

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



**ACTUALIZACIÓN NORMA ISO 9001:2015 PROCESO DE TRANSICIÓN EN LA
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**

ANGELA MARIA MARTINEZ VELASQUEZ

ENSAYO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS A DISTANCIA**

BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2017

**ACTUALIZACIÓN NORMA ISO 9001:2015 PROCESO DE TRANSICIÓN EN LA
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**



PRESENTADO POR:

ANGELA MARIA MARTINEZ VELASQUEZ

ENSAYO DIPLOMADO GESTIÓN DE CALIDAD

ASESOR:

DOCTOR SERGIO PLATA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS A DISTANCIA

BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1 ORGANIGRAMA	5
1.2 MAPA DE PROCESOS.....	6
2. ESTRUCTURA ÁREA FINANCIERA.....	8
2.1 ESTRUCTURA GRUPO DE PAGADURÍA	10
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAJA HONOR.....	12
3.1 MAPA ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	14
3.2 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA.....	15
3.3 SISTEMA GESTION DE CALIDAD ÁREA DE TESORERÍA	16
4. OBSERVACIONES	20
4.1 OBSERVACIONES GESTIÓN DE TESORERÍA.....	22
4.1.1 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2014	22
4.1.2 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2015	24
4.1.3 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2016	25
CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	28
5. Anexos	
CARACTERIZACIÓN PROCESO	
ÁREA DE TESORERÍA	

INTRODUCCIÓN

Las Entidades del Estado bajo su marco regulatorio deben implementar un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de controlar sus procesos y poder dar cumplimiento a los objetivos institucionales que se han trazado.

Los cambios efectuados de la norma ISO 9001:2015 en la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA se han efectuado entorno a sus clientes y las partes interesadas, contextualizándolos en la importancia que tienen y en los intereses mutuos que tienen las partes en común; se instauró un control operacional de los procesos identificando cada uno a través del tipo de macroproceso y a su vez la documentación de la misma.

Desde el proceso del área de Tesorería se abarca el indicador de tiempo de pagos entre los años 2014-2015 y 2016 para observar un poco más a fondo como ha variado la información y que acciones de mejora pudieron haberse implementado para lograr un mejor desempeño.

Es de conocimiento público que el poder lograr una certificación óptima de calidad estandariza los procesos para entregar un mejor servicio y así referenciar pautas altas de desempeño y excelencia.

ABSTRACT

The State Entities under their regulatory framework must implement a Quality Management System in order to control their processes and be able to fulfill the institutional objectives that have been drawn.

The changes made to Iso 9001: 2015 in the MILITARY HOUSING AND POLICE PROMOTION BOX have been carried out around their clients and stakeholders, contextualizing them on the importance they have and on the mutual interests of the parties in common; An operational control of the processes was established identifying each one through the type of macroprocess and in turn the documentation of the same.

From the process of the Treasury area is covered the payment time indicator between 2014-2015 and 2016 to observe a little more depth as the information has varied and improvement actions could have been implemented to achieve better performance.

It is public knowledge that being able to achieve an optimal quality certification standardizes the processes to deliver a better service and so to refer high standards of performance and excellence.

1. ASPECTOS GENERALES

Como breve descripción contextualizando las funciones de la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA,¹ es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden Nacional que tiene por objeto facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración de recursos monetarios de sus afiliados, y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto.

En este año la Entidad conmemora setenta años donde a lo largo del tiempo ha dado la oportunidad a miles de integrantes de la Fuerza Pública la adquisición de su propia vivienda cabe también mencionar los siguientes aspectos relevantes para entender la Naturaleza de Caja Honor:

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del Orden Nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, fue creada mediante la Ley 87 de 1947 y reorganizada por los Decretos 3073 de 1968, 2351 de 1971, 2182 de 1984, 2162 de 1992, 353 de 1994, 2650 y 2651 de 2008 y modificada por la Ley 973 de 2005 y la Ley 1305 de 2009, reestructurada mediante Decretos 1900 y 1901 del 6 de Septiembre de 2013.

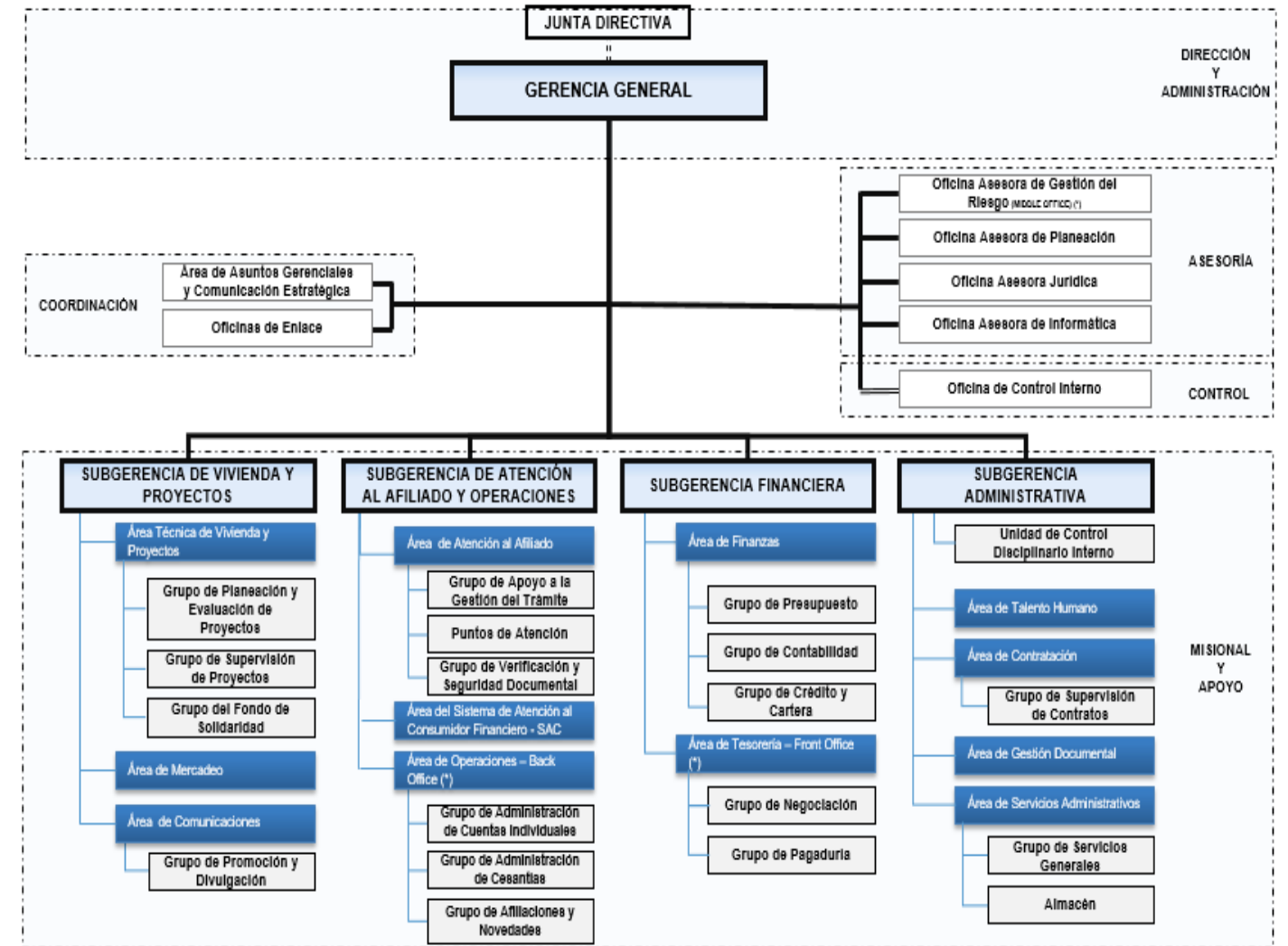
1. Presentación y finalidad de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tomado del manual de calidad de la Entidad.

En la siguiente tabla figura el modelo de servicio que presta la Entidad y quienes son los clientes:

Afiliados - partes interesadas - productos y servicios	PRODUCTO/SERVICIO
De acuerdo con el marco legal que actualmente rige en la Entidad, los servicios que brinda a sus afiliados y/o beneficiarios, son: AFILIADOS	Acceso a una solución de vivienda a través de los diferentes Modelos de Atención:
a) Los Oficiales, Suboficiales, Soldados Profesionales de las Fuerzas Militares y el personal civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares.	1) Modelo de Atención 14 años-Vivienda 14
b) El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.	2) Modelo Anticipado de Solución de Vivienda – Vivienda 8
c) Los Oficiales, Suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, agentes y personal no uniformado de la Policía Nacional.	3) Modelo Fondo de Solidaridad - Héroe
d) El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.	4) Modelo Proyectos y Mecanismos especiales de solución de Vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad – Siempre Soldados
e) Los servidores públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.	5) Modelo de Atención Secuestrados – Fondo de Apoyo
f) El beneficiario del afiliado para solución de vivienda fallecido siempre que quede con el disfrute de sustitución de asignación de retiro o pensión.	6) Modelo de Atención de Cesantías Administradas – Futuro
g) El personal de soldados e infantes de marina, voluntarios y profesionales que hayan sido pensionados por invalidez, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 973 de 2005, podrán afiliarse en forma voluntaria.	7) Modelo de Atención Vivienda Leasing
	Así mismo cada proceso tiene identificados sus productos y servicios.

Tabla No. 1
Fuente Oficina de Planeación Caja Honor

1.1 ORGANIGRAMA



RESOLUCIONES 153 Y 373 DE 2016

Comités	
De Junta Directiva	Auditoría, Riesgos, Financiero,
De Gerencia General	Laboral.

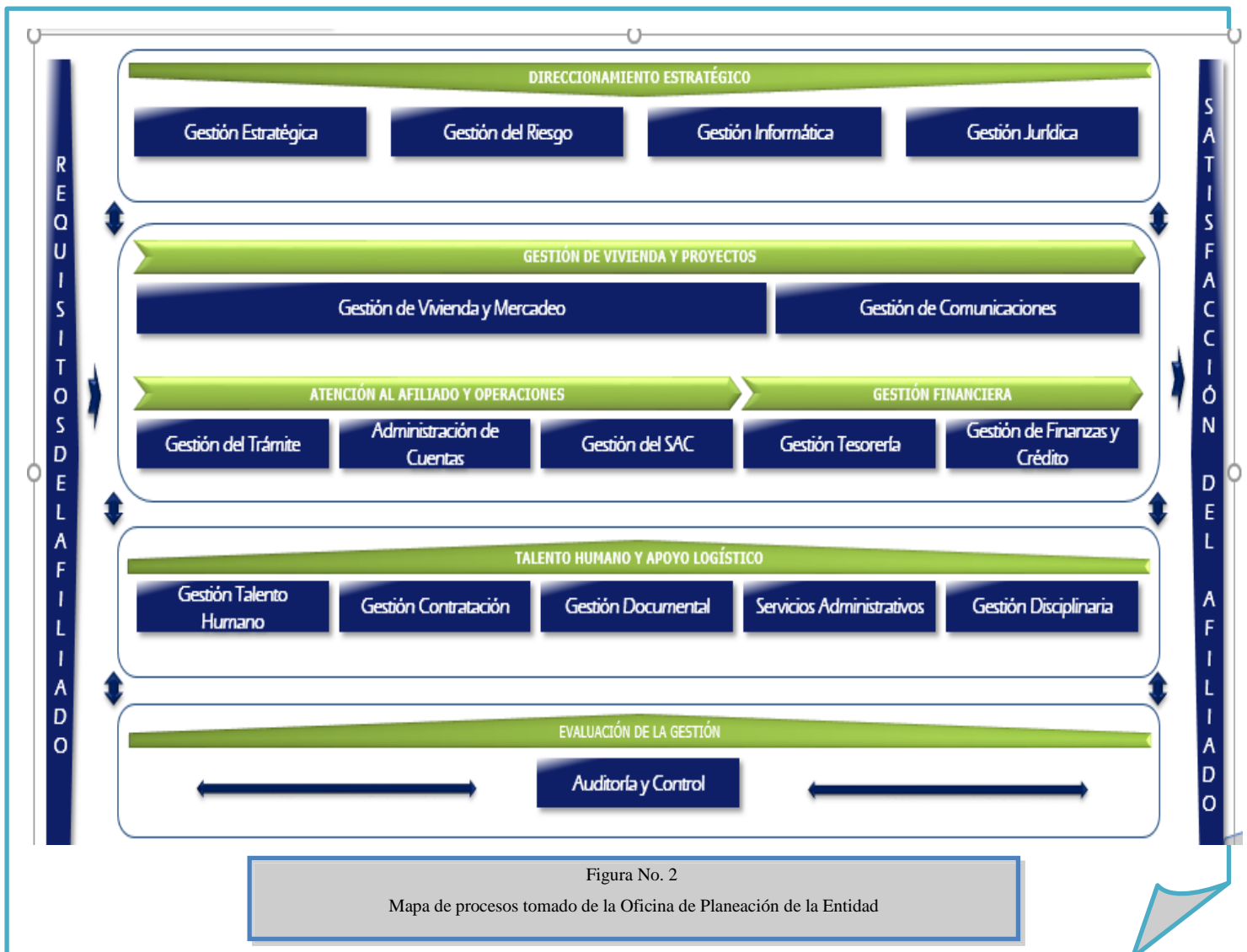
Organismos de control por disposición de la SFC: Revisoría Fiscal, Defensor al Consumidor Financiero, Oficial de Cumplimiento.

Convenciones:

- : Autoridad Principal
- : Formulación y Control de Gestión
- : Autoridad Secundaria
- : Control

Figura No. 1 Información tomada del Manual de Calidad de Caja Honor

1.2. MAPA DE PROCESOS



La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía organizó y distribuyó sus procesos de tal manera que define sus niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, tal como lo refleja su actividad de negocio se basa en seis macroproceso y se conectan a través de diecisiete procesos que se encuentran documentados con sus caracterizaciones respectivas; a continuación, referencio brevemente los objetivos de cada macroproceso:

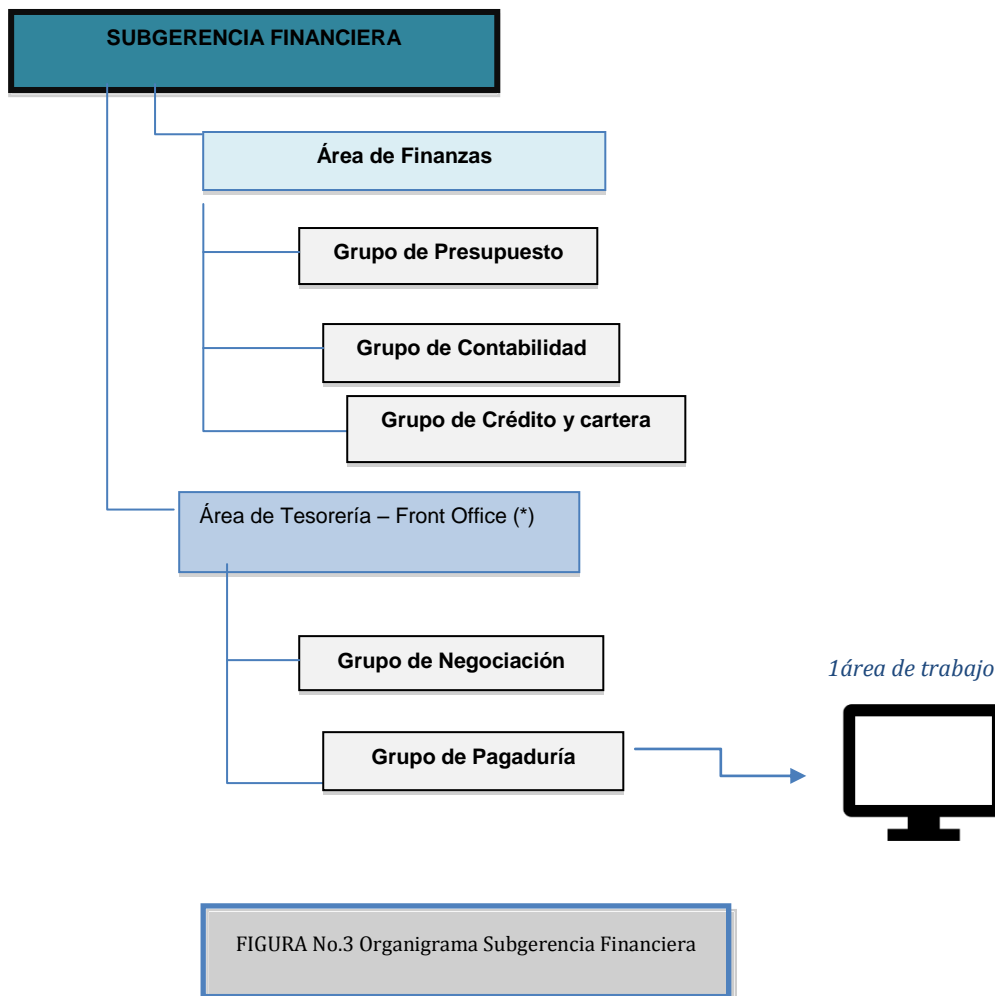
- **Direccionamiento**

Estratégico: contiene los procesos de Gestión estratégica, Gestión del riesgo, Gestión informática y Gestión jurídica, los cuales establecen medidas y regulaciones, preparando instrumentos para innovar y brindar mejoras a la Entidad regulado desde el marco normativo.

- **Gestión de Vivienda y Proyectos:** agrupa los procesos de Gestión de vivienda mercadeo y Gestión de comunicaciones, su principal objetivo es conformar y brindar información relacionada con la unidad de negocio de Caja Honor sus modelos de vivienda manifestando a sus clientes (afiliados) información clara, oportuna y verídica sobre los programas destinados que tenga la Entidad para que puedan escoger una solución de vivienda completa y digna.
- **Atención al Afiliado y Operaciones:** los procesos que intervienen Gestión del trámite, administración de cuentas y Gestión del SAC, manejando eficientemente la cuenta individual de cada uno de sus afiliados, también sus aportes de cesantías, gestionando oportunamente las nóminas que envían las unidades ejecutoras, las novedades e inconsistencias que se presentan y resolver las inquietudes y solicitudes que tengan los clientes.
- **Gestión Financiera:** está integrado por los procesos de Gestión de Tesorería y Gestión de finanzas y crédito; su función principal se enfoca en el manejo adecuado contable y financiero, administrar el portafolio de inversiones y en el pago oportuno de todos los tramites misionales y de apoyo de la Entidad.
- **Talento Humano y Apoyo Logístico:** En este macroproceso interviene los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión de Contratación, Gestión documental, Servicios Administrativos y Gestión disciplinaria; todos se enfocan a proveer los recursos para que la Entidad pueda realizar su función eficaz y efectivamente.
- **Evaluación de la Gestión:** lo compone el proceso de Auditoría y Control, como tal monitorea y examina la mejora continua en parámetros basados de eficacia, efectividad y eficiencia, a su vez vela por la regulación y acatamiento de las normas y reglas que direccionan la Entidad.

2. ESTRUCTURA ÁREA FINANCIERA

Como figura en el Organigrama la Subgerencia Financiera está compuesta de la siguiente manera:



Aunque la MISIÓN es generalizada para toda la Entidad, existen ciertos parámetros que cumplen la finalidad de esta en la Subgerencia Financiera:

En la Unidad estratégica de Negocio su función principal es la de GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS:

- Rendimientos financieros: la Generación de rendimientos con seguridad financiera puede causar al cliente (afiliado) una satisfacción y tranquilidad sobre los recursos que administra la Entidad, tiene la capacidad de tomar decisiones acertadas creando estrategias y visualizando mercados de futuros, analizando el entorno y la

competencia, buscando opciones en el mercado para diversificar el portafolio de inversiones.

- **Leasing Habitacional:** A cargo de la subgerencia Financiera esta la nueva administración de leasing habitacional , consiste en que el afiliado pueda tener en su cuenta individual dos años de aportes de la cuenta individual , el esquema de amortización de la deuda se va a manejar en cuota fija y lo más importante es que este pueda tener capacidad de pago y en el momento en que se adquiera la deuda se aplicará la tasa de interés cuando se apruebe este modelo; es un reto que debe asumir la subgerencia puesto que la idea es atraer a los miembros de la Fuerza Pública a que accedan a este modelo de vivienda ofreciendo una tasa de interés inferior a las Entidades Financieras del País ,para el año 2016 se manejó una tasa del 11.5% Efectivo Anual, comparado con otras tasas que ofrece el mercado:

ENTIDAD FINANCIERA	TASA DE INTERÉS ANUAL %
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	11.50%
BANCOLOMBIA	11.65 %
BBVA	ENTRE EL 11.70% HASTA EL 14%
BANCO DE BOGOTÁ	ENTRE EL 11.80% HASTA EL 13.15%
COLPATRIA	11.95%
AV. VILLAS	13.50 %

Tabla No. 2
Fuente: Consulta Entidades Financieras

Pero para lograr esto se debe generar diversificar el Portafolio de Inversiones para generar

más liquidez toda vez que la Entidad cuenta con la inversión de Títulos de Tesorería, pero debe buscar más alternativas para sostenerse en un futuro.

2.1 ESTRUCTURA GRUPO DE PAGADURÍA

El Grupo de Pagaduría de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía está compuesto por diez funcionarios y la Líder del Grupo, la siguiente es la estructura:

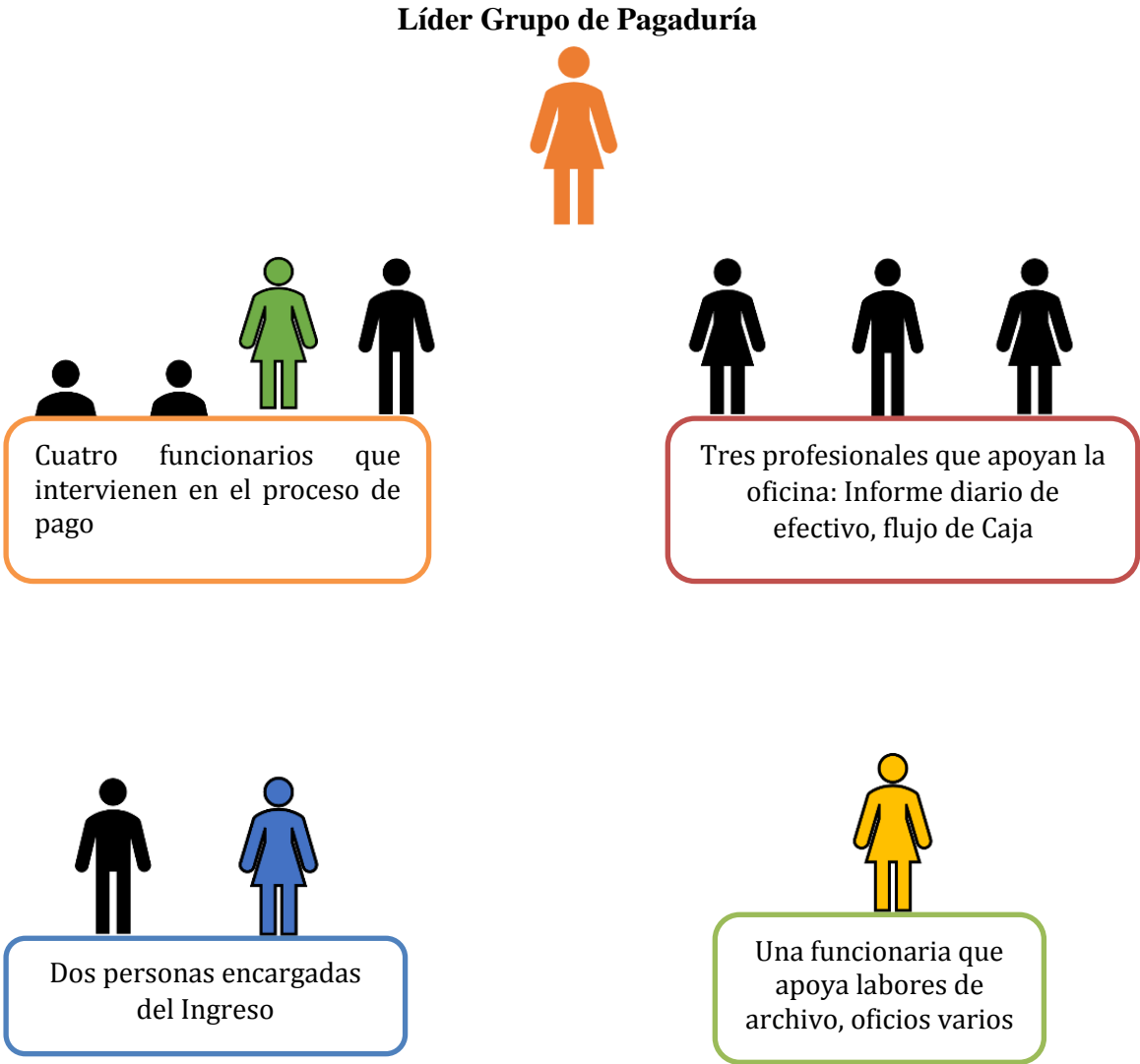


Figura No. 4 estructura Grupo de Pagaduría

En el Grupo de Pagaduría se cuenta con un proceso de autorización y causación de pagos, esta labor la ejecutan cuatro técnicos, el proceso de Ingresos corresponde a la legalización de los recaudos y transferencias que entran a las diferentes cuentas bancarias que tiene la Entidad; la elaboración y control del flujo de caja está a cargo de una profesional, también le corresponde a los otros dos profesionales el control de bancos, legalización de notas bancarias y elaboración del informe diario de efectivo, control de los rechazos que reportan los portales bancarios de los pagos efectuados, donde se resume la operación de pagaduría del día a día; por ultimo una persona que apoya las labores de archivo y funciones varias como recepción de expedientes, entrega de documentación a las diferentes dependencias, elaboración de oficios y demás que se requiera. Por último, la jefa del grupo quien ejerce el control y liderazgo, engrana los procesos con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos internos y externos teniendo al día la información veraz y congruente de la operación diaria del Grupo.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAJA HONOR

El sistema de Gestión de Calidad es el agrupamiento de una serie de acciones que se interrelacionan entre sí, enlazadas que dan a conocer y manejar las directrices y lineamientos de las Entidades, en este caso en una Entidad Publica como lo es Caja Honor.

El sistema Integrado de Gestión de la Entidad está sujeto a:

- La norma NTC ISO 9001
- NTC GP 1000
- **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECÍ**

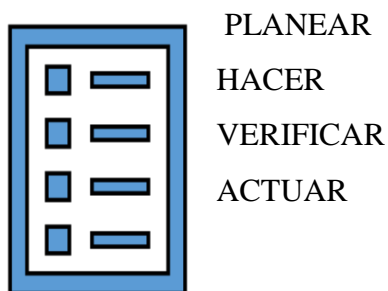
Está alineado con:

- Plan Nacional de Desarrollo
- Políticas de Desarrollo Administrativo
- Políticas del sector Defensa
- Lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Planeación Estrategia De La Entidad
- Sistema de administración del Riesgo

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión se enfocan en:

- Entregar el mejor servicio a los clientes (afiliados) basado en parámetros de calidad y excelencia.
- Las actividades de la Entidad se centrarán en procesos para facilitar el engranaje de actividades y responsables.
- Optar por herramientas que evalúen los indicadores de gestión enfocado en el cumplimiento oportuno de los objetivos.

La organización de la ISO 9001:2015 para Caja Honor se enfoca en:



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Entender la Organización

Partes interesadas, sistema de gestión y sus procesos

5. LIDERAZGO

Compromiso

Establecer responsabilidades

6. PLANIFICACIÓN

Tomas acciones pertinentes para mitigar el riesgo

programación para alcanzar los objetivos

7. SOPORTE

Comunicación

Recursos

8. OPERACIÓN

Control de la operación, diseño de servicios

salidad de proceso, servicio no conforme

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Auditorias internas

anàlisis, medicion, revisiòn por la direcciòn

10. MEJORA

No conformidad- acción correctiva

Mejora Continua

3.1. MAPA ESTRATÉGICO DE CAJA HONOR

En este figuran los objetivos y los planes que se van a llevar a cabo en el periodo de tiempo determinado de cuatro años, debe ser coherente con las políticas del Gobierno Nacional, como se observa se caracterizaron cuatro aspectos con la participación de los líderes de cada proceso con el fin de que haya congruencia en el resultado del servicio que se quiere prestar a los clientes internos y externos.

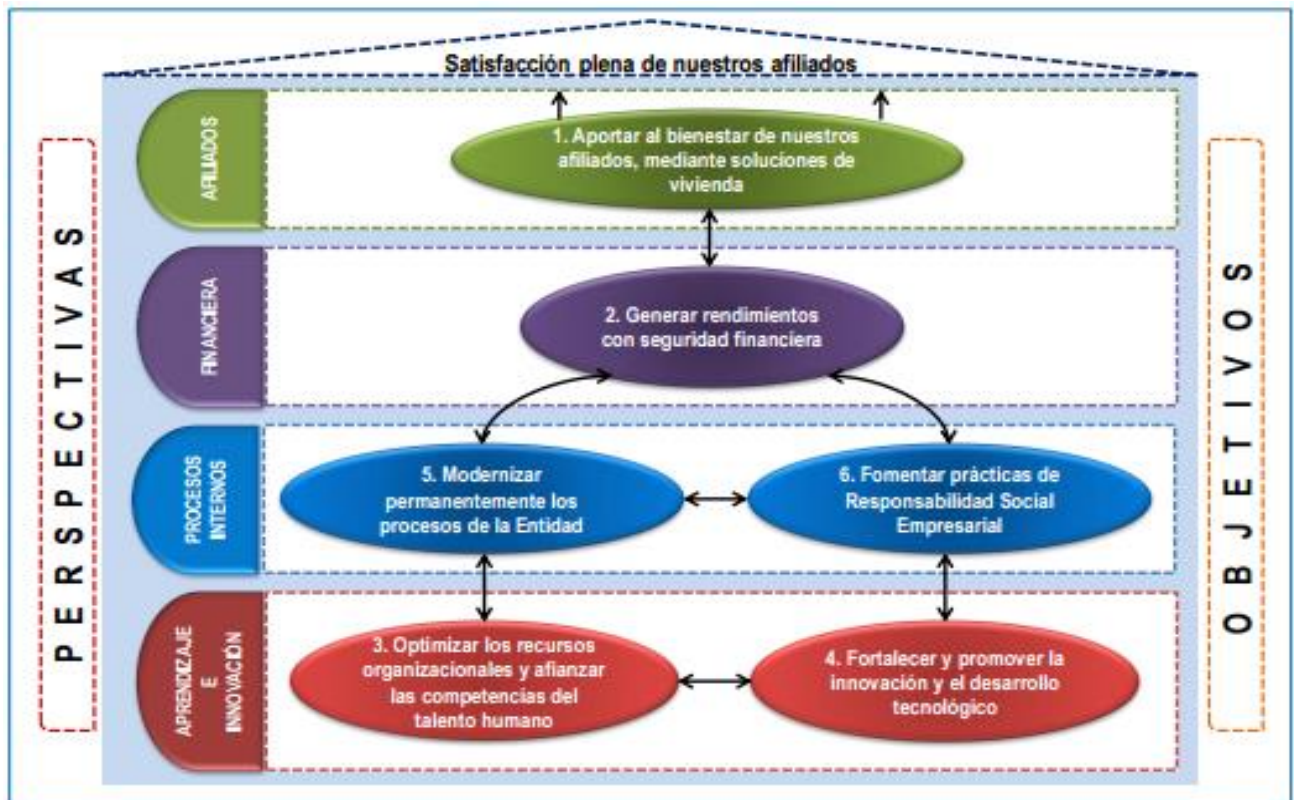


Figura No. 5

Fuente: Oficina de Planeación de la Entidad

3.2 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA

Aunque el Sistema integrado de Gestión se debe aplicar a toda la Entidad la Subgerencia Financiera juega un papel muy importante en la Unidad de negocio en CAJA HONOR **GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS.**

Como bien se menciona nuestro proceso está inmerso en la estructura de la Subgerencia Financiera, continuación indico cual será las metas del Plan Estratégico Institucional PEI 2015-2018:

Objetivo	Estrategia	Meta	Línea base	2015	2016	2017	2018
2. Generar rendimientos con seguridad financiera	2.1 Optimización del portafolio de inversiones	Generar los rendimientos del portafolio de inversiones \geq IPC+3	>IPC	IPC + 3	IPC + 3	IPC + 3	IPC + 3
	2.2. Gestión incremento aporte (MDN 3% al 5%* c/2 años 0.5%) para subsidios de vivienda. (* El 5% se espera alcanzar en el 2021)	Incrementar gradualmente los aportes para subsidios de vivienda (MDN 3% al 5% cada 2 años el 0.5%)	3%	3%	3.5%	3.5%	4%
	2.3. Gestión GAP subsidios de vivienda	Provisionar recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda por valor de \$709.073 millones	\$161.531	\$161.734	\$170.736	\$184.485	\$192.118

Tabla No. 3

Fuente de información cartilla planeación estratégica 2015-2018 de la Entidad

Cabe mencionar que los Ingresos percibidos en la Entidad se basa en los rendimientos que genera el Portafolio de Inversión en TES (títulos de deuda pública, emitidos por el gobierno y administrados por el Banco de la República). En UVR (Unidad de valor real) en función del Índice de Precios al consumidor y el aporte que efectúa anualmente el Ministerio de Defensa como apoyo al modelo de vivienda del Fondo de Solidaridad.

Ahora bien, se hace necesario el seguimiento al modelo del GAP, el cual significa el modelo

estándar con el que se evalúa si los objetivos planteados en este caso el valor de subsidios de vivienda es medible y alcanzable a un futuro. La gestión de La Subgerencia Financiera debe enfocarse a la provisión de recursos y a su vez a buscar en el mercado de capital otras opciones para generar más rendimientos.

3.3 GESTIÓN DE CALIDAD DE TESORERÍA

Como lo indique anteriormente en la estructura del área Financiera, el Grupo de Pagaduría depende del área de Tesorería, este proceso va encaminado a la administración rentable y segura del Portafolio de Inversiones de CAJA HONOR; este portafolio equivale al 99.96% en TES y está distribuido de la siguiente manera:

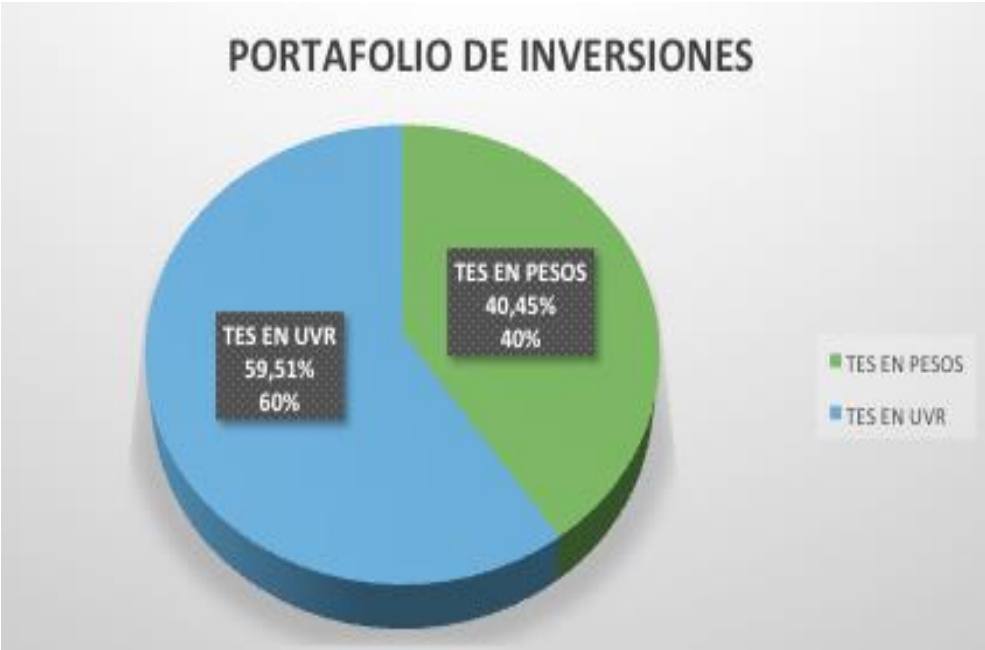


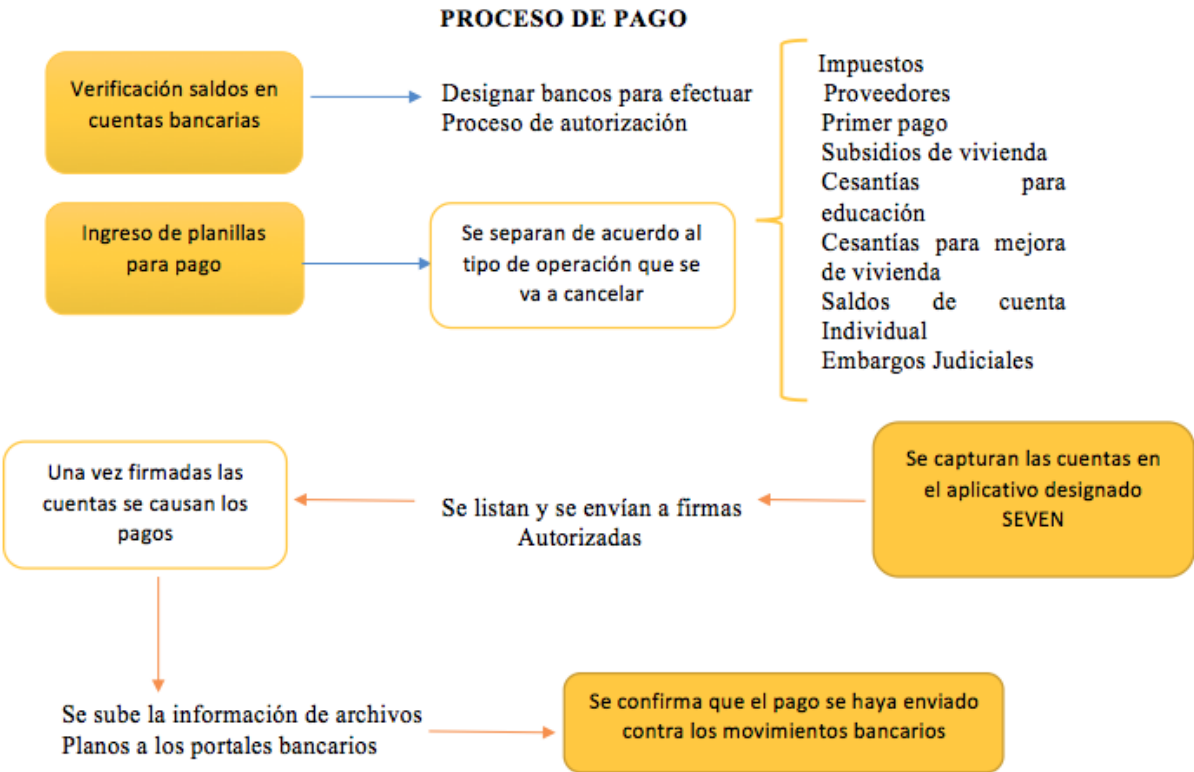
Grafico No. 1
Fuente Información suministrada por el área de Tesorería Caja Honor

El otro objetivo debe ir encaminado al manejo correcto del disponible toda vez que de este se generan los pagos para los afiliados y proveedores con el fin de dar acatar los objetivos institucionales de la Entidad; existe una oficina asesora del riesgo donde monitorea continuamente los saldos bancarios con el fin de controlar que los recursos estén siempre disponibles y que en algún momento no se vaya a presentar insolvencia para responder con las obligaciones contraídas.

En la documentación que la Entidad tiene parametrizada es guía principal para cumplir con los objetivos de calidad se refleja en la caracterización del proceso (anexo 1).

En este documento a parte de reflejar el objetivo del proceso como tal refleja una clara estructura de los objetivos que debe cumplir el área engranando una a una de las actividades con el ciclo PHVA, muestra claramente quien es el responsable de cada tarea y como todo un sistema quienes son los proveedores, las entradas y las salidas y clientes. Indica los puntos y riesgos de control en los que se puede incurrir, evitando una no conformidad por el incumplimiento de algunos de los parámetros establecidos todo alineado bajo los requisitos de la norma de calidad ISO 9001.

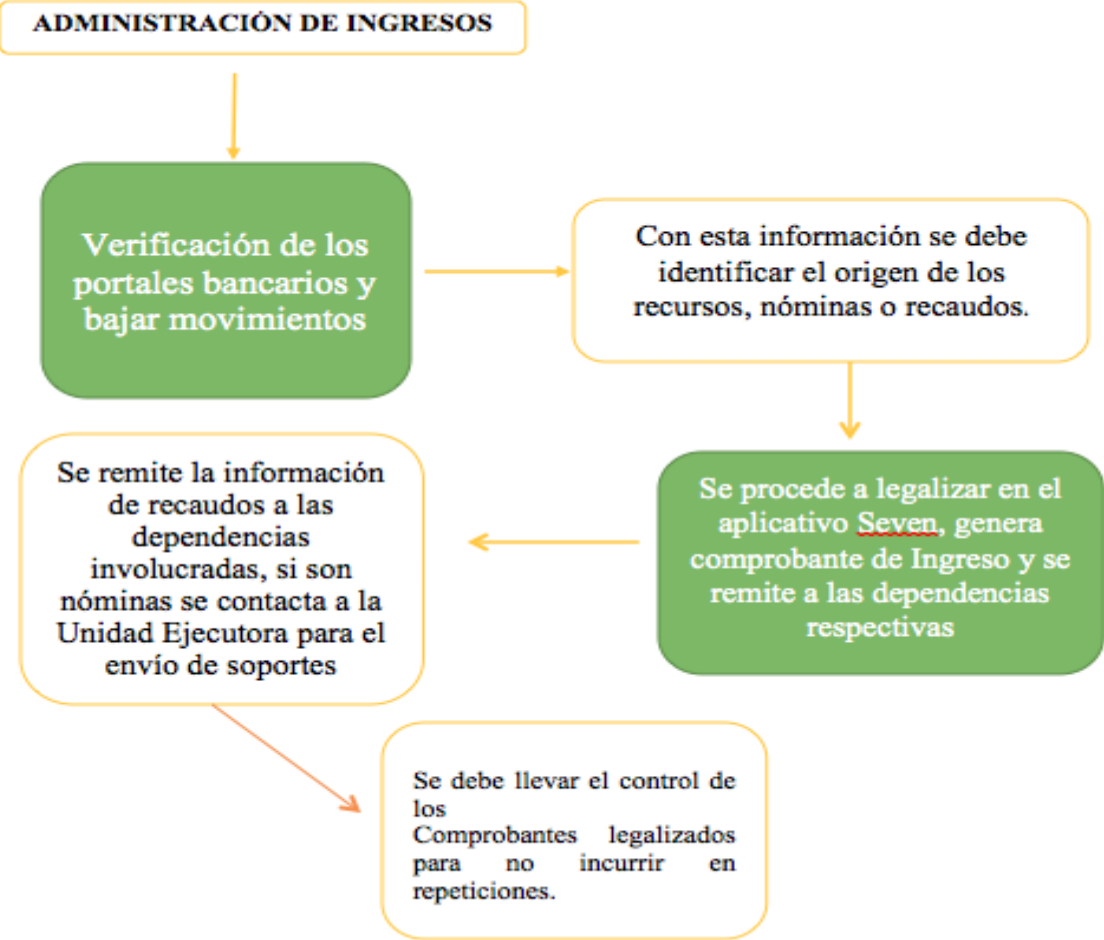
La actividad que mide el proceso y que influye en el grupo de pagaduría es nombrado: **Registrar movimientos bancarios y realizar pagos**, el cual consiste en efectuar la legalización correcta y oportuna de las operaciones que figuran en los portales de cada Entidad bancaria (intereses, comisiones, impuestos) con estos registros se va a conformar el movimiento diario del Grupo; así mismo la actividad de realizar pagos se ejecuta por el líder de Pagaduría, previa validación de la información, donde se involucra el área de operaciones quienes generan la planilla de pago bajo el análisis certero de las cuentas individuales de los afiliados cuando estos presentan la solicitud de desembolso a través del formato establecido Formulario Único de Pago, el proceso se ejecuta como refleja este diagrama:



El grupo de Pagaduría tiene para el desarrollo de sus actividades de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad los siguientes procedimientos y formatos, los cuales permiten un efectivo control dual por cada proceso interno:

PROCEDIMIENTOS		FORMATOS	
Nombre	Código	Nombre	Código
Administración de Ingresos	TE-NA-PR-009	Comprobante de Ingreso	TE-NA-FM-014
Apertura cofre de seguridad	TE-NA-PR-018		
Pago mediante abono a cuenta y cheque	TE-NA-PR-017	Autorización de Pago	TE-NA-FM-013
		Comprobante de Pago	TE-NA-FM-010
		Consolidado de autorizaciones de pago - abono a cuenta	TE-NA-FM-018
Cuentas con Inconsistencia para pago	TE-NA-PR-012	cuentas no conformes o con inconsistencia para pago	TE-NA-FM-017
Legalización movimientos bancarios	TE-NA-PR-010	informe diario de efectivo	TE-NA-FM-015
		informe flujo de caja mensual proyectado	TE-NA-FM-020
Transferencia bancaria entre cuentas	TE-NA-PR-011	relación de cheques	TE-NA-FM-016

El proceso Interno del cual hago parte es la administración de Ingresos, el cual consiste en la verificación y legalización de los recursos que ingresan a las diferentes cuentas bancarias de la Entidad:



4. OBSERVACIONES

La Caja Promotora de Vivienda militar y de Policía tiene estructurado y diseñado de forma clara el esquema de su organización, los servicios que presta actualmente a sus afiliados a través de los diferentes modelos de solución de vivienda que facilitan la posibilidad de cubrir esta necesidad primaria para cierta parte de la población colombiana.

La misión y la Visión engranan y van acorde con los lineamientos y las políticas de la Entidad:

Recordemos que los tres pilares fundamentales del eje de Caja honor son:

- Otorgar soluciones de Vivienda
- Obtener rendimientos financieros con seguridad
- Administrar y manejar las cesantías de sus afiliados

También ha socializado para adoptar ocho valores institucionales los cuales han involucrado a cada uno de sus funcionarios:

- Honestidad
- Excelencia
- Disciplina
- Respeto
- Compromiso
- Lealtad
- Ética
- Transparencia

Se indica también que el direccionamiento estratégico de la Entidad debe ir de la mano de las directrices que imparte el Gobierno Nacional y con el Plan de Desarrollo “Todos por un nuevo País”, a su vez debe adoptar las directrices que direcciona la Superintendencia Financiera de Colombia y del Grupo Social y Empresarial de la Defensa “GSED”.

Se evidencia el uso de herramientas que conllevan al cumplimiento de las metas pactadas a través de programas, planes, mesas de trabajo, informes e indicadores que evidencian la gestión y el alcance de los logros.

Según información del plan de acción Institucional se estableció una meta estratégica donde se considera que alrededor de 63.000 afiliados para el lapso de tiempo de 2015-2018 puedan acceder a los beneficios de obtener vivienda a través de la Entidad.

A nivel de dirección transmite mensualmente a todos los funcionarios los aspectos relevantes y sucesos que intervienen en la operación de la Entidad, comunicando de manera clara con el fin de evitar desinformación o tergiversación, así mismo sensibiliza al personal sobre los cambios que el sistema de gestión de calidad ha tenido, entrega información a través de folletos, pagina web, banner de información en la intranet de la Entidad con el fin de que todos hablemos un mismo idioma y conozcamos los procesos de Caja Honor.

La subgerencia Financiera adopta los parámetros establecidos con el fin de cumplir con los objetivos de manera oportuna, referente a la generación de rendimientos financieras se llevan a cabo socializaciones con diferentes entidades financieras con el fin de conocer los métodos que manejan con el fin de intercambiar opiniones sobre los aspectos externos de la economía global y nacional que inciden en la toma de decisiones acertadas en el mercado y a su vez como impactan en las operaciones financieras de la Entidad.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad de Caja Honor se evidencia que se realizó los cambios pertinentes partiendo de la actualización de la norma Iso 9001:2015, se involucra al cliente y a las partes interesadas, se evidencia la importancia que estos tienen para cubrir las expectativas que tengan incluso se ceo una matriz de partes interesadas para mencionar la relevancia e importancia que estos tienen por cada proceso en la Entidad.

También observo que se menciona la gestión de riesgos con el fin de identificar, medir, controlar mitigar y monitorear los riesgos que puedan tener cada actividad incluso se entabla una política Institucional de riesgos para formalizar y dirigir eficazmente las actividades de manera controlada y supervisada.

La Política de calidad va enfocada a la contribución del bienestar de los clientes (afiliados) a través de los diferentes modelos de vivienda alcanzando la excelencia en sus procesos gracias al uso de herramientas tecnológicas e identificando las necesidades de las partes interesadas.

También se identifica que existe una política ambiental salvaguardando la defensa por el medio ambiente, es aquí donde la responsabilidad social juega un papel importante creando hábitos ecológicos y ambientales que desarrollan más eficientemente los procesos de la Entidad.

Existe una política de seguridad de la información encamina la protección y confidencialidad de los datos que genera la Entidad bajo un marco regulatorio que involucra la responsabilidad de la gerencia y funcionarios para garantizar que esta no se use indebidamente con fines fuera de la misión y visión de Caja Honor.

Por último, la política de responsabilidad social indica que las actividades ejercidas por la Entidad deben apoyar y contribuir a una mejor calidad de vida de los afiliados, funcionarios, clientes internos y externos a través de prácticas eficientes.

4.1 OBSERVACIONES GESTIÓN DE TESORERÍA

Refiriéndonos a los indicadores que el área de Tesorería tiene a nivel de Macroproceso el indicador de pagos donde indicare su transición en el 2014-2015- 2016 y validar si ha habido algún avance o mejora o por el contrario el proceso no se ha llevado a cabo en los tiempos establecidos:

4.1.1 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2014

AÑO 2014				
CUENTAS CANCELADAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
1 DIA	3245	441	886	1141
2 DIAS	4678	4991	11091	12078
3 DIAS	1456	7890	7233	3716
> 4 DIAS	546	5471	1186	168
TOTAL	9925	18793	20396	17103

Tabla No. 5

Observaciones: Para el año 2014 se cancelaron en totalidad 66.217 cuentas proceso misional, significa las que intervienen con la operación de la Entidad:

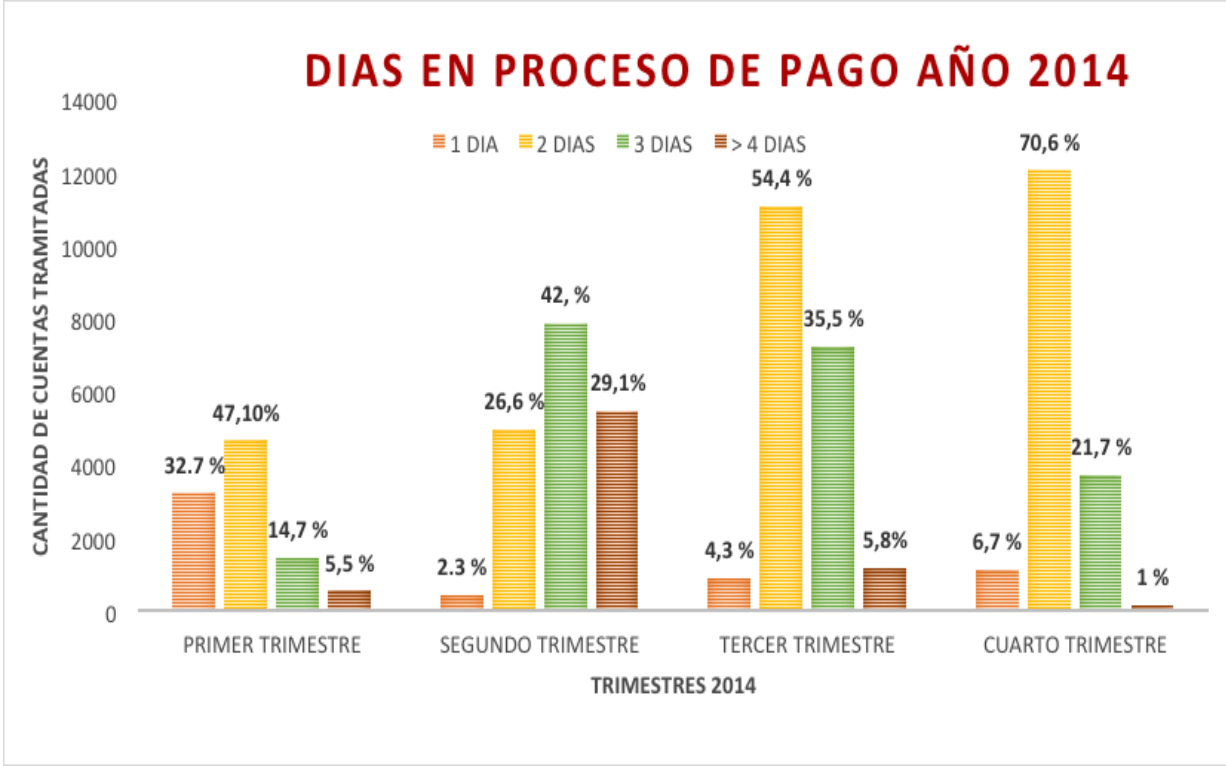


Grafico No. 2

Se evidencia que para este año el tiempo de trámite se efectuaba entre dos a tres días, puede catalogarse como eficiente.

Podemos descifrar que no se tenía establecido un control de pagos basado en la eficiencia y eficacia del proceso, donde interviniera el compromiso de los funcionarios y el rendimiento para poder minimizar el impacto en tiempo de pago, si tenemos en cuenta que el cliente externo son los afiliados y que un buen servicio en este caso el desembolso de sus recursos sea en un tiempo inferior con el fin de no pagar cláusulas injustificadamente.

4.1.2 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2015

AÑO 2015				
CUENTAS CANCELADAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
1 DIA	2.074,00	603,00	2.113,00	5.688,00
2 DIAS	12.832,00	10.091,00	14.925,00	11.904,00
3 DIAS	1.954,00	8.706,00	1.862,00	30,00
> 4 DIAS		325,00	90,00	6,00
TOTAL	16.860,00	19.725,00	18.990,00	17.628,00

Tabla No. 6

Observaciones: En el año 2015 se cancelaron en total 73.203 cuentas en proceso Misional, incrementándose en 6.986 cuentas .

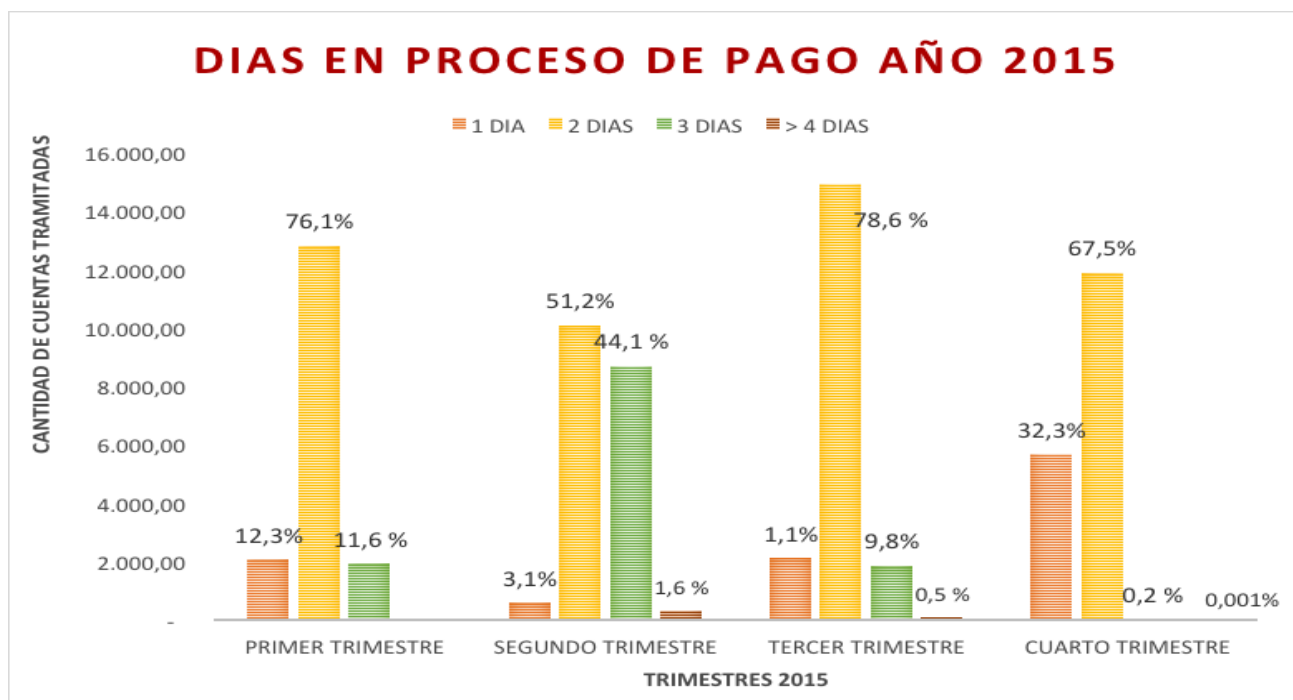


Gráfico No. 3

Comparado con el año 2014, como lo refleja la gráfica el proceso de pago se llevó a cabo en dos días, disminuyendo el número de cuentas que pasaban más de tres días.

En este año hubo un poco mas de gestión y se tuvo en cuenta la participación del cliente externo, es decir se minimizó los días en trámite para pago, aunque el indicador se mantuvo a dos días la meta es poder efectuar los pagos a uno solo, manteniendo los controles del caso, monitoreando las fallas según su clasificación.

Sobresale un fortalecimiento en el proceso mucho mas consolidado que el del año anterior, aunque resaltaría que se dieron iniciativas para una mejora continua disminuyendo el tiempo de pago , insisto en el tema de compromiso y trabajo en equipo donde cada funcionario debe tener especificado sus roles dentro del mismo proceso y debe tener claro cual es la finalidad y adonde va encaminada tanto la misión del Grupo de pagaduría como la de la misma Entidad.

4.1.3 INFORMACIÓN INDICADOR DE PAGOS AÑO 2016

AÑO 2016				
CUENTAS CANCELADAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
1 DIA	7.492,00	14.447,00	18.016,00	17.658,00
2 DIAS	10.951,00	8.637,00	6.719,00	4.713,00
3 DIAS	202,00	68,00	84,00	56,00
> 4 DIAS	-	-	-	-
TOTAL	18.645,00	23.152,00	24.819,00	22.427,00

Tabla No. 7

Observaciones: En el año 2016 se tramitaron 89.043 aumentando en un 17.79% con 15.840 cuentas respecto al año 2015 y además el mejoramiento del proceso de pago puesto que se evidencia que la mayoría de los tramites se cancelaron en un día, se denota la actualización de los procedimientos y el compromiso de los funcionarios para alcanzar el objetivo propuesto, poder pagar tramites misionales en un solo día.

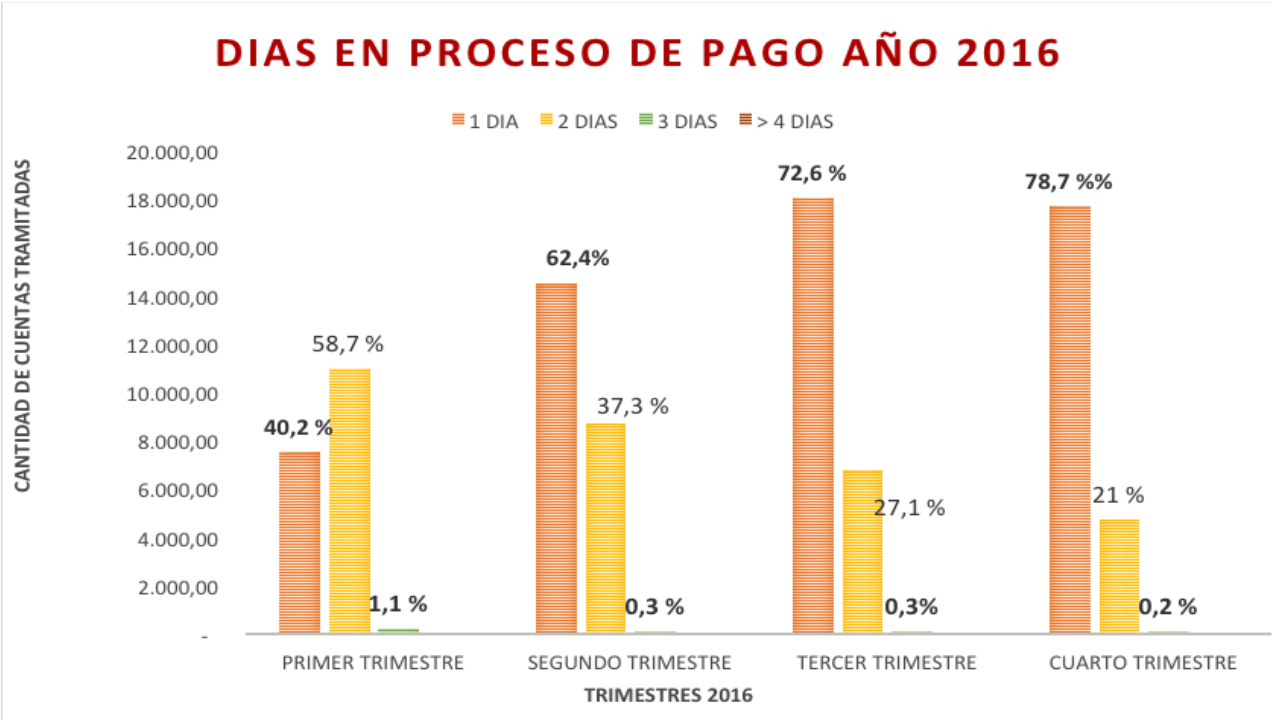


Grafico No. 4

En este periodo de tiempo refleja la eficacia y la importancia del indicador de pagos que tiene el grupo, teniendo en cuenta que es el único que se reporta en el plan de acción de la Entidad, se ha visto un mayor esfuerzo por tratar de lograr y cumplir con la meta propuesta y es el efectuar los pagos misionales en un solo día, aunque observemos también el trámite a dos días disminuyó considerablemente; este proceso debe ser ejecutado por personas idóneas y comprometidas con el objetivo de la organización y así reflejar que se debe mejorar continuamente bajo los parámetros establecidos dentro de la norma Iso 9001:2015, siguiendo los lineamientos correspondientes para lograr prestar un mejor servicio a nuestros clientes internos y externos los cuales son el pilar del negocio.

CONCLUSIONES

Entre los puntos de control establecidos en el Grupo de Pagaduría se lleva una hoja electrónica que relaciona el número de registros que se van a cancelar y el valor con un consecutivo determinado y también se renombra el banco por donde se envía el desembolso; también dentro de este proceso se involucran cuatro personas quienes a su vez están capacitados para evaluar y ejercer auto control en sus labores con el fin de mitigar el riesgo de un doble pago o enviar un pago errado.

Como acción de mejora recomendaría llevar a cabo cortes de pago, es decir que en determinadas horas se envíen los archivos planos a los bancos con el fin de evitar que se ingrese más de tres veces en el día a cargar información en un mismo portal, es más con este método se podría agilizar el estado de los recursos cancelados a los afiliados, podrían tener mucho más rápido el dinero en las cuentas si se envía temprano el disparo del pago por transferencia.

También como otra acción de mejora una vez disparado el pago, le correspondería a un funcionario ingresar a los portales y comprar contra los listados que genera el sistema como resultado del cargue de archivos a los portales bancarios con el fin de puntear y verificar la información remitida con el fin de evitar duplicidad en la información y pagos que no concuerden, ya que llegado el caso que ocurra por alguna circunstancia alguna de las situaciones planteadas, inmediatamente se informe al Banco y poder detener el archivo enviado, siempre y cuando se haga inmediatamente después de que la pagadora dispare los pagos.

Para poder integrar el indicador de pagos a un solo día como mencionaba anteriormente es indispensable el compromiso de los funcionarios que intervienen en el proceso, con el fin de establecer horarios determinados para subir los archivos planos y no que se mezclen todo el día realizando el mismo proceso; es por esto que cada quien debe tener su rol definido dentro del grupo de Pagaduría y querer hacer las cosas con responsabilidad, dedicación y disciplina más que cualquier cosa ya que si hay distracciones pueden hacer mal su labor, enviar información que no corresponde a los bancos si esto ocurre por ende la pagadora va a enviar erróneamente los archivos y esto acarrea sanciones disciplinarias dentro de la Entidad a parte del pago de los recursos que se paguen erróneamente.

REFERENCIAS

Caja Honor, Cartilla PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (2015-2018)

Caja Honor, Cartilla Sistema Integrado de Gestión (2016)

Caja Honor, Manual Sistema de Gestión de Calidad (2016)

Caja Honor, notivienda, septiembre 24 de 2015, edición 51 (publicación mensual), disponible en https://issuu.com/caprovimpo/docs/notivivienda_ed_51_cajahonor

Caja Honor, Misión y Visión de la Entidad disponible en <https://www.cajahonor.gov.co/CAJAHONOR/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>

Bancolombia, simulador productos financieros recuperado de <http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/necesidades/casa/simulador-solucion-inmobiliaria/##sim-results>

BBVA, tasas financieras, recuperado de https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Tasas_2016_tcm1304-491170.pdf

FONDO NACIONAL DEL AHORRO, tasas financieras, recuperado de <https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/Informacion-financiera/Tasas/Tasas%20y%20subsidiros%20julio%202016.compressed.pdf>

BANCO DE BOGOTÁ, tasas financieras, recuperado de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/tasas/2016/tasas-diciembre-2016.pdf>

Castro de Quintero & CIA S.S., agosto 27 de 2016, tasas de vivienda en Colombia, disponible <http://cdeq.com.co/mejores-tasas-credito-de-vivienda-en-colombia/>