

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>CAPROVIMPO Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía BIENESTAR Y EXCELENCIA</p>	<p>FORMATO</p> <p>INFORME</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 03/03/2014</p>
		<p>VERSIÓN: 003</p>
		<p>CÓDIGO: GE-NA-FM-041</p>

**INFORME DE AUDITORÍAS PRIMARIAS INTERNAS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAPROVIMPO
VIGENCIA 2014**

**PREPARADO POR:
EDILBERTO REYES BOHORQUEZ
AUDITOR LIDER**

MAYO 2014

Manuela C.
GERGE
21 MAY 10 14
10:20h.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DE CAPROVIMPO
VIGENCIA 2014**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. CRITERIOS.....	4
5. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA.....	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
7. EQUIPO AUDITOR.....	4
8. PERSONAL ENTREVISTADO.....	5
9. REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.....	5
a. REPORTE DE LAS NO CONFORMIDADES.....	6
b. ASPECTOS FAVORABLES.....	12
c. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	13
10.RECOMENDACIONES DEL EQUIPO AUDITOR.....	14
11.CONCLUSIONES.....	14

INFORME AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAPROVIMPO VIGENCIA 2014

1. INTRODUCCIÓN

Conforme al programa de Auditorías Internas de la Calidad, aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2014, se presenta el informe final de los resultados de la Auditoría al Sistema Integrado de Gestión de CAPROVIMPO, realizada entre el 24 de abril y el 02 de mayo de 2014.

2. OBJETIVOS

- Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con los requisitos de las Normas ISO9001:2008, NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2005.
- Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión con la política de la calidad.
- Evaluar la capacidad del SIG para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales legales y reglamentarios aplicables.
- Determinar la conformidad del SIG, con los criterios de auditoría.
- Evaluar e identificar las oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- Verificar la adecuada gestión de los riesgos aplicables a cada proceso
- Dar a conocer de manera oportuna a los interesados y responsables del mantenimiento del SIG, los resultados de las auditorías.

3. ALCANCE

Realizar auditorías internas de la calidad a todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con el programa de Auditoría para la sede principal y los puntos de atención Bogotá, Venecia, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué y Florencia; así:

- 4 Procesos Estratégicos
- 7 Procesos Misionales
- 5 Procesos de Apoyo
- 1 Procesos de Evaluación

4. CRITERIOS:

La auditoría se adelantó de acuerdo con la NTC-ISO-9001:2008, NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2005, en armonía con el Manual Integrado de Gestión, las caracterizaciones de los procesos y procedimientos documentados obligatorios de las citadas normas técnicas, soportados en el sistema de información ISOLUCIÓN.

5. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

Para la realización de la Auditoría Interna de la Calidad, se planifico con la metodología señalada en el Anexo B, (Informativo) de la NTC - ISO 19011; Por lo tanto se diseñó la Planificación, siguiendo las instrucciones señaladas en el citado anexo; tales como: entrevistas, listas de verificación, revisión de documentos, análisis de datos y registros, listas de chequeo en el aplicativo ISOLUCION, entre otros.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO-9001:2008	NTC-GP-1000:2009
NTC-ISO-19011	MECI-1000-2005
Normatividad interna y externa de CAPROVIMPO	Informes de auditoría de Calidad internos y externos
Manual Integrado de Gestión	Vesion 2013

7. EQUIPO AUDITOR

En el ejercicio auditor, realizado al SIG de CAPROVIMPO, participaron 15 auditores de la calidad, debidamente certificados por la Norma NTC-GP: 1000:2009 y la ISO 9001:2008.

ROL	Auditor
Auditor Lider	Edilberto Reyes Bohorquez
Auditor	Sandra Yasmin Chavez Gil
Auditor	Yarledi Ortiz Cruz
Auditor	John Wilson Barbosa Tellez
Auditor	Fabio Jan Muñoz Lopez
Auditor	Maria del Pilar Otavo Serrano
Auditor	Juan Carlos Arteaga Hernandez
Auditor	Lilia Patricia Rojas Garcia
Auditor	Marisol Pedraza Arias
Auditor	Sandra Patricia Pachon Bernal
Auditor	Blanca Isabel Garcia de Castro
Auditor	Sandra Patricia Peña Pachon
Auditor	Claudia Marcela Mendivelso Duarte
Auditor	Dora Marina Rojas
Auditor	Carlos Arturo Contreras Meza

8. PERSONAL ENTREVISTADO

PROCESO	ENTREVISTADO
Auditar GESTIÓN ESTRATÉGICA	Lina María Rendón Lozano
Auditar GESTIÓN DEL RIESGO	Esperanza Charry Quintero
Auditar GESTIÓN INFORMÁTICA	William Albarracín
Auditar GESTIÓN JURÍDICA	Fanny Teresa Rivera Sandoval
Auditar MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Degly Pava Feldman
Auditar MERCADEO Y COMUNICACIONES	Diana Milena Hernandez Mendoza
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE NC	Diana María Ospina Herrera
Auditar ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Sandra Patricia Pachón Bernal
Auditar GESTIÓN DEL SAC NC	Sonia Janeth García Avila
Auditar GESTIÓN DE TESORERÍA NC	Marisol Pedraza Arias
Auditar GESTIÓN FINANZAS	Ana Ildé Olarte Estupiñán
Auditar GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Sandra Patricia Pachón Bernal
Auditar GESTIÓN DE CONTRATACIÓN NC	Janefriend Carolina Ducuara Granados
Auditar GESTIÓN DOCUMENTAL	Sandra Maritza García Espitia
Auditar SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Jorge Ivan Gonzalez Patiño
Auditar GESTIÓN DISCIPLINARIA NC	Monica Liliana Perez Rueda
Auditar AUDITORIA Y CONTROL	Martha Cecilia Mora Correa
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia NC	Yira Mahecha Cruz
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellin NC	Víctor Eduardo Restrepo Arias
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Diana Carolina Díaz Mendez
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogota CAN NC	Jose Vicente Velasquez Tellez
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla NC	Adel Jose Caicedo Camargo
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cartagena NC	Delfina De la Cruz Rosado Quintero
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto B/Manga NC	Dolly Milena Gordillo Caballero
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali NC	Maylin Katherine Orozco Trujillo
Auditar IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué NC	Diana María Ospina Herrera

9. REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

- El día 10 de abril de 2014 siendo las 8:30:AM, se realizó la apertura de la Auditoría Interna al SIG, con el acompañamiento del Gerente General de CAPROVIMPO, los Subgerentes, los Jefes de Oficina y los líderes de los procesos auditados, los auditores de calidad y los líderes de los Puntos de Atención auditados a través de videoconferencia.
- Se realizaron reuniones de enlace entre los Auditores, el auditor líder, la Jefe de la OFCIN y la Representante de la Dirección, donde se retroalimentaron los resultados de las auditorías ejecutadas.
- El día 21 de mayo de 2014, siendo las 8:45: AM se realizó la reunión de cierre de la Auditoría Interna al SIG, con la participación de los funcionarios que acompañaron la reunión de apertura, citados en el párrafo precedente.

Terminada la Fase de ejecución de las auditorías primarias, en cabeza de los auditores internos de calidad de CAPROVIMPO; a continuación se relacionan los resultados de la evaluación conforme a la evidencia, de acuerdo con los criterios establecidos:

9.1 REPORTE DE LAS NO CONFORMIDADES

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite.

NC 1 Como resultado del seguimiento de la medición de los procesos, no se llevan a cabo correcciones, ni acciones, según sea conveniente. Los indicadores cumplimiento en la revisión de expedientes y tiempo de atención presentan resultados del 58% y 86% frente a una meta del 100%. No se evidencia la toma de acciones. Requisito. 8.2.3- ISO 9001:2008- NTCG P 1000:2009 MECI 2.1.4

Proceso Gestión de Tesorería

NC 2 Se encontró que el sistema de bloomberg y pantalla informativa de la bolsa de valores de Colombia, presenta fallas técnicas al prender la imagen se distorsiona, no prende normal y la ubicación de las dos pantallas no permite realizar los análisis que se requieren en la negociación por su distancia y distribución, lo cual contraviene el requisito del numeral 6.3 de la norma NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2005 Subsistema: Control de Gestión, Componente: Información Elemento: Sistemas de Información. (evidencia sistema de información y equipos instalados)

NC 3 Al verificar el plan de acción y soportes de la medición se encontró que el indicador "Portafolio Optimo" reporta un cumplimiento del 30% en el primer trimestre del año, porcentaje que no fue posible constar al no existir una meta fijada o cronograma del proyecto o soportes que evidencien el seguimiento o avance, lo cual contraviene requisitos del numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de la norma NTC-GP1000:2009 y MECI 1000:2005 Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación de la gestión (evidencia plan de acción)

Proceso Gestión Contratación

NC 4 En el proceso de Gestión de Contratación, se evidencio que el formato de requerimiento de bienes y servicio, GC-NA-FM-027 presentado por Servicios Administrativos y por la Oficina de Control Interno no cuentan con las firmas de los funcionarios que elaboran y aprueban. Requisito ISO/NTCGP 1000:2009 4.2.4. y MECI 2.1.1.

NC 5 En el Proceso de Gestión de Contratación, no se encuentran digitalizados los contratos ya liquidados de la vigencia 2013, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento "Desarrollar solicitudes Privadas de Ofertas" y el procedimiento "Desarrollar Solicitud Publica de Oferta", lo que podría generar una materialización del riesgo "R019 - Extravío y/o deterioro de la documentación" debido a que su control "Digitalización De La Información", no se está cumpliendo requisito ISO/NTCGP 1000:2009 7.5.1. Literal (g) y MECI Subsistema Control de Evaluación, Componente Autoevaluación.

Proceso Gestión Disciplinaria

NC 6 En el proceso de Gestión Disciplinaria, no se encuentra rotulada la carpeta de informe de gestión 2014, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.4. de la NORMA NTCGP 1000:2009 control de registros – MECI 2.2 Control de Gestión, componente información y con la Guía de organización de archivo de la Entidad Numeral 9. Rotular e identificar carpeta.

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Venecia

NC 7 No se evalúa la eficacia de las actividades de capacitación, inducción y/o entrenamiento. Se evidencio desconocimiento de plan estratégico, manual, política y objetivos de calidad. Dificultad o desconocimiento para ingresar y recuperar la documentación en el sistema ISOLUCION (Requisito 6.2.2 c- NTC GP 1000 E ISO 9001:2008-).Elemento 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano – MECI 2005.

NC 8 No se tiene conocimiento, ni se da aplicación a las tablas de Retención de Apoyo- Se observaron documentos archivados en la carpeta de envío de correspondencia que no correspondían por fecha. No se ubicaron las TRA del Punto (Requisito. 4.2.4 NTC GP 1000:2004, ISO 9001.2008)- Componente Actividades de Control. 2.1- MECI 2005.

NC 9 No se aplican los métodos establecidos para la medición de los procesos que realiza el Punto de Atención. Para el primer trimestre de 2014 no se evidenciaron los resultados de la medición y análisis de los indicadores de PNC, tiempos de atención, ni expedientes tramitados. (Requisito 8.2.3- NTC GP 1000 E ISO 9001:2008. Elemento 3.1.2- Autoevaluación de la Gestión. MECI 2005.

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Bogotá

NC 10 Se evidencio en el Plan de Acción del 1er trimestre 2014 registrado en el formato GE-NA-FM-043, del proceso Identificación, Afiliación, y gestión del trámite, el incumplimiento de la meta del indicador 2-Nro. expedientes revisados, calificados y aprobados oportunamente en 1 día hábil o menos/ del total de expedientes procesados en el periodo, con un 36% siendo la meta propuesta trimestral del 100%; de acuerdo a lo anterior no se encontró ninguna acción correctiva para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder este evento; incumpliendo con el requisito 8.5.2. Acción correctiva NTCGP 1000-2009 y 2.1.4 MECI indicadores.

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Medellín

NC 11 La consulta realizada en la herramienta SLI, el día 25 de abril de 2014, es realizada con el usuario SORAYA LOZANO HIGUER (evidencia No. 4),

exfuncionaria del Contratista Villamizar y user name pn_rlrsoraya, (evidencia No.5), incumpliendo con el requisito del numeral 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio de la Norma NTC-GP1000. MECI 2.1

NC 12 En el sistema de información Gestión de Aportes y Afiliados y FOLIUM no se evidencia en los registros trazabilidad de los radicados consultados CUD 20101110937 y 20101111572, de Tramites de afiliados – afiliación. Los cuales fueron radicados en la vigencia fiscal del 2010 y la consulta registra vigencias 2010 y 2014. Asignadas al usuario del Punto de Atención Medellín quien a la vigencia 2010 no era funcionario de la Entidad. Incumpliendo con el requisito del numeral 7.5.3 Identificación y Trazabilidad de la Norma NTC-GP1000. MECI 2.1

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Cartagena

NC 13 El Proceso de identificación, afiliación y gestión del trámite, evidencia que adelanta una mejora sobre la metodología de medición de la Gestión, sin embargo, la formulación del plan de acción informa la Líder, se encuentra en ajuste las metas, aporta la formulación enviada por el punto, evidencia que no cumple con el numeral 8,2,3 de la norma ISO/NTCGP 1000:2009 y MECI 2.1.4

NC 14 Al verificar el procedimiento de orientar o prestar asesoría a los consumidores financieros, se evidenció que el digiturno no se encontraba en funcionamiento, informando el funcionario que ocurre cuando no hay sistema, sin embargo al confirmar con los afiliados que se encontraban en el punto no habían podido ingresar y tomar el turno a través de este sistema y se registra en el libro de minuta, que lo realiza el señor de vigilancia, hallazgo de auditoria interna del año 2013, incumpliendo con el numeral 6.3 ISO/NTCGP 1000:2009 y MECI 2.1.

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Barranquilla

NC 15 Se evidenció en el Punto de Atención al Afiliado de Barranquilla no cuenta con Digiturno, Kiosco y presenta inconvenientes en el funcionamiento del aire acondicionado, en las instalaciones en general respecto de imagen corporativa. Incumpliendo los requisitos del numeral 6.3 y 6.4 de ISO 9001:2009. MECI 1.2.3

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Cali.

NC 16 Se evidencia incumplimiento por parte del Punto de Cali, del indicador "Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Atención al Afiliado" y el cual es reportado por el área de Atención al Afiliado, alcanzando solo un 53% de una meta del 90%, según lo reportado en el Plan de Acción con corte al primer trimestre de 2014, así como

tampoco se evidenció su respectivo análisis de causas por parte del Punto de Atención.

Incumplimiento del numeral 8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos y numeral 8.4 - Análisis de datos de la norma ISO 9001:2008, y del Subsistema Control de Evaluación – Actividades de Control – Indicadores de la norma MECI 1000-2005 numeral 2.1.4.

- NC 17 Se evidencia que el Punto de Atención no cuenta con cámaras de seguridad en el punto ni circuito cerrado de televisión y digiturno en el papel que arroja el número, no se registra la hora de ingreso del afiliado. Requisitos del numeral 6.3 y 6.4 de ISO 9001:2009. MECI 1.2.3

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Ibagué.

- NC 18 Se evidenció que aproximadamente cien (100) formatos de "Autorización para incremento de Ahorro" SA-NA-FM-007 Versión 010 aprobado el 29 de mayo de 2013, diligenciados por parte de algunos afiliados el día 09 de octubre de 2013 en la ciudad de Espinal (Tolima), a la fecha aún no han sido tramitados (radicados y escaneados), incumpliendo los tiempos de trámite establecidos.

Incumpliendo el numeral 7.5.1 – Control de la Producción y de la Prestación del Servicio de la norma NTC ISO 9001:2008 y el Subsistema Control de Gestión – Actividades de Control Información de la norma MECI 1000-2005. 2.1

- NC 19 No se evidenció el conocimiento de la Líder del Punto de Atención de Ibagué, acerca del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos) y demás componentes del SIG, a fin de coadyuvar en la prestación de un servicio con calidad al afiliado.

Incumpliendo el numeral 6.2.2 – Competencia, Formación y Toma de Conciencia de la norma NTC ISO 9001:2008 y el Subsistema Control Estratégico – Ambiente de Control – Desarrollo del Talento Humano de la norma MECI 1000-2005. 1.1.2

- NC 20 Se evidencia incumplimiento por parte del Punto de Ibagué, del indicador "Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Atención al Afiliado" y el cual es reportado por el área de Atención al Afiliado, alcanzando solo un 53% de una meta del 90%, según lo reportado en el Plan de Acción con corte al primer trimestre de 2014, así como tampoco se evidenció su respectivo análisis de causas por parte del Punto de Atención.

Incumplimiento del numeral 8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos y numeral 8.4 - Análisis de datos de la norma ISO 9001:2008, y del Subsistema Control de Evaluación – Actividades de Control – Indicadores de la norma MECI 1000-2005. 2.1.4

NC 21 Se evidencio que los extintores del Punto de Atención Ibagué, figuran con fecha de vencimiento de recarga del mes de diciembre de 2013, adicionalmente, no se encuentra instalado un circuito cerrado de televisión del Punto de Atención Ibagué.

Incumplimiento del numeral 6.3 – Infraestructura de la norma ISO 9001:2008, y del Subsistema Control de Gestión - Información – Sistemas de Información de la norma MECI 1000-2005. 1.2.3

Proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Bucaramanga.

NC 22 Se evidenció en la realización de la identificación biométrica a los afiliados, que no se cuenta con la lupa galtoniana, incumpliendo lo establecido en la guía de operaciones evaluar la autenticidad de los documentos SA-NA-GU-006 y el literal b. del numeral 6.3 Infraestructura NTC-ISO 9001 / NTCGP 1000 / 2.3.3. MECI

NC 23 Se evidencio fallas en el sistema de información FOLIUM en el momento de escaneo y consulta de información, y en la generación de reportes a través del DIGITURNO, incumpliendo en el literal b. del numeral 6.3 Infraestructura NTC-ISO 9001 / NTCGP 1000 / /2.3.3. MECI

NC 24 Se encontró que la carpeta de Informes de Gestión contenida en la tabla de retención documental, no está debidamente foliada y rotulada incumpliendo con la guía de organización de archivos de la Entidad y el numeral 4.2.4. Control de registros. NTC-ISO 9001 / NTCGP 1000 /2.2.2. MECI

Proceso Gestión del SAC.

NC 25 Al verificar los indicadores en el plan de acción correspondiente al I trimestre de 2014 del proceso de Gestión del SAC , registrado en el formato SG-NA-FM-043 se evidencia el incumplimiento del indicador 2 Número de respuestas elaboradas oportunamente/ Número de respuestas elaboradas*100 , incumpliendo el procedimiento de atender solicitudes de los consumidores financieros GS-NA-PR-001 y el numeral 8.5.2 de la norma NTC ISO 9001 2008 sobre acción correctiva y 2.1.4 MECI indicadores.

NC 26 Por la no conformidad descrita por el incumplimiento del indicador antes reportado el proceso de Gestión del SAC, debe iniciar una acción correctiva para mitigar las causas que la están originando de acuerdo con el numeral 8.5.1 de acciones correctivas de la NTC-ISO 9001. MECI 2.1.3

Proceso Gestión Documental.

NC 27 Se evidencia que en el proceso de Gestión Documental no se encontraron registros sobre la retroalimentación en la sensibilización del SIG, al grupo de trabajo y en la evaluación realizada a personal que conforma el grupo se evidencio el desconocimiento de sistema integrado de gestión., incumpliendo el numeral 6.2.2 de la NTC-GP-1000 MECI 1.1.2

a. ASPECTOS FAVORABLES

PLANEAR

- Los líderes de los procesos han interiorizado la plataforma estratégica de la Entidad y orientan la planeación de las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de CAPROVIMPO.
- La auditoría permitió evidenciar que en términos generales los líderes y funcionarios de los procesos orientan sus actividades bajo lineamientos de la cultura del riesgo y de las mejores prácticas, además de observar el Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno, Acuerdo de Confidencialidad y Políticas de Seguridad de la Información y demás normas aplicables a la Entidad.
- La auditoría permitió evidenciar los registros de asistencia donde los líderes de proceso han capacitado a sus colaboradores en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión

HACER

- Resultado de las auditorías practicadas al SIG en vigencias anteriores, los procesos han corregido algunas desviaciones identificadas en el proceso auditor, lo anterior, contribuye a la mejora continua de los procesos, impactando positivamente en logro de los objetivos institucionales.
- Generalmente, en el desarrollo de las actividades cotidianas, los líderes y funcionarios de los procesos, aplican los controles diseñados para controlar y mitigar la materialización de los riesgos identificados.
- En los puntos de atención y sede principal se observa conocimiento, amabilidad y enfoque al cliente en la prestación del servicio. Los funcionarios manejan en forma eficiente las herramientas tecnológicas y conocen y aplican los métodos establecidos.
- La mayoría de los procesos dan aplicación a las Tablas de Retención Documental y a los procedimientos internos para el recibo y envío de Comunicaciones Oficiales.
- Los procesos cuentan con sistemas de información y aplicativos informáticos que permiten monitorear la trazabilidad de la información y controlar los registros producto de la operación de la Entidad.

VERIFICAR

- La mayoría de los líderes de Proceso miden, monitorean y controlan el cumplimiento de las metas propuestas a través de los indicadores diseñados en cada uno de los procesos, adicionalmente, ésta auditoría permitió evidenciar que los líderes toman las medidas de mejora pertinentes ante el incumplimiento de un indicador.

- La Entidad a través de las Oficina de Control Interno monitorea permanentemente el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Por proceso y el Plan de Mejoramiento Institucional, advirtiendo, si los hay, los riesgos de incumplimiento de las metas propuestas y los tiempos pactados.
- En los puntos de atención y sede principal se evidenció generalizadamente que los usuarios afiliados manifiestan su satisfacción por la calidad y eficiencia del servicio en forma personal y a través de felicitaciones escritas.

ACTUAR

- La Gerencia General y la Oficina de Control Interno sensibilizan permanentemente a los funcionarios de la Entidad a través de los diferentes medios de comunicación en temas de Autorregulación, Autogestión y fortalecimiento de la cultura de autocontrol.
- Como resultado de la restructuración de la Entidad a través de los decretos 1900 y 1901 de septiembre de 2013, se ha hecho apertura de acciones preventivas y de mejora, en atención a la actualización del Mapa de Procesos y listado maestro de documentos del SIG.

b. OPORTUNIDADES DE MEJORA

PLANEAR

- Mejorar el despliegue de la planeación a nivel de actividades a realizar para adelantar las iniciativas. Para tal fin es importante que los cronogramas conserven su esencia de elementos de planeación y de control, en los cuales se discriminan las actividades principales o hitos, los responsables y las fechas de cumplimiento. Hacer este desglose permitirá además tener parámetros que permitan hacer una medición objetiva sobre el nivel de avance. Ej: No es fácil hacer una medición objetiva del nivel de avance de un proyecto si no se tienen las actividades que deben adelantarse en la etapa de implementación.
- Gestionar los cronogramas de los proyectos de la Entidad a través de la herramienta tecnológica PROJECT, donde se especifique de manera detallada las fechas, responsables y actividades a realizar, aprobadas por la Subgerencia correspondiente.
- Conjuntamente con la OAPLA continuar con la actualización de procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión, producto de la restructuración de la Entidad aprobada a través de los decretos 1900 y 1901 de septiembre de 2013.
- Diseñar, planear y ejecutar el cronograma de visitas a las unidades militares y de policía conjuntamente, entre líder de punto de atención, enlace punto de atención y enlace sede principal.

- Continuar con el Fortalecimiento de la socialización de las políticas y directrices impartidas por las directivas de la Entidad hacia todos los niveles de la sede principal y puntos de atención.
- Revisar las políticas y actividades establecidas para la entrega y recibo de cargos laborales, con el fin de que se cuente con las herramientas y el tiempo suficiente para garantizar que la operación no se vea afectada por traslados o retiros de funcionarios.
- Fortalecer el diseño de los indicadores, con el fin de que permitan medir el impacto de la planeación, gestión y resultados de los procesos, frente a las iniciativas estratégicas del PAI de la Entidad.

HACER

- Controlar el envío efectivo del 100% de los diferentes trámites recibidos en los puntos de atención hacia la sede principal Bogotá CAN.
- Revisar la formulación de los procedimientos de Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite, con el fin de eliminar duplicidad en la documentación de actividades.
- Incluir como documento controlado y de aplicación en todos los Puntos de Atención el Decálogo del Afiliado, con el fin de contribuir a su bienestar y como evidencia de la aplicación de la política de responsabilidad social.
- Establecer, documentar y divulgar las políticas para el manejo de errores u omisiones en la documentación presentada por los afiliados y las atribuciones para subsanar o no, con el fin de disminuir las devoluciones en el nivel Central.
- Es conveniente que se solicite a la Oficina Asesora de Planeación la inclusión de los Planes de Acción y los indicadores de los Puntos de Atención en el sistema de información documental con el fin de evitar que se incurra en la utilización de documentos obsoletos y así disminuir la utilización de papel, contribuyendo con la política de Cero Papel.
- Fortalecer la información sobre la política de presentación de resultados de las encuestas en el trimestre siguiente a su realización, lo anterior para que no exista el riesgo de interpretar como incumplida la actividad.
- Documentar en la OAGRI los criterios con los cuales se escogen las muestras de operaciones para el análisis de los sistemas de administración del riesgo en las

Firmas Constructoras, Talento Humano y Proveedores con el fin de garantizar un adecuado cubrimiento.

- En razón a que la OAGRI conoce los datos acumulados por procesos y por sistema de todos los PNC reportados por las áreas, sus causas y tratamiento, sería conveniente que liderara con las áreas la formulación de acciones o proyectos transversales que busquen eliminar las causas en forma definitiva.
- Gestionar que los Puntos de Atención posean backup de los dispositivos biométricos (huella, scanner de documento (Kit de mantenimiento), web cam, firma), en el momento de ocurrir una falla técnica en el proceso de identificación del afiliado, lo anterior con el fin de evitar reprocesos internos y por ende hacia el afiliado, en el caso de volver a tomar la biometría faltante.
- Garantizar que el campo correo electrónico y teléfono fijo en el FUP, sean diligenciados por parte del afiliado, debido a que dicha información es relevante para la ubicación y envío de información al Afiliado, por medio de medios electrónicos, por parte de CAPROVIMPO.

VERIFICAR

- Fortalecer y puntualizar los roles y funciones del personal de vigilancia y servicios generales ubicados en los puntos de atención y sede principal.
- Monitorear el stock de suministros y papelería disponible en los puntos de atención.
- Divulgar las políticas y procedimientos para la apertura de buzones de sugerencias, con el fin de evitar que se puedan extraviar u omitir su inclusión en el sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Establecer los lineamientos sobre reporte obligatorio a la OAGRI de detección o no de producto no conforme en todos los procesos obligados a controlarlo con el fin de tener la certeza que no se presentaron y no se deje de analizar o reportar como evento de riesgo.
- Analizar los resultados de los indicadores, a fin de tomar acciones correctivas de manera oportuna, teniendo como activo lecciones aprendidas y conocimientos que permitan la mejora continua de los procesos, permitiendo medir su impacto. Igualmente es importante mejorar la utilización de técnicas estadísticas para que se puedan analizar tendencias, a fin de tomar las mejores decisiones para la Institución.

ACTUAR

- Revisar la clasificación de acciones correctivas y acciones preventivas que ha documentado el proceso, con el fin de garantizar que se de aplicación acorde a los términos definidos en las normas ISO 9001 y NTCCP 1000.
- Establecer un programa para la revisión de las matrices de los nuevos procesos con el fin de evitar que los riesgos identificados o las acciones formuladas por los anteriores dueños de proceso no se ejecuten oportunamente.
- Fortalecer el oportuno registro de los avances de las No Conformidades, acciones preventivas, acciones correctivas y acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION.

10.RECOMENDACIONES DEL EQUIPO AUDITOR

- Continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, empoderado en cada uno de los líderes de proceso, quien deberá socializarlo a todo su equipo de trabajo y contratistas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Sensibilizar a los auditores de calidad certificados de la Entidad, respecto de la importancia de la oportunidad, calidad y ética superior que se debe tener al momento de asumir el rol de auditor interno de calidad.
- Fortalecer el apoyo de subgerentes, jefes de oficina y líderes de área que tienen dentro de sus colaboradores auditores de calidad respecto del tiempo laboral que asignan a los auditores para la etapa de planeación, ejecución e informe de las auditorías internas de calidad.
- Fortalecer el cumplimiento en la entrega y oportunidad de los informes de auditoría por parte de los auditores.

11.CONCLUSIONES

- De acuerdo con el Plan de Auditoria, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados.
- De acuerdo con las auditorias efectuadas a los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, en la sede principal y puntos de atención; se concluye que es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo.
- Producto de las auditorías realizadas y como parte del mejoramiento continuo se identificaron oportunidades de mejora que deben ser consideradas por los diferentes procesos.

- Registrar las no conformidades al líder responsable del proceso que deben ser gestionadas de manera inmediata por los auditores designados, de conformidad con el cronograma establecido para tal fin, y así propender por el debido mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión; mediante el aplicativo ISOLUCIÓN, como lo describe el procedimiento "Desarrollar Auditorias de Calidad" CI-NA-PR-004, Versión 2, del 05 de agosto de 2013, No. 3.12.

Cordialmente,


Martha Cecilia Mora Correa
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y Elaboró: **Edilberto Reyes Bohorquez**
Auditor Líder



Portal web. www.caprovimpo.gov.co Correo electrónico. contactenos@caprovimpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



ANEXO 1
MATRIZ RESUMEN NO CONFORMIDADES AUDITORIAS PRIMARIAS DE LA CALIDAD VIGENCIA 2014

Auditor	Fecha de Auditoría DD-MM-AA	Proceso	No Conformidad	Numeral Iso/NTCGP 1000-2009	Numeral MECI	Responsable
Dora Marina Rojas	02/05/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite.	Como resultado del seguimiento de la medición de los procesos, no se llevan a cabo correcciones, ni acciones, según sea conveniente. Los indicadores cumplimiento en la revisión de expedientes y tiempo de atención presentan resultados del 58% y 86% frente a una meta del 100%. No se evidencia la toma de acciones.	8.2.3	2.1.4	Lider Vinculacion e Identificación y Gestion del Tramite
Sandra Patricia Pachon	29/04/2014	Gestión de Tesorería	Se encontró que el sistema de bloomberg y pantalla informativa de la bolsa de valores de Colombia, presenta fallas técnicas al prender la imagen se distorsiona, no prende normal y la ubicación de las dos pantallas no permite realizar los análisis que se requieren en la negociación por su distancia y distribución.	6.3	2.2.3	Profesional lider de tesoreria
			Al verificar el plan de acción y soportes de la medición se encontró que el indicador "Portafolio Optimo" reporta un cumplimiento del 30% en el primer trimestre del año, porcentaje que no fue posible constar al no existir una meta fijada o cronograma del proyecto o soportes que evidencien el seguimiento o avance.	8.2.3	3.1	
Juan Carlos Arteaga	29/04/2014	Gestión Contratación	En el proceso de Gestión de Contratación, se evidencio que el formato de requerimiento de bienes y servicio, GC-NA-FM-027 presentado por Servicios Administrativos y por la Oficina de Control Interno no cuentan con las firmas de los funcionarios que elaboran y aprueban. Requisito	4.2.4	2.1.1	Lider de Contratacion
			En el Proceso de Gestión de Contratación, no se encuentran digitalizados los contratos ya liquidados de la vigencia 2013, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento "Desarrollar solicitudes Privadas de Ofertas" y el procedimiento "Desarrollar Solicitud Publica de Oferta", lo que podría generar una materialización del riesgo "R019 - Extravió y/o deterioro de la documentación" debido a que su control "Digitalización De La Información".	7.5.1 g	3.1	
Claudia Marcela Mendivelso	24/04/2014	Gestión Disciplinaria	En el proceso de Gestión Disciplinaria No se encuentra rotulada la carpeta de informe de gestión 2014..	4.2.4	2.2	Lider Oficina de Control Disciplinario
Dora Marina Rojas	25/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Venecia	No se evalúa la eficacia de las actividades de capacitación, inducción y/o entrenamiento. Se evidencio desconocimiento de plan estratégico, manual, política y objetivos de calidad. Dificultad o desconocimiento para ingresar y recuperar la documentación en el sistema ISOLUCION.	6.2.2 c	1.1.2	Lider Punto Venecia
			No se tiene conocimiento, ni se da aplicación a las tablas de Retención de Apoyo- Se observaron documentos archivados en la carpeta de envío de correspondencia que no correspondían por fecha. No se ubicaron las TRA del Punto.	4.2.4	2.1	
			No se aplican los métodos establecidos para la medición de los procesos que realiza el Punto de Atención. Para el primer trimestre de 2014 no se evidenciaron los resultados de la medición y análisis de los indicadores de PNC, tiempos de atención, ni expedientes tramitados.	8.2.3	3.1.2	
Sandra Chazmin Chavez	25/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Bogotá	Se evidencio en el Plan de Acción del 1er trimestre 2014 registrado en el formato GE-NA-FM-043, del proceso Identificación, Afiliación, y gestión del trámite, el incumplimiento de la meta del indicador 2-Nro. expedientes revisados, calificados y aprobados oportunamente en 1 día hábil o menos/ del total de expedientes procesados en el periodo, con un 36% siendo la meta propuesta trimestral del 100%; de acuerdo a lo anterior no se encontró ninguna acción correctiva para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder este evento.	8.5.2	2.1.4	Lider Punto Bogota
Maria del Pilar Otavo	25/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Medellín	La consulta realizada en la herramienta SLI, el día 25 de abril de 2014, es realizada con el usuario SORAYA LOZANO HIGUER (evidencia No. 4), exfuncionaria del Contratista Villamizar y user name pn_rhsoraya, (evidencia No.5).	7.5.1	2.1	Lider Punto Medellin
			En el sistema de información Gestión de Aportes y Afiliados y FOLIUM no se evidencia en los registros trazabilidad de los radicados consultados CUD 20101110937 y 20101111572, de Tramites de afiliados – afiliación. Los cuales fueron radicadas en la vigencia fiscal del 2010 y la consulta registra vigencias 2010 y 2014. Asignadas al usuario del Punto de Atención Medellín quien a la vigencia 2010 no era funcionario de la entidad.	7.5.3	2.1	
Sandra Patricia Pachon	02/05/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Cartagena	El Proceso de identificación, afiliación y gestión del trámite, evidencia que adelanta una mejora sobre la metodología de medición de la Gestión, sin embargo, la formulación del plan de acción informa la Líder, se encuentra en ajuste las metas, aporta la formulación enviada por el punto.	8.2.3	2.1.4	Lider Punto Cartagena
			Al verificar el procedimiento de orientar o prestar asesoría a los consumidores financieros, se evidenció que el digiturno no se encontraba en funcionamiento, informando el funcionario que ocurre cuando no hay sistema, sin embargo al confirmar con los afiliados que se encontraban en el punto no habían podido ingresar y tomar el turno a través de este sistema y se registra en el libro de minuta, que lo realiza el señor de vigilancia, hallazgo de auditoria interna del año 2013,	6.3	2.1	
Yarledi Ortiz Cruz	24/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Barranquilla	Se evidenció en el Punto de Atención al Afiliado de Barranquilla no cuenta con Digiturno, Kiosco y presenta inconvenientes en el funcionamiento del aire acondicionado, en las instalaciones en general respecto de imagen corporativa.	6.3 y 6.4	1.2.3	Lider Punto Barranquilla
Sandra Patricia Peña	28/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Cali.	Se evidencia incumplimiento por parte del Punto de Cali, del indicador "Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Atención al Afiliado" y el cual es reportado por el área de Atención al Afiliado, alcanzando solo un 53% de una meta del 90%, según lo reportado en el Plan de Acción con corte al primer trimestre de 2014, así como tampoco se evidenció su respectivo análisis de causas por parte del Punto de Atención.	8.2.3	2.1.4	Lider Punto Cali
			Se evidencia que el Punto de Atención no cuenta hay cámaras de seguridad en el punto ni circuito cerrado de televisión y Digiturno en el papel que arroja el número, no se registra la hora de ingreso del afiliado.	6.3 y 6.4	1.2.3	

Fabio Jan Muñoz	28/04/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Ibagué.	<ul style="list-style-type: none"> Se evidenció que aproximadamente cien (100) formatos de "Autorización para incremento de Ahorro" SA-NA-FM-007 Versión 010 aprobado el 29 de mayo de 2013, diligenciados por parte de algunos afiliados el día 09 de octubre de 2013 en la ciudad de Espinal (Tolima), a la fecha aún no han sido tramitados (radicados y escaneados), incumpliendo los tiempos de trámite establecidos. 	7.5.1	2.1	Lider Punto Ibague
			<ul style="list-style-type: none"> No se evidenció el conocimiento de la Líder del Punto de Atención de Ibagué, acerca del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos) y demás componentes del SIG, a fin de coadyuvar en la prestación de un servicio con calidad al afiliado. 	6.2.2	1.1.2	
			<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia incumplimiento por parte del Punto de Ibagué, del indicador "Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Atención al Afiliado" y el cual es reportado por el área de Atención al Afiliado, alcanzando solo un 53% de una meta del 90%, según lo reportado en el Plan de Acción con corte al primer trimestre de 2014, así como tampoco se evidenció su respectivo análisis de causas por parte del Punto de Atención. 	8.2.3	2.1.4	
			<ul style="list-style-type: none"> Se evidenció que los extintores del Punto de Atención Ibagué, figuran con fecha de vencimiento de recarga del mes de diciembre de 2013, adicionalmente, no se encuentra instalado un circuito cerrado de televisión del Punto de Atención Ibagué. 	6.3	1.2.3	
Blanca Isabel García	25/04/2014	Gestion del SAC	<ul style="list-style-type: none"> Al verificar los indicadores en el plan de acción correspondiente al I trimestre de 2014 del proceso de Gestión del SAC, registrado en el formato SG-NA-FM-043 se evidencia el incumplimiento del indicador 2 Número de respuestas elaboradas oportunamente/ Número de respuestas elaboradas*100. 	8.5.2	2.1.4	Lider SAC
			<ul style="list-style-type: none"> Por la no conformidad descrita por el incumplimiento del indicador antes reportado el proceso de Gestión del SAC, debe iniciar una acción correctiva para mitigar las causas que la están originando de acuerdo con el numeral 8.5.1 de acciones correctivas de la NTC-ISO 9001. 	8.5.1	2.1.3	
Blanca Isabel García	29/04/2014	Gestion Documental	Se evidencia que en el proceso de Gestión Documental no se encontraron registros sobre la retroalimentación en la sensibilización del SIG, al grupo de trabajo, y en la evaluación realizada a personal que conforma el grupo se evidenció el desconocimiento de sistema integrado de gestión.	6.2.2	1.1.2	Lider Gestion Documenta
Marisol Pedraza Arias	02/05/2014	Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite Punto Ibagué.	Se evidenció en la realización de la identificación biométrica a los afiliados, que no se cuenta con la lupa galtoniana,	6.3	2.3.3	Lider Punto Bucaramanga
			<ul style="list-style-type: none"> Se evidenció fallas en el sistema de información folium en el momento de escaneo y consulta de información, y en la generación de reportes a través del digiturno. 	6.3	2.3.3	
			<ul style="list-style-type: none"> Se encontró que la carpeta de Informes de Gestión contenida en la tabla de retención documental, no está debidamente foliada y rotulada. 	4.2.4	2.2.2	

TOTAL NC

27

Handwritten signature and scribbles in black ink, possibly reading 'JHCOPCIN'.





CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
BIENESTAR Y EXCELENCIA

ANEXO 2

ASPECTOS FAVORABLES

PLANEAR

GESTION DE FINANZAS

- El Líder del Proceso cuenta con el conocimiento y empoderamiento de las actividades descritas en la caracterización y conoce al detalle cada uno de los subprocesos.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BOGOTÁ

- En términos generales, se destaca que tanto el Líder, como el equipo de trabajo del proceso Identificación, Afiliación, y Gestión del Trámite (Punto de Atención de Bogotá), conocen del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos), observando su empoderamiento en el tema, así como el conocimiento en la normatividad sobre los modelos de atención aplicables a la Entidad, buscando siempre la mejora continua en su proceso, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

GESTIÓN JURIDICA

- La Líder del Punto conoce el objeto del proceso, su alcance; así mismo las personas que lo integran, se evidencia lista de asistencia.
- El proceso de GESTION JURIDICA cuenta con caracterización, ajustada y actualizada a las actividades que actualmente desarrolla, cuenta con procedimientos documentados, matriz de riesgos, de comunicaciones y Plan de Acción.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- A pesar de que el cargo está vacante a la fecha de la auditoria, el Subgerente de Vivienda y Proyectos que atendió la auditoria y el equipo de trabajo, en términos generales conocen del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos), apreciándose su empoderamiento en el tema, así como el

conocimiento en la normatividad que le es aplicable a la Entidad, buscando siempre la mejora continua en su proceso, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

- Con el fin de buscar más soluciones de vivienda para los afiliados de la Entidad, el proceso en el planear, busca estrategias con la información pertinente como los resultados de las diferentes encuestas y solicitudes del fondo de solidaridad y los otros modelos a nivel nacional.

GESTION DE TESORERIA

- Una vez revisada la planificación del proceso, se evidencia que la funcionaria del proceso conoce bien el proceso, la documentación, control de los registros en esta etapa.
- Se evidencia que por parte de los Líderes del proceso existe un conocimiento de los objetivos del SIG y ha habido una participación activa en el desarrollo del mismo. Además se conocen los aspectos fundamentales del Plan estratégico de la entidad y su política de calidad.

GESTION ESTRATEGICA

- Empoderamiento y la transferencia de conocimiento del Líder del Proceso del Sistema Integrado de Gestión y el Plan Estratégico, al interior de la Entidad y hacia Entes externos, logrando el posicionamiento Estratégico de CAPROVIMPO a nivel Entidades que hacen parte del GSED.
- Control por parte del Líder del Proceso y conocimiento de la matriz de riesgos, donde implementa estrategias para la no materialización.

AUDITORIA Y CONTROL

- En términos generales, se destaca que tanto la Líder del Proceso, como el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno, conocen del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos), apreciándose su empoderamiento en el tema, así como el conocimiento en la normatividad que le es aplicable a la Entidad, buscando siempre la mejora continua en su proceso, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.
- Se observa que el proceso cuenta con el Manual de Auditoria CI-NA-MA-001 aprobado el 24 de junio de 2013, en el cual se establecen las políticas y directrices para el desarrollo del ejercicio auditor, bajo lineamientos de la cultura del riesgo y de las mejores prácticas, además de ceñirse al Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno, Acuerdo de Confidencialidad y Políticas de Seguridad de la Información y demás normas aplicables a la Entidad.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- En términos generales, se destaca que el personal que hace parte del proceso del Punto de Atención Ibagué (Asesor Legal, Integral, Biométrico y Enlace), conocen del Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, Caracterización, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos) y manifiestan que estos les permiten mejorar la prestación de servicio a los afiliados, brindándoles atención oportuna a través de los diferentes modelos de atención.
- Adelantar las gestiones pertinentes para la adquisición de un Local, para el funcionamiento del Punto de Atención en la ciudad de Ibagué, de forma que le permitan a la Entidad continuar con su labor de asesoría y acompañamiento a sus afiliados en la solución de su vivienda, de conformidad con el Proyecto de Inversión Inmobiliario en Apoyo a la Gestión, contemplado en el presupuesto aprobado para la vigencia de 2014.

GESTION DE CONTRATACION

- La planeación del proceso, está claramente alineada con la planeación estratégica de la Entidad.
- Se observó alto compromiso y disposición presentada por la dueña del proceso en el desarrollo de la auditoria interna de calidad, en el sentido de la diligencia en el suministro de la información y documentos soportes del proceso.

GESTION INFORMATICA

- El líder y sus funcionarios tienen el conocimiento relacionado con del sistema integrado de gestión y de los procesos, se evidencia la capacitación de los temas relacionados en formatos de capacitación.
- Actualmente los procedimientos están siendo modificados y actualizados y para ello abrieron una acción de mejora.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Se conoce la formulación estratégica, el Plan de Acción y el aporte que el proceso hace al cumplimiento de los objetivos de la Entidad

GESTION DEL RIESGO

- Los funcionarios del proceso conocen la formulación Estratégica de la Entidad y del Sistema y en qué nivel aportan a su cumplimiento. De acuerdo con los resultados observados las metas y objetivos del proceso para el año 2013, se cumplieron.



IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO CALI

- La Líder del Punto conoce el objeto del proceso, su alcance; así mismo las personas que lo integran, se evidencia lista de asistencia.
- Se verificó el link del sistema de información de riesgos en la caracterización del Proceso de Servicio al Afiliado, la Líder y su equipo conocen los riesgos del proceso.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO CARTAGENA

- Se evidencia un proceso organizado en el desarrollo de sus actividades, el personal conoce el sistema de información de consulta ISOLUCIÓN y como se encuentra estructurado el sistema integrado de gestión, conocen el direccionamiento estratégico, lleva los registros y controles e identifica los riesgos del proceso en la asesoría y atención que permite la planeación y metas que debe contribuir el punto, se evidencia un control adecuado de los registros existentes lo que favorece el seguimiento y consulta.
- El espacio del Punto se encuentra organizado conforme a los procesos, políticas y sistemas de comunicación, tales como personal competente, buzón de sugerencias, publicidad y cartelera de información, para una adecuada atención al afiliado, a pesar de tamaño y nivel de atención.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- El líder del proceso conoce el Sistema Integrado de Gestión al interior de la Entidad, identificando cada uno de sus componentes, objetivos, caracterización, misión, visión, políticas y procedimientos.
- Se observó que el Proceso cuenta con personal capacitado que conoce y ejecuta las actividades determinadas en los procedimientos.
- El líder tiene determinada la Planificación y el control del desarrollo de cada proyecto inmobiliario y/o constructor.
- El Proceso cuenta con los registros de la asistencia que soportan las sensibilizaciones al personal del proceso sobre el Sistema Integrado de Gestión.
- A través del aplicativo ISOLUCIÓN el Líder del proceso identifica y controla todos los formatos, procedimientos, guías y demás documentación, necesaria para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- El líder del proceso mostro empoderamiento ya que conoce y aplica el SIG, sus procedimientos, su documentación y el control de las actividades ejecutadas en el proceso de Servicios Administrativos.
- El líder tiene determinado el plan de mantenimiento de la sede principal y de los puntos de atención, con el respectivo cronograma de mantenimientos controlando cada tarea ejecutada.
- El Proceso cuenta con los registro de la asistencia que soportan las sensibilizaciones al personal del proceso sobre el Sistema Integrado de Gestión.
- Se observó que el sentido de pertenencia y el compromiso que ha adquirido el personal que soporta el proceso, hacen que las competencias se desarrollen de manera idónea en las funciones que le fueron asignadas.
- A través del aplicativo ISOLUCIÓN el Líder del proceso identifica y controla todos los formatos, procedimientos, guías y demás documentación, necesaria para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

GESTION DISCIPLINARIA

- Se tiene conocimiento del proceso, caracterización, alcance, y objetivo, al igual que del sistema integrado de gestión por parte de la líder y del funcionario a cargo (contratistas) y la interacción de este en las funciones que se realizan a diario.

GESTION TALENTO HUMANO

- El líder y sus funcionarios tienen el conocimiento relacionado con el sistema integrado de gestión y de los procesos, se evidencia la capacitación de los temas relacionados en los formatos de capacitación de los días 10 de abril de 2014 y 25 de abril de 2014.
- Actualmente los procedimientos están siendo modificados y actualizados teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad de acuerdo a los decretos 1900 y 1901 de 2013.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO MEDELLIN

- Se evidencia el conocimiento de la normatividad y el cumplimiento del proceso "Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite".

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BARRANQUILLA

- La Líder del Punto conoce el objeto del proceso, su alcance; así mismo las personas que lo integran, se evidencia lista de asistencia.

- Se verificó la Matriz de Riesgos del proceso en la caracterización del Proceso de "identificación, afiliación y gestión del trámite", el Líder y su equipo conocen los riesgos del proceso.

GESTION DEL SAC

- Es evidente el compromiso de la Líder del Proceso respecto al mantenimiento del sistema integrado de gestión y las personas que lo integran, identificando claramente la misión, política de calidad, valores corporativos, normatividad aplicable, plan estratégico Institucional.
- La jefe conoce los riesgos del proceso se verificó el link del sistema de información de riesgos en la caracterización del Proceso de Gestión del SAC.
- Se resalta el empoderamiento de la Jefe sobre la caracterización y funcionamiento del proceso conoce los procedimientos establecidos en el sistema ISOLUCION.

GESTION DOCUMENTAL

- La jefe conoce los riesgos del proceso se verificó el link del sistema de información de riesgos en la caracterización del Proceso de Gestión Documental.
- Se resalta el empoderamiento de la Jefe sobre la caracterización y funcionamiento del proceso conoce los procedimientos establecidos en el sistema ISOLUCION.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BUCARAMANGA

- El conocimiento que posee el líder, así como del personal que labora en el punto de atención acerca de los procedimientos desarrollados, y de sistema integrado de gestión de la calidad que posee la Entidad.

ADMINISTRACION CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTIAS

- El conocimiento y empoderamiento que tiene el líder del proceso sobre el marco estratégico de la Entidad y las acciones que se desarrollan al interior del proceso.

HACER

GESTION DE FINANZAS

- Se evidencia la gestión del recaudo de las obligaciones hipotecarias con atraso, el cual a fecha han tenido un valor de \$74.461.898 a partir del Acuerdo 001 del 22 de marzo de 2012. Se anexa evidencia No. 8

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BOGOTÁ

- En la verificación del HACER, se observa conocimiento y seguridad desde el inicio en el enrolamiento hasta las Asesorías Legal, Integral y de Información general a los afiliados en los diferentes trámites; dicha verificación se valida por el Asesor Legal o Integral y después por el Gestor Integral con el fin de evitar inconsistencia o errores que generen un Producto No Conforme, impactando en la satisfacción de los afiliados.
- Se observa conocimiento y orden en las diferentes actividades de los asesores Legales e Integrales, además de todas las validaciones y controles que se realizan en la atención al afiliado.
- Las nuevas herramientas como el digiturno y el kiosko representan una mejora importante en el servicio de cara al afiliado.

GESTION JURIDICA

- Se evidencia el avance total en la adopción de las directrices de Gestión Documental en el archivo y almacenamiento de las actuaciones judiciales.
- Se efectuó la comparación entre LITIGOB y ORION y los procesos judiciales se encuentran debidamente actualizados y seguimiento por el sistema.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- Es de resaltar los controles existentes dentro del proceso; todas las comunicaciones y/o solicitudes para subir información a las redes sociales o al portal se filtra en la Subgerencia de Vivienda y Proyectos para evitar que se publique con cualquier error o desactualización de dicha información.
- Sobresale el logro al establecer el link que vincula la página web de CAPROVIMPO desde la página web de la PONAL y la ARC, fortaleciendo la iniciativa estratégica Coadyuvar al Bienestar de nuestros afiliados cumpliendo con la desconcentración del servicio por WEB.
- Varias actividades se realizaron durante el 1er trimestre del presente año, apoyando en la Rendición de cuentas, apoyo piezas gráficas y difusión de las mismas, cubrimiento de medios parte gráfica, pagina web, Redes sociales, videos institucionales, fotos etc. 

GESTION ESTRATEGICA

- Trabajo en equipo que se ha realizado al interior del proceso para el cumplimiento de la mejora No. 37 "Lograr la alineación de la estructura organizacional con el enfoque de procesos, con talento humano competente y direccionado al cumplimiento de los objetivos institucionales".

AUDITORIA Y CONTROL

- Se destaca los controles existentes dentro del proceso, tales como el cronograma, el cual les permite realizar el seguimiento a las actividades en cabeza de la Oficina de Control Interno, los responsables a ejecutarlas, los plazos, la norma aplicable, el destinatario, entre otros, lo cual facilita el oportuno cumplimiento de las auditorias e informes a presentar a los distintos entes, lo cual responde a la debida planificación del proceso.
- Se constató el oportuno seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional dejado por parte de la Contraloría General de la Republica el día 30 de noviembre de 2012, con 62 hallazgos de carácter penal, fiscal y disciplinarios, para lo cual se establecieron 105 metas a fin de subsanar los mismos, de los cuales a la fecha se han resuelto 103 metas, mostrando un cumplimiento del 98%, quedando pendientes tan solo dos hallazgos, los cuales son evaluados por parte de la Oficina de Control Interno, se exponen ante la Junta Directiva y la Gerencia General y finalmente la Contraloría General de la Republica, será el órgano competente en determinar su cierre o no.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Se observa conocimiento por parte del personal del proceso, de su quehacer diario, en atender los requerimientos de los afiliados apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías; de conformidad con las políticas de operación existentes, los riesgos que ello implica, y demás normatividad existente; sin embargo se requiere afianzar e interiorizar el compromiso en atender las políticas de la Entidad, en especial las relacionadas con el desarrollo oportuno de las actividades asignadas.
- Conocimiento del tratamiento del Producto No Conforme, que le permite rápidamente resolver las inconsistencias presentadas al momento de revisar, calificar y aprobar un expediente de forma oportuna para los distintos trámites requeridos por los afiliados.

GESTION INFORMATICA

- Se ejecutan las actividades teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el proceso y se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos y los registros se encuentran organizados. 

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO VENEZIA

- Se observa conocimiento, amabilidad y enfoque al cliente en la prestación del servicio. Los funcionarios manejan en forma eficiente las herramientas tecnológicas y conocen y aplican los métodos establecidos.
- Se tiene la buena práctica de hacer firmar el documento Decálogo del Afiliado con el cual se propone alertar a los afiliados sobre las actividades de personas inescrupulosas resaltando las facilidades y ventajas que se tiene, cuando se utilizan adecuadamente los servicios de la Caja.
- En la actividad de identificación biométrica se llevan a cabo los controles establecidos para resguardar la información y recursos monetarios de los afiliados. La Directora del Punto realiza controles y análisis de toda la documentación previo a su envío con el fin de garantizar el cumplimiento de todos los requisitos

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Se da aplicación a las Tablas de Retención Documental y a los procedimientos internos para el recibo y envío de Comunicaciones Oficiales.
- Las instalaciones se conservan en buen estado de orden y limpieza. Se proyecta efectuar una remodelación para continuar el mejoramiento de las áreas de atención.
- Los funcionarios de Identificación, afiliación y seguridad documental demuestran conocimiento de las actividades a realizar y en el manejo de los sistemas de información a su cargo.
- La Dirección del área está comprometida en la revisión y modernización de sus métodos de trabajo y en la adecuación de los sistemas de información para mejorar la calidad de los servicios y lograr el cumplimiento de los tiempos de trámite.
- La información y documentos de los clientes son tratados con estrictas normas de seguridad y confidencialidad de acuerdo con las políticas establecidas por la CAJA.

GESTION DEL RIESGO

- Se cuenta con los controles y sistema de información adecuados para el control de los riesgos financieros. Se observa la presentación oportuna de informes a los niveles y entidades de control correspondientes.
- El proceso se encuentra adelantando las actividades requeridas para la implementación y certificación bajo los lineamientos de la norma ISO 27001, lo cual se constituye en un gran aporte para el manejo de uno de los activos más importantes de la Entidad como es su información.

- Se tiene la cultura y periodicidad necesaria para realizar las actividades requeridas para verificar la aplicabilidad y funcionamiento de los planes de contingencia.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO CALI

- Con el acompañamiento del dueño del proceso se evidenció el procedimiento con un afiliado desde el ingreso al punto, atención de los funcionarios, tiempo de espera e información brindada, resultado del ejercicio: Bueno, a pesar que ese día se encontraba dos funcionarias incapacitadas.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Se evidenció que se lleva a cabo el procedimiento para la inscripción de las firmas y proyectos inmobiliarios.
- El proceso controla y ejecuta la convocatoria y el procedimiento para el Fondo de Solidaridad.
- Se ejecutan las actividades teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el proceso y se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos y los registros se encuentran organizados (se revisaron las carpetas de las firmas inscritas de los proyectos inmobiliarios y las del Fondo de Solidaridad).
- Se tienen identificados los riesgos y la aplicabilidad de los controles para mitigar la ocurrencia de los mismos.
- Se tiene todo el proyecto para el desarrollo y ejecución del Proyecto de la Cordialidad.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Se evidenció en las carpetas de los contratos vigentes, las evaluaciones del servicio de mantenimiento prestado por los proveedores.
- El proceso de Servicios Generales administra y controla el inventario de bienes y elementos de consumo de la entidad, mediante el registro de las entradas y salidas del inventario en el aplicativo SEVEN y la conciliación mensual.
- Se ejecutan las actividades teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el proceso y se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos y los registros se encuentran organizados.
- Se tienen identificados los riesgos y la aplicabilidad de los controles para mitigar la ocurrencia de los mismos. 

GESTION DISCIPLINARIA

- Se evidencia la organización del proceso en cuanto a las actividades desarrolladas.
- Se encuentran ajustados los documentos del proceso en ISOLUCION.
- Se encuentra implementado el mapa de riesgos del proceso en el sistema de información VIGIA.

GESTION TALENTO HUMANO

- Se ejecutan las actividades teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el proceso y se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos y los registros se encuentran organizados.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO FLORENCIA

- Buena gestión en el punto de atención al pasar de 2.914 afiliados atendidos en el primer trimestre de 2013 comparado con los 4.728 afiliados atendidos en el primer trimestre de 2014, con incremento absoluto de 1.814 equivalente al 62% de aumento con relación al mismo periodo de del año anterior.
- Incremento en biometría al pasar de 146 en el primer trimestre de 2013 a 347 en el primer trimestre de 2014.
- Compromiso institucional y cultura del servicio por parte de todo el equipo de trabajo del Punto de Atención.
- Excelentes relaciones con las Unidades Militares, Unidades de Policía y entes gubernamentales.
- Gestión para solucionar las limitaciones en la infraestructura y sistemas de información.
- Promoción del Punto de Atención a través de las diferentes visitas, Unidades Militares y de Policía con el fin de capacitar y sensibilizar en modelos de atención, biometría, trámites y servicios.
- Volantes sobre requisitos y recomendaciones de los trámites y servicios suministrados a los afiliados.
- Mejora en la infraestructura y sistemas de información.
- Gestión para obtener capacitación y entrenamiento por parte de la DIJIN. 

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BARRANQUILLA

- Con el acompañamiento del líder del punto se evidencia el servicio al afiliado desde el ingreso al punto, atención de los funcionarios, tiempo de espera e información brindada.
- Informar en forma detallada las actividades realizadas entre las cuales se encuentran: resumen de las actividades realizadas, información estadística y datos comparativos entre períodos si es del caso, relación de fechas, relación de cargos de los involucrados en el informe, las partes interesadas y el personal entrevistado entre otros.

GESTION DEL SAC

- Es importante resaltar la cultura de autocontrol de todas las actividades desarrolladas en el proceso, se evidencian planillas en Excel, donde se relacionan las solicitudes que ingresan a través del buzón de sugerencias, dando respuesta dentro de los plazos establecidos.
- El Proceso gestión del SAC conoce los riesgos y aplica los controles minimizando la probabilidad de ocurrencia de los mismos.
- Se remite oportunamente el control del Producto No Conforme y se toman medidas, se hace un reproceso si es por direcciones se verifica los datos y procede, si es de contenido al alcance de la petición anterior, y se da envía a los dos días.

GESTION DOCUMENTAL

- La líder del proceso Gestión Documental conoce los riesgos y aplica los controles minimizando la probabilidad de ocurrencia de los mismos.
- Se evidencia los cronogramas para llevar a cabo las transferencias de archivos en las diferentes áreas de la Entidad.

VERIFICAR

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- Conocimiento por parte del personal del proceso, de sus roles y responsabilidades, de su quehacer diario, en atender los requerimientos tanto internos como externos, apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías; de conformidad con las políticas de operación existentes, los riesgos que ello implica. 

GESTION DE TESORERIA

- Los proyectos del proceso que impactan el SIG se encuentran documentados mediante las acciones preventivas, que evidencian el mejoramiento continuo.
- Se evidencia el control del indicador de pago en término de tres días.

GESTION ESTRATEGICA

- Verificación permanente de las acciones y cumplimiento de las actividades frente al plan de acción. A su vez se evidencia la bondad que posee el sistema de información ISOLUCION en la generación de alertas en el "home" a cada uno de los responsables de cada actividad.

AUDITORIA Y CONTROL

- Conocimiento por parte del personal del proceso, de sus roles y responsabilidades, de su quehacer diario, en atender los requerimientos de los distintos entes, apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías; de conformidad con las políticas de operación existentes, los riesgos que ello implica, y demás normatividad existente.
- Se evidencio las reiteradas instrucciones impartidas al personal de la Oficina de Control Interno, respecto al cumplimiento de las tareas asignadas en el respectivo cronograma de actividades, atendiendo los principios de planeación, organización y debida diligencia, de conformidad con las normas aplicables a la Entidad.
- Se evidencio, las permanentes sensibilizaciones efectuadas a funcionarios y contratistas, en relación con el fomento de la cultura del autocontrol según lo normado en el Decreto 1537 de 2001, con el fin de contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno, en temas como: planeación, manejo adecuado del tiempo, toma de conciencia, distribución de responsabilidades y el adecuado uso de los recursos a su disposición.
- Se destaca el reconocimiento efectuado a la Oficina de Control Interno de la Entidad, efectuado por parte de entidades como la Contraloría General de la Republica, quienes una vez evaluado el Sistema de Control Interno de la Entidad, le otorgaron un puntaje de 87 puntos de 80; donde mayor a 80 es favorable; El Departamento Administrativo de la Función Pública lo califico con un 97% de avance y a su vez ante el Ministerio de Defensa Nacional – GSED, la Oficina de Control Interno de CAPROVIMPO, es tomada como modelo dentro de las empresas del GSED.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Se evidencia que el Punto de Atención de Ibagué, cuenta con los respectivos sistemas de información (GA2, FOLIUM, Fénix, Vigía, ISOLUCIÓN LSI y FONVIVIENDA); que les permiten desarrollar cabalmente sus funciones, y en

caso de fallo de los mismos, se reportan vía ticket a la mesa de ayuda de la Entidad.

- Se validó el enrolamiento biométrico (Fénix) con la persona responsable y la forma en la cual es llevado el procedimiento, quien conoce del tema y manifestó que se viene trabajando en la versión 3, la cual permitiría generar reportes de tipo estadístico, útiles para análisis de datos y la toma de decisiones.

GESTION DE CONTRATACION

- Se verifico el Plan de acción y su cronograma al primer trimestre de 2014 y se evidencia el cumplimiento de los indicadores de acuerdo a lo proyectado.

GESTION INFORMATICA

- Existen 12 riesgos y están controlados.
- Los formatos utilizados están de acuerdo a lo enunciado en los procedimientos y conforme al listado maestro de documentos, Los registros de los documentos se encuentran bien organizados.
- Se verifico el Plan de acción y su cronograma al primer trimestre de 2014 y se evidencia el cumplimiento de los indicadores de acuerdo a lo proyectado.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO VENECIA

- Los usuarios del Punto manifiestan su satisfacción por la calidad y eficiencia del servicio en forma personal y a través de felicitaciones escritas.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Se verificaron los indicadores del Plan de acción y se evidencia el cumplimiento de las metas propuesta para cada uno de estos. (los indicadores referentes al Fondo de Solidaridad no se midieron ya que la convocatoria se cerró el 6 de mayo).
- Se verifico el listado maestro de documentos y se pidieron evidencia para constatar la actualización de los mismos.
- Se verifico la aplicabilidad de los procedimientos del proceso ejecutando cada uno en campo.
- Se verifico la aplicabilidad del Producto no Conforme en el proceso. 

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Se verificaron los indicadores del Plan de acción y se evidencia el cumplimiento de la metas propuesta para cada uno.
- Se verifico el listado maestro de documentos (sujeto a cambios debido a la reestructuración que ha venido desarrollando la Entidad desde el mes noviembre de 2013).
- Se verifico la aplicabilidad de los procedimientos del proceso.

GESTION DISCIPLINARIA

- Se ha efectuado la medición y reporte de los indicadores en el plan de acción.

GESTION TALENTO HUMANO

- Tiene conocimiento de los riesgos y están controlados.
- Los formatos utilizados están de acuerdo a lo enunciado en los procedimientos y conforme al listado maestro de documentos, Los registros de los documentos se encuentran bien organizados.
- Se verifico el Plan de acción y su cronograma al primer trimestre de 2014 y se evidencia el cumplimiento de los indicadores de acuerdo a lo proyectado.

ACTUAR

GESTION DE FINANZAS

- Se evidencia la mejora continua del proceso en cuenta a la implementación de proyectos que impactan la estrategia institucional como es el Leasing Habitacional e Implementación de las Normas Internacionales NIFF.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BOGOTÁ

- Es de anotar que el proceso tiene la Acción preventiva No. 41- Abierta y la Acción de mejora Nro. 42- Abierta; las dos acciones tienen por objetivo actualizar los procedimientos del proceso de acuerdo a las nuevas disposiciones de la estructura y planta de personal y para adicionar a los mismos, la implementación del digiturno, el kiosko biométrico y actualización de los riesgos; por lo tanto se exalta que el proceso tenga acciones preventivas y de mejora porque denota el interés y preocupación por el mejoramiento continuo.

GESTIÓN JURIDICA

- El proceso tiene controladas las actividades y cuenta con indicadores que miden su gestión. 

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- Teniendo la reestruracion de la planta llevada a cabo en la Entidad, y por ser un proceso nuevo, al momento de la auditoria no presenta ninguna acción correctiva, preventiva ni de mejora reportada en el sistema ISOLUCIÓN.

AUDITORIA Y CONTROL

- Continuar con los seguimientos periódicos al afinamiento del Aplicativo de SOLOAUDI, con las partes interesadas que les permitan generar unos puntos de control (alertas), facilitando de esta forma el autocontrol y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- Es pertinente el acompañamiento decisivo en la configuración e implementación del Aplicativo de Planes de Mejoramiento de Visión Empresarial.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Producto de la reestructuración de la Entidad, según decretos 1900 y 1901 de 2013 se requiere actualizar los procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentos y demás documentación del Sistema Integrado de Gestión con el nuevo proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite.

GESTION DE CONTRATACION

- Actualmente el proceso de Gestión de Contratación no tiene acciones abiertas.

GESTION INFORMATICA

- Actualmente se encuentran la acción de mejora número 38, referente a los procedimientos, que no se enfocan de manera objetiva en las mejores prácticas de TI, y que requieren de un nivel de madurez. Deseando Alinear los procedimientos en las mejores prácticas de TI, bajo las normas ISO 27001 e ISO 20000, a fin de que coadyuven a las estrategias de CAPROVIMPO.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO VENEZIA

- Se evidencia conocimiento y aplicación de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Se evidencia conocimiento y aplicación de las políticas de riesgo de la Entidad.

GESTION DEL RIESGO

- Se evidencia conocimiento y aplicación de las políticas de riesgo de la Entidad.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Todas las actividades del proceso se encuentran debidamente documentadas en los procedimientos y es de destacar el control que tiene el Líder del proceso para verificar su cumplimiento.
- Se tienen muy bien definidas las metas propuestas para el 2014 y se tiene el compromiso de ejecución de las mismas

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Todas las actividades del proceso se encuentran debidamente documentadas en los procedimientos.

GESTION DISCIPLINARIA

- Se dio alcance a la recomendación dejada en auditoría de seguimiento 2013 en cuanto a maximizar el ingreso de las actuaciones procesales en el sistema de información ORION.
- Se atendió la sugerencia dejada en la auditoria de seguimiento 2013 en cuanto a eliminar el libro radicador.

GESTION TALENTO HUMANO

- Actualmente se encuentran la acción de correctiva número 98, referente a la actualización de los procedimientos y documentos del proceso teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad de acuerdo a los decretos 1900 y 1901 de 2013; Acción preventiva 42 referente al proyecto reestructuración de la estructura organizacional y de la planta de personal, cambios normativos del gobierno y políticas internas.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO MEDELLIN

- Se evidencia empoderamiento del Líder del Punto de Atención, observado la mejora continua en el seguimiento y control que aplica para el cumplimiento de los indicadores. De igual manera el autocontrol que incentiva en cada uno de los funcionarios.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PLANEAR

GESTION DE FINANZAS

- Es pertinente que los cronogramas de los proyectos sean realizados mediante herramientas de Gestión de Proyectos (Project), donde se especifique de manera detallada las actividades que dependen de una actividad principal

alineadas a las obligaciones contractuales, registrando fechas y responsables, aprobado por la Subgerencia Financiera. En el caso de existir un cambio en el cronograma este requiere del soporte y aprobación del mismo.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- Es preciso adelantar un plan de trabajo en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación para revisar y/o actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión (formatos, procedimientos, guías, manuales) del proceso de Mercadeo y Comunicaciones; en atención a la acción de mejora No. 037 del 29 de enero de 2014, y de esta forma dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008 - 4.2.3 Control de la documentación.

GESTION ESTRATEGICA

- Conjuntamente con los Líderes de los procesos continuar con el fortalecimiento de los indicadores en especial los operativos, donde se identifiquen aquellos aspectos fundamentales para la operación y que ameriten el establecimiento de planes de mejora para su estabilización y mejorar el desempeño.

AUDITORIA Y CONTROL

- Es pertinente revisar y/o actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión (formatos, procedimientos, guías, manuales) del proceso de Evaluación y Control; en atención a la acción de mejora No. 037 del 29 de enero de 2014, y de esta forma dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008 - 4.2.3 Control de la documentación
- Realizar la revisión y/o ajuste al procedimiento CI-NA-PR-004 "Desarrollar Auditorias de Calidad" a fin de definir claramente el paso a paso a seguir en la ejecución de las mismas; si algunos no se requieren, solicitar su actualización.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Actualmente la Jefe del Área de Atención al Afiliado, viene coordinando con la Gerencia General y Superintendencia Financiera, la disminución en una hora de atención al público en horas de la tarde a fin de resolver y dar trámite a todos los expedientes recibidos en el día y que les permita dar cumplimiento a la oportunidad en el tiempo de trámite de las distintas solicitudes, por parte de los puntos de atención.
- Elaborar los cronogramas de visitas a las unidades militares y de Policía, de forma mancomunada con los Oficiales de Enlace de la Sede Principal, donde se incluya al personal del Enlace de los Puntos de Atención, de manera que les permita una mejor planificación de sus actividades
- Fortalecer el liderazgo de los dueños de los procesos, a fin de que se vea reflejado en la planeación, realización, verificación y control de las actividades desarrolladas en cada uno de ellos, permitiendo de esta manera el mejoramiento continuo del SIG. 

- Socializar las políticas y demás directivas impartidas por la Sede Central a todos los funcionarios del Punto.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO VENECIA

- Revisar las políticas y actividades establecidas para la entrega y recibo de cargos, con el fin de que se cuente con las herramientas y el tiempo suficiente para garantizar que la operación no se vea afectada por traslados o retiros.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Mejorar el despliegue de la planeación a nivel de actividades a realizar para adelantar las iniciativas. Para tal fin es importante que los cronogramas conserven su esencia de elementos de planeación y de control, en los cuales se discriminan las actividades principales o hitos, los responsables y las fechas de cumplimiento. Hacer este desglose permitirá además tener parámetros que permitan hacer una medición objetiva sobre el nivel de avance. Eje. No es fácil hacer una medición objetiva del nivel de avance de un proyecto si no se tienen las actividades que deben adelantarse en la etapa de implementación.

GESTION DEL RIESGO

- Es conveniente que se revisen y se documenten las acciones o controles que se tienen establecidos para mitigar el impacto de los riesgos, ya que no se evidenciaron sin controles para probabilidad, situación que puede inducir a valoraciones sobrestimadas

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO CARTAGENA

- Teniendo en cuenta el proyecto de la adquisición de nueva infraestructura y protocolos de servicio, realizar una acción de mejora sobre la nueva imagen institucional, que impacta al SIG.
- De acuerdo con el objetivo del proceso en la identificación, afiliación y Gestión de trámites y a fin de lograr las metas propuestas o superarlas, se sugiere que el personal de enlace de cada una de las fuerzas cuente con cronograma o programación de las visitas a las diferentes unidades, así mismo que cuenten con los recursos para brindar una correcta asesoría sobre los servicios que tiene la entidad o consultas en general.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Se debe continuar con la actualización de procedimientos, formatos, documentación del proceso conforme al cambio de la estructura de la Entidad y del Proceso.
- Se deben seguir realizando controles en las actividades realizadas en el Proceso 

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Continuar con la actualización de procedimientos, formatos, documentación del proceso conforme al cambio de la estructura de la Entidad.
- Realizar reuniones de trabajo, con el fin de desarrollar actividades que se están llevando a cabo para la mejora continua de los esquemas de seguridad de la Entidad.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO FLORENCIA

- Fortalecer las capacitaciones y entrenamiento sobre el Sistema Integrado de Gestión (Misión, Visión, Política de Calidad, Riesgos, Indicadores, planes).

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BUCARAMANGA

- Optimizar el envío de comunicación publicitaria para los afiliados al punto de atención, con el fin de que sea oportuno.

HACER

GESTION DE FINANZAS

- Es pertinente realizar la conciliación de manera automática con los Sistemas de Información Gestión de Aportes y Afiliados y SEVEN. En referencia al requerimiento de SEVEN, este se encuentra analizado y aprobado. Por lo anterior se requiere realizar el requerimiento del Sistema de Información Gestión de Aportes y Afiliados por parte de la Fábrica de Software a mediano plazo (6 meses). Implementación que permite tener control de los registros y la no manipulación de los datos.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BOGOTÁ

- Es preciso adelantar un plan de trabajo en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación para revisar y/o actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión (formatos, procedimientos, guías, manuales) del proceso de Identificación, Afiliación, y Gestión del Trámite (Punto de Atención de Bogotá); en atención a la acción de mejora No. 037 del 29 de enero de 2014, y de esta forma dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008 - 4.2.3 Control de la documentación.

GESTIÓN JURIDICA

- Se sugiere verificar la idoneidad de continuar con el diligenciamiento FORMATO DE CONTROL ACTUACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES GJ-NA-FM-008.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- Se requiere en forma urgente coordinar con el proceso de Talento Humano, para encargar durante el tiempo que este vacante el puesto del Líder de Comunicaciones y Mercadeo a algún funcionario que realice y controle las diferentes responsabilidades y funciones de dicho cargo; lo anterior por medio de memorando o formalización que el área de Talento Humano disponga para este evento.

Todo lo anterior sustentado en que una vacante en la Entidad no debe afectar el normal desempeño del Sistema Integrado de Gestión; asimismo es preciso ir preparando a la persona que lidere el proceso mientras este la vacante, sobre todo para atender la auditoria de recertificación de ICONTEC en agosto de los corrientes.

- De otro lado, y teniendo en cuenta que el grupo Investigación de Mercados es nuevo, se sugiere determinar la pertinencia de mantener el grupo de Investigación de Mercados y en dado caso, reforzar el grupo en la parte técnica con una persona con experiencia en consolidación de datos, manejo de base de datos, estadísticas y en investigación de mercados lo más pronto posible.

GESTION DE TESORERIA

- En el hacer verificando los procedimientos, se encuentra que a pesar de evidenciar los soportes de la realización del comité financiero, se debe gestionar el acta de cada una de las sesiones.
- Se debe fortalecer los conocimientos del sistema integrado de gestión para los integrantes del proceso y teniendo en cuenta que la titular se encuentra en encargo verificar los cambios que afectaron al proceso por el cambio del SIG.

GESTION ESTRATEGICA

- Es pertinente realizar plan de trabajo con los Líderes de cada Proceso, con el fin de finalizar los ajustes a los documentos controlados en el sistema de Información ISOLUCION, acorde con los cambios generados en la implementación del nuevo Mapa de Procesos.

AUDITORIA Y CONTROL

- Es pertinente revisar y ajustar el procedimiento CI-NA-PR-005 Desarrollar Auditorías de Control Interno, en el sentido de incluir los tiempos de comunicación de resultado de las auditorias de gestión, toda vez que el Proceso de Gestión Estratégica le fue comunicada apertura de auditoria en febrero de 2013 y las instrucciones relacionadas con el informe de auditoría fueron dadas a conocer en Febrero de 2014. Anexo evidencia No. 3.
- Coordinar con la Oficina de Sistemas / Proveedor Soloaudi, la elaboración de la guía del líder funcional de dicho aplicativo, donde se establezcan las funciones y responsabilidades del mismo, favoreciendo de esta forma la gestión del conocimiento.



- Considerar la posibilidad de solicitar a la Oficina de Talento Humano, el asignar personal de planta a la Oficina de Control Interno, dada la responsabilidad requerida para el ejercicio adecuado de sus funciones.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Es pertinente revisar y/o actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión (formatos, procedimientos, guías, manuales) del proceso Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite; de conformidad con la acción de mejora No. 042 del 24 de abril de 2014, y de esta forma dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008 - 4.2.3 Control de la documentación
- Al revisar las actividades que actualmente se ejecutan por el Proceso de Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite del Punto de Atención Ibagué, se encontró que no se tiene claridad acerca del procedimiento para el desbloqueo de las cuentas en el aplicativo GA2 - GT-NA-PR-006, razón por la cual se requiere su revisión y/o ajuste del mismo.
- Es pertinente establecer unos indicadores específicos a los puntos de atención de fin de verificar su aporte al proceso, de manera que puedan soportar de manera detallada el avance de sus actividades, las cuales sirvan de insumo para la elaboración del informe de su gestión.
- Es necesario revisar los formatos del proceso de Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite, a fin de asegurar que se estén diligenciando en debida forma todos los campos, si algunos no se requieren, solicitar su actualización.
- Evaluar la posibilidad de llevar algún tipo de control y/o seguimiento a las solicitudes y trámites recibidos por parte del Punto de Atención Ibagué, así como los realmente enviados a la Sede Principal, de forma individualizada.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO VENEZIA

- Gestionar en forma oportuna las solicitudes presentadas por el Punto en relación: a) Acceso a la información del digiturnos para poder monitorear la operación) arreglo del armerillo ya que uno de sus puestos se encuentra dañado y sin la llave y c) determinar la utilización o retiro del mueble casillero que se encuentra en el pasillo interno de la Oficina. Todos los casilleros están cerrados y no se tiene la llave de ninguno.
- Revisar la formulación de los procedimientos de Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite, con el fin de eliminar duplicidad en la documentación de actividades.
- Incluir como documento controlado y de aplicación en todos los Puntos de Atención el Decálogo del Afiliado, con el fin de contribuir a su bienestar y como evidencia de la aplicación de la política de responsabilidad social. 

- Establecer, documentar y divulgar las políticas para el manejo de errores u omisiones en la documentación presentada por los afiliados y las atribuciones para subsanar o no, con el fin de disminuir las devoluciones en el nivel Central.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Es conveniente que se solicite a la Oficina Asesora de Planeación la inclusión de los Planes de Acción y las fichas de indicadores en el sistema de información documental con el fin de evitar que se incurra en la utilización de documentos obsoletos y de disminuir la utilización de papel, dando con ello apoyo a la política de Cero Papel.
- Como medida disuasiva sería conveniente analizar la posibilidad que las cámaras de seguridad enfoquen el área de biometría donde se toman las firmas

GESTIÓN DEL RIESGO

- Documentar los criterios con los cuales se escogen las muestras de operaciones de Firmas Constructoras, Talento Humano y Proveedores con el fin de garantizar un adecuado cubrimiento.
- Cuando se evidencien incumplimiento por parte de los procesos sujetos a muestreo para controles Sarlaft, es importante verificar si esos incumplimientos se constituyen Producto No Conforme, con el fin de solicitar a las áreas la aplicación del procedimiento respectivo.
- Establecer los lineamientos sobre reporte obligatorio de detección o no de producto no conforme en todos los procesos obligados a controlarlo con el fin de tener la certeza que no se presentaron y no se deje de analizar o reportar como evento de riesgo.
- En razón a que este proceso conoce los datos acumulados por procesos y por sistema de todos los PNC reportados por las áreas, sus causas y tratamiento, sería conveniente que liderara con las áreas la formulación de acciones o proyectos transversales que busquen eliminar las causas en forma definitiva.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO CALI

- En el momento de encontrarme con la Asesora Legal, y ella atendiendo un afiliado, el Sistema de Información GA2, presentó falla en demora de consulta de información como bloqueo del mismo.
- Para la Consulta del Sistema de Información de la Policía LSI, Nivel Ejecutivo, el punto no cuenta con la respectiva consulta directa, lo debe realizar por link a un funcionario de atención al afiliado punto Bogotá.



MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Seguir con el control de la información del proceso, la documentación y con el manejo de los indicadores para el cumplimiento de las metas establecidas.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Seguir con el control de la información del proceso, con la documentación y con el manejo de los indicadores para el cumplimiento de las metas establecidas.

GESTION DISCIPLINARIA

- Se sugiere fortalecer la Campaña de capacitación en el tema de prevención en coordinación con talento humano.
- Se sugiere enviar por medio adicional a FOLIUM las solicitudes de requerimientos probatorios con el fin que los funcionarios se enteren dentro del tiempo establecido, o en su defecto que el aplicativo FOLIUM genere una alarma direccionada al correo electrónico de los funcionarios.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO MEDELLIN

- Es pertinente que el proceso de Servicio al Afiliado, realice las correspondientes gestiones para que el Punto de Atención posean backup de los dispositivos biométricos (huella, scanner de documento (Kit de mantenimiento), web cam, firma), en el momento de ocurrir una falla técnica en el proceso de identificación del afiliado, lo anterior con el fin de evitar reprocesos internos y por ende hacia el afiliado, en el caso de volver a tomar la biometría faltante.
- Es pertinente que el Proceso de Servicio al Afiliado en coordinación con la Oficina Asesora de Informática, se realicen las gestiones con la Policía Nacional con el fin de configurar e instalar en el Punto de Atención, la consulta en línea de la herramienta SLI. Lo anterior con el fin de minimizar el tiempo de respuesta de los trámites y la optimización de recursos para el afiliado.
- Considerar que el soporte de la consulta del SLI, sea digitalizada toda vez que dicho documento es parte integral del trámite.
- Realizar transferencia de conocimiento de la normatividad y procedimientos del proceso de Servicio al Afiliado en la Sede Principal.
- Es pertinente que el campo correo electrónico y teléfono fijo, sean diligenciados por parte del afiliado, debido a que dicha información es relevante para la ubicación y envío de información al Afiliado, por medio de medios electrónicos, por parte de CAPROVIMPO.
- Implementar metodología o procedimiento para el seguimiento continuo en los Puntos de Atención, en cuanto a la operación de los Sistemas de Información.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO FLORENCIA

- Fortalecer las capacitaciones y entrenamiento de los sistemas de información.
- Continuar con las gestiones para adquirir un local con mejor espacio para los afiliados, debido al incremento de trámites.
- Solicitar la posibilidad de adquirir del servicio de internet a través de banda ancha (cable) por la lentitud para ejecutar las actividades en los aplicativos.
- Solicitar constancia, acta, o informe sobre las capacitaciones o entrenamiento suministrado por los diferentes organismos donde se mencione los temas y las horas, la entidad y el docente.
- Continuar con la gestión para adquirir una planta que soporte la capacidad de la UPS.
- Realizar informes de cada una de las visitas a las Unidades Militares y de Policía con las principales actividades y registros.
- Solicitar capacitación para el manejo de biometría.
- Solicitar capacitación en el Aplicativo Fox.
- Solicitar posibilidad de pautar en un canal regional o emisora comercial de la región para pro-mocionar el Punto de Atención.
- Documentar las funciones de las personas con fecha de actualización y firmas por parte del Líder y Servidor público.
- Documentar la caracterización de los afiliados y grupos de interés del Punto de Atención de Florencia.
- Presentar de manera física o en aplicativo Scala la derechos y obligaciones de los afiliados, lista-do de trámites y servicios, correo electrónico de contacto de la entidad, noticias, información relevante de rendición de cuentas o visitas a unidades militares y de policía.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BARRANQUILLA

- Se debe fortalecer la comunicación con la Líder del Proceso la Jefe de Área de Atención al Afiliado.



GESTION DEL SAC

- Se requiere adelantar un plan de acción en coordinación con el Área de Gestión Documental con el fin de capacitar al personal de correspondencia que se encarga de radicar las solicitudes de los Consumidores Financieros que ingresa a la Entidad.
- Coordinar ante la Oficina Asesora de Informática para el ajuste y actualización y parametrización del aplicativo SAC.

GESTION DOCUMENTAL

“Las solicitudes de ingreso son radicadas por correspondencia y las direccionan al sistema SAC, pero hay solicitudes que son del SAC y se envían por FOLIUM a otras dependencias y hay otras solicitudes que son de FOLIUM y se direccionan a SAC, originando rechazos a través de sistema pero como el sistema no permite automáticamente enviar a la dependencia respectiva, son informadas a través del correo Outlook a la Jefe de Gestión Documental para su redistribución”.

- se requiere adelantar un plan de acción en coordinación con el proceso Gestión del SAC con el fin de capacitar al personal de correspondencia que se encarga de radicar las solicitudes de los Consumidores Financieros que ingresa a la Entidad.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BUCARAMANGA

- Dado que la planilla control envío documentos servicio de correspondencia agrupada, es validada por la líder del punto de atención para ser enviada por la valija diariamente, es procedente que en el formato se incluya un ítem que permita evidenciar la revisión.
- Validar si el contenido del formato de control de asistencia visitas unidades se encuentra acorde a la necesidad actual de información conforme a las visitas realizadas por el personal de enlace de la fuerza ubicada en el punto.

ADMINISTRACION CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTIAS

- Considerando los cambios que se están evaluando en el proceso con relación al cargue de los archivos encriptados de las nóminas por parte de las unidades ejecutoras, a través del proyecto que adelanta la Entidad con la fábrica de software liderada por la Oficina de Informática, es procedente documentar el seguimiento efectuado por parte del líder del proceso a los requerimientos efectuados, teniendo en cuenta el mejoramiento que le brinda a los procedimientos y guías establecidos para el cargue de la información en el sistema GA2. 

- Es conveniente efectuar el seguimiento por parte del líder del proceso en lo concerniente, a la implementación que está realizando la Oficina de Informática para la puesta en marcha del proyecto del portal transaccional, siendo esta una herramienta con la cual cuenta la Entidad para brindarle información de manera virtual al afiliado al permitir generar el extracto de la cuenta individual.

VERIFICAR

GESTION DE FINANZAS

- Es pertinente que cada proyecto, cuente con un funcionario que cumpla el rol de Gerente de Proyecto, con el fin de dar seguimiento y cumplimiento a las actividades.

GESTION JURIDICA

- El proceso se encuentra en actualización de los procedimientos, para lo cual se sugiere tener especial atención con el sustento normativo de los mismos, dado los cambios normativos internos que se han surtido en las actividades del proceso.

GESTION DE TESORERIA

- En el verificar, se debe determinar los métodos apropiados, cronogramas, sistemas de información o los que el proceso considere, el tipo y grado de seguimiento apropiado, teniendo en cuenta que como proceso misional debe llevar adicionalmente al control de las actividades, el del producto no conforme.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Revisar los perfiles y cargas de trabajo del personal del Proceso de Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite del Punto de Atención Ibagué, frente a la cantidad de afiliados que atienden diariamente y determinar el recurso humano necesario, toda vez que se evidencio que siendo las 6:20 P:M, se habían atendido 46 personas y aún quedaban pendientes por atender 2 personas.
- Así mismo, se evidencio que el personal de vigilancia, adelanta funciones de recepcionista y asignación de digiturno y a su vez la persona del aseo colabora en subir y bajar expedientes para trámites, lo cual podría generar riesgos al no estar desempeñando las funciones, para las cuales fueron contratados.
- En relación con la comunicación con el cliente, es de mencionar que la cartelera al ingreso al Punto, se encuentra desactualizada (Acreedores Varios a 31-Dic-2013) así como tampoco se encontraba el formato SA-NA-FM-018 de Sugerencia / Felicitación a disposición del afiliado.
- Se evidencio que el Punto de Atención de Ibagué, funciona en un local de dos pisos: en el primer piso se hallan ubicados nueve puestos de trabajo, para cuatro personas, mientras que en el segundo piso solo se halla laborando una 

persona, desperdiciando los espacios asignados; además de que el Líder no este de cara a sus subalternos y Afiliados.

- Se evidencio la existencia de gran cantidad de elementos de aseo (papel higiénico), el cual es llevado por el proveedor de forma periódica, sin que se lleve control de stock mínimo del mismo.

GESTION DE CONTRATACION

- Enfatizar en todos los funcionarios y periódicamente sobre la importancia del uso del formato GC-NA-FM-027 "Requerimiento de Bienes y Servicio".
- Mejorar en lo posible las instalaciones físicas del Proceso de Gestión de Contratación por cuanto se ve desorden y hacinamiento.
- La trazabilidad en la realización del proceso que permita identificar en qué paso se encuentra y quién lo está realizando, de manera que además de controlar los tiempos de servicio se pueda tener una información oportuna y veraz y se eviten demoras injustificadas durante su trámite interno. A este respecto sería muy importante contar con el concurso del área de tecnología para que estas soluciones se den desde los sistemas de información y no a través de controles y registros en una hoja de Excel que podrían propiciar errores y cargas adicionales de trabajo.
- Revisar y ajustar el procedimiento GC-NA-PR-001 "Elaborar Plan de Contratación" en lo referente a la firma de la aprobación del plan de contratación por parte del Subgerencia Financiera si lo debe o no firmar ya que el Plan de Contratación para la vigencia 2014 no está firmado por él y en el procedimiento lo establece.

GESTION DE INFORMATICA

- Mejorar la programación de las actividades en el cronograma con los que se mide los indicadores en el plan de acción, con el fin de mejorar la gestión de seguimiento ha dicho plan.
- Continuar con la verificación, actualización y optimización de los procedimientos en cumplimiento de las normas ISO 27001 e ISO 20000.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Es importante que se aclare la política de presentación de resultados de las encuestas en el trimestre siguiente a su realización, lo anterior para que no exista el riesgo de interpretar como incumplida la actividad. (Ver informe primer trimestre 2014, Numeral 1.1).
- Establecer las políticas sobre actualización de procedimientos y formatos anexos con el fin de determinar si al cambiar las versiones de alguno de estos

documentos se requiere cambiar la versión de los demás, ejemplo Procedimiento de PNC y formato de reporte.

GESTION DEL RIESGO

- Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores con el fin de obtener Lecciones Aprendidas y conocimientos que permitan mejorar el nivel del proceso. Igualmente es importante mejorar la utilización de técnicas estadísticas para que se puedan analizar tendencias.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Se registran de manera oportuna los avances de las acciones abiertas

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos implementados para el proceso.

GESTION DISCIPLINARIA

- Continuar con el control en el seguimiento de la No conformidad No. 97 la cual tiene plazo de cierre julio de 2013, enfocándose en la importancia del cumplimiento en los términos para dar respuesta a los requerimientos probatorios y las consecuencias de no entregarlo a tiempo.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO BUCARAMANGA

- Complementar el análisis global efectuado a los resultados obtenidos en los indicadores establecidos en el avance del plan de acción del punto de atención.
- Propender por la comunicación activa con el personal de las Oficinas de Enlace que se encuentra ubicado en el punto, para continuar con la actividad de brindar información a los miembros de la fuerza que se encuentran ubicados en las diferentes unidades.

ADMINISTRACION CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTIAS

- Fortalecer las sensibilizaciones efectuadas al personal perteneciente del proceso, a fin de validar la eficaz interiorización de los conocimientos relativos al sistema integrado de gestión de la Entidad y del proceso.

ACTUAR

GESTION ESTRATEGICA

- Es pertinente que los Líderes de los procesos que no cumplieron con las metas establecidas, generen acciones que ataquen la causa raíz para asegurar la

eficacia de las mismas, monitoreando con frecuencia periódica, el estado del cumplimiento de las acciones frente a los registros programados.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE PUNTO IBAGUE

- Es pertinente generar reportes y/o estadísticas que permitan controlar los tiempos de trámite de los expedientes dentro del proceso, preferiblemente de los sistemas de información, que le permitan el mejoramiento de los índices de satisfacción al afiliado.
- Incluir dentro de las mejoras del Aplicativo de Fénix, se permita la actualización de sus registros, a su vez que se puedan generar reportes estadísticos, útiles para análisis de datos y la toma de decisiones.
- Considerar la posibilidad de capacitar al biométrico, en seguridad documental (dactiloscopia), a fin de apoyar dicha tarea, que viene siendo adelantada en la Sede Principal a fin de acortar los tiempos de trámite y cumplir con las metas propuestas.

GESTION DE CONTRATACION

- Es necesario continuar con el fortalecimiento a los funcionarios que afectan el proceso en temas del sistema Integrado de Gestión.
- Solicitar al proceso de riesgos la ampliación de la capacitación sobre la administración de los riesgos, ya que el conocimiento de los procesos no debe limitarse solo al paso de identificación sino que deben ser partícipes del tratamiento y las acciones que se ejecutan en los procedimientos.

GESTION DE INFORMATICA

- Se debe redactar mejor el alcance en la caracterización.
- Es necesario continuar con el fortalecimiento a los funcionarios que afectan el proceso en temas del sistema Integrado de Gestión.
- Es pertinente documentar una acción de mejora en donde se pueda evidenciar de manera precisa las actividades que viene desarrollando el proceso como parte de su optimización. (normas ISO 27001 e ISO 20000, la nueva herramienta SYSTEM Center, convenios con entidades del gobierno para la actualización de las bases de datos, reordenamiento de la nueva estructura interna del proceso y demás).



IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

- Revisar la clasificación de acciones correctivas y acciones preventivas que ha documentado el proceso con el fin de garantizar que se de aplicación acorde a los términos definidos en las normas ISO 9001 y NTCCP 1000
- Establecer un programa para la revisión de las matrices de los nuevos procesos con el fin de evitar que los riesgos identificados o las acciones formuladas por los anteriores dueños de proceso no se ejecuten oportunamente.
- El proceso se encuentra formulando un proyecto para subsanar el hecho de no contar con las biometrías de todos los afiliados. Es importante que se registre la respectiva acción correctiva para evidenciar que se está dando tratamiento a este problema y que se considere la formulación de un indicador que permita evidenciar el nivel de avance.

MODELOS DE ATENCION DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TECNICOS

- Reforzar las sensibilizaciones al personal que integra el proceso y el manejo del aplicativo ISOLUCION.
- Se recomienda la apertura de una acción de mejora para que se pueda evidenciar de manera precisa las actividades que viene desarrollando el proceso como parte de su optimización.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Reforzar las sensibilizaciones al personal que integra el proceso
- Documentar una acción de mejora en donde se evidencia todas las actividades que vienen desarrollando en el proceso para la optimización de este y la Seguridad de la Entidad.

GESTION TALENTO HUMANO

- Es necesario continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los funcionarios que interactúan en el proceso, en temas relacionados con el sistema Integrado de Gestión.
- El registro de los avances de las actividades de la acción preventiva 42 se deben registrar oportunamente.

Martha Cecilia Mora Correa
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y Elaboró: **Edilberto Reyes Bohorquez - Auditor**



Portal web: www.caprovimpo.gov.co Correo electrónico: contactenos@caprovimpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



