité de Auditoría IV Trim. 2014

Finalmente, de conformidad con la información reportada al Comité de Auditoría por la OAGRI el SARO cumple con los requisitos establecidos en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera y su materialización de enero a Noviembre de 2014 fue así:

## Materialización Riesgos Operativos



"Bienestar y Excelencia"



Información reportada en los dos últimos meses por procesos

Julio

GESTIÓN INFORMÁTICA (1)
ADMON CUENTAS INDIVIDUALES (2)
AUDITORIA Y CONTROL (1)

Agosto

GESTION DEL RIESGO (1)
ADMO CUENTAS INDIVIDUALES (1)
GESTION DE TESORERIA (1)
GESTION DE FINANZAS (1)
AUDITORIA Y CONTROL (1)

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

¡ Edificamos sueños con el Corazón !

Ilustración No.5: Materialización Riesgos Operativos

Fuente: Comité de Auditoría IV Trim. 2014

### Plan de Continuidad del Negocio

La continuidad del negocio tiene como propósito asegurar que los servicios o productos críticos del negocio continúen siendo entregados a los clientes, o en caso contrario, que el tiempo de espera no sea mayor a los límites establecidos en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

CAJA HONOR cuenta con un plan que define las acciones necesarias para responder de forma adecuada ante posibles fallas, así como las alternativas de operación para retornar a las actividades propias del negocio, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el mismo. En este sentido, se han mantenido en ejecución las actividades propias del plan; como son: revisión y análisis de los documentos y su impacto en el negocio (BIA), definición de estrategias para la recuperación, y se realizaron los primeros simulacros técnicos, obteniendo un 95% de resultado en las pruebas.

### Seguridad de la Información

La información de CAJA HONOR existe en diversas formas; cualquiera sea su forma o medio por el cual se comparte o almacena siempre tiene la protección adecuada contra una gran cantidad de amenazas, con el fin de asegurar la continuidad del negocio, minimizar el riesgo para el negocio y maximizar el retorno de las inversiones y oportunidades de negocio.

En Caja Honor se distinguen dos propósitos de protección; la seguridad de la información y la protección de datos, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional y fomentar las buenas prácticas.

En cumplimiento de lo anterior, el Grupo de Seguridad de la Información de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo monitorea mediante las diversas herramientas, posibles firmas maliciosas o comportamientos

no estándar en toda la infraestructura especialmente del segmento de servidores. Además, se continúa con aplicación de la Circular Externa 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la ejecución de operaciones.

Adicionalmente, Caja Honor ha definido las políticas de seguridad de la información, mediante la resolución N° 458 del 18 de noviembre de 2009, cada dependencia es responsable de clasificar la información en pública o confidencial y todos los usuarios de bienes y servicios informáticos deben firmar el acuerdo de confidencialidad.

Finalmente, La Entidad cumple con requerimientos mínimos de seguridad y calidad, que deben atender las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el manejo de información a través de medios y canales de distribución, de productos, y servicios, para beneficios de sus afiliados, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

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

La Entidad con el fin de dar cumplimiento al marco legal establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

Como parte de la cultura organizacional la Entidad ha desarrollado e implementado las diferentes etapas, elementos e instrumentos, los cuales han sido difundidos a través de políticas y procedimientos en capacitaciones, cubriendo el 100% del personal de planta.

Caja Honor cuenta con instrumentos de control que permiten el conocimiento del mercado, de sus clientes y usuarios; realiza labores de análisis tendientes a la prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, validaciones en listas OFAC y ONU y reportes de operaciones sospechosas a las autoridades competentes.

La Entidad cuenta con manual SARLAFT y CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA aprobados por la Junta Directiva, los cuales cumplen con las exigencias de la Superintendencia Financiera, son divulgados a todos los funcionarios, se encuentran publicados para consulta permanente y son de obligatorio cumplimiento por los mismos.

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

Caja Honor mantiene un sistema documentado 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.

Adicionalmente, en auditoria de gestión realizada por la OFCIN en la vigencia 2014, evidenció que en sesión extraordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2014, la Junta Directiva de la Entidad aprobó la presentación de los Manuales de SARC, SARLAFT, SARM, SARL, y SARO a la Superintendencia Financiera de Colombia para su aprobación. Lo anterior teniendo en cuenta la implementación del nuevo modelo de atención "Leasing Habitacional".



## **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)**

La OFCIN evaluó el SARM a través de una auditoría de gestión durante la vigencia 2014 y evidenció que de acuerdo con el capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera, numeral 6.3, la documentación del SARM contempla:

- a) El manual de procedimientos del SARM.
- b) El código de ética de la entidad vigilada.
- c) Los documentos y registros que evidencien el funcionamiento oportuno, efectivo y eficiente del SARM.
- d) Los informes de la junta directiva, del representante legal, de la unidad de riesgo, del área de administración de riesgo o del comité de riesgos, según sea el caso, y de los órganos de control.
- e) Las actas del comité de riesgos, del comité de auditoría, y los reportes a la junta directiva y al representante legal.
- f) Todas las operaciones que generen posiciones de trading deben ser registradas por el departamento de contabilidad de manera oportuna.
- g) Los manuales de operación del front office, middle office y back office.
- h) Las metodologías de valoración de instrumentos financieros y medición de riesgos.
- i) Los reportes elaborados por el área de control de riesgos sobre el cumplimiento de los límites y del nivel de exposición del riesgo de mercado y de los riesgos asociados.
- j) El procedimiento a seguir en caso de incumplimiento en los límites fijados”.

Adicionalmente, la OAGRI adelanta las acciones correspondientes a fin de actualizar los manuales del Sistema de Administración del Riesgo, incluido el referente al SARM, de acuerdo con el proyecto de implementación del nuevo Modelo de Atención “Leasing Habitacional”.

Así mismo, en desarrollo de dicha actualización y como se observa en el seguimiento realizado al Plan de Mejoramiento por Procesos, se implementarán los manuales del Front, middle y back office.

Consecuentemente, la Oficina de Control Interno hará seguimiento efectivo a la implementación de la documentación correspondiente al Sistema de Administración del Riesgo de Mercado de acuerdo con su rol y en cumplimiento al marco legal aplicable.

Respecto a la infraestructura tecnológica la Oficina de Control Interno realizó auditoría In Situ a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo con el fin de verificar la infraestructura tecnológica instalada para soportar el SARM.

En desarrollo de la misma, la Oficina de Control Interno verificó que la OAGRI cuenta con el software (Modelo GARCH de Mercado; desarrollado por T&A y cuyo líder funcional es el Profesional encargado del SARM en la OAGRI), hardware y recurso humano capacitado para llevar a cabo los procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Mercado – SARM.

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

La OFCIN evaluó el SARL a través de una auditoría de gestión realizada durante la vigencia 2014 y evidenció que respecto a la infraestructura tecnológica la OAGRI cuenta con el Software, el Hardware y el recurso humano capacitado para llevar a cabo los procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL.

Adicionalmente, que la Entidad cumple con los estándares establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para el modelo interno de medición del riesgo de liquidez, en la Circular Básica Contable y

Financiera, Capítulo VI, numeral 5.2.2.1. A través de un aplicativo dispuesto en Microsoft Excel desarrollado por la firma Brucke, de la misma forma, la OFCIN evidenció las variables que utiliza el modelo interno, las cuales son insumo para el cálculo del IRL, éstas variables se toman de diferentes dependencias de la Entidad, tales como Finanzas, Operaciones y Tesorería, y el modelo se corre con las variables correspondientes al periodo anterior al que se pretende calcular.

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN la proyección desarrollada del VaR de liquidez, que abarca hasta mayo de 2015, y por medio de la cual se fija el límite mínimo de recursos líquidos a mantener por parte de la Entidad.

Finalmente, En la Entidad el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, que en cumplimiento al marco legal referido, cumple con las funciones establecidas así:

- a) Diseñar y adoptar la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de liquidez a que se expone la entidad.
- b) Elaborar el manual de procedimientos del SARL, así como sus actualizaciones y cerciorarse de su difusión, operatividad y actualización.
- c) Velar para que los reportes relacionados con el riesgo de liquidez que se deben remitir a la SFC se ajusten en el contenido, calidad de la información, generación, transmisión y validación a los requerimientos establecidos en las normas respectivas.
- d) Definir los límites de exposición al riesgo de liquidez por horizontes de tiempo, naturaleza de los productos y mercados, plazos de captación, plazos de vencimiento, emisor, contraparte, sector económico y por tipo de moneda, legal y extranjera, entre otros, y presentar al comité de riesgo o, en su defecto, a la junta directiva o, quien haga sus veces, las observaciones o recomendaciones que considere pertinentes.

Actualmente la OAGRI se encuentra en desarrollo la actualización del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, proceso liderado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y para el cual se contrató con una firma externa.

## **2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION**

### **2.1 Actividades de Control**

Caja Honor cuenta con políticas de operación que establecen la guía de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad, define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes y políticas de administración del riesgo definidos por la Caja, el siguiente es el mapa estratégico de la Entidad que referencia los objetivos estratégicos orientados a la "Satisfacción plena de nuestros afiliados"

## Integración PEI CAPROVIMPO Vs Modelo Integrado de Planeación y Gestión



"Bienestar y Excelencia"

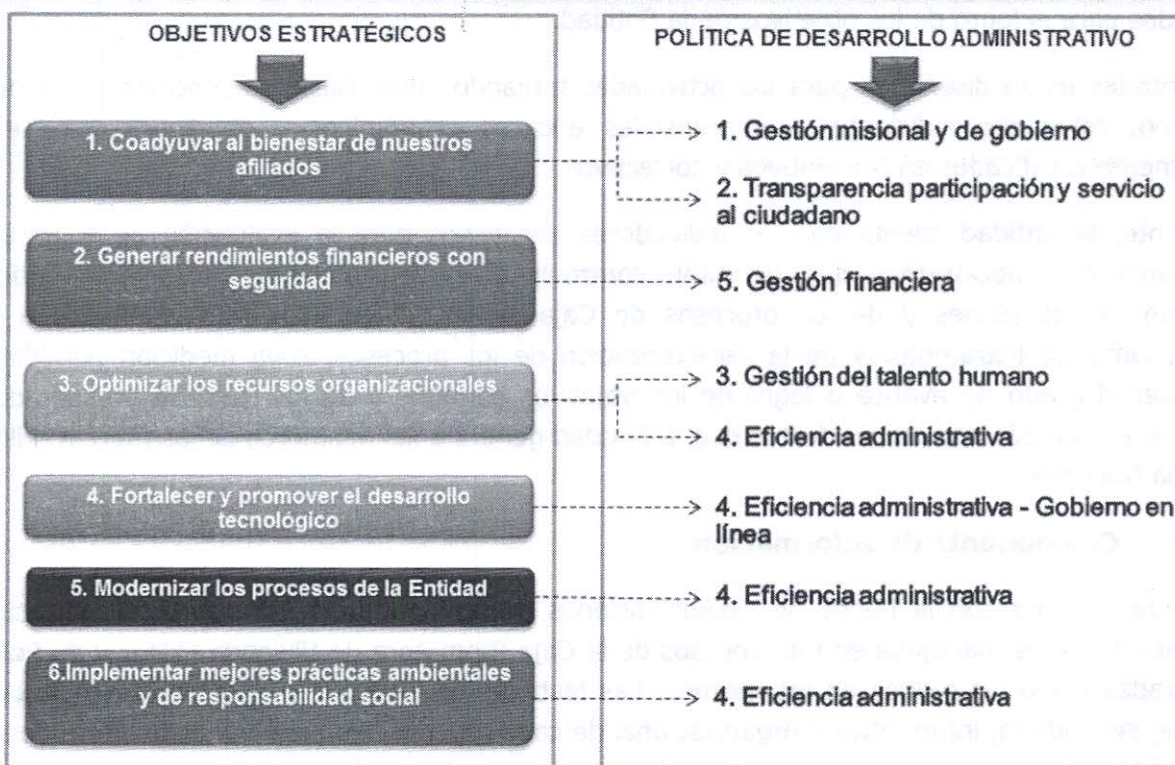


Ilustración No. 6: Integración de la planeación estratégica de CAJA HONOR con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2013)

Por otro lado, Caja Honor tiene implementado un conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamientos de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de los procesos controlando las acciones que requiere la operación de Entidad a través de los procedimientos que se encuentran en el aplicativo ISOLUCION para consulta y aplicación de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

Los procedimientos diseñados por la entidad constan de los siguientes apartes:

- Diagrama
- Datos del Proceso
- Datos del Procedimiento
- Objeto del Procedimiento
- Alcance del Procedimiento
- Condiciones generales
- Documentos que sustentan el procedimiento
- Procesos y procedimientos interrelacionados
- Caracterización del registro

- j) Riesgos y puntos de control
- k) Desarrollo del procedimiento

Por otro lado, Caja Honor tiene implementado un conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la Entidad.

Los controles están diseñados para las actividades tomando como base los procesos y las políticas de operación, éstos son suficientes, comprensibles eficaces económicos y oportunos y se encuentran debidamente clasificados en preventivos y correctivos.

Finalmente, la Entidad cuenta con los indicadores necesarios para la evaluación de la gestión, éstos indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de Caja Honor, éstos, han sido diseñados a partir del Direccionamiento Estratégico y de la caracterización de los procesos, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados por los procesos, en relación con los productos que la Entidad genera a los miembros de las fuerzas militares y de la Policía Nacional.

## **2.2 Componente de Información**

Caja Honor cuenta con la Matriz de Comunicaciones que tiene por objeto registrar los documentos e información que es manejada en los procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tanto las entradas como las salidas de los mismos. Las Matrices de Comunicaciones contienen la información primaria, secundaria, informativa y organizacional de cada proceso, se hace una descripción de la clase de información, el emisor, el receptor, motivo, frecuencia, registro y el canal de comunicación mediante el cual se recibe o envía la documentación e información dentro del proceso.

La Oficina de Control Interno auditó los canales de comunicación primarios, secundarios y sistemas de información de la Entidad y evidenció que que la Entidad, orientó sus esfuerzos hacia el fortalecimiento en la estrategia de divulgación y promoción de los modelos de atención para el periodo 2014, incorporando de manera activa los enlaces de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, lo anterior, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento de la metas estratégicas planteadas para el cuatrienio 2011-2014 ésta información se suministró a través de canales como Revista Notivivienda, Revista 67 años de CAJA HONOR, Revista la Timonera, Revista ejército, protectores de pantalla para los equipos de la fuerza, correos masivos, cuñas radiales, redes sociales, afiches y volantes.

Adicionalmente, La Oficina Asesora de Informática (OAINF) continuó durante el 2014 con los esquemas de seguridad garantizando la protección de la información, efectuó el análisis de riesgos aplicables a los procesos del sistema de gestión de la seguridad de la información: Gestión Informática, Administración Cuentas Individuales y Cesantías, Gestión del SAC, Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas.

Asimismo, se realizó la implementación y puesta en marcha al sitio alterno con la réplica de los sistemas de información críticos para la operación definidos por CAJA HONOR, este sistema provee copias de seguridad de los datos considerados críticos para el negocio y su disposición de recuperación en caso de desastre o pérdida de datos. Se implementaron nueve (9) procedimientos para el gobierno y

administración de las TI, formalizados en el sistema de gestión de calidad y subidos en ISOLUCION, alineados a la Norma ISO27001 e ISO20000.

Por otro lado, Se mejoró el servicio de mesa de ayuda con la implementación de la herramienta System Center Service Manager, permitiendo el control y seguimiento de los incidentes y requerimientos de primer y segundo nivel, con ello se mide la atención y respuesta a las solicitudes técnicas de los usuarios, logrando mejorar en un alto porcentaje el servicio de soporte técnico al personal de usuarios. A su vez, se adelantó la ejecución de escaneo de vulnerabilidades sobre los activos que hacen parte del alcance (servidores y dispositivos de comunicación).

Finalmente, Caja Honor adelanta la consolidación de la gestión de la fábrica de software, permitiendo tomar el control de los aplicativos inhouse, garantizando la atención oportuna de los incidentes, los cargues de aportes y cesantías y las conciliaciones mensuales, entre otros.

### 2.3 Componente Comunicación Pública

#### Desconcentración del Servicio por Web

La OFCIN evidenció que el Proceso de Mercadeo y Comunicación de la Entidad estableció satisfactoriamente el Link que vincula la página Web de CAJA HONOR desde la página web de la Agencia Logística, Caja de Retiro de Retiro de las Fuerzas Militares-CREMIL, Fuerza Aérea Colombiana y Escuela Superior de Guerra.

#### Fortalecimiento Canales de Comunicación

La OFCIN evidenció que el Área de Promoción y Mercadeo adelanta actividades que fortalecen los canales de comunicación de la Entidad con sus afiliados informando temas de interés a través de los medios así:

Medio	No. De Actividades II Trim. 2014
Radio	4
Television	2
Internet	14
Redes Sociales	13
Revistas	3
Periodicos	1
<b>Total</b>	<b>37</b>

Ilustración No. 7: Auditoria Controles Proceso De Mercadeo Y Comunicaciones  
Fuente: OFCIN

#### Avance Rendición de Cuentas Vigencia

El día 4 de abril de 2014, se llevó a cabo la rendición de cuentas sobre la gestión 2013, actividad liderada por la Oficina Asesora de Planeación, desarrollándose conforme a los lineamientos establecidos por el

Departamento Administrativo de la Función Pública, para lo anterior, se elaboró el respectivo cronograma con responsables y fechas de cumplimiento.

La Oficina de Control Interno evidenció que el Área de Promoción y Mercadeo cumplió con la Rendición de Cuentas Vigencia 2014 con actividades de seguimiento y difusión del evento así:

- Elaboración de afiches.
- Elaboración de Informes de Gestión CAJA HONOR 2013.
- Elaboración de Invitaciones al evento de rendición de cuentas vigencia 2013
- Elaboración de plegables informe de Gerencia 2013
- Elaboración de material digital como la transmisión vía STREAMING del evento y Banner de la invitación.
- Entrega de material promocional (Kit CAJA HONOR)
- Publicaciones de la Rendición de Cuentas en la página WEB de CAJA HONOR

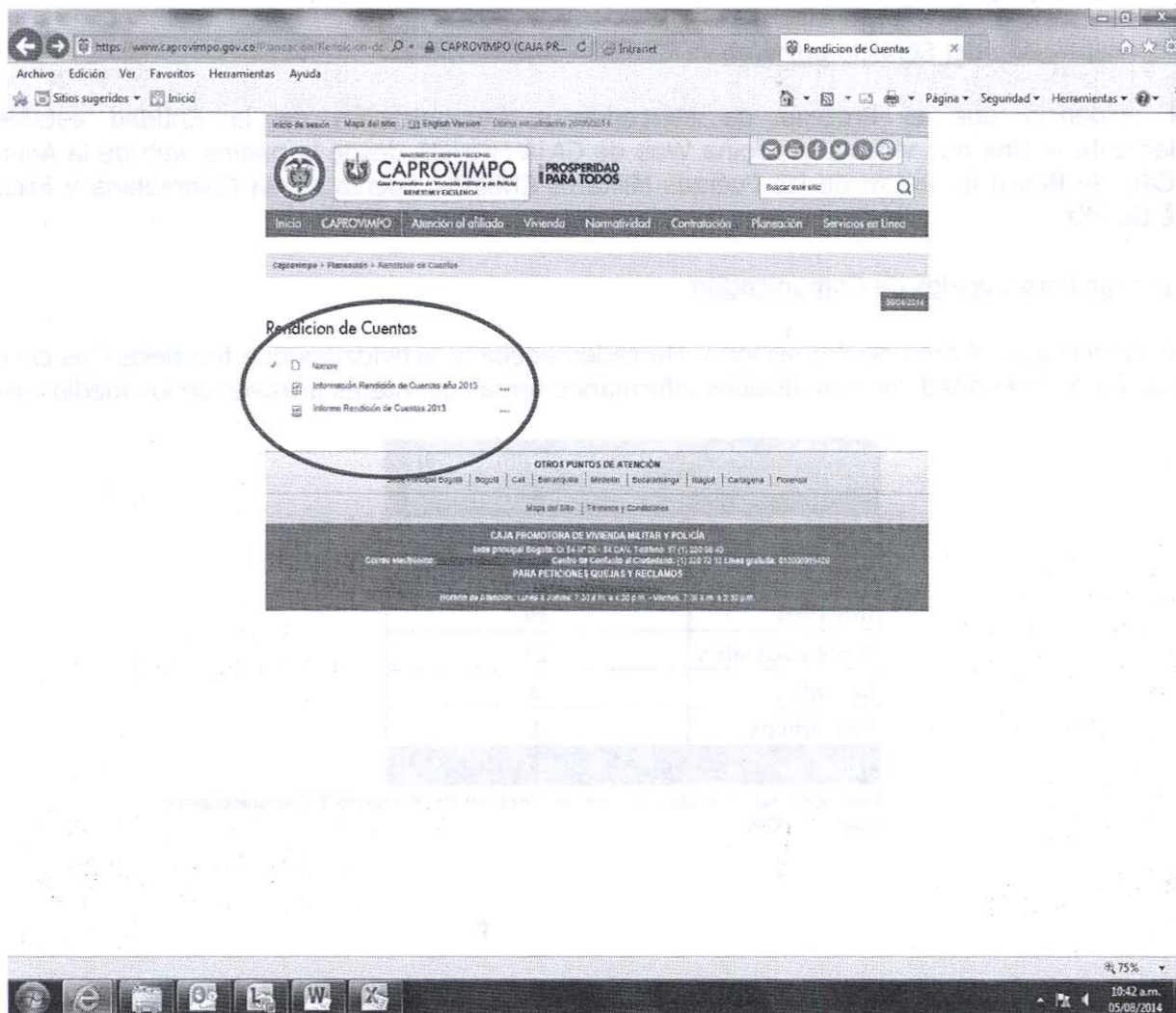


Ilustración No.8: Rendición de Cuentas 2014  
Fuente: Pagina Web CAJA HONOR

## Estrategias de Impacto en Redes Sociales

La Oficina de Control Interno evidenció que el Área de Promoción y Mercadeo diseñó, entre otras, una estrategia en la intranet y en la página web de la Entidad que permite que a través de teléfonos inteligentes se pueda ingresar por código QR directamente a las redes sociales de CAJA HONOR.

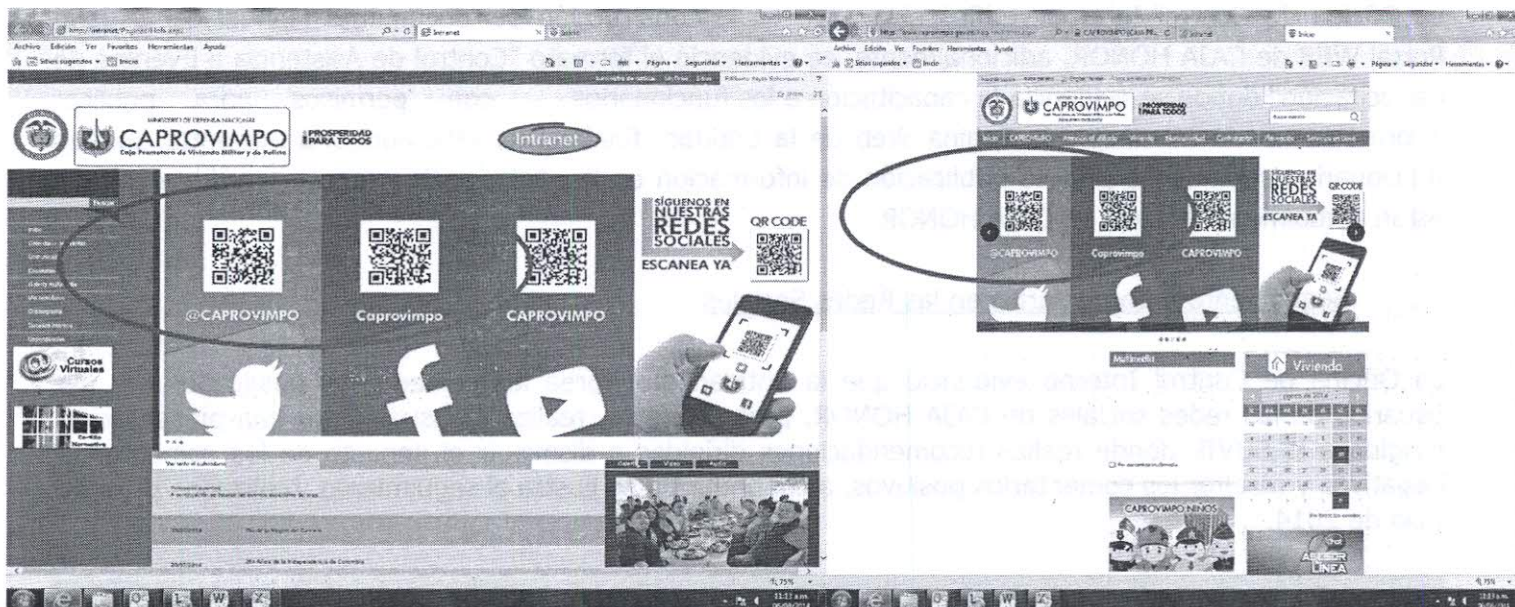


Ilustración No.9: Estrategias de Impacto  
Fuente: Pagina Web CAJA HONOR

Adicionalmente, con el fin de fomentar la participación de los afiliados, el Área de Promoción y Mercadeo diseñó tarjetas de presentación de las Redes Sociales que son entregadas a los asistentes de todos los eventos que realiza CAJA HONOR, tales como entrega de vivienda por el Modelo Fondo de Solidaridad, rendición de Cuentas, relaciones públicas, Feria Inmobiliaria etc.

Por otro lado, importante destacar las invitaciones a seguir a CAJA HONOR a través de las redes sociales que hace el área de Promoción y Mercadeo por intermedio de la revista NOTIVIVIENDA y revistas institucionales.



Ilustración No10: Estrategias de Impacto  
Fuente: Pagina Web CAJA HONOR

Finalmente, el Área de Promoción y Mercadeo a través del twitter usa estrategias como el Uso de Menciones, el uso de hashtag y el retwitteo para que los afiliados a la Entidad conozcan los temas de interés que publica CAJA HONOR.

### Administración Portal WEB

La Oficina de Control Interno verificó el avance en la construcción del documento Manual del Usuario Portal WEB de CAJA HONOR, adicionalmente, se evidenció el formato "Control de Asistencia a Eventos de Capacitación" donde se evidencia la capacitación a los funcionarios con permisos para publicar información en la Intranet y la Pagina Web de la Entidad, finalmente, ésta auditoria evidenció que los funcionarios autorizados para la publicación de información en la página web y la intranet de la entidad están actualmente activos en CAJA HONOR

### Seguimiento a Comentarios en las Redes Sociales

La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad monitorea los comentarios publicados por los usuarios de las redes sociales de CAJA HONOR, para el efecto, realiza mensualmente una presentación dirigida a la SUVIP donde realiza recomendaciones dirigidas a disminuir el impacto de los comentarios negativos y resaltar los comentarios positivos, a continuación se ilustra el seguimiento realizado durante julio de 2014.


Seguimiento a redes sociales realizados desde el 01 al 31 de julio 			
"Bienestar y Excelencia"			
TEMAS MÁS COMENTADOS	CANTIDAD COMENTARIOS POSITIVOS	CANTIDAD COMENTARIOS NEGATIVOS	FECHA DE RESPUESTA POR EL CCC
Incoformidad con CAPROVIMPO		33	El CCC tarda más de 2 días en responder las inquietudes, adicional un seguidor en twitter ha denunciado y reportado a varios medios la reducción del 30% sobre el valor del subsidio de vivienda.
Portal Transaccional	1		El CCC dio respuesta 1 día después a la inquietud del afiliado, sobre que significaba categoría en el portal transaccional.
Criticas e inquietudes a la figura del Fondo de Solidaridad		3	Varios afiliados cuestionan porque el Fondo de Solidaridad no responde a ninguna hora, o porque los tramites no se han resuelto, y cuándo se hará entrega en el mirador del parque, el CCC da respuesta 3 días después a la 1ra inquietud, la última se ha respondido.
Puntos de Atención nuevos	1		El CCC dio respuesta 1 día después de la inquietud del afiliado sobre datos del punto de abague
Inquietud por falta de información	5	5	El CCC respondió el mismo día la inquietud de la afiliada sobre el leasing habitacional, otro afiliado desea saber que hacer para obtener la revista, pero el CCC no da respuesta. Otros afiliados quieren saber cuantas cuotas llevan, si pierden subsidio, y demás tramites a realizar, pero el CCC no da respuesta.

Ilustración No.11: Seguimiento a Redes Sociales  
Fuente: Área Promoción y Mercadeo



Igualmente, la Entidad se encuentra implementando la tecnología APP en celulares a través de los teléfonos inteligentes, los afiliados podrán realizar consultas de saldos e información general de la Entidad. Esta iniciativa estará disponible a partir de agosto de 2014, así mismo, a través de los teléfonos registrados por los afiliados, de manera permanente se estará realizando sondeos por medio de encuestas y divulgando información pertinente y de conocimiento con la herramienta "text to spech", la información a través de éste medio se realiza masivamente a través de una operadora/operador robot que le informa por ejemplo cuando su subsidio ha sido girado.

Finalmente, la Entidad cuenta con el Portal Transaccional, herramienta disponible para todos los afiliados en la página Web [www.caprovimpo.gov.co/Serviciosenlinea/portalTransaccional/](http://www.caprovimpo.gov.co/Serviciosenlinea/portalTransaccional/). Los afiliados tienen acceso a consultas en línea del estado de sus trámites y del reporte de haberes de sus cuentas individuales de solución de vivienda y administración de cesantías.

### **3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION**

#### **3.1 Componente Autoevaluación**

Para la vigencia 2014, se continuó fortaleciendo la cultura del autocontrol a través del aplicativo ISOLUCION, entendido como herramienta que permite hacer seguimiento, evaluación y mantenimiento a los componentes del Sistema Integrado de Gestión (SIG), realizando periódicamente la correspondiente verificación de toda la documentación que conforma el listado maestro de documentos con los líderes de los procesos, con la finalidad de mantenerlos estandarizados, controlados, actualizados para facilitar el uso correcto de los mismos.

De igual manera, se registran en el aplicativo ISOLUCION, los resultados de las auditorías internas de calidad y sus acciones correspondientes con sus debidos seguimientos. Así mismo y de manera permanentemente se vienen realizando y actualizando los indicadores, caracterizaciones, procedimientos, guías de operación, matrices de comunicación y riesgos y el manual del Sistema Integrado de Gestión.

Esta herramienta facilita el autocontrol por procesos con base en el seguimiento del cumplimiento de la planeación de la gestión institucional entre los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Planeación de manera periódica, lo cual ha permitido la toma decisiones.

Adicionalmente durante el mes de mayo y junio de 2014 y de acuerdo con el programa de Auditorías Internas de la Calidad, aprobado por el Comité de Auditoria y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2014, LA Oficina de Control Interno, realizó las auditorias primarias de la calidad adelantadas con base en los requisitos de la Norma ISO 9001-2008, norma NTCGP 1000-2009 y su alineación con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005 a todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con el programa de Auditoría para la sede principal Bogotá y los puntos de atención: Bogotá, Venecia, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué y Florencia, a fin de preparar la auditoria de calidad del ICONTEC.

### 3.2 Componente Evaluación Independiente

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, en cuanto al rol de "Fomento de la Cultura de Control" que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno, la OFCIN planificó y ejecutó para la vigencia 2014 el desarrollo de doce (12) sensibilizaciones, así:

- ✓ Sensibilización acerca del Sistema de Control Interno (Enero).
- ✓ Protocolo de visita de entes de supervisión, vigilancia y control (Febrero)
- ✓ Sensibilización Auditorías de la Calidad (Marzo)
- ✓ Sensibilización Plan de Mejoramiento (Abril)
- ✓ Sensibilización Austeridad del Gasto (Mayo)
- ✓ Sensibilización Principio de Planeación (Julio)
- ✓ Sensibilización Estrategias Anticorrupción (Agosto)
- ✓ Sensibilización Motivación y Productividad, un sinónimo de control interno. (Septiembre)
- ✓ Sensibilización Riesgos y Controles (Octubre)
- ✓ Sensibilización Gobierno Corporativo (Noviembre)
- ✓ Sensibilización Circular Externa 038 de 2009 (SFC) y MECI –Decreto 943 de 2014-. (Diciembre)

Por otro lado, en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 02 de 2011 "Por el cual se modifica el reglamento del Comité de Auditoría de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía", y la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC (Sistema de Control Interno); la Oficina de Control Interno organizó los cuatro Comités de Auditoría Vigencia 2014, presentando en los mismos el informe de gestión de la OFCIN, así como la propuesta de Programa de Auditorías 2015, el cual fue aprobado por los miembros del Comité, entre otros.

De la misma forma, y dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2 de la Resolución 159 del 25 de abril de 2013 "Crear y organizar el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, el cual se regirá por las siguientes disposiciones: (...)", la Oficina de Control Interno organizó las sesiones del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno Vigencia 2014, presentando en las mismas los informes de gestión correspondientes

Adicionalmente, En el transcurso de la vigencia 2014, la Oficina de Control Interno desarrolló 45 auditorías, 41 programadas y 4 no programadas, presentado los resultados correspondientes a la Junta Directiva y Gerencia General y los avances a la gestión en los comités de Auditoría y de Coordinación del Sistema de Control Interno.

La Oficina de Control Interno evaluó los procesos de la Entidad, dando prioridad a los estratégicos (17 auditorías) y misionales (15 auditorías) complementando con los de apoyo (8 auditorías), así como con aquellas evaluaciones que involucran todos los procesos de la Entidad (3 auditorías) y las auditorías internas primarias y secundarias del Sistema Integrado de Gestión, a todos los puntos de atención a nivel nacional, sede principal y demás procesos.

## Auditorías desarrolladas por la OFCIN vigencia 2014 por tipo de Proceso.

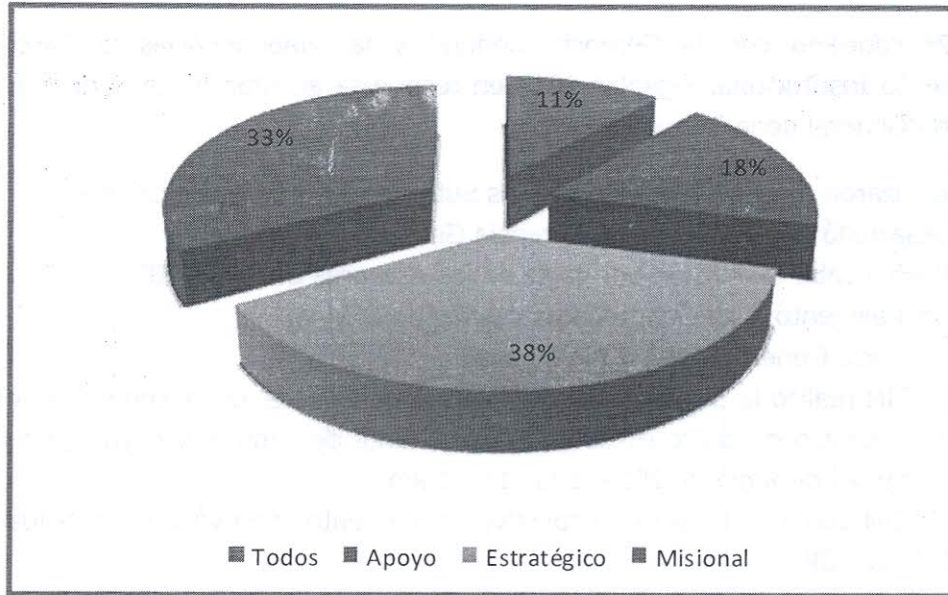


Ilustración No.12: Auditorías OFCIN 2014  
Fuente: Oficina de Control Interno

En el desarrollo del ejercicio auditor a lo largo de la vigencia 2014 la Oficina de Control Interno evidenció oportunidades de mejora en 38 de las auditorías desarrolladas, a las cuales los procesos suscribieron los correspondientes planes de mejoramiento, y en los siete informes de auditoría restantes quedaron recomendaciones por parte de la OFCIN, a las cuales no fue necesaria la suscripción de un Plan de Mejoramiento por Procesos.

La Oficina de Control Interno dio a conocer los hallazgos con sus respectivas recomendaciones a las partes interesadas. Como constancia de lo anterior se deja a disposición los informes presentados a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Auditoría, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y dueños de los procesos auditados.

### 3.3 Componente Planes de Mejoramiento

#### Visita Auditoria CGR vigencia 2013.

Durante los meses de febrero a mayo de 2014 la Contraloría General de la República en desarrollo de su Plan General de Auditorías a la vigencia 2014, realizó la auditoría a CAJA HONOR para la vigencia 2013, evaluando el sistema de información, los procesos contable-financiero, de contratación, el presupuesto y la gestión de la vigencia 2013. El día 5 de junio de 2014 presentó el informe de auditoría a CAJA HONOR Vigencia 2013.

En el citado informe la CGR determinó FENECER la cuenta; quedando trece (13) hallazgos más uno (1) pendiente de la vigencia 2011 para un total de catorce (14) hallazgos. De acuerdo con la normatividad vigente, la Entidad procedió a elaborar el Plan de Mejoramiento Institucional a

desarrollar durante la vigencia 2014, el cual quedó conformado por 36 metas para subsanar los catorce (14) hallazgos; siguiendo la siguiente metodología:

La OFCIN coordinó con la Gerencia General y las dependencias la Suscripción del Plan de Mejoramiento Institucional Vigencia 2013 en respuesta al Informe de Auditoría Vigencia 2013 de la Contraloría General de la República, así:

- Se realizaron mesas de trabajo con los Subgerentes y Jefes de Oficina.
- Se desarrolló la revisión por la Gerencia General.
- Se llevó a cabo la revisión por parte de los Asesores de la GERGE.
- Se retroalimentó a los Subgerentes y Jefes de Oficina.
- La Gerencia General revisó y dio su aval.
- La OFCIN realizó la transmisión a la Contraloría General de la República, a través del aplicativo SIRECI, dentro del plazo establecido por el Ente de control, y cuyo acuse de recibo figura con fecha del 25 de junio de 2014, a las 11:11 am.
- La OFCIN continuará con el respectivo seguimiento efectivo a las actividades señaladas en el PMI de la CGR.

Resultado del análisis y evaluación adelantada por la OFCIN a la SUFIN, SUAOP, SUVIP, SUAMD, OAPLA, OFCIN Y OAJUR, se evidencia en la siguiente grafica con corte a 21 de noviembre de 2014.

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía		
Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2013.		
Corte: 21 de noviembre de 2014		
14 Hallazgos      36 Metas		
Estado de Cumplimiento	Resumen	
Incumplió	3%	1
Cumplió	97%	35
<b>Total Metas</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>

Ilustración No.13: Auditorias OFCIN 2014  
Fuente: Oficina de Control Interno

### Plan de Mejoramiento por Procesos

Estos Planes de Mejoramiento, se determinaron a través de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que son objeto de gestión y seguimiento hasta su consecución final, con asignación de responsables, fechas y actividades a desarrollar, con el fin de garantizar el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del Sistema de Control Interno.

En ese sentido, y como resultado de las diferentes Auditorías de Gestión realizadas; la OFCIN, llevó a cabo la verificación de los avances efectuados por los diferentes procesos respecto de las metas concertadas en los Planes de Mejoramiento por Proceso (PMP), con el fin de garantizar la efectividad del Sistema de Control Interno, avances que son motivo de presentación ante el Comité de Auditoría, Gerencia General y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Adicionalmente, la OFCIN adelanta la parametrización de la herramienta tecnológica Visión Empresarial, modulo planes, con el fin de registrar y monitorear en línea los Planes de Mejoramiento institucional y por procesos de la Entidad, con el fin de contribuir con la política de Cero Papel.

A continuación se presenta el estado de avance del proyecto de implementación del módulo planes de mejoramiento de la herramienta tecnológica SUITE VISION EMPRESARIAL

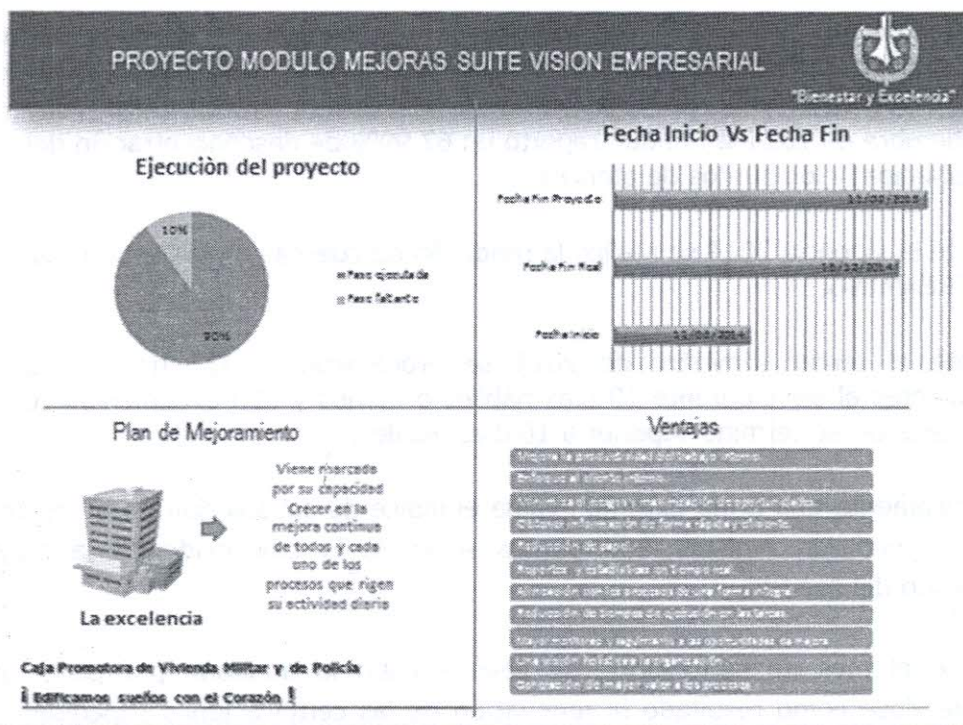


Ilustración No.14: Avance Modulo Mejoras SUITE VISION EMPRESARIAL  
Fuente: Oficina de Control Interno

### Plan de Mejoramiento Individual

Estos Planes de mejoramiento se determinan a través de las evaluaciones de desempeño realizadas por los responsables de cada dependencia, a los funcionarios que están bajo su cargo, como resultado se generan los planes de mejoramiento individual con el fin de fortalecer las debilidades presentadas durante el semestre evaluado, ésta labor es realizado por el Área de Talento Humano.

Adicionalmente, Conforme a la actualización del modelo de gestión humana por competencias, durante la vigencia 2014 se realizó la concertación de objetivos necesarios para un procedimiento de evaluación por competencias adecuado y la parametrización en el sistema de información KACTUS, permitiendo brindar información oportuna respecto a la evaluación y retroalimentación a cada uno de los funcionarios.

41

## ➤ ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN 2014:

Los logros de la vigencia de 2014, 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".

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

- Para la vigencia 2014 la meta formulada para otorgar solución de vivienda a los afiliados fue de 11.733 de las cuales a septiembre de 2014 se entregaron 10.266 unidades de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 87.5%.
- A septiembre de 2014, la Entidad registró un total de 360.864 afiliados, de los cuales 251.703 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda y 109.161, se les administra las cesantías.
- A septiembre de 2014 la Entidad reportó un 67.99% de desconcentración del servicio a cargo de la sede principal y los puntos de atención.
- Durante la vigencia 2014 se realizó la rendición de cuentas de la gestión realizada durante el 2013 vía STREAMING.
- Durante el tercer trimestre de 2014 se procesaron 16.322 trámites de los cuales 15.723 equivalentes al 96% durante 10 días hábiles o menos y 599 expedientes correspondientes al 4% se procesaron en término superior a 10 días hábiles.
- Periódicamente una firma externa evalúa el índice de satisfacción en el territorio nacional, la más reciente medición registra 4.54 puntos sobre 5, lo cual evidencia la mejora continua en la prestación del servicio.
- Durante el mes de septiembre, se llevó a cabo la auditoría por parte del ente certificador obteniéndose como resultado la renovación de las certificaciones expedidas por el ICONTEC, en los sistemas de calidad NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y con ampliación al punto de atención ubicado en Florencia, sin reporte de no conformidades, quedando de ésta manera todos los puntos certificados.
- La Oficina de Control Interno realizó seguimiento efectivo a las metas diseñadas para subsanar estructuralmente los hallazgos dejados en la auditoría vigencia 2013 realizada por la Contraloría General de la República, alcanzando un cumplimiento del 97%.
- La OFCIN adelanta actualmente la sistematización de los PMP y PMI en el sistema SUIT VISION EMPRESARIAL módulo Planes, con el fin de registrar y monitorear en línea los Planes de Mejoramiento institucional y por procesos de la Entidad, adicionalmente contribuir con la política de Cero Papel.

- Finalmente, el Plan de Accion Institucional PAI presentó un nivel de cumplimiento a septiembre de 2014 del 95.74% dentro de los aspectos destacados se encuentran:

- Incremento de las operaciones en el portal transaccional.
- Cumplimiento de metas de las soluciones de vivienda por encima del 100%.
- Respuestas oportunas en el sistema al consumidor financiero SAC.
- Ejecución de las auditorias de conformidad con lo programado.
- Fortalecimiento del modelo de evaluación del desempeño.
- Actualización del MECI de conformidad con el Decreto 943 de 2014.
- Ejecución del plan de bienestar con cobertura del 100% de los funcionarios.

➤ **PRINCIPALES DEBILIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

La Oficina de Control Interno concluye que el Control Interno de CAJA HONOR durante el II semestre de 2014, 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 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 lideres responsables a través de planes de mejoramiento por procesos y documentadas las acciones a través del Sistema Integrado de Gestion.

Cordialmente,

  
**Adm. Lina Maria Rendon Lozano**

**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, encargada de coordinar las actividades de la Oficina de Control Interno y la Visita de la CGR**

Proyectó: **Edilberto Reyes Bohorquez**  
**Auditor OFCIN**



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



