

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-LEY 1474 DE 2011		
Jefe Oficina Control Interno	Maria Catalina Díez Velez	Período Evaluado: Marzo 2016 a Junio de 2016
		Fecha de Elaboración: 28 de Junio de 2016.

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 20111 , artículo 9 , el cual establece la obligación del Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno de publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno , se presenta éste relacionando el nuevo Modelo de MECI de la Entidad y el estado actual de cada uno de sus componentes y elementos .

El Modelo MECI actualizado de la Entidad contiene los siguientes módulos:

A. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Este módulo busca agrupar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas, al igual que los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión , y el cual contiene los siguientes tres (3) componentes:

1. **Talento Humano:** éste componente esta integrado por los siguientes elementos:

1.1- Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:

Se realizó la evaluación anual de desempeño laboral y calificación del servicio para los empleados públicos inscritos en carrera administrativa en el mes de febrero.

Debido al cambio de la Administración, lo cual ha generado cambio de Jefe de cada proceso se estan redifiniendo los compromisos laborales.

Se implementarán planes de mejoramiento a los compromisos comportamentales que no se han cumplido.

1.2 - Desarrollo del Talento Humano.

Mediante resolución 025 del 18 de Enero de 2016 se adoptó el Plan Institucional de Bienestar Social y Estímulos para el año 2016, el cual contempla los siguientes modalidades:

Area de protección y Servicios Sociales: En esta área se estructura programas mediante los cuales se atienden las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del servidor y su familia , para mejorar sus niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación.

Area de calidad de vida laboral : Es atendida a través de programas que se ocupen de problemas y condiciones de la vida laboral de los servidores de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal profesional y organizacional.

Se vienen otorgado los incentivos educativos y los prestamos de calamidad, y de vivienda de acuerdo a las necesidades de los servidores de la Entidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos en las resoluciones que lo regulan, fortaleciendo estos derechos que permite elevar la calidad de vida y la de su grupo familiar.

Se beneficiaron para el Préstamo de Vivienda 4 servidores, se están otorgando el reconocimiento que atiende las necesidades de ocio, salud, recreación del servidor y de su familia , con un monton de \$ 700.000, que se otorga por una sola vez en el año.

Tres servidores de la entidad se beneficiaron del incentivo educativo para educación superior.

Mediante Resolución 164 del 28 de Marzo de 2016 se fijan los criterios para acceder al nivel sobresaliente de Evaluación del Desempeño laboral en la Personería de Medellín, para el período 01 de febrero de 2016 – 31 de enero de 2017.

Se han realizado las siguientes capacitaciones:

- **ISO 9001-2015 :** Para los auditores de calidad de la Entidad y los líderes de los procesos.
- **Entrenamiento de Voceros :** Dirigido al personal directivo para el manejo de medios de comunicación.

- **Inducción:** Para el nuevo personal que ingresó a la Entidad, y una vez se defina el plan estratégico se realizará la reinducción para todos servidores.

2. **Direccionamiento Estratégico:** Este componente esta integrado por los siguientes elementos:

2.1 Planes, Programas y Proyectos: Actualmente se encuentra en construcción el Plan Estratégico para esta nueva administración, el cual esta siendo creado por Planeación con la ayuda de los líderes de cada proceso, y será el punto de partida para redefinir y adoptar el plan de acción y plan operativo 2016.

2.2 Modelo de Operación por Procesos: El Modelo Estándar de Control Interno analiza catorce (14) procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería de Medellín, el cual se encuentra constituido por:

➤ **Tres (3) procesos de Direccionamiento Institucional,** los cuales son:

- **Planificación Institucional:** cuyo objetivo es definir el Plan estratégico y formular las directrices que garanticen el sostenimiento, la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la entidad y generar los diferentes planes de acción y proyectos para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la Institución y hacer seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados
- **Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios:** cuyo objetivo es desarrollar procesos investigativos relacionados con temas de ciudad, mediante el uso de datos y registro de experiencias que sirvan para el diagnóstico, seguimiento y recomendaciones que aporten en la formulación y evaluación de políticas públicas”;
- **Gestión de Comunicaciones:** para fomentar una cultura de la comunicación como un eje transversal a la estructura organizacional, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, al principio de publicidad, rendición pública de cuentas y la internacionalización de la entidad con una comunicación amplia y transparente.

➤ **Cuatro (4) Procesos de prestación del Servicio,** son ellos:

- **Protección del Interés Público**, cuyo objetivo es trabajar oportuna y eficazmente por la defensa, promoción y protección de los derechos colectivos e individuales.
- **Vigilancia de la Conducta Oficial**, Vigilar el ejercicio de los actos y conductas oficiales de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, con el propósito de establecer la sujeción a la normatividad vigente, y sancionar las conductas contrarias a la Constitución y la ley.
- **Guarda y Promoción de los Derechos Humanos**, con el cual se pretende gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la Ciudad de Medellín.
- **Solución Alternativa de Conflictos** que permite "Propiciar en forma oportuna y eficiente la solución alternativa de conflictos para evitar futuros litigios o en su defecto, cumplir el requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción ordinaria".

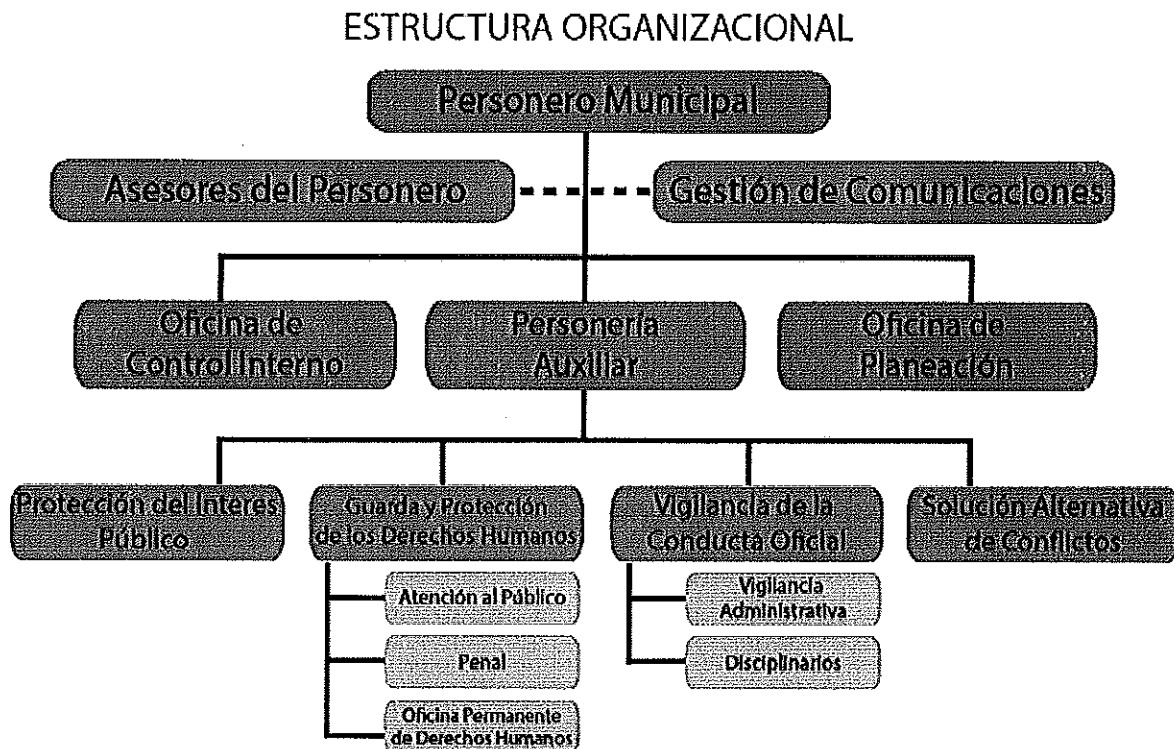
➤ **Cuatro (4) Procesos de Apoyo,**

- **Gestión del Talento Humano:** para garantizar la competencia, el bienestar y la toma de conciencia del talento humano (servidores públicos) vinculados a la entidad";
- **Gestión de Recursos Financieros:** cuyo objetivo es proporcionar y mantener los recursos financieros necesarios para sostener la funcionalidad y organización de la Personería de Medellín.
- **Gestión de Jurídica y Contractual** que permite efectuar la representación jurídica de la entidad, ante las diferentes autoridades, Velar por el interés público en las actuaciones del Concejo Municipal, Emitir juicios jurídicos sobre asuntos solicitados por los usuarios a servidores públicos en cuanto a la legislación colombiana, Garantizar la selección objetiva al contratista para adquirir bienes o servicios que requiera la Entidad.
- **Gestión de Recursos Logísticos** que sirve para "Proveer y mantener los recursos logísticos necesarios para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio".

➤ **Tres (3) Procesos de Medición Análisis y Mejora,** son ellos:

- **Satisfacción de las Partes Interesadas:** Permite atender las peticiones, quejas y reclamos de las partes interesadas de forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas con los servicios prestados por la entidad.
- **Evaluación Independiente:** Busca verificar los resultados del desempeño de los procesos, mediante la evaluación independiente, acompañamiento y asesoría, fomento de la cultura del autocontrol y monitoreo de los riesgos, para contribuir al mejoramiento continuo de la Personería.
- **Mejoramiento Continuo:** Pretende establecer acciones que permitan incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del sistema de gestión de la Personería de Medellín.

2.3 Estructura Organizacional: Actualmente la estructura organizacional de la Entidad es la siguiente:



2.4 Indicadores de Gestión. Cada proceso cuenta con indicadores establecidos y documentados, los indicadores de gestión de la entidad fueron modificados en su totalidad.

Por recomendación del Incontec en visita del 14 al 17 de junio de 2016, sugiere reforzar y repensar el análisis de los indicadores de los procesos y sus metas, hacerlo en dos etapas: en la primera comparar el resultado con la meta y tomar acciones correctivas cuando no se cumpla la meta, en la segunda etapa comparar el resultado en el período actual con los resultados obtenidos en varios periodos anteriores consecutivos y, en el caso de que no haya mejora de los resultados, generar acciones de mejora o acciones preventivas que lleven a la mejora del proceso

2.5 Políticas de Operación. La Personería implementará la norma ISO - 9001-2015, donde actualizará los procedimientos y caracterizaciones para que se ajusten a los requisitos de ésta norma.

3. Administración del Riesgo.

3.1 Políticas de Administración del Riesgo. La Entidad ha realizado un plan para la identificación del riesgo, con el fin de aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos Institucionales, tratando de concientizar, involucrar y comprometer a todos los servidores en la necesidad de identificar, tratar y buscar acciones para su prevención y administración y dándole cumplimiento a la normatividad legal.

3.2 Identificación del Riesgo La Entidad ha identificado los riesgos institucionales contenidos en el respectivo plan y los riesgos en los procesos, siendo revisados éstos y actualizados, los mismos que serán redefinidos en cada proceso.

3.3 Análisis y Valoración del Riesgo. Una vez definido el plan estratégico de la Entidad, se debe revisar la calificación y evaluación de los riesgos Involucrando en la definición y seguimiento de los mismos a las personas de los procesos y analizando la utilidad de los indicadores que acompañan a los riesgos en su matriz.

La entidad implementó el plan anticorrupción de conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el cual fue elaborado antes del 31 de Marzo de 2016.

B. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Este agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento.

1. Autoevaluación Institucional:

1.1 Autoevaluación del Control y Gestión: La oficina de Control Interno realizará campañas para el fomento de cultura de autogestión, autocontrol y autoregulación, donde buscará introyectarlos en los servidores públicos de la Entidad.

La Oficina de Control Interno en la ejecución de su plan operativo ha realizado las siguientes actividades :

- Evaluación de Gestión por dependencias
- Auditorias especiales:

Revisión Contratación (SECOP)

Adquisición de bienes y servicios (Contratación)

Satisfacción del Cliente (Quejas, reclamos).

Informe de Austeridad del gasto.

Informe de Sistemas.

Evaluación fondo fijo caja menor.

Evaluación informe cumplimiento en la contratación y ordenes de pago.

- Informe Ejecutivo anual sobre el Sistema de Control Interno.
- Seguimiento a las funciones del Comité de Conciliación.
- Informe Pormenorizado Control Interno ley 1474 de 2011.
- Realización Círculos de Calidad.

2. Auditoría Interna:

Se realizó Auditoría de Calidad del Servicio del 18 de Abril de 2016 al 23 de Mayo de 2016 :

Resultado Auditorias Calidad del Servicio 2016	
No conformidades	9
observaciones	8

De la presente auditoría como en anteriores se pudo determinar que no existe un uso adecuado del sistema de información ni del manejo documental por parte de los servidores, aspectos que se deben enfatizar para lograr conciencia de su importancia.

De los 17 hallazgos encontrados, se solicitó el plan de mejoramiento a los líderes de los cuatro (4) procesos misionales auditados los cuales fueron : Protección del Interés Público, Vigilancia de la Conducta oficial, Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, Solución Alternativa de Conflictos, para darle tratamiento y realizar seguimiento a los hallazgos encontrados

2.1 Planes de Mejoramiento:

2.2 Plan de Mejoramiento:

- **Plan de mejoramiento Contraloría General de Medellín :** Este plan cuenta actualmente con 8 hallazgos, de los cuales 6 se encuentran cerrados y dos de ellos se encuentran en gestión y en el mes de julio estarán cerrados.
- **Icontec:** Se realizó auditoría externa del 14 al 17 de Junio de 2016, como resultado de la auditoría realizada por el Icontec, el auditor externo no encontró hallazgos negativos para la entidad.

Se pretende aprovechar las oportunidades de mejoras planteadas en la Auditoría Externa realizada por el Icontec.

Como resultado de la Auditoría se encontraron como hallazgos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos del Sistema lo siguiente:

- La capacitación en ISO 9001 a los líderes y auditores que los compromete con el SGC.

- El procedimiento que están utilizando para la planeación estratégica que les asegura una óptima planificación.
- Los círculos de calidad periódicos que los llevan al mejoramiento continuo.

Y como oportunidades de mejora los siguientes:

- Continuar con la capacitación al personal de la empresa en la norma ISO 9001:2015 para lograr comprensión y sensibilización en la misma.
- Completar las caracterizaciones de los procesos, redactar claramente la conexión entre entradas, proveedores, actividades, salidas y clientes para que esa relación agregue valor a la caracterización.
- **Auditorias de Calidad del Servicio 2015 y auditorias Internas de Calidad 2015:** La oficina de Control interno le solicitó a cada líder de proceso, estructurar el plan de mejoramiento respecto a los hallazgos encontrados y no gestiones en el periodo 2015, del cual se esta haciendo seguimiento .

Los hallazgos encontrados en el 2015 son :

INTERNAS DE CALIDAD		NC	OB
	ABIERTAS	15	4
CERRADAS	3	19	
TOTAL	18	23	
CALIDAD DEL SERVICIO	ABIERTAS	4	1
	CERRADAS	3	4
	TOTAL	7	5

C. UN (1) EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Agrupar las necesidades de la ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad, identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización. A través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo señalado en la Ley de Transparencia (Ley 1712 del 06 de marzo de 2014), y de acuerdo al Modelo Estándar de Control Interno MECI. 2014, la comunicación se considera como un eje transversal en la Organización, por lo que se busca mayor socialización y visitas de los clientes internos y externos a la página web y a las redes sociales para asegurar una comunicación más efectiva

Se envían boletines internos los cuales concentran la información de interés organizacional, noticias de las diferentes áreas y de los colaboradores. Su objetivo es mantener una comunicación quincenal, para que todos los que hacen parte de la institución estén informados de las novedades y proyectos institucionales.

Se cuenta adicionalmente con un plan de medios, donde la entidad pauta para posicionarla ante la comunidad, además del programa "La Personería TV" el cual se trasmite por Teleantioquia y Telemedellin una vez por semana, dando a conocer los servicios ofrecidos por esta agencia de Ministerio Público, sobre asuntos de derechos humanos, y casos de la comunidad buscando la interacción continua con los ciudadanos mediante las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y la página Web,

RECOMENDACIONES

- Darle cumplimiento a los tiempos establecidos en el plan de mejoramiento único, propuestos para cada hallazgo encontrado en las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, Auditores Internos de Calidad y la Contraloría, presentando en ese tiempo señalado las respectivas acciones de mejora que permitan el cierre de dichos hallazgos.
- Se debe fortalecer la estrategia anti trámites teniendo en cuenta la identificación de trámites y otros procesos administrativos y procesos que tiene la entidad, clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar, realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos, incluir uso de medios tecnológicos para su racionalización. Para lograr disminución de costos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de las tecnologías de la información y satisfacción del usuario.
- Trabajar bastante en la medición y análisis de la efectividad de la capacitación, ojalá con un procedimiento que enseñe a los líderes el cómo se hace y su relevancia.
- Consultar la satisfacción de los quejosos cuando sea procedente con el fin de continuar mejorando la imagen de la Entidad ante sus usuarios

- Revisar y actualizar los procedimientos y las caracterizaciones para que se ajusten a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 .
- Fortalecer el compromiso de los líderes de la Organización para sostenimiento y mejorad el SGC y de los procesos.
- Actualizar el manual de gestión de calidad con base en la nueva planeación estratégica de la Entidad y en la versión 2015 de la norma ISO 9001.
- Continuar con la cultura de cero papel por economía, seguridad de la información, facilidad de acceso y por respeto al medio ambiente.

HECHOS RELEVANTES

- Se resalta la implementación a través del acuerdo marco de precios de Colombia Compra eficiente para adquirir los elementos de papelería y el combustible requerido por la entidad.
- La muy buena satisfacción de usuarios, proveedores y otras parte interesadas a niveles cercanos al 100% de satisfacción, todo ello debido a la atención con calidad y eficacia..


MARIA CATALINA DÍEZ VELEZ
Jefe de Control Interno
Personería de Medellín