

	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 05/03/2015
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN:</b> 005
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

**INFORME DE AUDITORÍAS PRIMARIAS INTERNAS DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAJA HONOR  
VIGENCIA 2015**

**PREPARADO POR:**

**SANDRA Y. CHAVES GIL  
AUDITOR LIDER DE PROCESOS**

**Y**

**EDILBERTO REYES BOHORQUEZ  
AUDITOR LIDER PUNTOS DE ATENCION**

**MAYO 2014**

*Paula Isabel  
Gcía.  
8:40  
28-May-15*

Auditoría:	Auditoría Interna de la Calidad 2015			
Fecha Auditoría:	13/Apr/2015			
Fecha Informe:	08/May/2015			
Objetivo:	- Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión De conformidad con los requisitos de las Normas ISO9001:2008, NTC-GP1000:2009, ISO 19011:2011 MECI: 2014. - 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. - Evaluar e identificar las oportunidades de mejora del SIG - Verificar la adecuada gestión de los riesgos aplicables a cada proceso			
Alcance:	Realizar auditorías internas de la calidad a todos los procesos que hacen parte del 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.			
Equipo Auditor:	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Acom.</b>	<b>Líder</b>
	Elba Lucia Moya Jiménez	Técnico 03	X	
	JUAN CARLOS ARTEAGA HERNANDEZ	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 3	X	
	María Del Pilar Otavo Serrano	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	
	Jhon Jairo Rosas Alba	JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO - Middle Office	X	
	Yineth Marcela García Ruiz	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2	X	
	Yarledi Ortiz Cruz	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 1	X	
	Jorge E. Caicedo Rubiano	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 4	X	
	Blanca I. García De Castro	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	
	Daniel Antonio González Duarte	PROFESIONAL ESPECIALIZADO - ISOLUCIÓN	X	
	Sandra P Peña Pachón	Técnico 03	X	
	Lilia Patricia Rojas García	Técnico 03	X	
	Fabio Jan Muñoz López	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3	X	
	CLAUDIA MARCELA MENDIVELSO DUARTE	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 1	X	
	Sandra Yasmin Chaves Gil	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2		X
CARLOS ARTURO CONTRERAS MEZA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2			
Edilberto Reyes Bohorquez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2	X	X	

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Cargo
Lina María Rendón Lozano	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Lina María Rendón Lozano	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, encargada de las funciones de la Oficina de Control Interno
Jhon Jairo Rosas Alba	JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO - Middle Office

Sandra Patricia Pachón Bernal	Profesional Líder Talento Humano
Ana Ilde Olarte Estupiñan	JEFE AREA FINANZAS
GLADYS RIVERA ESPINOSA	JEFE AREA DE OPERACIONES
Diana María Ospina Herrera	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
Víctor Eduardo Restrepo Arias	Líder punto de atención de Medellín
Jose Vicente Velasquez tellez	Profesional Especializado Líder punto Venecia
Dolly Milena Gordillo Caballero	Líder Punto de Atención de Bucaramanga
Adel Jose Caicedo Camargo	Líder punto de atención Barranquilla
MAYLIN KATHERINE OROZCO TRUJILLO	Líder punto de Atención de Cali
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Profesional Líder Gestión Logística
Sonia Janeth Garcia Avila	JEFE AREA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC
JORGE IVAN GONZALEZ PATIÑO	JEFE AREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Delfina De la Cruz Rosado Quintero	Líder Punto de Atención Integral al Afiliado - Cartagena
William Albarracin	JEFE OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA
YIRA MAHECHA CRUZ	JEFE AREA ATENCION AL AFILIADO
SANDRA MARITZA GARCIA ESPITIA	Jefe Área de Gestión Documental
NATALIA EUGENIA CASAS QUIBANO	Jefe Unidad de Control Disciplinario
DEGLY PAVA FELDMAN	JEFE AREA TECNICA DE VIVIENDA Y PROYECTOS
ANA ISABEL GUINAND OROZCO	Líder punto de atención Bogotá
ADRIANA LUCIA MELO TRUJILLO	Líder Punto de Atención Integral al Afiliado - Ibagué
MAYRA ALEJANDRA ARANDA ORTIZ	Líderes puntos de Atención de Florencia
Ludyn Milena Tovar Barrera	JEFE AREA TESORERIA
EDGAR MAURICIO ORTEGA MARTINEZ	Jefe Área de Comunicaciones

#### DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC-ISO-19011, NTC-ISO-9001:2008 y NTC-GP-1000:2009, MECI: 2014, Normatividad interna y externa de Caja Honor , caracterizaciones, procedimientos y demás documentos del SIG. De igual forma se revisaron en las auditorías en sitio, en los diferentes procesos dentro del ciclo PHVA lo siguiente: - Conocimiento del SIG - Conocimiento caracterización del proceso - Riesgos que maneja el proceso - Procedimientos, manuales, formatos, políticas de operación etc. - Plan de Acción 1er trimestre de 2015 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora - Entre otros

#### REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

Proceso	# No conformidades	# Observaciones
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	<p>Total:2</p> <p>1- Se evidencio en el Plan de acción del 1er trimestre 2015, el indicador "Oportunidad trámite de novedades" fue evaluado en un 100%, sin tener en cuenta que en la formulación de la hoja de vida del mismo, se estableció mediante metas trimestrales; incumpliendo el numeral 8.2.3. NTC GP1000:2009 Y 1.2.4. MECI 2014.</p> <p>2- Se evidencio en la certificación de haberes que genera el sistema de información GA2, dicho reporte tanto en su encabezado con en su pie de página no han sido actualizados con el logo de Caja Honor, incumpliendo el numeral 4.2.4 NTC GP1000:2009 y 1.2.2. MECI 2014.</p>	Total: 2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	<p>Total:2</p> <p>1- Se evidenció que no se cumple el numeral 3.12 del procedimiento "ELABORAR PLAN DE CONTRATACIÓN" GC-NA-PR-001 versión 002 del 10 de marzo de 2015, toda vez que el documento que aprueba el plan de contratación no se encuentra firmado como lo dice el procedimiento en mención, así mismo, se evidencio que no se diligenció completamente el formato de control de asistencia a capacitación para el</p>	Total: 2

	<p>proyecto de contratación, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTCGP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p> <p>2- Se evidencio que en procedimiento "DILIGENCIAR CUENTAS DE PROVEEDORES Y DE SERVICIOS" se encuentra desactualizado y no refleja las actividades actuales del proceso, Incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTCGP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p>	
GESTIÓN DOCUMENTAL	<p>Total:1</p> <p>En el proceso no se encontraron los registros de la capacitación y retroalimentación del SIG; incumpliendo el numeral 6.2.2. NTC GP 1000:2009 y 1.1.2. MECI 2014.</p>	Total: 1
GESTIÓN INFORMÁTICA	<p>Total:1</p> <p>Se evidencio que en los registros de cierre para pasar actividades de pruebas a producción (SR 39214 – SR 42223), se encontró en físicos cerrados pero en la herramienta SERVICE MANAGER se observa que aún estaban abiertos, incumpliendo con el No 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p>	Total: 1
GESTIÓN JURÍDICA	<p>Total:1</p> <p>En el proceso de Gestión Jurídica, se evidenció que el formato "Control de tutelas GJ-NA-FM-003", adjunto al plan de acción del primer trimestre de 2015, se encuentra desactualizado en cuanto versión y fecha, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p>	Total: 1
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	<p>Total:9</p> <p><b>PUNTO BARRANQUILLA:</b> Se evidenció que en el plan de acción del punto de atención Barranquilla, correspondiente al primer trimestre del 2015 el indicador del Producto no Conforme no alcanzó la meta establecida en &lt;=1%, al reportarse como resultado el 1.46%. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 NTC GP 1000:2009 y 1.2.4 del MECI 2014.</p> <p><b>PUNTO MEDELLIN:</b> En el punto de Atención Medellín, se evidenció que el formato "Planilla control envío documentos por correspondencia agrupada GD-NA-FM 005", no corresponde al documento controlado en ISOLUCION, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p> <p>Se evidenció que en el plan de acción del punto de atención Medellín, correspondiente al primer trimestre del 2015 el indicador del Producto no Conforme no alcanzó la meta establecida en &lt;=1%, al reportarse como resultado el 1.54%. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 NTC GP 1000:2009 y 1.2.4 del MECI 2014.</p> <p><b>PUNTO VENEZIA:</b> Se evidenció que en la auditoría realizada al punto de atención Venecia, en tres formatos de "planilla control envío de documentos por servicio de correspondencia agrupada corra", no se encontró la firma del funcionario de Caja Honor, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p> <p><b>PUNTO FLORENCIA:</b> En el punto de Atención Florencia, se evidenció que el formato "Informe GE-NA-FM 041" donde se reportó el informe de gestión del mes de marzo, no corresponde al documento controlado en ISOLUCION, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p> <p>Se evidenció que en el plan de acción del punto de atención Florencia, correspondiente al primer trimestre del 2015 el indicador del Producto no Conforme no alcanzó la meta establecida en &lt;=1%, al reportarse como resultado el 1.73%. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 NTC GP 1000:2009 y 1.2.4 del MECI 2014.</p> <p><b>PUNTO BOGOTA:</b> En el punto de Atención Bogotá, se evidenció que el formato "Verificación Documentos Pendientes para la Radicación del Trámite GT-NA-FM-016", no corresponde al documento controlado en ISOLUCION, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009 y 1.2.2 del MECI 2014.</p>	Total: 9

	<p>Se evidenció que en el plan de acción del punto de atención Bogotá, correspondiente al primer trimestre del 2015 el indicador Trámites efectivos solución de vivienda no alcanzó la meta establecida en el 7%, al reportarse como resultado el 6%. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 NTC GP 1000:2009 y 1.2.4 del MECI 2014.</p> <p><b>PUNTO IBAGUE:</b> Se evidenció que en el plan de acción del punto de atención Ibagué, correspondiente al primer trimestre del 2015 el indicador del Producto no Conforme no alcanzó la meta establecida en &lt;=1%, al reportarse como resultado el 1.28%. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 NTC GP 1000:2009 y 1.2.4 del MECI 2014.</p>	
<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>		
<b>PROCESO</b>		
	<b>PLANEAR</b>	Total:71
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se evidenciaron las listas de asistencia a la capacitación del SIG realizada a los funcionarios el 17 de abril, lo cual se confirmó en la interiorización de los funcionarios al efectuar las preguntas del SIG.	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La Líder del proceso conoce el Sistema Integrado de Gestión, identificando claramente el objetivo y el alcance del proceso al cual pertenece.	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se evidencio el conocimiento por parte de la Líder en la aplicación del procedimiento de "Selección y vinculación de personal", lo cual se observó en el desarrollo de la auditoria y en los registros de las Hojas de Vida.	
GESTIÓN JURÍDICA	Se evidencia lista de asistencia de capacitación debidamente diligenciada en el tema de la Planeación Estratégica.	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	En términos generales, se destaca que tanto el Líder, como el equipo de trabajo del proceso, 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.	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Control por parte del Líder del Proceso y conocimiento de la matriz de riesgos, donde Implementa estrategias para la no materialización.	
GESTIÓN DEL RIESGO	El Jefe comenta sobre la política de calidad, objetivos de calidad y su comprensión del tema.	
GESTIÓN DEL RIESGO	Describe el objetivo teniendo en cuenta la caracterización del proceso	
GESTIÓN DEL RIESGO	En el comité de riesgos se presenta el cronograma de actividades sobre los sistemas de riegos y se hace control y monitoreo. Todos los meses se entrega informe de todos los riesgos ante Junta Directiva.	
GESTIÓN DEL RIESGO	La Gestión de los riesgos, contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en Caja Honor.	
GESTIÓN DEL RIESGO	A través del sistema VIGIA se visualiza el mapa de riesgos y sus respectivos niveles de riesgo.	
GESTIÓN INFORMÁTICA	Los funcionarios que integran el proceso de Gestión de Informática, reflejan el conocimiento y la experticia en el manejo de cada uno de los aplicativos que se administran.	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se observa un adecuado funcionamiento de plantas eléctricas, bombas hídricas (agua potable), bomba para gabinetes antincendios y UPS.	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia que el Líder del proceso verifica cada uno de los trámites que llegan al punto de atención y si se presenta algún espacio sin llenar del FUP y otros formatos, inmediatamente solicita el respectivo diligenciamiento.	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Se evidencia que la Líder del Punto de Atención Florencia conoce y maneja el tema relacionado con el Sistema Integrado de Gestión, tales como el Plan de Acción Institucional, los riesgos, la política de ambiental y de seguridad de la información que le apoyan en el desarrollo de su gestión con calidad, los cuales enfatiza, le permiten mejorar la prestación de servicios a los afiliados, brindándoles atención oportuna, realizando las biometrías, verificando adecuadamente la documentación, dándoles buen trato y agilidad en los distintos servicios relacionados con la solución de vivienda.	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y	Se evidenció que el punto cuenta con un plan de acción enfocado a aportar en el bienestar de los afiliados en su solución de vivienda, con el cual se busca el ampliar y optimizar los	

GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	canales de atención al afiliado, buscando cada día la mejora en sus procesos.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Conocen muy bien los trámites, tienen guías de verificación de trámites para los empleados e instructivos para los afiliados.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Infraestructura adecuada, óptima accesibilidad física, sala de espera, señalización, imagen Institucional, circuito cerrado de televisión y demás equipos adecuados para una muy buena prestación del servicio.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Adecuado soporte logístico por parte de la Sede Central al punto de atención.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	El proceso de Gestión del trámite, se integra a través del PAI para el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la perspectiva de afiliados.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	El Punto de Atención se creó y organizó por medio de la Resolución 095 de 2015, en la cual están establecidas las funciones del Punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia la claridad del Líder en cuanto al reporte del producto no conforme, de igual manera se verificó que no se hayan presentado incidentes o reportes de riesgo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Una vez revisada la matriz de comunicación del proceso se solicita una comunicación de cada tema y se verifica el recorrido desde que llega al punto de atención hasta que termina el procedimiento, evidenciando que se conoce esta matriz por parte del líder y de los funcionarios y se desarrollan las actividades correspondientes.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla	El líder del punto de atención de Barranquilla conoce el Sistema Integrado de Gestión, identificando claramente el objetivo y el alcance del proceso al cual pertenece.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla	Se observa conocimiento, amabilidad y enfoque al cliente en la prestación del servicio, los funcionarios cuentan con el conocimiento en la aplicación de los procedimientos y el manejo eficiente de los sistemas de información a su cargo, lo cual optimiza el tiempo de atención.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	El Líder del Punto conoce el objetivo del proceso y su alcance; así mismo las personas que integran el punto, se evidencia el conocimiento y la lista de asistencia a dichas capacitaciones.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	Se verificó la caracterización del proceso de gestión del trámite, el líder y su equipo conocen las actividades y procedimientos del proceso.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	La Alta Dirección ha dispuesto todas las actividades necesarias para garantizar la correcta operación del Punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	La Líder conoce la misión, visión y el objetivo del proceso, adicionalmente, contribuye al objetivo de coadyuvar al bienestar de los afiliados.

TRÁMITE Punto Bogotá	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se resalta el compromiso total de Alta Dirección con la prevención y mitigación de cualquier riesgo de fuga de información. Se han efectuado todos los desarrollos tecnológicos para garantizar que la utilización de la información del afiliado sea adecuada.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cartagena	Las personas entrevistadas, conocen saben y describen la formulación estratégica, la concepción de esta y la interacción del proceso con los objetivos de la Entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia el conocimiento del proceso por parte del Líder del Punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia conocimiento del macroproceso, respondiendo acertadamente que pertenece a Atención al Afiliado y Operaciones.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia el conocimiento del objetivo del proceso por parte del Líder del proceso. Se verificó si se han realizado capacitaciones previas con respecto al tema de calidad y se evidencia el respectivo formato, de igual manera en el tablero de la sala de reuniones se evidencia la información suministrada a los funcionarios del punto de atención Venecia. Al realizar las preguntas al personal tienen conocimiento de los conceptos manejados en SIG y la relación que se tiene con sus actividades realizadas.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	El Líder conoce la caracterización de su proceso y tiene claro el objetivo del mismo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	El Líder del proceso comenta que el personal que lo apoya es suficiente para el desarrollo de las funciones del proceso, ya que tienen las metas claras. Atender 30.000 afiliados en el año.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se tiene conocimiento por parte del Líder de los valores de la entidad, el líder del proceso se identifica con la transparencia, ya que se debe dar ejemplo en la autoridad, rectitud y la moral, hacer las cosas rectamente y eso le pega directamente al cargo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se tiene conocimiento de la planeación estratégica de la entidad por parte del Líder del punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se verificó el plan de acción del primer trimestre de 2015, evidenciando que se ha cumplido con los indicadores. No se ha reportado producto no conforme.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	La Líder del Punto conoce el objetivo del proceso, su alcance; así mismo las personas que lo integran, lo cual se evidencia en el formato de asistencia.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	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, cámaras de seguridad y el circuito cerrado de televisión, control en el tiempo de atención de los afiliados.
IDENTIFICACIÓN,	La líder del Punto, conoce plenamente la estructura y funcionamiento del Sistema Integrado

AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Bogotá	de Gestión de la entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	El Líder conoce el objetivo estratégico en el cual se encuentran, lo cual se ve reflejado en la prestación del servicio y los radicados. Explica de una manera clara el concepto del proceso.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Bucaramanga	Se evidencia que la Líder del punto, conoce muy bien y se expresa de forma segura y amplia sobre la política de calidad, la Planeación Estratégica 2015-2018 y el SIG de Caja Honor.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	La Líder del proceso evidencia conocimiento del sistema integrado de gestión de la Entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	El proceso está totalmente controlado, desde el momento de ingreso por el sistema de información y el direccionamiento a cada una de las actividades dentro del proceso.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	En términos generales, se destaca que tanto la Líder del Proceso, como el equipo de trabajo del Área de Operaciones, 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.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Dentro de la planificación del proceso, es de mencionar el cronograma de actividades mensuales, el cual permite realizar el seguimiento a las actividades en cabeza del Área de Operaciones, los responsables a ejecutarlas, los plazos, los entregables y sus observaciones, lo cual facilita el oportuno cumplimiento de las tareas asignadas, con el fin de aportar al bienestar del afiliado mediante soluciones de vivienda.
GESTIÓN DE TESORERÍA	La Líder del proceso conoce la formulación Estratégica de la Entidad y del Sistema Integrado de Gestión y el nivel que aportan a su cumplimiento.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Existe conocimiento y competencia para planificar el proceso de parte del dueño de proceso y colaboradores
AUDITORIA Y CONTROL	En términos generales, se destaca que tanto el Líder, como el equipo de trabajo del proceso, conocen el Sistema Integrado de Gestión (Plan Estratégico Institucional, caracterización, Política de Calidad, objetivos Estratégicos, Plan de Acción, Riesgos), observando su empoderamiento en el tema.
AUDITORIA Y CONTROL	El Jefe de la Oficina de Control Interno determina el tamaño y la composición de los integrantes del equipo auditor, los cuales dependen de las siguientes consideraciones: La competencia global del equipo auditor necesaria para conseguir los objetivos de la auditoría, los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y de acreditación/certificación, según sea aplicable, asegurarse de la independencia del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar para evitar conflictos de intereses.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	La Líder del proceso conoce íntegramente el Sistema integrado de Gestión así mismo se observa que ha transmitido de la misma manera ese conocimiento a los funcionarios que apoyan el proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento del nombre del macroproceso al cual pertenece por parte de la Líder.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el empoderamiento de la Líder del proceso demostrando conocimiento del objetivo y la relación con el Sistema Integrado de Gestión.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se tiene conocimiento por parte de la Líder de los valores de la Entidad.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Identifica perfectamente su proceso y sus funciones con los valores de la entidad.
GESTIÓN	La Líder del proceso comenta que el personal que la apoya es suficiente para el desarrollo

DOCUMENTAL	de las funciones del proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidenció la matriz de comunicación del proceso en el aplicativo Isolución y una vez revisada, se solicita una comunicación primaria, una secundaria y una informativa y se verifica el recorrido desde que llega a la entidad o a la dependencia hasta que se responde y termina el procedimiento. Evidenciando que se conoce esta matriz por parte de la líder y de los funcionarios y se desarrollan las actividades correspondientes para su respuesta oportuna.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La Líder del proceso identifica perfectamente las salidas que son el plan de acción y la matriz de riesgos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	A la fecha se ha dado cumplimiento a los indicadores del plan de acción reportado para el primer trimestre de 2015, verificando el cumplimiento también del cronograma que aplica para las actividades soporte del primer indicador "avance implementación estrategia cero papel".
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se tiene conocimiento del proceso, caracterización alcance y objetivo, al igual del Sistema Integrado de Gestión por parte del Líder y de los funcionarios a cargo.
GESTIÓN DEL SAC	Se encuentra en la Líder empoderamiento, iniciativa, responsabilidad, se evidencia trabajo en equipo, documentación organizada y de fácil consulta.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Se tiene definido el alcance del proceso y es conocido y entendido por sus participantes.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Se tiene el manejo y conocimiento de la planificación del proceso, como fortaleza se tiene el documento "Manual de Marca y comunicaciones", en el cual se basa la planificación del proceso.
GESTIÓN DE FINANZAS	La planeación del proceso, está claramente alineada con la planeación estratégica de la Entidad.
GESTIÓN DE FINANZAS	Se observó alto compromiso y disposición presentada por la Líder del proceso en el desarrollo de la auditoría interna de calidad, en el sentido de la empoderamiento de las actividades descritas en la caracterización y conoce al detalle cada uno de los subprocesos, así mismo su diligencia en el suministro de la información y documentos soportes del proceso.
GESTIÓN DE FINANZAS	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 preventiva.
	<b>HACER</b> <span style="float: right;">Total:63</span>
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se evidencio que el sistema de información Kactus se parametrizo de acuerdo con el Modelo de gestión basado en competencias, el cual permite evidenciar el seguimiento a la evaluación del desempeño semestral y tener la trazabilidad de las competencias por cada funcionario.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se ha realizado una buena gestión en la organización de las Hojas de Vida de los funcionarios, como se pudo evidenciar en las hojas de vida solicitadas en la auditoria, se encontraron debidamente foliadas de acuerdo con las tablas de retención documental, las solicitadas fueron: Coronel Jorge Castellanos Lozano, Kelly Cristina Sarmiento, Camilo Matías Medrano Sastoque y María Fernanda Palacios.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se evidenciaron los registros de asistencia donde el Líder del proceso capacitó a sus funcionarios en el Sistema Integrado de Gestión.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se destaca el seguimiento a las actividades con el cronograma, que les permite realizar y controlar las actividades existentes dentro del proceso, los responsables a ejecutarlas, los plazos, las normas aplicables, lo cual facilita el oportuno cumplimiento de informes a presentar a los distintos entes y las auditorías del proceso.
GESTIÓN DEL RIESGO	Los riesgos reportados por los demás procesos, se verifican a través de mesas de trabajo con expertos y se genera sensibilización del tema a los Líderes, donde se evidencia y se valida que los riesgos quedaron documentados e integrados en del mapa de riesgos.
GESTIÓN DEL RIESGO	Los riesgos identificados en los PCN, se envía lista que tipo de fallas se pueden presentar de acuerdo con el manual en escenarios y Claro lo envía en un correo informando cuales son los riesgos que se pueden presentar, si se presenta se califica, si es alta se suspende la prueba.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se identifican nuevos riesgos en base a los registrados en VIGIA y la actualización se realiza con cada líder de proceso junto con la Oficina Asesora Gestión del Riesgo.
GESTIÓN DEL RIESGO	Los manuales de Riesgos se actualizaron a septiembre de 2014, de conformidad con el nuevo PROYECTO LEASING HABITACIONAL.
GESTIÓN DEL	Plan de Continuidad del Negocio, es uno de los brazos del sistema operativo DLP sistemas

RIESGO	de información apoya Informática, y el tema operativo. Con la Resolución 013 de enero de 2015 se nombra el comité PCN y sus funciones. El resultado de la evaluación del último simulacro fue 90%, se debe mejorar tiempos en integración del punto principal y el punto alterno.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se manejan las Tablas de Retención Documental de acuerdo con en el formato FM-003 de junio de 2013.
GESTIÓN DEL RIESGO	El proceso cuenta con siete procedimientos evidenciando identificación, medición, tratamiento y monitoreo riesgos operativos GR-NA-CR-001.
GESTIÓN DEL RIESGO	Las políticas de operación son derivadas en cada uno de los manuales de los 5 riesgos y aprobadas por la Junta Directiva.
GESTIÓN DEL RIESGO	El seguimiento del SARLAFT, se realiza según el reporte del Área de Talento Humano y Contratación y si aparece un vinculante se hace bloqueo de los sistemas de la entidad. Anualmente se actualiza.
GESTIÓN DEL RIESGO	El procedimiento para realizar el monitoreo de riesgos de cada proceso, se hace mensualmente, para lavado de activos se realiza trimestralmente e informes a Gerencia mensual y Comité de riesgos 8 días antes de la Junta Directiva.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidencia el adecuado mantenimiento de las plantas Ditroit Stezward Stivenson de 337.5 KVA. Caterpillar Perkis. 139 KVA.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Adecuada tabla de apoyo y organización del archivo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Se pudo evidenciar de primera mano, el servicio personalizado y cordial brindado a los afiliados, dando prelación al personal discapacitado y población especial, buscando siempre la satisfacción del afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Se validaron los sistemas de información con los que cuenta (digiturno, folium, GA2, fénix, Isolución), constatándose que los mismos se encuentran funcionando debidamente, con algunas demoras en los tiempos de respuesta, las cuales vienen siendo gestionadas con la Oficina de Informática y Sistemas, vía ticket.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se evidencia el conocimiento respondiendo cuántos y cuáles son los riesgos del proceso. Se verifica cada uno de los procedimientos desde el inicio hasta el final con el funcionario encargado del desarrollo de la actividad y con el Líder.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia el conocimiento del procedimiento para enrolamiento de los afiliados, por parte de la funcionaria encargada del desarrollo de esta función y del Líder.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se verificó el empleo de los kioskos, evidenciando que se encuentran funcionando perfectamente.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se realiza la verificación de un trámite de solución de vivienda por modelo vivienda 8 desde que llega el afiliado hasta el final. Evidenciando el cumplimiento del mismo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se observa que el Líder está pendiente de los tiempos del digiturno a través del aplicativo y de igual manera registra la información en un informe presentado a la Gerencia General todos los viernes.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	La información de atenciones del punto, se evidencia a través de un informe que se entrega a la Jefe del Área Atención al Afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto	El Punto de Atención aplica las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Retención de Apoyo, a los procedimientos internos para el recibo y envío de Comunicaciones Oficiales.

Barranquilla	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla	El Punto cuenta en este momento con toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, relacionada con espacios de trabajo y para atención a los afiliados, ubicación adecuada de los equipos y módulos de oficina ofreciendo las condiciones necesarias para un buen ambiente de trabajo. Cuenta con equipos y sistemas de información adecuados.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla	Con el acompañamiento del Líder del Punto se evidenció el procedimiento con un afiliado desde el ingreso al punto, enrolamiento biométrico (Fenix), atención de los funcionarios, tiempo de espera e información brindada, hasta la revisión y aprobación por parte del Líder del FUP junto con sus documentos soportes, para el envío en la valija.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	Con el acompañamiento del Líder del punto se evidencia la atención al afiliado desde el ingreso al punto, atención de los funcionarios, tiempo de espera e información brindada.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bucaramanga	Se evidencia en la orientación legal e integral a los afiliados; el conocimiento, seguridad y vocación al servicio.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	Se evidencia debidamente el tratamiento de las solicitudes del Buzón de Sugerencias.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	Respecto de novedad de digiturno, el Líder del punto informó al área encargada de la misma, y la respuesta fue favorable e inmediata, se adjunta reporte.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Se evidenció un excelente manejo de imagen corporativa en el punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	La Líder hace un resumen del procedimiento de los afiliados que ingresan a los kioscos y el digiturno, se orientan al registro biométrico, verifican biometría o sino proceden a realizarle la biometría y se dirigen a los asesores legales o integrales, de acuerdo con el trámite hacen verificación de acuerdo con los requisitos.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	Radicado No. 20150044176 Primer Pago simultáneo con fecha 6 de abril 2015 fue procesado el 1 pago el 13 de abril de 2015 y el pago 1ª de abril de 2015 para un total de 5 días 1 pago y 6 días para el 2 pago tramite realizado por la asesora legal Luz Adriana Leal Castillo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	Se resalta el buen trato y servicio, protocolos de atención amable y cordial con el afiliado visitante al Punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Para mejorar la atención al afiliado se han generado instructivos por tipo de trámite, se han racionalizado los mismos de acuerdo con la Política Gubernamental.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Se evidenció muy buena organización de archivos y tablas de retención documental en el punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Autogestión del Punto de Atención, solución inmediata a los inconvenientes presentados teniendo en cuenta las escalas de autorización.
IDENTIFICACIÓN,	Se evidencia el conocimiento del negocio, compromiso, sentido de pertenencia y vocación

AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	del servicio
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Se viene trabajando junto con la Oficina de Sistemas, en el fortalecimiento de la base de datos de GA2, para lo cual se está adelantando el proceso de migración del antiguo sistema de información Fox, así como en el soporte, mantenimiento y desarrollo del sistema de información GA2.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Se validó el Plan de acción y su respectivo informe, donde se aprecia los lineamientos tenidos en cuenta para su formulación, de conformidad con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, encontrándose que a la fecha se cuentan con diez indicadores, de los cuales cuatro tratan de la optimización del tiempo de trámite de los afiliados, un indicador de la aplicación de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio, uno para medir la integración de los sistemas de información y cuatro más relacionados con el producto no conforme respecto de la oportunidad en los trámites de los afiliados, observándose un cumplimiento ideal en todos ellos.
GESTIÓN DE TESORERÍA	El Área de Tesorería en busca de prestar un mejor servicio a los afiliados, ha venido realizando capacitaciones, para la disminución de las causales de rechazo, así como la manera de consultar el estado de la cuenta por pagar en el aplicativo SEVEN; entre otras. No obstante a que ya se realizó esta capacitación a los líderes de los puntos de atención, se exhorta a la Tesorería, para que se haga extensiva a las demás áreas de la Entidad.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	A través del sistema FOLIUM, se controlan los tiempos de radicación de solicitudes.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Para los beneficiarios de vivienda del Fondo de Solidaridad, se tiene programas de socialización de convivencia a través de un programa de convivencia con trabajadores sociales.
AUDITORIA Y CONTROL	Es oportuna la verificación permanente de las acciones y cumplimiento de las actividades frente al Plan de acción. A su vez se evidencia que en el sistema de información ISOLUCION GENERA ALERTAS EN EL HOME a cada uno de los responsables de cada actividad para el Control seguimiento y ejecución.
AUDITORIA Y CONTROL	Se destaca el seguimiento a las actividades con el cronograma, el cual permite realizar controlar las actividades existentes dentro del proceso, los responsables a ejecutarlas los plazos, las normas aplicables, lo cual facilita el oportuno cumplimiento de informes a presentar a los distintos entes y las auditorías del Proceso.
AUDITORIA Y CONTROL	En el Proceso se aplican controles diseñados para mitigar la materialización de los riesgos identificados.
AUDITORIA Y CONTROL	Se da aplicación a las Tablas de Retención Documental tanto de apoyo como de gestión y a los ordenamientos internos del proceso para el recibo y envío de comunicaciones oficiales.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que el conocimiento de la política institucional del riesgo de la entidad no se recuerda con facilidad por los funcionarios del proceso de Gestión Documental, recomendando realizar enfoque en el tema al momento de realizar la capacitación del SIG.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento de la matriz de riesgos y la identificación de cada uno de los controles, existe seguridad al momento de identificarlos en el sistema de información Vigía.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento en el tema e identificación de los controles de los riesgos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se tienen claras las políticas para el manejo de la información documental, préstamo y manipulación de las bases de datos de la entidad.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que se tiene un control del manejo de envío de trámites recibidos en los diferentes puntos de atención, mediante la planilla correspondiente.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que el proceso cuenta con las guías y los manuales que les permiten verificar el paso a paso de las actividades inherentes al proceso y que están debidamente publicados en Isolución para el conocimiento de los funcionarios.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento de los 4 procedimientos que aplican al proceso: Control de Registros - Préstamo de documentos del archivo centra - Recepción, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales - Recepción, digitalización y envío comunicaciones oficiales. Se verifica cada uno de los cuatro procedimientos desde el inicio hasta el final con el funcionario encargado del desarrollo de la actividad.
GESTIÓN	Se evidenció que cada uno de los cuatro procedimientos se realizan de manera responsable

DOCUMENTAL	y cumpliendo lo establecido en el sistema.
GESTIÓN DOCUMENTAL	La base de datos del inventario único documental solamente la manipula el funcionario que esté designado, evidenciando un control de seguridad sobre la documentación.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se observa que existe documentación que debe ser almacenada de acuerdo con lo estipulado por el Archivo General de la Nación en un espacio específico externo a la Entidad con todas las características establecidas para el cuidado y condiciones ambientales para que este no se deteriore.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que el cuadro de clasificación documental, se encuentra actualizado y de forma digital.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Debido al conocimiento, experiencia y experticia se evidencia el control y organización de los expedientes y de las actividades desarrolladas toda vez que este Proceso se rige por el Código Disciplinario Único.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se conocen los riesgos y los controles del proceso.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Se observaron los manuales de comunicaciones y de imagen corporativa, los cuales resultan ser importantes y de beneficio del proceso, puesto que sirven para planificar las campañas a desarrollar.
GESTIÓN DE FINANZAS	Se ejecutan las actividades de los procesos de finanzas, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y se utilizan los documentos conforme al listado maestro de documentos y los registros se encuentran organizados.
	<b>VERIFICAR</b> Total:42
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se ejecutan las actividades del Área de Talento Humano, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos, y los documentos y registros se encuentran organizados.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	En el Proceso se aplican los controles diseñados para mitigar la materialización de los riesgos identificados.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se da aplicación a las Tablas de Retención Documental tanto de apoyo como de Gestión y a los ordenamientos internos del Proceso para el recibo y envío de Comunicaciones Oficiales.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se verifica el plan de acción y se reporta el cumplimiento de los indicadores al I trimestre de 2015.
GESTIÓN DEL RIESGO	Respecto a mejorar el análisis de los resultados de los indicadores evidenciados en la auditoria interna anterior, se cambiaron los indicadores y se evalúa el impacto, según la información sobre el nivel de riesgo de la entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Respecto a la atención preferencial e incluyente, se verificó la rampa a la entrada, el baño para discapacidad cuenta con las adecuaciones necesarias, la ventanilla incluyente no existe aún pero el líder está pendiente de la atención a este personal.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	El procedimiento de control de las Sugerencias, se entregan mediante acta la cual fue verificada y se encuentra acorde con el formato y al procedimiento, enviándose a sede principal CAN todos los viernes.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidenció el stock de papelería y suministros observando que aún cuenta con resmas para impresión y se encuentran debidamente archivados y la solicitud se realiza mensualmente al área de Gestión Documental.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bucaramanga	Se observan autocapacitaciones realizadas al interior del punto lideradas por cada abogado sobre temas normativos específicos como Afiliaciones, MASVI, Fondo de Solidaridad etc.; con el fin de mejorar cada vez más la orientación al afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se verificó el escaneo de la documentación y el respectivo funcionamiento de los equipos de escáner al momento de realizar un trámite de subsidio por parte de un afiliado. El punto cuenta con dos (2) equipos de escaneo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto	Se evidenció orden en general en el punto de atención, verificando que en los acrílicos de los instructivos solamente se encontraran estos y estuvieran en orden y aseo.

Venecia	
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Venecia	El líder del proceso está siempre pendiente del personal incluyente y se atiende con prioridad, si las ventanillas de atención se encuentran atendiendo afiliado el líder atiende.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Venecia	Se verificó el buzón de sugerencias con el respectivo procedimiento para abrirlo y enviar a Bogotá sede principal y las felicitaciones o sugerencias recibidas en el punto mediante este medio. Se verificó el formato GS-NA-FM-001 sugerencia/felicitación. Estas se entregan mediante acta la cual fue verificada y se encuentra acorde con el formato y al procedimiento, enviándose a sede CAN todos los viernes.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Se manejan las guías de operación que van directamente hacia el afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Venecia	Se evidenció que todos los funcionarios y asesores incluyendo el Líder tienen su lista de chequeo para trámites y los puestos de trabajo se encuentran en debido orden observando que en los acrílicos de los instructivos solamente se guardan los instructivos.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Barranquilla	El Punto cuenta con sistemas de información y aplicativos informáticos que le permiten al Líder monitorear la trazabilidad de la información y controlar los registros producto de la operación que realiza el Punto.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Medellín	Se realizó por parte del Líder charla a los afiliados que se encontraban en espera de atención en el tema de Educación Financiera, lista de asistencia de fecha 24 de Abril de 2015.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Ibagué	La Líder informa detalladamente las actividades que reporta, entre las cuales se encuentran: resumen de las actividades realizadas, información estadística y datos comparativos entre periodos 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.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	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.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Florencia	Tanto el Líder como su equipo de trabajo muestran conocimiento de los riesgos que afectan su proceso y los puntos de control que se han establecido para el tema, y que en el caso de duda recurren a los manuales, guías y procedimientos que se hallan dentro del aplicativo de Isolación.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Se evidencio la sensibilización impartida al personal del Área de Operaciones, respecto al conocimiento del sistema integrado de gestión, los valores corporativos, la política de calidad, los principios del MECI, AC, AP, AM y otros.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Mediante una prueba escrita, se validó el conocimiento por parte del personal del proceso de su quehacer diario, en aras de cumplir con los objetivos estratégicos establecidos por la Entidad, apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías, teniendo presente las políticas de operación existentes y los riesgos que ello implica, y demás normatividad existente.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Los riegos moderados existentes, no es posible reducirlos, en razón a que puede presentar efectos contraproducentes por el tema de negociación.
AUDITORIA Y CONTROL	Es de destacar la manera como el Líder da a conocer al personal del proceso sus funciones y responsabilidades para así atender los requerimientos y actividades a realizar y en la generación de informes para los diferentes entes y dependencias de la entidad.
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencio las permanentes sensibilizaciones efectuadas a los funcionarios y contratistas sobre el Sistema Integrado de Gestión y una cultura del autocontrol con el fin de contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno.

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	El Líder detalla claramente las actividades que se realizan en el proceso, así mismo, se observa que tiene asignados controles preventivos para mejorar el proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se realizó un plan de acción en coordinación con el SAC con el fin de capacitar al personal para establecer el direccionamiento de las solicitudes allegadas a la entidad, donde la Líder del SAC adjunto todas las evidencias respectivas.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento por parte del proceso, del cumplimiento de reportar los eventos de riesgo a la Oficina Asesora del Riesgo, pero a la fecha no se tienen eventos de riesgo.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el cumplimiento de la realización de las capacitaciones a las diferentes dependencias al igual que el diligenciamiento del formato de asistencia.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el control de las condiciones ambientales para el almacenamiento de los documentos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencian las tablas de retención de todas las dependencias, las cuales se encuentran actualizadas. De igual forma se verifico que se están aplicando de forma correcta en el proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	De acuerdo al cronograma de visitas enviado a cada dependencia por correo y por memorando se va a dar comienzo a la realización de las visitas.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Estas visitas se evidencian a través del formato de capacitación.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que las tablas de retención documental se aprueban mediante el comité Institucional de Desarrollo Administrativo y se entrega evidencia del acta en la cual se dio aprobación de las tablas.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidenciaron varias solicitudes internas enviadas a través de medio electrónico, en este caso correo institucional, verificándose el recorrido de la misma hasta su respectivo archivo.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el conocimiento de la normatividad por parte del proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidenció el cumplimiento de los respectivos trámites que llegan al proceso.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Es procedente los ajustes solicitados por el proceso al Área de Informática, para la mejora de la Herramienta tecnológica sistema ORION.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Los funcionarios tienen el conocimiento del Proceso y del Sistema Integrado de Gestión, el control y la interacción de las funciones que realizan.
GESTIÓN DE FINANZAS	Se verifico el Plan de acción y su cronograma al primer trimestre de 2015 y se evidencia el cumplimiento de los indicadores de acuerdo a lo proyectado. Existen 6 (seis) riesgos y cada uno se encuentra controlado. Los formatos utilizados están conforme al listado maestro de documentos, Los registros de los documentos se encuentran de acuerdo a las tablas de retención documental.
	<b>ACTUAR</b> Total:22
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Es de destacar la manera como el Líder da a conocer al personal del proceso sus funciones y responsabilidades, para así atender los requerimientos y actividades a realizar y generación de informes para los distintos entes y dependencias de la Entidad, apoyados en los sistemas de información, manuales, procedimientos, guías; de conformidad con las políticas de operación del Proceso.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se evidencia conocimiento y aplicación de las políticas de riesgo de la Entidad por parte del proceso.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se evidenció, las permanentes sensibilizaciones efectuadas a funcionarios y contratistas, sobre el Sistema Integrado de Gestión y sobre la cultura del autocontrol, con el fin de contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno y el SIG.
GESTIÓN DEL RIESGO	Se evidencia la acción de mejora 50 del mapa de riesgos y la 33 de la norma 27001.
GESTIÓN DEL RIESGO	Las actividades de control, están relacionadas con los riesgos, el informe diario y mensual, reportando los riesgos de cada proceso y por riesgo operativo capacitación, seguimiento en vigia.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	A la fecha no se tiene abierta ninguna acción. Se dio alcance a la recomendaciones dejadas en las anteriores auditorias respecto a la infraestructura del punto en lo cal se encuentra un gran avance en mantenimiento y control de la infraestructura del mismo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto	Se evidencia la limpieza de cada una de las áreas de trabajo, la cafetería, el PCN, el archivo y el cuarto de aseo verificando que se encuentran en perfecto orden y limpieza así mismo, se verificaron la recarga vigente de los extintores; los digitunos y las cámaras de seguridad están en uso y buen funcionamiento. De igual manera la planta y el rack se verificaron y se

Venecia	encuentran en perfecto funcionamiento con el mantenimiento respectivo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Para el control de calidad del servicio, se hacen reuniones y retroalimentación, donde se verifican los tiempos de atención.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Se verificó la acción de mejora No. 056 del 20 de abril de 2015, la cual estableció con el fin de actualizar el sistema integrado de gestión, debido a las últimas modificaciones a la estructura orgánica y a los grupos internos, sus funciones, mapa de procesos y en especial lo relacionado con el nuevo modelo de solución de vivienda "Leasing Habitacional", a fin de facilitar la gestión oportuna por parte del proceso de administración de cuentas y cesantías.
AUDITORIA Y CONTROL	Se evidencia el conocimiento y aplicación de políticas de Riesgo de la Entidad.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia la gestión de la actualización del PMP verificándolo en físico y encontrándose pendiente subir la última actividad en el aplicativo Vision.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se tiene conocimiento del programa de gestión documental por parte de la Líder del proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	El equipo del proceso, conocen de manera concreta cual es el programa de Gestión Documental y donde se encuentra ubicado (Isolucion).
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia la última acta donde se dio aprobación al Programa de Gestión Documental. Esta se encuentra debidamente firmada.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que se tiene conocimiento del ciclo vital de un documento y es claro durante toda la auditoría.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Respecto al Plan de transparencia documental anual, se evidencia la información que debe estar publicada en el portal de la entidad. Debidamente actualizada.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia el respectivo cronograma para la realización de las transferencias documentales, el cual es manejado por la líder y la persona par del proceso.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se evidencia que la documentación contenida en las cajas es revisada una vez se va a realizar la transferencia.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se realiza una supervisión a las condiciones ambientales para el almacenamiento de los documentos periódicamente.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se ha efectuado la medición y el reporte de los indicadores del Plan de Acción para el I trimestre de 2015.
GESTIÓN DEL SAC	Se observa el empeño en innovar el proceso, se encuentra en etapa de aprobación un Proyecto denominado Sistema Inteligente para mejorar el aplicativo SAC.
GESTIÓN DE FINANZAS	Actualmente se encuentra la acción preventiva número 100, referente a "fundamento en la Estructura Orgánica, estructura de los procesos de la Caja Honor e implementación del nuevo modelo de solución de vivienda, el proceso de Gestión de Finanzas y Crédito se podría ver afectado en sus documentos controlados tales como: la caracterización, procedimientos, formatos, guías, manuales, matriz de comunicaciones y riesgos del proceso". Se evidencia la mejora continua del proceso en cuento a la implementación de proyectos que impactan la estrategia institucional como es el Leasing Habitacional e Implementación de las Normas Internacionales NIIF.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
PROCESO	PLANEAR
	Total:27
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	Teniendo en cuenta la política institucional establecida para el trámite de algunos modelos de atención; MASVI y Cesantías (Anticipo para Educación Superior, tiempo de antelación a la fecha de pago) se debe ajustar los requisitos en el FUP y comunicar formalmente al afiliado respecto de las novedades-
GESTIÓN INFORMÁTICA	Verificar la redacción del alcance dentro de la caracterización del proceso.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Fortalecer los medios de capacitación del Líder a los funcionarios del área sobre el Sistema Integrado de Gestión.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Reforzar, la planeación y seguimiento de equipos de cómputo y servidores de la de la Entidad.

GESTIÓN JURÍDICA	Reforzar la sensibilización a los funcionarios de la oficina y demás colaboradores respecto a la Planeación Estratégica.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Fortalecer el seguimiento y consulta de los riesgos operativo del proceso en el aplicativo VIGIA.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bogotá	Se evidenció las sensibilizaciones del sistema integrado de gestión efectuadas por el Líder del punto, sin embargo se debe fortalecer aún más, con el fin de que mediante su apropiación puedan darle una mayor aplicación en las actividades que realizan. Formato de asistencia del 20 de abril de 2015 y acta 2 del 20 de abril con firma de los asistentes. Se evidencio con Angie Loraine Castillo y Lina María Jiménez Moreno el cual se debe fortalecer estos conceptos.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Existen evidencias de sensibilización de los funcionarios sobre la caracterización del proceso. En atención en los cambios establecidos en la Resolución 095 de 2015 y la coordinación que efectúan las Oficinas de Enlace de Fuerza con la Subgerencia de Vivienda, se requiere el ajuste en la caracterización del Proceso.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Están documentadas las actividades principales del proceso lo cual de acuerdo con un acción se encuentra en proceso de actualización por cambios en la estructura; se debe dar especial atención al Procedimiento de Afiliaciones para ajustar el flujo del mismo en atención en los nuevos roles establecidos por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	Tiene claramente identificado los requisitos del servicio en el FUP. En atención con las circunstancias actuales de la operación frente al trámite de cesantías parciales para pago de estudio, se debe ajustar la antelación de tres (3) días respecto de la fecha de pago ordinario de la misma, para la radicación del trámite.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Es preciso enfatizar la sensibilización y capacitación de los funcionarios del área, de manera que esta se realice con una mayor frecuencia.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	A pesar de la socialización no respondieron adecuadamente algunos aspectos del MECI, por lo cual se debe reforzar en capacitaciones sobre el tema.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se requiere socializar de mejor manera el direccionamiento estratégico a los integrantes del proceso.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se evidenció que faltan datos en la hoja de vida de maquinaria y equipo; como fecha de adquisición y registro de novedades en cada uno de los mantenimientos. El control se realiza a través de supervisión de contratos, presenta la dificultad porque se debe remitir a cada contrato. Se requiere tener un consolidado de cada hoja de maquinaria y equipo.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Es pertinente establecer la programación de las visitas a realizar 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.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Es pertinente revisar y/o actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión (formatos, procedimientos, guías, manuales, mapa de riesgos) del proceso de Administración de Cuentas y Cesantías; en atención a la acción de mejora No. 056 y 057 del 20 de abril de 2015, relacionado con la separación procedimental entre el back office y el front office y de esta forma dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008 - 4.2.3 Control de la documentación.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Se debe verificar el objetivo del proceso frente a las funciones definidas en el Decreto No.1900 del 2013, en razón a que se observa que se encuentra redactado más a una funcionalidad que debe desarrollar el proceso para cumplir un fin y no como a la esencia de la razón de ser del proceso, es decir, distinguiendo su finalidad y razón de ser del proceso.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Para la medición en las mejoras e innovación en cada uno de los modelos de solución de vivienda, se indica que se mide a través de las metas, calidad y costos, pero se centra en el Modelo de Fondo de Solidaridad "Héroes", siendo pertinente extenderlo a los demás proyectos promocionados por la Caja.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Respecto al objetivo del proceso y su conocimiento por parte de los auditados, se ingresó por Isolución y se evidenció el proceso anterior; teniendo en cuenta que el proceso se encuentra en una acción de mejora debido a los cambios realizados mediante resolución 95 de 2015, por lo cual es pertinente que desde el administrador del Isolución, se realicen los ajustes y actualización pertinentes en el sistema.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Buscando el fortalecimiento de la imagen institucional, el proceso realiza encuestas y comentarios en redes sociales; sin embargo las encuestas se realizan únicamente en la Sede Principal, por tal razón se debe buscar un mecanismo para hacerlo extensivo a los demás puntos de atención.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	La comunicación asertiva de la información con los afiliados, se mide a través de campañas y de acuerdo con el plan de acción se tiene indicadores para medir

	cumplimiento de ejecución de campañas y efectividad de las mismas; es importante coordinar con la Firma que realiza la encuesta de satisfacción la posibilidad de incluir factores que midan la asertividad a nivel nacional.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Es pertinente, fortalecer la consulta de los procedimientos del proceso, a través del sistema Isolución.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Bucaramanga	Reforzar la sensibilización a todos los funcionarios del punto, de conformidad con la normativa reciente sobre MECI 2014, Ley de Transparencia, resoluciones internas donde se modifica la estructura de las áreas y grupos internos de trabajo y sobre el nuevo modelo de atención vivienda Leasing.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Es necesario que el Área de Servicios Administrativos en coordinación con la mesa de ayuda, mejorar la logística en las teleconferencias, algunas veces los videos de la conferencias no se escuchan o no se ven desde los puntos de atención.
GESTIÓN DEL RIESGO	Respecto a los registros de sensibilizaciones del SIG en el proceso, se observa la presentación vía correo electrónico y charlas retroactivas, se guarda registro y establece listado de asistencia del tema; sin embargo el funcionario Ricardo Vanegas hace un resumen del SIG observando debilidades en el conocimiento; por lo tanto, se requiere reforzar en dichas capacitaciones del SIG.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Barranquilla	Se evidenciaron las listas de asistencia a la capacitación del SIG realizada a los funcionarios del punto, los días 20 de abril y 23 de febrero de 2015, se debe fortalecer el tema de las Unidades Estratégicas de Negocio.
	<b>HACER</b> <span style="float: right;">Total:35</span>
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Continuar con las campañas en el tema de Prevención de las faltas Disciplinarias
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Es procedente continuar con los controles para el cumplimiento de términos en la respuesta a los requerimientos probatorios a tiempo.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Continuar con la actualización de procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión, producto del cambio de imagen de la Entidad
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Es conveniente que se revisen en ISOLUCION los documentos del proceso para la continua actualización de estos y así contribuir al mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	No se encuentra publicado los derechos y deberes del consumidor financiero, por tanto, se requiere publicar estos temas de conocimiento de los afiliados en el punto de atención.
GESTIÓN JURÍDICA	Incentivar mesas de trabajo de temas jurídicos, unificación de criterios con las dependencias de la Entidad, evidencia y tratamiento.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Diseñar el procedimiento para la liquidación de contratos de la Entidad.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Diseñar el procedimiento para la solicitud de CDP'S.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se revisa el tema de la carpeta P, donde queda digitalizado el FUP de cada uno de los trámites que no se pueden escanear normalmente por que sobrepasa el número de folios establecido; por lo anterior, se sugiere informar al respecto a la Subgerencia Administrativa- Gestión documental, para que se tenga en cuenta este aspecto para la implementación del nuevo gestor documental. Se verificó que al momento de quedar digitalizado se encuentre totalmente diligenciado por el afiliado y por el asesor.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Documentar protocolo de atención y publicar en sitio web.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Realizar registro de la atención incluyente.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es pertinente revisar el Listado Maestro de Documentos del proceso, para determinar si se pueden unificar, fusionar o eliminar algunos formatos, ya que este proceso cuenta con 40 formatos por lo tanto es bien dispendioso el control de los registros.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Debido a los traslados que se vienen realizando en la Entidad, se debe efectuar una verificación en la actualización de las obligaciones contractuales de los funcionarios.
GESTIÓN DE TESORERÍA	Es necesario ajustar el procedimiento "Transferencias Bancarias entre Cuentas" – TE-NA-PR-011, toda vez que no se utiliza la Hoja de Seguridad para proyectar el oficio de

	traslado.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se requiere asociar los formatos del proceso a un manual, procedimiento, instructivo o guía.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Actualizar la guía SA-NA-GU-001. En la relación con los celulares.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se requiere documentar a través de procedimiento, instructivo o guía la trazabilidad de cómo realizar los diferentes mantenimientos preventivos y correctivos.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Es conveniente realizar la verificación y actualización de las tablas de retención documental llevada a cabo por el Proceso de Administración de Cuentas y Cesantías, de conformidad con lo establecido en la guía de organización de archivos de la Entidad aprobada el día 09/03/2015 versión 003 según código GD-NA-GU-001.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Efectuar el acompañamiento y seguimiento periódico a los tickets y requerimientos efectuados a la Oficina de Informática y Sistemas, relacionados con las mejoras al sistema de información GA2, tales como la parametrización de los archivos planos de las nóminas como la automatización de las hojas de cesantías y que una vez automatizadas se establezcan los respectivos puntos de control de acuerdo a los perfiles de los usuarios, de manera que redunden en la calidad de la información suministrada al afiliado.
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS	Se hace pertinente verificar que las certificaciones generadas por sistemas de información y que son entregadas a los afiliados, sean continuamente validadas a fin de garantizar que las mismas cumplan con su respectivo logo debidamente actualizado con la imagen de marca de la Entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Cambiar el aviso de CAPROVIMPO, según la nueva imagen de marca de CAJA HONOR.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Es pertinente que todos los funcionarios del proceso, estén consultando continuamente en el sistema ISOLUCION la caracterización, los procedimientos, los formatos, las guías, manuales, los riesgos y la normativa entre otros, teniendo en cuenta los ajustes a los Grupos de trabajo y el cambio de imagen de la Entidad.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Determinar la pertinencia para realizar seguimiento al desarrollo de los proyectos de vivienda promovidos por la Caja a través de la revista NOTIVIVIENDA, con el fin de garantizar que las viviendas allí promocionadas se encuentran de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Medellín	El punto deberá llevar un registro detallado del personal de atención incluyente, como insumo de la Entidad para el diligenciamiento de la encuesta del FURAG.
GESTIÓN DEL RIESGO	A través del sistema VIGIA se visualiza los funcionarios que estuvieron de planta, en coordinación con el Área de Informática, es pertinente depurar esa base de datos para que aparezcan los que están activos en planta a la fecha.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	El proceso debe continuar la socialización a través de todos los canales de comunicación (CCC, SAC y Puntos de Atención), sobre la disponibilidad de los proyectos habitacionales promocionados a través de la revista NOTIVIVIENDA; con el fin de brindar una información actualizada al afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cartagena	Las instalaciones se conservan en buen estado de orden y limpieza, no obstante el área de operación del punto es insuficiente para la atención de los afiliados. La proyección de adquisición o arrendamiento para la operación del punto debe pensarse a corto plazo, de manera que cuente con la nueva imagen institucional y un mayor espacio para la prestación de los servicios y comodidad de los afiliados. Asimismo, para que la gestión del trámite en el punto sea más expedita, debe dotarse con por lo menos otro escáner, para mejorar los tiempos de atención y mejorar el servicio prestado. Por seguridad no se debe tener el tubo de descargue dentro de las oficinas del punto, estimo que debe de haber una política de prevención, para no ingresar con armamento.
	<b>VERIFICAR</b> <span style="float: right;">Total:15</span>
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Se observa un aspecto por mejorar en el diligenciamiento del formato del Plan de Acción Avance I trimestre de 2015, no se llenó la casilla de unidad de medida.
GESTIÓN DE FINANZAS	Conjuntamente con la OAPLA continuar con la verificación, actualización y optimización de la caracterización, procedimientos, formatos, guías, manuales, matriz de comunicaciones y riesgos del proceso, en cumplimiento a la Estructura Orgánica, estructura de los procesos de la Caja Honor e implementación del nuevo modelo de solución de vivienda, el proceso de Gestión de Finanzas y Crédito.

IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Florencia	Se evidencio que el Punto de Atención de Florencia, funciona en un local de dos pisos: en el primer piso se hallan ubicados cinco puestos de trabajo, para cuatro personas, lo cual resulta siendo un espacio muy pequeño si tiene en cuenta, que allí también se halla ubicada la sala de espera, el armerillo y demás, razón por la cual sería conveniente el arrendar otro lugar más amplio, además se debe actualizar el cambio de marca de caprovimpo por caja honor.
AUDITORIA Y CONTROL	Continuar con la actualización de procedimientos guías, formatos, manuales y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión, producto del ajuste a los Grupos de trabajo y el cambio de imagen de la Entidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Estudiar la viabilidad con la OAPLA, de establecer como documento controlado el decálogo del afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Venecia	Se evidencia el buen manejo de las tablas de retención de apoyo en el proceso y la debida rotulación de las carpetas. Sin embargo es pertinente estar pendiente de las fechas de inicio de la carpeta que coincida con el documento.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	No se observa la medición de la satisfacción del afiliado frente a la vivienda entregada, se sugiere analizar la viabilidad de realizar una medición de este tema, lo cual sirve de insumo para futuros planes de vivienda.
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Se tiene 15 indicadores, en su ítem 13 registra un indicador para el producto no conforme como es PNC otorgamiento del beneficio del F.S., y deja un margen de error del 3%, con la siguiente formulación: No. De beneficios otorgados del F.S. con errores/No. De beneficios adjudicados en el semestre * 100. La Auditoría considera que el proceso en coordinación con la OAPLA, se analice la viabilidad que se establezca la meta a 0, teniendo en cuenta que se está entregando una vivienda o recursos, y como esta formulado el indicador puede suceder en un momento dado que el margen de error es del 1%, es decir el indicador se cumplió en un 100%, pero el impacto del resultado no se está midiendo, puesto que ese margen de error resultante pudo ser porque se dejó a un postulante por fuera del beneficio, teniendo derecho o lo contrario.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Verificado el Plan de Acción se registra el cumplimiento del 100% de los indicadores, sin embargo, se sugiere en conjunto con la OAPLA la pertinencia de registrar las metas que se vayan incrementando en cada uno de los trimestres, de acuerdo con la población objetivo, duración campaña o medio publicitario, etc.; ejemplo: en el indicador "Reputación Institucional", su formulación está dada por el porcentaje de afiliados con percepción favorable de la entidad, y la meta anual es alcanzar el 60%, por lo que se reparte ese sesenta en porcentajes iguales del 15% para cada trimestre. En este caso en concreto se sugiere ir incrementando la meta trimestral hasta obtener que la medición del cuarto trimestre alcance el 60% favorable, de tal forma que el primer trimestre la Percepción alcance el 15%, en el segundo el 20%, en tercero el 30% y en el cuarto el 60%, de esta forma la muestra que se tome en cada periodo puede variar en cantidad.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Medellín	Monitorear en los funcionarios del punto de atención el porte del carnet institucional.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Cartagena	Es preciso que la Líder del proceso de Gestión del Trámite, considere reevaluar el indicador de los Trámites efectivos de solución de vivienda, bien sea por la fórmula del indicador o la meta del mismo, toda vez que se castiga el resultado en razón a que siempre va ser mayor el número de afiliados atendidos, versus los trámites efectivos de solución de vivienda, lo que desestimaría quizás el número de atenciones a los afiliados.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE- Punto Ibagué	Al momento de la Atención al Afiliado se debe llevar una estadística de atención prioritaria e incluyente, lo cual constituye un insumo para la encuesta FURAG en el aspecto de caracterización del servicio y el afiliado.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Ibagué	La Líder del Proceso debe coordinar con la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo la activación de su usuario en el Sistema de Gestión de Riesgos Vigia.
	<b>ACTUAR</b> <span style="float: right;">Total:13</span>
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN	Monitorear y garantizar que todos los puntos de red del punto de atención funcionen adecuadamente incluyendo el punto de red identificado con el numero D 17 de la sala de

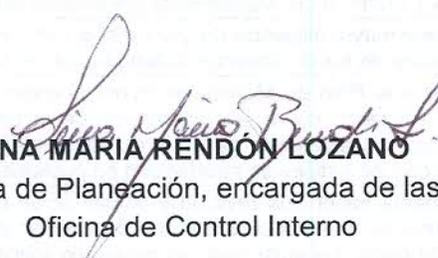
DEL TRÁMITE- Punto Medellín	juntas.
GESTIÓN JURÍDICA	Una vez revisado el sistema de información Isolucion, se puede evidenciar que el proceso de gestión jurídica no posee a la fecha Acciones de ningún tipo: Preventivas, Correctivas ni de Mejora, de acuerdo con los cambios normativos aplicables a la Entidad e internos se debe realizar esta gestión.
GESTIÓN JURÍDICA	Revisado el Sistema de Información Orión, se evidencia que a la fecha se encuentra funcionarios activos en el mismo y que ya no laboran en nuestra Entidad, por tanto se debe realizar la depuración pertinente con apoyo del Área de Informática.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE Punto Cali	Revisar el indicador de biometría, por cuanto es obligatorio realizar la biometría de manera completa.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Para los indicadores de ahorro de recursos hídricos y ahorro de recursos energéticos se requiere establecer unidad de medida. (Metro, litros, kilovatios), toda vez que en los formatos y archivos de seguimientos observados no expresa la unidad de medida.
GESTIÓN JURÍDICA	Se requiere mayor diligencia del personal al líder del proceso, en cuanto a la agilidad de la presentación de los documentos solicitados por el Auditor.
MERCADEO Y COMUNICACIONES	Se observa el Plan de Mejoramiento por proceso, implementado por la actualización y ajustes realizados sobre la organización de la Entidad. Se tiene una acción correctiva abierta que se encuentra para cierre. Es pertinente registrar acciones preventivas de acuerdo con los índices de satisfacción en publicidad e imagen y control de publicaciones.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Cartagena	Es pertinente hacer una revisión y actualización de los riesgos físicos del punto con el asesoramiento de la Oficina Asesora de Gestión del riesgo, toda vez que son diferentes para cada punto. De igual modo es necesario solicitar capacitación, respecto al análisis de la matriz de riesgos determinados para el proceso, para conocer los riesgos la frecuencia e impacto de acuerdo a la matriz de colorimetría.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Barranquilla	Se debe mantener exhibido el Certificado otorgado al Punto de Atención de Barranquilla por el Ente certificador ICONTEC, efectuar las coordinaciones pertinentes.
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE -Punto Barranquilla	En el desarrollo de la Auditoria se evidencio toda la publicidad y papelería (formatos) con Caja Honor, tan solo se encontró un pendón del portal transaccional con CAPROVIMPO por lo que se debe recoger.

### CONCLUSIONES

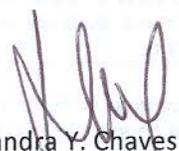
1. De acuerdo con el Plan de Auditoria, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados.
2. En las auditorias efectuadas a los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, (sede principal y puntos de atención); se concluye que éste es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo.
3. Se evidenció una mejora del 44% respecto a las NC presentadas en la auditoria de la vigencia anterior (2014).
4. Producto de las auditorias realizadas, se identificaron oportunidades de mejora que deben ser consideradas por los diferentes procesos como parte de su mejoramiento continuo.
5. Algunas de las No Conformidades encontradas, deben ser gestionadas de manera inmediata por lo lideres responsables, para garantizar el adecuado mantenimiento del SIG en el aplicativo ISOLUCIÓN y preparar la auditoria de seguimiento que se realizará entre la última semana de Junio y primera semana de Julio de 2015.

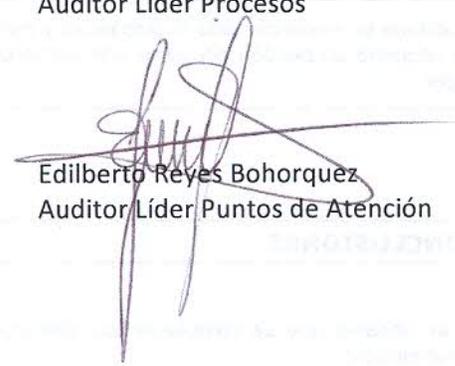
## DOCUMENTOS RELACIONADOS

PRESENTACION DE CIERRE DE AUDITORIAS PRIMARIAS DE LA CALIDAD 2015 (De conformidad con el programa de actividades de las auditorias primarias de la calidad 2015, se realizó la reunión de cierre en sala de juntas, en presencia de la Gerencia General, las subgerencias, líderes de los puntos de atención, líderes de procesos y auditores de la calidad para la vigencia 2015; con el fin de dar los resultados y conclusiones.)

  
**LINA MARIA RENDÓN LOZANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación, encargada de las funciones de la  
Oficina de Control Interno

  
**Proyectó y elaboró: Sandra Y. Chaves Gil**  
Auditor Líder Procesos

  
**Edilberto Reyes Bohorquez**  
Auditor Líder Puntos de Atención



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co) Correo electrónico. [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co)

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"

