

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

| | | |
|---|--------------------------|---|
| Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: | LUZ ESTELLA JIMENEZ CRUZ | Período evaluado: 11 de Noviembre de 2011 al 10 de Marzo de 2012 |
| | | Fecha de Elaboración: 7 de marzo de 2012. |

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

DIFICULTADES

La rotación del personal del nivel directivo esencialmente ha generado estancamientos en el desarrollo de las tareas propias de la entidad.

Que no se tienen directrices claras y bien definidas en materia de carrera administrativa en las Contralorías territoriales, por tanto no se tiene claridad en la evaluación del desempeño de los funcionarios.

AVANCES

Como mecanismos de control sobre la creación de cultura organizacional y sobre los procesos administrativos, operativos y de seguimiento de la entidad pública se han desarrollado acciones tendientes a la mejora continua de los mismos así:

Componente Ambiente de Control

Los Elementos de control se interrelacionan para crear una conciencia de control orientados al cumplimiento de nuestra misión y con un impacto directo en la Planeación, los Procesos y el Mejoramiento Continuo.

- **Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:** La entidad cuenta con un manual de calidad en el cual se redefinieron los compromisos éticos para la Contraloría, el cual fue construido con la participación de todo el personal de la entidad.

El cumplimiento de la misión de la Contraloría Municipal ha permitido que se genere una disposición de voluntades por parte de los servidores públicos que se motiva fundamentalmente en la Ética.

- **Desarrollo del Talento Humano:** La Contraloría Municipal ha determinado las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la entidad, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación y capacitación de los servidores públicos del Estado; contando con perfiles de cargo y procedimiento para la adecuada gestión. Igualmente, se promueve el desarrollo de conocimientos y habilidades; adelantando de forma innovadora, formación al personal a través de otras entidades y actividades internas que así lo permiten y actividades dirigidas a la mejora del Clima Laboral institucional (Plan de Capacitación y bienestar social 2012).

Así mismo se lleva a cabo las evaluaciones de desempeño acorde a los términos establecidos para su realización.

Con base en los resultados de las evaluaciones de desempeño se establece el plan de capacitación para cada vigencia, o se reajusta en el evento de ser necesario.

Los funcionarios responsables de los procesos formulan acuerdos de gestión ante la alta dirección y su avance es acorde con las compromisos adquiridos en las evaluaciones del desempeño.

Mediante comités el nivel directivo hace seguimiento permanente a las políticas adoptadas en el sistema de control interno y se ajustan en el evento de ser necesarias.

- **Estilo de la Dirección:** El estilo de dirección de la Contraloría Municipal de Armenia se enmarca dentro de la modalidad de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública y se caracteriza por una atenta escucha a sus funcionarios, de tal manera que los influencia, les colabora y trabaja con ellos en equipo.

Componente Direccionamiento Estratégico

- **Planes y Programas:** El Nivel Estratégico, corresponde a la alta dirección de la Contraloría Municipal donde se definió desde el plan estratégico los objetivos misionales de la entidad, desde el cual se formulan planes de acción e indicadores estratégicos de gestión. Estos indicadores son evaluados trimestralmente lo que permite conocer oportunamente el cumplimiento de las metas formuladas para la vigencia.
- La entidad hizo revisión y ajustes a caracterizaciones de los procesos lo que permitió ajustar el normograma.

Para la formulación de planes de la entidad es tenido en cuenta los resultados arrojados de las encuestas de la ciudadanía y de los funcionarios de la Contraloría, así como los requerimientos normativos.

Desde la oficina de Control Interno se hace seguimiento permanente a la planeación de la institución, así como se realiza evaluación de la gestión con el ánimo de verificar el cumplimiento de las actividades propuestas. Como resultado de dichos seguimientos se realizan ajustes a la planeación de la entidad.

- **Modelo de Operación por Procesos:** El modelo de operación por procesos ha permitido la interrelación de las dependencias y facilitado el alcance de la misión y

visión de la Contraloría Municipal de Armenia. Dentro del proceso de gestión de calidad se adoptaron 6 procesos y cada uno de ellos cuenta con sus respectivos procedimientos los cuales se revisan de forma permanente y se ajustan a los requerimientos de la entidad o a los lineamientos legales que se generan permanentemente.

A partir de la implementación del modelo de operación por procesos ha facilitado la planeación, ejecución y evaluación de los mismos, así como; ha permitido la mejora en la comunicación tanto interna como externa.

La entidad cuenta con una estructura organizacional flexible, lo cual ha contribuido a facilitar la gestión de los procesos y permite que los niveles de autoridad y responsabilidad faciliten la toma de decisiones y contribuya al logro de los objetivos de los procesos.

Componente Administración del Riesgo

La entidad para la vigencia fiscal 2012 definió los lineamientos e instrumentos para el proceso de identificación, manejo y control de los riesgos tanto internos como externos.

Dentro del contexto estratégico se evalúan y definen nuevos factores de riesgo, por tanto se tiene formulado sus mapas de riesgos por procesos, los cuales son socializados a líderes de procesos y a su vez a sus funcionarios.

Con la identificación de los riesgos ha permitido la disminución del número de hallazgos de los organismos de control.

Para la identificación de los riesgos y la formulación de sus correspondientes mapas de riesgos se tienen en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

DIFICULTADES

Cambios normativos, lo que significa que se deben hacer ajustes permanentes a los procesos.

AVANCES

Componente Actividades de Control

- **Políticas de Operación:** En la Contraloría Municipal se tienen bien definidas las políticas de operación, las cuales se encuentran dispuestas en la documentación del Sistema de Gestión de calidad, así como en el Plan de Acción 2012 y las circulares y comunicaciones internas que se generan desde la Alta Dirección para garantizar la operación. Dentro de los cuales se dispone de un procedimiento de acciones correctivas y preventivas que guía frente a la mejora de la operación.

- **Procedimientos:** Cada uno de los procesos de la Contraloría Municipal de Armenia, tiene definidos los procedimientos aplicables a su proceso para la efectividad en la gestión de las actividades. Igualmente, se cuentan con procedimientos transversales a todo la empresa como lo son los procedimientos de control de documentos, registros, producto no conforme, auditorias, ente otros.
- **Controles:** Los mecanismos de control han sido el insumo más importante en la ejecución de las tareas que se desarrollan al interior de la organización, por lo tanto; los líderes de los procesos han desarrollado controles tanto de chequeo como de verificación de las acciones que se realizan en función del cumplimiento del objeto misional y de apoyo.

Un elemento de control que ha permitido la mejora continua de los procesos es el desarrollo y ejecución del procedimiento de “autoevaluación” que evalúa la gestión y el control; los cuales determinan seguimientos continuos y otros trimestrales para garantizar el aseguramiento de la calidad y la mejora continua.

- **Indicadores:** Cada uno de los procesos de la Contraloría cuenta con los indicadores de medición que evalúan el cumplimiento del objetivo del proceso alineado conjuntamente con el direccionamiento estratégico. Estos indicadores son presentados trimestralmente para conocer el nivel de cumplimiento y gestión de cada uno de los líderes de proceso.

Componente de Información

Mediante resolución No. 076 de 2007 se reglamentó el sistema de quejas y reclamos, la cual establece los mecanismos para la recepción de quejas y reclamos, adicionalmente se cuenta con línea gratuita, buzones, Página Web www.contraloriarmenia.gov.co (link denuncia), correo electrónico y punto de información. Igualmente, el proceso de Vigilancia Fiscal y Control de Resultados establece procedimientos para la oportunidad en la gestión de la información y respuesta a la comunidad.

Como mecanismo de control se aplican encuestas de satisfacción del cliente tanto interno como externo, lo que ha permitido conocer permanentemente el estado de satisfacción de quienes reciben los servicios y tomar acciones de mejora frente a los porcentajes de

insatisfacción identificados.

Componente Comunicación Pública

La oficina de participación ciudadana viene liderando una comunicación efectiva con la comunidad gracias al diseño de mecanismos de evaluación del desempeño como encuestas de medición de satisfacción del cliente, que permiten la mejora del servicio.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

DIFICULTADES

Disponibilidad de tiempo de líderes de procesos.

AVANCES

Gestión en auditorías internas.

Como instrumento de planeación la oficina de Control Interno para la vigencia 2012, ha elaborado un programa anual de auditorías como eje principal para el cumplimiento de la misión de la oficina.

Con la adopción del sistema de gestión de la calidad se tienen documentados los procedimientos necesarios tanto para la ejecución de las auditorías como para la evaluación de los mecanismos de control adoptados al interior de los procesos y planes de mejoramiento.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Ante la Auditoría General de la República.

Anualmente se suscribe un plan de mejoramiento con la Auditoría General de la República; el cual se gestiona en conjunto con los líderes de proceso para ser presentado oportunamente y de manera trimestral sus avances.

Para la vigencia actual la Contraloría suscribió plan de mejoramiento con los hallazgos de tipo administrativo, de lo cual se presentan informes de avances trimestrales ante la AGR.

Igualmente, se suscribieron planes de mejoramientos con las observaciones y recomendaciones dadas en informe de auditoría interna, informes de autoevaluación e informe de auditoría ICONTEC, los cuales se evalúan en procesos de auditoría interna y se hace seguimiento trimestral a partir del mecanismo diseñado para tal fin, que para este caso es la autoevaluación trimestral.

Fomento de la Cultura del Autocontrol

Como parte fundamental de la Gestión del Control Interno se encuentra la motivación a la generación de una cultura de Autocontrol; por lo cual se lideraron dentro de la Contraloría

actividades motivacionales como mensajes internos, celebración de reuniones de retroalimentación (comité de calidad, comité de gestión) con líderes de procesos.

Así mismo se realizó acompañamiento en los eventos en que se requiera para el desarrollo de las tareas propias de cada proceso.