

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Abg. Martha Cecilia Mora Correa	Período evaluado: MARZO 13 DE 2014 – JULIO 12 DE 2014
		Fecha de elaboración: 12 DE JULIO 2014

## 1. Subsistema de Control Estratégico

### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema, ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

### Avances

#### AMBIENTE DE CONTROL:

En desarrollo de la Política de vivienda, el Gobierno Nacional tiene como aliado principal a CAPROVIMPO, y a través suyo se han beneficiado los hombres y mujeres de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Así las cosas, aparece un factor motivante para la construcción de vivienda que garantice a los héroes de la patria sus familias o a sus deudos, en caso de que hayan caído en servicio a su país, una casa que recompense de alguna manera porque nunca será suficiente su sacrificio y su compromiso.

En esa dirección, CAPROVIMPO, 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 CAPROVIMPO, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, 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.

## Direccionamiento Estratégico

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento de su misión, formula su planeación estratégica con las directrices del Gobierno Nacional contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo "Prosperidad para Todos", contribuyendo así al cumplimiento de las metas.

Igualmente, el Viceministerio del Grupo Social Empresarial de la Defensa – GESED orienta y dirige sus empresas hacia el cumplimiento de las MEGAS. De acuerdo con lo anterior, la siguiente ilustración muestra el direccionamiento estratégico de CAPROVIMPO.



### Modernización De Estructura Orgánica y Planta de Personal

Dentro de los elementos concebidos en la planeación estratégica, se concibió el proyecto de modernización de la Entidad, que surgió de la necesidad de separar funcionalmente la Subgerencia de Operaciones y Servicio al Afiliado, que tenía bajo su responsabilidad tres grandes roles generales, a saber: el primero, el manejo técnico de vivienda, el mercadeo y las comunicaciones; el segundo, la atención al afiliado, y por último, lo relacionado con el manejo de las operaciones.

Otro aspecto importante que dio origen a la reestructuración fue el crecimiento de la población de afiliados para el manejo de cesantías, al pasar de 32.700 a 90.987, y la de afiliados aportantes para solución de vivienda, que de 193.382 pasó a 230.291. De igual forma, a fin de desconcentrar el servicio, hoy se cuenta con 9 puntos de atención en diferentes regionales para facilitar a los afiliados el acceso a los trámites y servicios en su región. Asimismo, es importante destacar que se modificó la planta de personal con el propósito de tener el control de las operaciones misionales; anteriormente, el 75% del personal que atendía los procesos misionales correspondía a outsourcing.

Producto de lo anterior, durante el I trimestre de 2014 se realizaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos con el fin de actualizar las caracterizaciones, los listados maestros de documentos y las matrices de comunicación de los 17 procesos, adicionalmente, se verificaron y ajustaron los indicadores de gestión de acuerdo con la implementación del nuevo mapa de procesos y la estructura organizacional, como parte de la preparación para las auditorías internas de calidad.

De conformidad con la información suministrada por la OAPLA el desempeño de los procesos durante el I trimestre de 2014 alcanzó el 98.93% alcanzando un nivel de cumplimiento del 100% de la meta propuesta pactada en el 95%.

### **Administración de Riesgos:**

CAPROVIMPO cuenta con una estructura de gestión de riesgo que cubre en su totalidad a la organización, con roles y responsabilidades claramente definidos, que le permiten administrar los riesgos operativos, de lavado de activos y financiación del terrorismo, de mercado, de crédito, liquidez, Plan de Continuidad del Negocio y la Seguridad de la Información, enmarcados en políticas y procedimientos claramente definidos, que gracias a una cultura establecida en la Entidad, permite minimizar pérdidas y maximizar oportunidades dentro de ésta. Siguiendo los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia con relación a la Seguridad de la Información, CAPROVIMPO administra la Seguridad de la Información velando por el cumplimiento de las políticas y protegiendo los activos de la información de la Entidad contra posibles ataques informáticos, fuga de información, manipulación de datos y fallas en la disponibilidad de los servicios.

#### Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual se reúne 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 suficiente 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.

Para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía el riesgo operativo se gestiona con la adopción de

mecanismos relacionados con un mejor acceso a la información, al conocimiento, y a la implementación de técnicas que permitan medirlo, cuantificarlo y realizarle su cobertura (disminución) mediante acciones de mitigación o control, cuando sea necesario.

Teniendo en cuenta la descripción anterior, para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es indispensable la continua actualización y mejoramiento de su sistema de administración de riesgo operativo (SARO) que le permita:

- i) gestionar sus procesos mediante la identificación y tratamiento de sus riesgos operativos, y
- ii) fortalecer el sistema de control interno; dentro del desarrollo de todos sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad.

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

De conformidad con la información suministrada por la OAGRI el SARO cumple con los requisitos establecidos en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera y se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se llevó a cabo el control estadístico del Producto No Conforme –PNC-.
- Se revisó con los líderes de los riesgos Operativos de acuerdo al nuevo mapa de procesos.
- Se realizó visita al Punto Alterno de Continuidad para verificar su funcionamiento.
- El grupo de Seguridad de la Información realiza monitoreo permanente al cumplimiento de la circular 042 de 2012 y las políticas establecidas por la Entidad.
- Se está realizando la actualización del sistema SARO para ajustarlo a los nuevos productos que está desarrollando la Entidad.

### Plan de Continuidad del Negocio

La continuidad del negocio tiene como propósito asegurar que los servicios o productos críticos del negocio continúan 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).

Para este fin la Entidad cuenta con un Punto Alterno de Continuidad (PAC) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; una sede alterna que cumple los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la cual cuenta con puestos de trabajo, cuarto de comunicaciones, sala de juntas, baños y cafetería.

Las instalaciones están equipadas con todos los elementos de seguridad, comunicaciones, hardware y software necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones de atención al afiliado.

El equipo de respaldo disponible en el PAC consta de:

- Cableado estructurado y tableros de distribución eléctricos utilizando materiales de alta calidad y estándares de instalación certificados.
- Circuito CCTV: Incluye Grabador 4 Teras, Cámaras de Video, Sensores de Movimiento, Alarma y Sistema de Identificación dactilar para control de ingreso.

- Canales dedicados de 4 Megas, los cuales garantizan el 99.7% de disponibilidad del servicio y soporte 7X24 junto a mecanismos de cifrado fuerte.
- Switch Administrables.
- Planta Telefónica y Teléfonos IP.
- UPS de 10 KVA que nos permite proteger y mantener encendidos los equipos utilizando corriente regulada.
- Planta Eléctrica Diesel de 20 KVA con sistema de transferencia automática y autonomía de 8 horas en caso de fallas prologadas en el suministro de Energía.

### Seguridad de la Información

CAPROVIMPO conoce la importancia de la información como un activo, que como otros activos importantes del negocio, es esencial para las actividades de la organización y, en consecuencia, necesita una protección adecuada. Esto es especialmente importante en el entorno de negocio de la Entidad cada vez más interconectado. Como resultado de ésta interconexión creciente, la información ha sido expuesta a un gran número y variedad de amenazas y vulnerabilidades.

La información de CAPROVIMPO 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.

La seguridad de la información se viene logrando con la implementación de un conjunto apropiado de controles, incluyendo políticas, procesos, procedimientos y funciones de software y hardware, los controles han sido establecidos, implementados, monitoreados, revisados y mejorados donde ha sido necesario, para asegurar que se cumpla con los objetivos de seguridad y del negocio de la Entidad.

Desde la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y con el Grupo de Seguridad de la Información, se realiza un monitoreo a los parámetros de la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia donde se requieren mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios.

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

De conformidad con el informe del oficial de Cumplimiento la Entidad veló por el efectivo y eficiente funcionamiento de las etapas que componen el SARLAFT y se realizó el seguimiento y análisis de los riesgos identificados en los diferentes procesos de la Entidad, relacionados con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, los cuales se segmentaron por los factores de riesgo (Cliente/Usuario, Producto, Canal de Distribución y Jurisdicciones), se tienen en total 7 Riesgos de LA/FT para la Entidad.

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel menor con una calificación de 5.62.

Durante el primer trimestre de 2014, el resultado de los indicadores de las fuentes generadoras de riesgo fueron los siguientes:

I. Monitoreo Procesos: Se monitoreo la verificación de consulta de las listas OFAC y ONU, Formato de Conocimiento del Cliente interno y externo; y la actualización de la información financiera, a los siguientes procesos:

- a. Gestión de Contratación
- b. Mercadeo de Vivienda
- c. Gestión del Talento Humano

II. Conocimiento del cliente interno: Se realizó el cruce de los clientes internos (afiliados, funcionarios y terceros) con las listas OFAC, ONU y otras.

III. En este trimestre se inactivaron en el sistema de información VIGÍA Monitoreo y Control las cuentas de los afiliados que aparecen registrados en las listas restrictivas.

Durante el primer trimestre de 2014, la Entidad continuó con el cumplimiento de la Circular Externa 061 de 2007, en su Numeral 4.2.8 capacitación "Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARLAFT dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad" dando la inducción pertinente a los funcionarios nuevos, manteniendo así un cubrimiento del 100% con relación al total de la nómina.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARLAFT dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el primer trimestre de 2014, brindó inducción a 33 funcionarios que ingresaron a la Entidad y capacitación a 266 funcionarios de los diferentes procesos.

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

CAPROVIMPO mantiene un manual 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 Entidad para la medición de sus riesgos crediticios, definiendo alcances y limitaciones, define las responsabilidades de cada una de las áreas de la Entidad en cuanto a la administración integral del riesgo de crédito y define los canales de comunicación y divulgación de información de riesgo tanto al interior como al exterior de la Entidad.

CAPROVIMPO, durante el I trimestre 2014 realizó el seguimiento al remanente de cartera pendiente de la actividad de crédito hipotecario que desarrollo en años anteriores, igualmente ejecutó el análisis mensual de emisor y contraparte, donde se evalúa la solvencia de los bancos con los que se tiene relación comercial con el fin de evitar el riesgo de contraparte, se realizan los informes mensuales que se presentan a la Junta Directiva, el Comité de Riesgo, Comité de Auditoria y la Alta Gerencia.

Por otro lado, la OAGRI está realizando la actualización del sistema SARC para ajustarlo a los nuevos productos que está desarrollando la Entidad.

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

CAPROVIMPO, cuenta con un Manual SARM que define las reglas para identificar, medir, controlar y monitorear adecuadamente el Riesgo de Mercado de suerte que en todo momento las instancias respectivas adopten de manera oportuna decisiones correctas e informadas en la administración de los portafolios de inversión, a fin de controlar o mitigar el Riesgo de Mercado, para tal fin se definieron las siguientes actividades:

- a) Definición de las estrategias, políticas y procedimientos para la gestión y control del Riesgo de Mercado.
- b) Se estableció la metodología para llevar a cabo la identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo de Mercado en la Entidad.
- c) La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ejerce el seguimiento y control del Riesgo de Mercado a través de las herramientas e instrumentos disponibles que se desarrollen dentro del SARM.
- d) Se determinó el nivel de responsabilidad por parte de la administración de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en cuanto al Riesgo de Mercado.
- e) Se establecieron y diseñaron herramientas metodológicas que permitieron la realización de informes periódicos al interior de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y a los organismos de control y vigilancia en relación con el seguimiento y control del riesgo de mercado.
- f) Se Definieron las responsabilidades de cada una de las áreas de la Entidad, involucradas en la administración integral del riesgo de mercado.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgos, dentro de su actividad, monitorea las operaciones y controla diferentes aspectos de las negociaciones tales como niveles de atribuciones, condiciones pactadas, cumplimiento de límites y políticas, manteniendo en todo momento un nivel de riesgo bajo con una rentabilidad deseada, conforme a las políticas de inversión de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía establecidas para este efecto.

Durante el I semestre de 2014 la OAGRI realizó las siguientes actividades respecto al SARM:

- Seguimiento a las operaciones de tesorería convenidas en TES Clase "B", por la Entidad
- Seguimiento al comportamiento del portafolio tanto de balance como de mercado.
- Reportes de valor en riesgos correspondientes a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Seguimiento al comportamiento de los cupos de emisor y contraparte.
- Seguimiento a la calificación de las fiduciarias con las que tenemos relaciones comerciales.
- Se está realizando la actualización del sistema SARM para ajustarlo a los nuevos productos que está desarrollando la Entidad incluyendo el modelo de riesgo de mercado.

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

CAPROVIMPO, cuenta con un Manual SARL que define las reglas para identificar, medir, controlar y monitorear adecuadamente el Riesgo de Liquidez de suerte que en todo momento las instancias respectivas adopten de manera oportuna decisiones correctas e informadas en la administración de los Activos Líquidos, a fin de

controlar o mitigar el Riesgo de Liquidez, para tal fin se definieron las siguientes actividades:

- a) Definición de las estrategias, políticas y procedimientos para la gestión y control del Riesgo de Liquidez.
- b) Se estableció la metodología para llevar a cabo la identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo de Liquidez en la Entidad.
- c) La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ejerce el seguimiento y control del Riesgo de Liquidez a través de las herramientas e instrumentos disponibles que se desarrollen dentro del SARL.
- d) Se determinó el nivel de responsabilidad por parte de la administración de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en cuanto al Riesgo de Liquidez.
- e) Se establecieron y diseñaron herramientas metodológicas que permitieron la realización de informes periódicos al interior de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y a los organismos de control y vigilancia en relación con el seguimiento y control del riesgo de Liquidez.

Durante el I semestre de 2014 la OAGRI realizó las siguientes actividades respecto al SARL:

- Se realizó el análisis del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL) y del VaR de Liquidez.
- Realizó seguimiento a los ingresos y egresos de la Entidad.
- Se realizaron las pruebas de desempeño (Back-Testing).
- Así mismo realizó la prueba del Stress –Testing.
- Se está realizando la actualización del sistema SARL para ajustarlo a los nuevos productos que está desarrollando la Entidad incluyendo el modelo de riesgo de liquidez.

## 2. Subsistema de Control de Gestión

### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema. Ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

### Avances

#### Actividades de Control:

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, cuenta con políticas de operación, procedimientos, controles, indicadores y manual de operaciones que facilitan el cumplimiento de los objetivos de la organización; adicionalmente, permite mantener un Sistema Integrado de Gestión, implementado y documentado de conformidad con la norma NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Adicionalmente, la Entidad ha establecido a través de los líderes de proceso la formulación, documentación y procesamiento de los indicadores en el aplicativo Visión Empresarial, previa coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, éstos indicadores son relevantes y aportan información imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones, adicionalmente, son fiables de tal forma que las magnitudes observadas no dan lugar a ambigüedades y son auditables y se pueden evaluar en forma interna y externa.



Por otro lado, CAPROVIMPO tiene diseñados, publicados e implementados 128 procedimientos inmersos en los 17 procesos de la Entidad que en conjunto y mutuamente interrelacionados orientan y fortalecen la gestión de los procesos, dan dirección, articulan y alinean conjuntamente los requisitos de la regulación interna y externa de la Entidad.

Adicionalmente, dentro del plan de mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, la Entidad llevó a cabo las siguientes actividades programadas para el I semestre de 2014:

- Seguimiento a los aspectos por mejorar descritos en las auditorías de la calidad
- Actualización permanente del listado maestro de documentos.
- Seguimiento a los aspectos por mejorar descritos en las auditorías de Gestión
- Inducción del SIG a nuevos funcionarios

De acuerdo con lo anterior y de acuerdo a información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación la Entidad continua en procura de prestar un mejor servicio a los afiliados, realizando una revisión y actualización a los documentos (caracterizaciones, procedimientos, guías, formatos, etc.), determinando el correcto uso, diligenciamiento y pertinencia.

Así mismo, la Entidad tiene instrumentados controles tales como las Auditorias, el Producto no conforme, el control de documentos, la evaluación de acciones correctivas, preventivas y de mejora y el control de registros, adicionalmente, La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo ha velado por el cumplimiento de las políticas, aprobadas por la Junta Directiva para cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgo, compuesto por el SARM, SARC, SARO, PCN, SARLAFT, SARL, MECI en su componente de riesgo y Seguridad de la Información las cuales están consignados en los diferentes manuales.

### **Información:**

La Entidad, 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.

CAPROVIMPO, adelanta la renovación de las sedes a nivel país, ha incorporado nuevos mecanismos de atención y ayuda al usuario diseñados para tipificar, facilitar y agilizar los tramites y consultas, con el objeto de evitar largas filas y tiempos de respuesta a la vanguardia de las mejores prácticas del sector financiero colombiano, los nuevos puntos de atención cuentan con la oficina VIP – Preferencial, sin tiempos de espera para personas con discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, infantes y veteranos de la fuerza pública, ajustada a los lineamientos establecidos en el Decreto 19 de 2012 (Artículo 13) que enmarca la Ley Anti-Tramites.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con el Portal Transaccional, herramienta disponible para todos los afiliados en la página Web [www.caprovimpo.gov.co/Serviciosonline/"portalTransaccional"](http://www.caprovimpo.gov.co/Serviciosonline/). 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. Pronto se habilitaran las opciones de actualización de información básica, consultar el extracto y realizar seguimiento a las solicitudes –SAC- Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

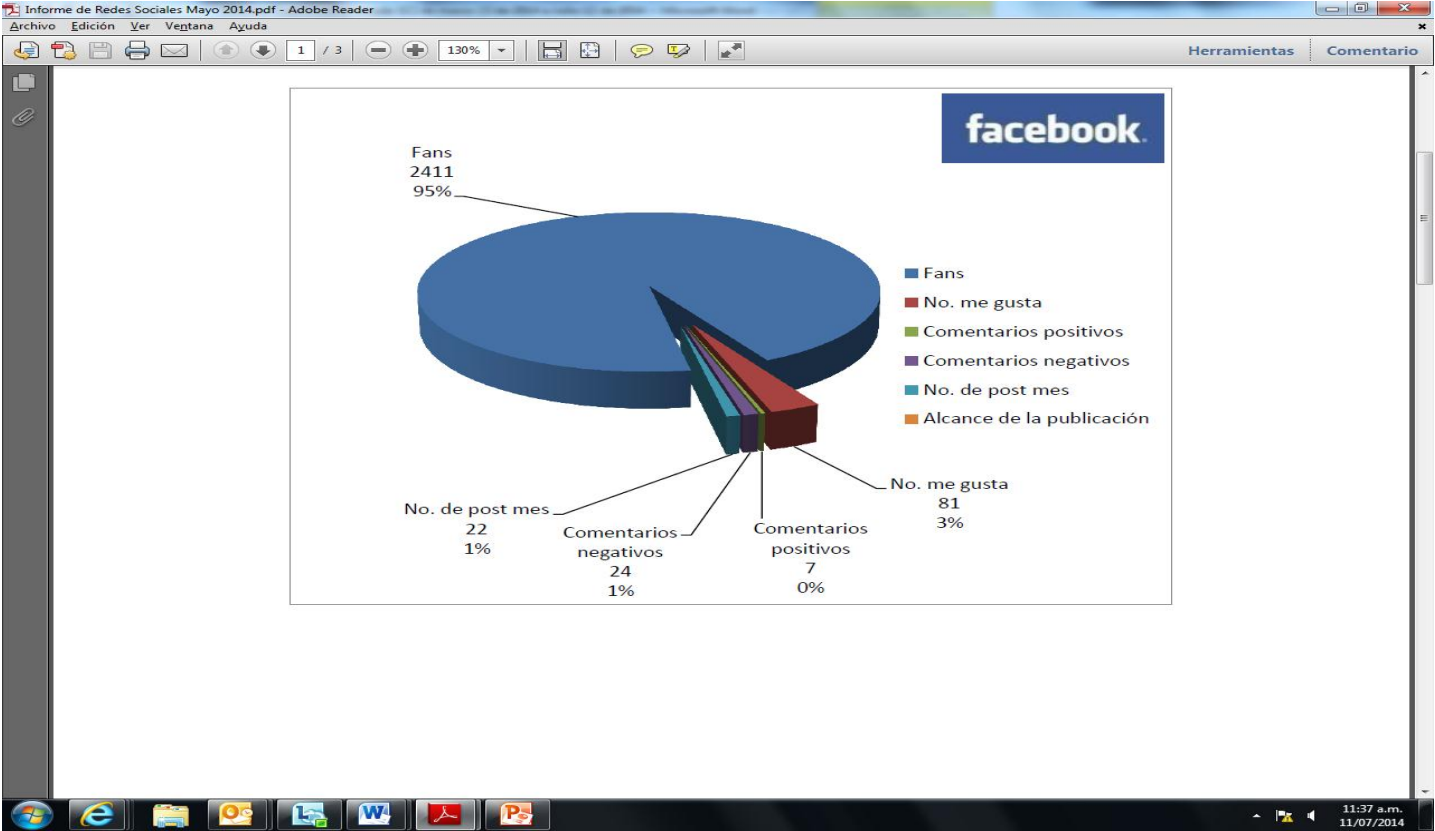
Igualmente, la Entidad se encuentra implementando la tecnología APP en celulares a través de los teléfonos inteligentes, los afiliados podrán realizar consultas de saldos e información general de la Entidad. Esta iniciativa estará disponible a partir de agosto de 2014, así mismo, a través de los teléfonos 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 este medio se realiza masivamente a través de una operadora/operador robot que le informa por ejemplo cuando su subsidio ha sido girado.

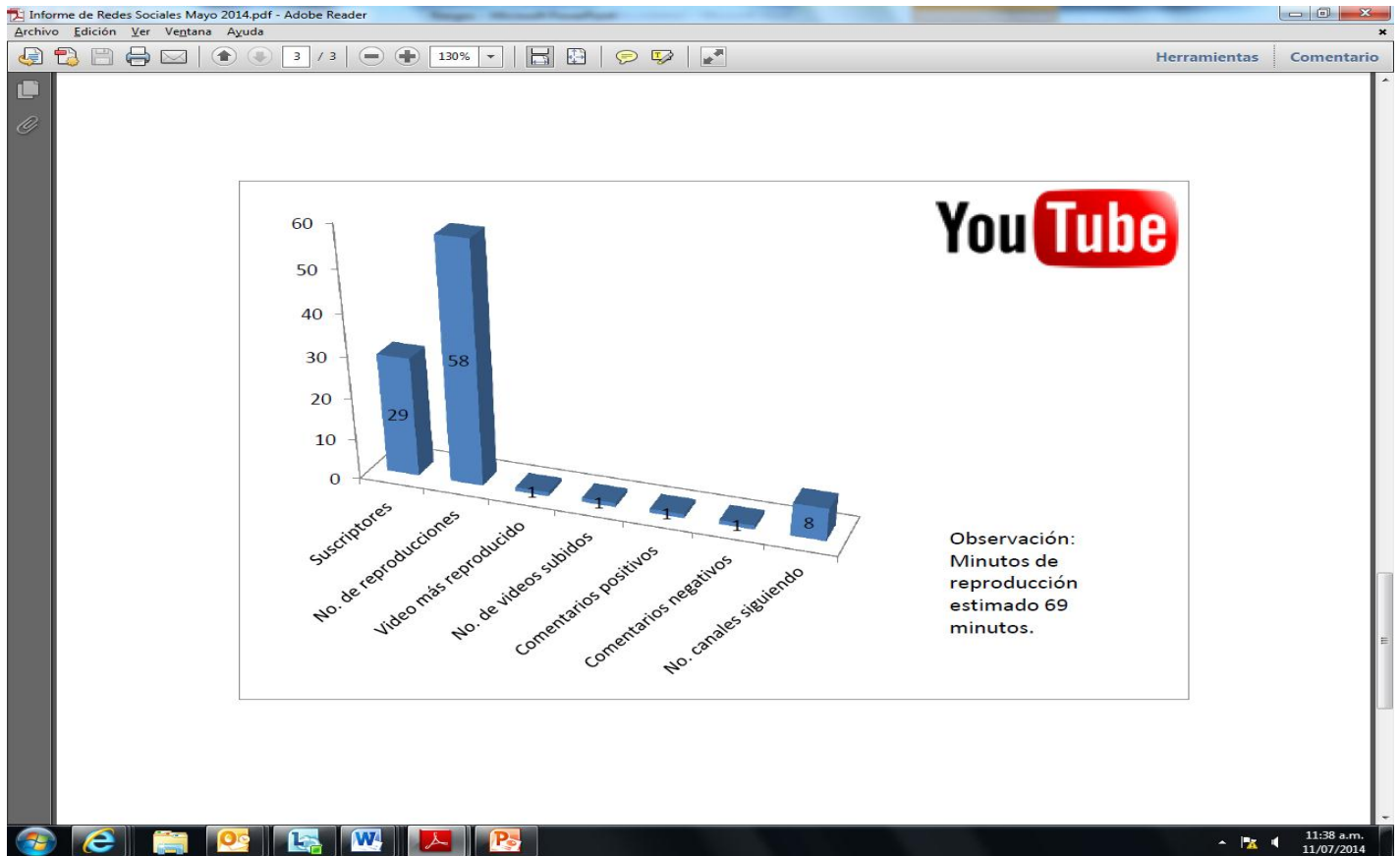
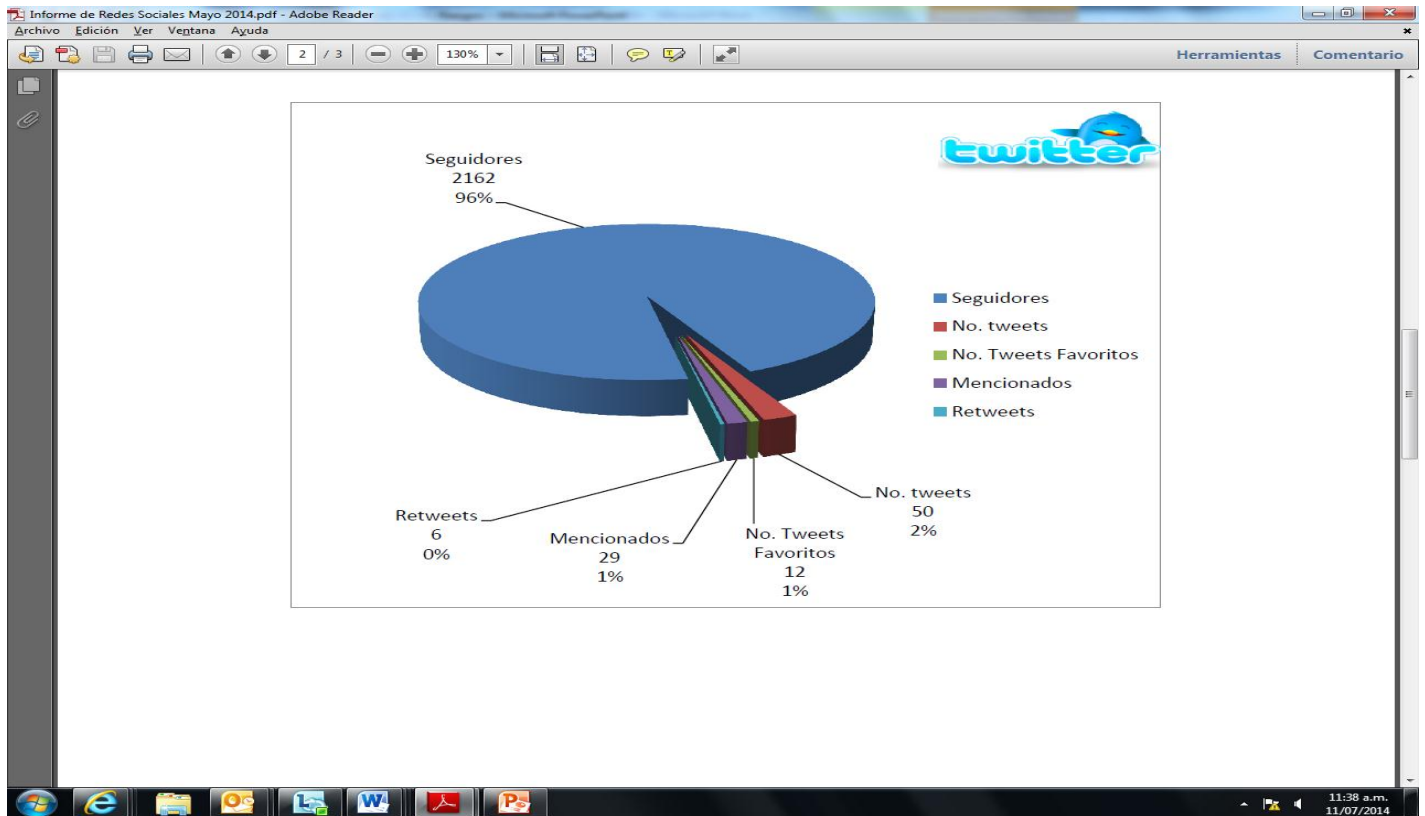
Por otro lado, desde la vigencia 2013 la Entidad emprendió la tarea de solicitar a los afiliados la autorización para el envío del extracto a través de correo electrónico, obteniendo a la fecha 141.743 aprobaciones, adicionalmente, la Entidad mantiene permanente mejoramiento del canal de atención telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000919429 y en Bogotá (1) 2207212.

### Comunicación Pública

#### Publicaciones Institucionales

Durante el I semestre 2014, el Grupo de Comunicaciones se encargó del manejo publicitario de medios institucionales y privados, redes sociales, página web, impresos y comunicaciones internas, las cuales permitieron mantener informado al afiliado y grupos de interés, acerca de los principales productos y servicios de la Entidad, de manera oportuna, veraz y confiable, la Entidad a través del Grupo de divulgación Comunicación publicó las siguientes estadísticas respecto a la administración de las redes sociales durante el I semestre de 2014:





### 3. Subsistema de Control de Evaluación

#### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema, ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

#### Avances

##### **Autoevaluación:**

Para la vigencia 2014, se continuo 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.

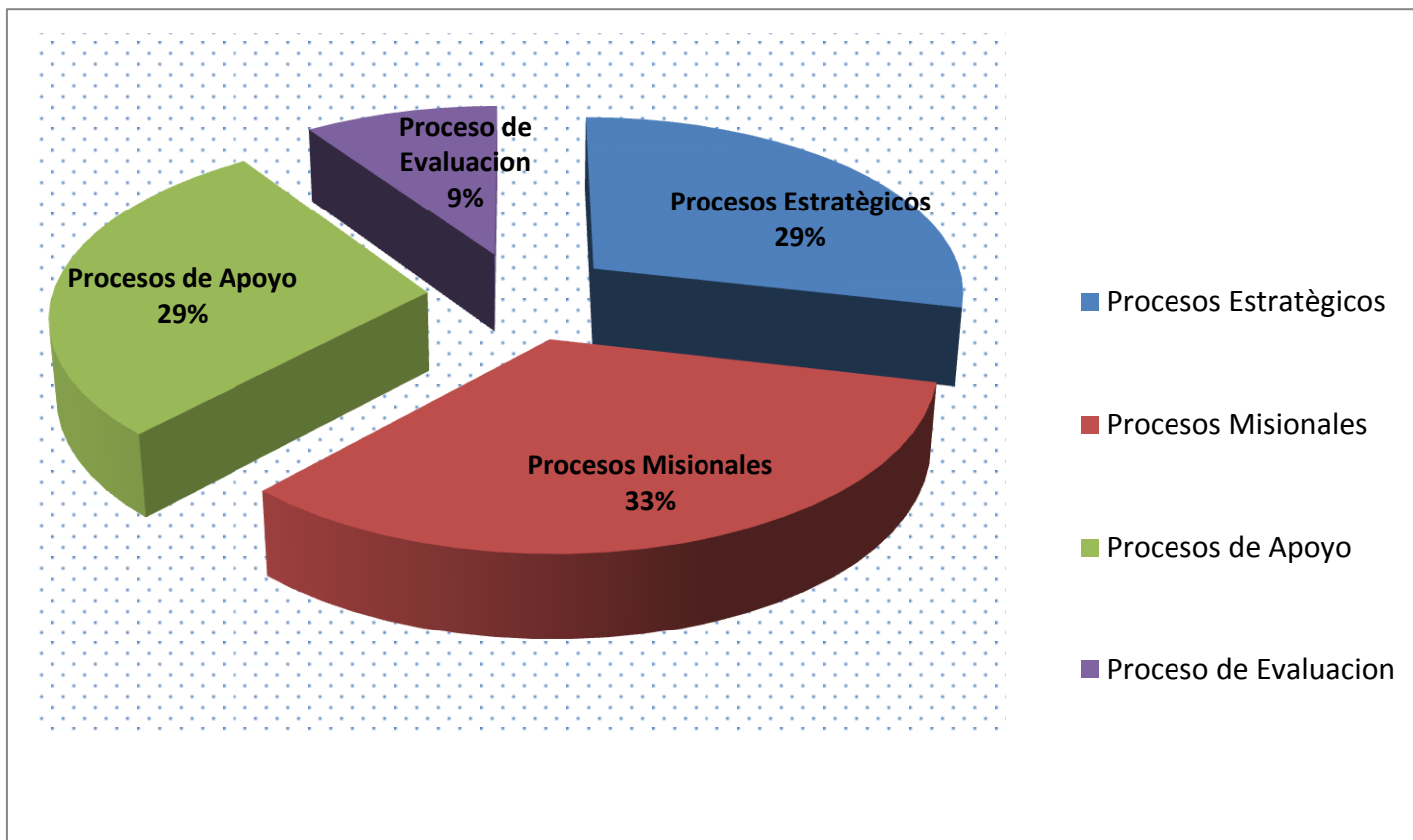
Esta herramienta facilita el autocontrol por procesos con base en el seguimiento del cumplimiento de la planeación de la gestión institucional entre los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Planeación de manera periódica, lo cual ha permitido la toma decisiones.

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 Auditoría y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2014 se realizaron 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.

##### **Evaluación Independiente:**

Dentro del Rol de evaluación, la Oficina de Control Interno realizó durante el I semestre de 2014 21 Auditorias de Gestión y 17 auditorías de calidad durante la vigencia 2014, las auditorias se practicaron de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas y los resultados de las mismas fueron informados a la Gerencia General, Comité de Auditoria, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y líderes de procesos; los resultados de las auditorias permitieron diseñar e implementar planes de mejoramiento por proceso que propenden por subsanar las desviaciones identificadas por la OFCIN al interior de los procesos de la Entidad.

Las auditorias fueron programadas de acuerdo al análisis y entendimiento del negocio y la ejecución por procesos fue así:



Ejecución de Auditorias I Semestre 2014

En cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 014 de 2009, modificada por la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y teniendo en cuenta que las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Sistema de Control Interno de CAPROVIMPO, se ajusta a los requisitos definidos en dicha normativa, de acuerdo con la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control Interno la cual concluye que:

- Como resultado de la evaluación independiente, se evidencia que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, cumplió en todos sus aspectos importantes con la implementación del Sistema de Control Interno, en los términos de la Circular Externa 014 de 2009, modificada por la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y de manera complementaria con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005, establecido en el Decreto 1599 de 2005, para las entidades del Estado Colombiano.
- De la evaluación independiente del Sistema de Control Interno, se emitieron informes de evaluación de los procesos, estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que derivaron en instrucciones de la Gerencia, con el fin de que los líderes de proceso establecieran los planes de acción tendientes a la mejora y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Los Planes de Mejoramiento por Proceso, 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.

### **Planes de Mejoramiento:**

1. La Entidad cuenta con el Plan de Mejoramiento Institucional el cual fue suscrito por la Entidad, de acuerdo con los hallazgos formulados por la Contraloría General de la República, como resultado de la Auditoría Gubernamental con enfoque integral, modalidad regular practicada a la vigencia 2011 por la Contraloría General de la República.

En el primer trimestre de 2014, se presentó a la Gerencia General y a la Junta Directiva el Tercer Informe Ejecutivo de Avance y Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Institucional – CGR. Vigencia 2011, de fecha 7 de febrero de 2014, en el cual quedaron pendientes de culminar 3 metas relacionadas con los hallazgos No. 22 a cargo de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones SUAOP, y con los hallazgos No. 54 y 55, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica OAJUR; la Oficina de Control Interno, realizó una verificación con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas propuestas para estos hallazgos. En el primer semestre de 2014 se presentaron dos (2) informes ejecutivos en los cuales se informó tanto a la Gerencia General como a la Junta Directiva que, que se subsanaron 104 metas de 105 suscritas, obteniendo así un cumplimiento del 99,04 %.

La Oficina de Control Interno evidenció una mejora importante frente a la gestión de las metas propuestas, demostrado en el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional, toda vez que las áreas responsables gestionaron de manera proactiva y contributiva a la Campaña de Fomento de la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión en la organización, implementada por la Gerencia General en coordinación con la Oficina de Control Interno. A este respecto, el informe de la CGR Vigencia 2013, previo análisis del cumplimiento de las metas establecidas en el PMI Vigencia 2011, reportó que:

*“3.1.6. Seguimiento al Plan de Mejoramiento: De 105 acciones de mejora a 31 de marzo del 2014 se cumplieron 104 e incumplió 1 lo que representa un cumplimiento de más del 99%. El hallazgo que no se cumplió: Hallazgo 55 informe vigencia 2011 – Lote Carabineros”.*

Por lo anterior, la OFCIN incorpora el Hallazgo No. 55 (Lote Carabineros) del informe de la Vigencia 2011 al PMI Vigencia 2013 (el cual se convierte en el Hallazgo No. 14) para realizar el monitoreo y control de las acciones allí descritas. Cabe resaltar la excelente labor institucional y de cada uno de los procesos en aras del fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad, el cual es compromiso de todos.

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 CAPROVIMPO 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 CAPROVIMPO Vigencia 2013 en el cual refiere:

*“La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAPROVIMPO, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su*

*gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, el examen del Balance General al 31 de Diciembre de 2013 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental por el año terminado en esa fecha. Dichos estados financieros fueron examinados y comparados con los estados contables terminados en 31 de Diciembre de 2011, los cuales fueron auditados por la Contraloría General de la República y se presentan únicamente para fines comparativos.*

*La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables. Asimismo, evaluó el Sistema de Control Interno.*

*La responsabilidad de la Contraloría General de la República consiste en producir un informe que contenga el pronunciamiento sobre el fenecimiento o no de la cuenta, con fundamento en la evaluación de la gestión y resultados (Control de Gestión, de Resultados, Financiero (opinión sobre la razonabilidad de los Estados financieros), Legalidad y Control Interno) obtenidos por la administración de la entidad en las áreas y/o procesos auditados”.*

En el citado informe de la CGR se 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 en lo que queda de 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.

2. 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.

#### 4. Estado General del Sistema de Control Interno

El Control Interno de la Entidad, durante el I semestre de la vigencia 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 ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 038 de 2009 e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.

Durante el I semestre de la vigencia de 2014 la OFCIN emite uno (01) informes pormenorizados de la evaluación del SCI, el cual comprende los siguientes componentes.

- Ambiente de Control.
- Direccionamiento Estratégico.
- Administración de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información.
- Comunicación Pública.
- Sistemas de Información.
- Autoevaluación.
- Evaluación Independiente.
- Estado General del Sistema de Control Interno.
- Recomendaciones.

Como resultado de ésta evaluación la OFCIN concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene adecuadamente estructurados los componentes de Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluación Independiente.

La Gerencia General como política permanente continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **ASPECTOS RELEVANTES:**

Los logros durante el I semestre 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:

- Con la expedición de los Decretos 1900 y 1901 de 2013, por los cuales se modifica la estructura y planta de personal de CAPROVIMPO, culminó de manera exitosa el proyecto de reestructuración que a través del alineamiento organizacional y el enfoque de procesos busca el control de las operaciones misionales que en casi un 70%, se encontraban manejadas por personal de outsourcing.



- El tiempo promedio de respuesta de los trámites radicados por nuestros afiliados se redujo a 10 días.
- Se ajustó el modelo de atención MASVI incorporando en él, la compra de vivienda usada para nuestros afiliados.
- Durante la vigencia 2014 se realizó la rendición de cuentas de la gestión realizada durante el 2013 vía STREAMING.
- Dentro del Rol de evaluación, la Oficina de Control Interno realizó 21 Auditorías de Gestión durante el I semestre del 2014, las auditorías se practicaron de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y los resultados de las mismas fueron informados a la Gerencia General, Comité de Auditoría, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y líderes de procesos; los resultados de las auditorías permitieron diseñar e implementar planes de mejoramiento por proceso que corrigieron desviaciones identificadas por la OFCIN al interior de los procesos de la Entidad.
- La Oficina de Control Interno planeó, diseñó, coordinó y ejecutó las auditorías internas primarias de calidad 2014 realizadas durante el mes de abril cuyo objetivo fue evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de CAPROVIMPO frente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, basados en los criterios de auditoría tales como la normatividad vigente para cada proceso auditado, políticas y objetivos de calidad, caracterizaciones de procesos, procedimientos relacionados, riesgos, indicadores y planes de mejora.

En ese sentido, Los procesos evaluados generaron acciones de mejora frente a veinte y siete (27) no conformidades detectadas en las auditorías internas primarias de calidad, las cuales serán evaluadas durante las auditorías internas secundarias de calidad llevadas a cabo durante el mes de julio de 2014 y coadyuvarán al fortalecimiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

- La Entidad cuenta con el Plan de Mejoramiento Institucional el cual fue suscrito por la Entidad, de acuerdo con los hallazgos formulados por la Contraloría General de la República, como resultado de la Auditoría Gubernamental con enfoque integral, modalidad regular practicada a la vigencia 2013 por la Contraloría General de la República.
- 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:
  1. Se realizaron mesas de trabajo con los Subgerentes y Jefes de Oficina.
  2. Se desarrolló la revisión por la Gerencia General.
  3. Se llevó a cabo la revisión por parte de los Asesores de la GERGE.
  4. Se retroalimentó a los Subgerentes y Jefes de Oficina.
  5. La Gerencia General revisó y dio su aval.
  6. 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.

## 5. Recomendaciones

- Continuar con el Fortalecimiento de la cultura basada en los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.
- Afinar los mecanismos de seguimiento para el mejoramiento continuo de los procesos, a partir de la evaluación de la efectividad de las acciones y metas en cabeza de cada proceso de la Entidad, con ocasión de los planes de mejoramiento institucional y por proceso.
- Continuar promoviendo una cultura de gestión por resultados siguiendo las directrices impartidas por la Alta Gerencia.
- Fortalecimiento continuo del sentido de compromiso, responsabilidad, y excelencia en cada uno de los funcionarios y colaboradores de CAPROVIMPO.
- Mantener actualizados y ajustados los procesos y procedimientos acordes con las necesidades y nuevos proyectos que implemente la Entidad, para la optimización de los mismos, en cumplimiento de los objetivos institucionales
- Continuar fortaleciendo una cultura de administración de riesgos, en cabeza de los diferentes líderes y equipos de trabajo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, bajo principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, desde las directrices consignadas en el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Conducta.

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

Proyectó y Elaboró: **Edilberto Reyes Bohorquez**  
P.E. Oficina de Control Interno