

Personería de Medellín

Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno- Ley 1474 de 2011.

CITASE:

Jefe de Control Interno:	LUIS FERNANDO BUSTAMANTE ARISMENDY	Período evaluado: 30 de Junio de 2014 31 de octubre de 2014
		Fecha de elaboración: 10 de noviembre de 2014

Este informe contiene las afirmaciones del diagnóstico realizado en la Personería, sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos a cada uno de los elementos del nuevo MECI, según lo dispuesto por el anexo 4 del MANUAL TECNICO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014, Decreto 943 de 2014. Cada afirmación corresponde a un requisito mínimo, cuya definición o contenido se deberá consultar en el MANUAL, para confirmar el diagnóstico realizado por la Oficina de Control Interno.

1.MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTION

Avances y Dificultades

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 dentro de los que se encuentran: Talento Humano, Planes, Programas, Procesos, Indicadores, Procedimientos, Recursos y Administración de los Riesgos.

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Componente Talento Humano

1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.

Se encuentra documentado y revisado en el manual de calidad mdp1001.la entidad realizó capacitación en el mes de noviembre de 2013, se contrató personal externo, especialista en el tema, cada funcionario participo en la elaboración de los valores que creían ser los más apropiados para la entidad, los encargados consolidaron y presentaron informe de los valores y principios de la entidad el cual la personería auxiliar envió a todos los funcionarios por correo electrónico.

Resolución 396 del 14 de noviembre de 2014 código de ética y buen gobierno.

Cada funcionario participo en la elaboración de los valores que creían ser los más apropiados para la entidad, los encargados consolidaron y presentaron informe de los valores y principios de la entidad el cual la personería auxiliar envió a todos los funcionarios por correo electrónico para su conocimiento.

debe ser socializado el nuevo código de ética y buen gobierno adoptado mediante resolución 396 del 14 de noviembre de 2014

2. Desarrollo del Talento Humano.

Manual específico de funciones y competencias laborales MDPI004.

Mediante acuerdo 36 de 2006, se ajusta el manual específico de funciones y de competencias laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la personería de Medellín fijados por el acuerdo N° 08 de 2002.

Se encuentra procedimentado, PATH 005 plan institucional de capacitación.

Se realiza cronograma para todo el año con los temas, objetivos de las capacitaciones. Se evidencia plan anual el cual es elaborado teniendo en cuenta las necesidades de los empleados.

Se realiza encuesta de necesidades para el plan institucional de capacitación FATH006. Se realiza informe del plan institucional de capacitación al final del año FATH012.

Las inducciones al personal nuevo las realizan los promotores de calidad de cada dependencia, es realizada en cada puesto de trabajo y los temas son propios del cargo.

Es insuficiente la capacitación que se brinda en los sistemas de información de la entidad y en el sistema de gestión de calidad.

La reinducción se realiza cada 2 años, o antes si hay cambio de administración o alguna circunstancia especial como por ejemplo al traslado a la nueva sede. se verifica reinducción realizada en el 2014 en el auditorio plaza de la libertad.

Se realizan a través de diplomados, seminarios y reuniones generales con los funcionarios de acuerdo a las necesidades o coyunturas y la solicitud de cada dependencia.

Como ejemplo tenemos capacitación en derecho disciplinario, nuevo MECI etc.

Se tienen establecido procedimiento (PATH 006 plan anual de bienestar social), se verifica resolución que reglamenta el tema y los incentivos (resolución 027 de 2012).

existe plan de incentivos para los auditores internos y representantes de la dirección, adoptado mediante resolución 331 de agosto de 2014

Se evidencia plan de bienestar 2014.

La meritocracia para los empleados de carrera, se realiza por medio de la comisión nacional de servicio civil. No aplica para cargos directivos de la personería.

Para evaluar el desempeño y buscar el mejoramiento de la gestión y desarrollo de los servidores públicos que se encuentran inscritos en carrera administrativa, se tiene establecido procedimiento PATH 008 evaluación del desempeño

Para los servidores de libre nombramiento y remoción, la evaluación la realiza el personero a través de los acuerdos de gestión, los cuales incorporan los planes de acción y operativos de cada unidad, área o dependencia.

Componente direccionamiento estratégico

3. Planes, Programas y Proyectos.

La entidad tiene establecida la misión visión y objetivos institucionales, en reiteradas ocasiones se ha divulgado por diferentes medios como por ejemplo en la cartilla plan estratégico "Primero el ser humano" adoptado mediante resolución 235 del 21 de junio de 2012, por correos electrónicos que envía la oficina asesora de planeación y se encuentran disponibles en la herramienta PERSONET para que sean consultados por todos los funcionarios de la entidad.

Igualmente se socializó la modificación realizada mediante resolución 018 de 2014.

Manual de servicios MDPI 006. Manual de documentos de origen externo MDPI 008, CARF010 gestión de recursos financieros.

Mediante resolución N° 045 del 31 de enero de 2014 se adoptó el plan de acción y plan operativo para el año 2014, en él se establece metas para el año y el reporte debe ser diligenciado mes a mes y reportado a la oficina de planeación se tienen definidos responsables de acuerdo de las actividades o tareas.

Se encuentran documentadas fichas de indicadores, pero se encuentran en revisión, se está trabajando con cada líder del proceso en la creación o modificación de los mismos, con el acompañamiento de la oficina de planeación y por personal externo contratado para tal fin.

Se realiza informe de QRSR en donde se evalúa la satisfacción del cliente, pero se deben realizar

análisis más profundos que permitan tomar decisiones.pmsp002 informe de quejas reclamos sugerencias y reconocimientos

4. Modelo de Operación por Procesos.

Se encuentran documentadas y revisadas las caracterizaciones de los 14 procesos de la personería, en donde se identifican proveedores, entradas, interacción con otros procesos y salidas. Los funcionarios pueden acceder a los documentos a través de la herramienta PERSONET

1. CDPI001 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
2. CDIO002 INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS
3. CDPI003 GESTIÓN DE COMUNICACIONES
4. CSPI004 PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO
5. CSVC005 VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL
6. CSGP006 GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH
7. CSSA007 SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS
8. CATH08 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
9. CARL09 GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS
10. CARF010 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
11. CMSP011 SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS
12. CMEI012 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
13. CMMC013 MEJORAMIENTO CONTINUO
14. CAJC014 GESTIÓN JURÍDICA-CONTRACTUAL.

El mapa de procesos se encuentra documentado en el manual de calidad MDPI 001 y actualizado por medio de resolución 240 de 2014

Cada proceso cuenta con sus propios indicadores, pero se encuentran en revisión, se está trabajando con cada líder del proceso en la creación o modificación de los mismos, con el acompañamiento de la oficina de planeación y por personal externo contratado para tal fin

La revisión o ajuste de los procesos la realiza cada líder de proceso y se evidencia en los círculos que periódicamente se realizan y los cuales están definidos en el plan operativo.

Igualmente se evidencia en la revisión por la dirección que se realiza anualmente.

MDPI005 manual listado maestro de documentos

Toda la documentación se encuentra en PERSONET

La divulgación de los procedimientos se realiza en los círculos de calidad que se lleva a cabo en cada unidad o cada área de la entidad, en donde se reúnen con su equipo de trabajo y presentan Los cambios que se han realizado en el proceso y otros temas de interés. la oficina de planeación ingresa actas a la herramienta PERSONET, y modifica el manual de procedimientos mediante resolución, en donde se evidencia las modificaciones a los procedimientos.

Las evidencias de los controles se encuentran en las actas de los comité de dirección en donde el señor personero se reúne con cada líder de proceso a verificar el cumplimiento de metas e indicadores que se encuentran en los instrumentos y seguimiento que realiza la oficina de planeación mes a mes a los planes de acción y planes operativos.

5. Estructura Organizacional.

Correos electrónicos con nuevos procesos procedimientos y mapa de procesos.

Baking con nueva estructura de procesos.

Boletín PERSONOTAS.

6. Indicadores de Gestión.

Cada proceso cuenta con indicadores establecidos y documentados pero a la fecha se

encuentran en modificaciones. los líderes de procesos acompañados de la oficina de planeación y personal externo contratado para tal fin.

Se utiliza una hoja de cálculo en excell que permite incorporar los nombres de los indicadores, numerador y denominador, definiciones y las observaciones sobre el cumplimiento de los mismos. El cuadro de mando integral o BSC se trabaja en una hoja de excell que controla el desempeño de los procesos, áreas y unidades, adicionalmente se utiliza en la medición del plan estratégico corporativo y medición de los objetivos estratégicos.

7. Políticas de Operación.

MDPI002 MANUAL DE NORMA FUNDAMENTAL PERSONET; jornadas de inducción y reinducción.

Componente administración del riesgo

8. Políticas de Administración del Riesgo.

La entidad cuenta con una política de administración del riesgo, se evidencia en la intranet.No tiene adopción mediante acto administrativo.

La metodología utilizada es la adoptada por el departamento administrativo de la función pública dafp “guía para la administración del riesgo”.

Se debe incorporar la política y administración de riesgos de corrupción

9. Identificación del Riesgo.

Cada proceso tiene establecido mapas de riesgos, sin embargo en algunos de los procesos no se presentan cambios en la evaluación de los riesgos de acuerdo a los controles establecidos, denotando con esto que dichos controles no están siendo efectivos.

Existe mapa de riesgo de la personería, transversal a toda la institución.

La oficina de planeación presenta registro de reuniones de trabajo con cada jefe de área y responsable de proceso en las cuales se divulga y revisa el mapa de riesgos.

La oficina de control interno registra folletos con “campaña fomento cultura de autocontrol 2013. administración del riesgo”

Adicionalmente formuló encuestas y presentó informe sobre impacto de la campaña

10. Análisis y Valoración del Riesgo.

Cada mapa de riesgos tiene controles establecidos, es responsabilidad de cada líder de proceso hacerle seguimiento y el jefe de control interno es el responsables de hacerle verificación al seguimiento y control de las acciones que permiten tratamiento de los riesgos. se evidencia informe riesgos institucionales y riesgos de corrupción en el 2014.

2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Avances y dificultades

Agrupar los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento. Componente Autoevaluación Institucional.

Componente Autoevaluación institucional

11. Autoevaluación del Control y Gestión.

Actas de seguimiento por parte del personero y la oficina asesora de planeación.

revisión por la dirección cada año, círculos de calidad

Reporte de indicadores mensuales a planeación.

Los análisis que se le hacen a los indicadores por procesos se consolidan en un informe final que presenta la oficina de planeación a control interno el cual es insumo para la evaluación de gestión por dependencias.

Sin embargo este análisis debe ser realizado en forma periódica de acuerdo a los períodos establecidos en los indicadores para su medición, lo cual permite la toma de decisiones por parte de la alta dirección corrigiendo las desviaciones encontradas.

Anualmente se realiza informe de evaluación por procesos. se evidencia informe del 20 de marzo de 2014.

Mediante el cual se revisa el desempeño y se detectan fortalezas y debilidades en los procesos

Componente Auditoría Interna

12. Auditoría Interna.

Se evidencia informe pormenorizado del estado del sistema de control interno – ley 1474 de 2011. Fecha de elaboración: 28 de febrero de – 10 de julio de y octubre de 2014 periodos cada cuatro meses.

SE EVIDENCIA INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO ELABORADO EL 12 DE FEBRERO DE 2014.

SE TIENE ESTABLECIDO PROCEDIMIENTO PMHEI001 AUDITORIA INTERNA. SE ENCUENTRA EN PERSONET

SE EVIDENCIA PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA FMEI001. DONDE SE DEFINEN OBJETIVOS, ALCANCE Y CRONOGRAMA DE LAS AUDITORÍAS A REALIZAR DURANTE EL AÑO.

DURANTE EL 2014 SE REALIZÓ AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO. SE EVIDENCIA INFORMES FINALES DE AUDITORIA EN DONDE SE DESCRIBEN LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

INFORMES ELABORADOS: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 10 DE OCTUBRE Y CALIDAD DEL SERVICIO 30 DE MAYO DE 2014

Componente Planes de Mejoramiento

13. Plan de Mejoramiento.

El plan de mejoramiento se formula en el proceso de mejoramiento continuo en los formatos establecidos para ello. se formulan planes de mejoramiento de acuerdo a las auditorías realizadas ya sean internas o externas de la entidad.

Los planes de mejoramiento se realizaban en la herramienta ISOLUCIÓN, pero debido a dificultades que se tuvieron con la herramienta mediante resolución 298 del 5 de agosto de 2014 se decidió trabajar en formatos físicos.

Los planes de mejoramiento internos se realizan en formato PPMC 003 y los planes de mejoramiento resultantes de auditorías externas, se realizan en los formatos asignados por cada entidad. (ICONTEC, CONTRALORÍA MUNICIPAL).

3. INFORMACION Y COMUNICACION

Avances y dificultades

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 a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios.

PMSP001 Recepción y tramite de quejas reclamos sugerencias y reconocimientos

Se tienen procedimientos documentados y aprobados para la recepción, registro de PQRS. Se encuentran en PERSONET y se pueden hacer a través de página web. redes sociales, atención personalizada. sedes descentralizadas.

No existen buzones de sugerencias en las sedes descentralizadas.

Se puede consultar en la página web. redes sociales, atención personalizada. sedes descentralizadas.

Se realiza informe de QRSR por parte de planeación, pero se deben efectuar análisis más profundos que permitan tomar decisiones y acatar las recomendaciones de la oficina de control interno que efectúa la verificación de las atenciones pmsp002 informe de quejas reclamos sugerencias y reconocimientos

El link "la personería" la página web contiene toda la información sobre la planeación institucional de la entidad vigencia 2014.

Los formatos o formularios se tienen en un link denominado "SOLUCIONELO USTED MISMO".

PMSP001 Recepción y tramite de quejas reclamos sugerencias y reconocimientos.

Se realiza informe de QRSR, pero se deben realizar análisis más profundos que permitan tomar decisiones. pmsp002 informe de quejas reclamos sugerencias y reconocimientos

Acta concejo de Medellín del 28 de junio de 2014.

Está publicada en la página web.

Brigadas jurídicas, de salud, servicios en compañía de otras entidades.

Mediante correos electrónicos los líderes de procesos reciben las quejas, reclamos y sugerencias de los funcionarios.

En el caso de sugerencias y solicitudes referentes a bienestar o capacitaciones, el área de talento humano envía formatos a los funcionarios para que sean diligenciados de acuerdo a sus necesidades.

Talento humano evalúa mediante encuestas digitales la satisfacción de los funcionarios.

Las tablas de valoración documental se encuentran aprobadas por el consejo departamental de archivo, mediante acuerdo N° 002 del 5 de junio de 2014. se espera la digitalización total de la documentación por parte de la empresa de servicios postales nacionales 4-72.

Toda la documentación del sistema de gestión de la calidad se encuentra disponible para todos los funcionarios en PERSONET, en donde se encuentran manuales, caracterización de procesos, procedimientos, formatos, información general de la entidad.

La política de calidad ha sido divulgada a todos los funcionarios mediante correos electrónicos que envía la oficina asesora de planeación, el plan de comunicaciones se encuentra establecido falta la divulgación a todos los funcionarios.

Anexos de calidad. Anexo 2 Matriz de comunicaciones.

El sistema de información en donde se maneja toda la documentación de la entidad es la herramienta PERSONET.

Página web (psmp001) recepción y tramite quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

Telefónicamente 3849999.

Personal queja bajo juramento oficina planeación (PSMP001).

Correspondencia: info@personeriamedellin.gov.co.

Buzones sugerencias: 1 sede personería de Medellín y otro en la OPDH.

Red social: Facebook personería de Medellín oficial y personería de Medellín.

Link en página web hágalo usted mismo.

El sistema de información para la atención de QRSR era la herramienta ISOLUCIÓN.

Se encuentra en funcionamiento, se debe actualizar la información de la entidad de acuerdo a los cambios que se van realizando en el sistema de gestión de calidad.

www.personeriamedellin.gov.co.

Plaza de la libertad carrera 53 numero 42-101.conmutador 384 99 99 - fax 381 18 47 e-mail: Info@personeriamedellin.gov.co

Oficina permanente para los derechos humanos carrera 52 no 71 24 2do piso frente al parque de los deseos, cerca de la estación del metro universidad. Teléfono: +57 (4) 3849999 ext. 304

Los corregimientos Santa Elena, Palmitas, San Cristóbal, Altavista y San Antonio de Prado.

Facebook Personería de Medellín oficial y Personería de Medellín @ Twitter

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento al Decreto 943 de mayo 21 de 2014, por medio del cual se actualiza el modelo estándar de Control interno – MECI, así como el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, la oficina de control interno realizo el Diagnóstico sobre el Modelo Estándar de Control Interno 2014 dentro de la Personería de Medellín, de acuerdo a la nueva Metodología adoptada.

El Sistema de Control Interno de la Personería de Medellín se mantiene en un nivel alto de desarrollo, y se realizan acciones que permiten mejorar el sistema y corregir las desviaciones detectadas.

PERSONERIA DE MEDELLIN DIAGNOSTICO MECI 2014

ELEMENTO DE CONTROL-ESTADO-OBSERVACIONES

1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos. 100% Documentado y revisado. Falta el 30% de socialización
2. Desarrollo del Talento Humano. 100% Documentado y revisado. Es necesario socializar nuevo reglamento interno de trabajo.
3. Planes, Programas y Proyectos. 100% Documentado y revisado. Falta formular plan operativo del proceso Gestión Financiera
4. Modelo de Operación por Procesos. 100% DOCUMENTADO 85% REVISADO. Falta la revisión de indicadores.
5. Estructura Organizacional. 100% DOCUMENTADO Y REVISADO
6. Indicadores de Gestión. 100% DOCUMENTADO 0% REVISADO. Se encuentra en revisión la totalidad de los indicadores y el cuadro de mando integral
7. Políticas de Operación. 100% DOCUMENTADO Y REVISADO.
8. Administración de Riesgos. 100% DOCUMENTADO Y 40% REVISADO. Falta el 60% de la revisión de los mapas de riesgos institucional y por procesos.
9. Autoevaluación Institucional. 100% DOCUMENTADO Y 80 % REVISADO. Falta el 20% de los análisis periódicos de los resultados de la evaluación del cumplimiento de metas.

10. Auditoría Interna. 100% DOCUMENTADO Y 80% REVISADO. Falta revisión del 20% correspondiente a los procedimientos.

Plan de Mejoramiento. 100% DOCUMENTADO Y 50% REVISADO. Falta revisión del 50%, de documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento

11. Información y Comunicación Externa. 85% DOCUMENTADO Y REVISADO. Falta el 15 % de documentación y revisión de procedimiento para la rendición de cuentas y buzones de quejas para las sedes descentralizadas

12. Información y Comunicación Interna. 100% DOCUMENTADO Y REVISADO

13. Sistemas de Información y Comunicación. 100% DOCUMENTADO Y 80% REVISADO .Falta el 20 % de la revisión de los procedimientos relacionados con los sistemas para la atención de QRSR, ante la eliminación de ISOLUCIÓN.

RECOMENDACIONES

Crear y poner en funcionamiento el comité de ética de la entidad para que implemente el código de ética y buen gobierno y diseñe estrategias para la socialización y aplicación del mismo a nivel institucional

Estructurar y fortalecer el área de sistemas de la Personería, para que administre las adquisiciones recientes en hardware y para que termine de implementar y brindar soporte al Sistema de Información de la Personería SIP.

Fortalecer el programa de reinducción de personal con el fin de asegurar que el talento humano conozca los cambios organizacionales, las directrices de la alta dirección y demás cambios que afecten el adecuado funcionamiento de los puestos de trabajo

Hacer fuerte énfasis en la concertación de objetivos y la aplicación de la evaluación del desempeño y competencias laborales de acuerdo a las directrices definidas por el DAFP, con el fin de hacer más eficiente y eficaz la labor desarrollada por los funcionarios.

Fortalecer la etapa de socialización de los procedimientos que aplican a cada proceso y las funciones de cada puesto de trabajo, con la finalidad de que posteriormente se pueda hacer un mayor control a los mismos.

Culminar la tarea de identificación, definición y la aplicación de los indicadores de gestión por proceso, así como analizar periódicamente los informes de gestión, lo cual permite evidenciar las desviaciones y resultados de la ejecución de las actividades y tareas de los procesos y el alcance de las metas de los planes de acción y operativo así como del plan estratégico corporativo.

Actualizar y fortalecer la política de identificación, administración y mitigación de los riesgos; a través de estrategias que permitan a los funcionarios la identificación de los mismos en las actividades que realizan diariamente.

Mantener y fortalecer el equipo de auditores internos a nivel institucional, con la finalidad de garantizar la eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión y MECI.

Se debe fortalecer la capacitación de todos los funcionarios de la entidad con respecto a la

elaboración de planes de mejoramiento institucional y planes de mejoramiento individual, para lograr así una mayor implementación de las acciones que permiten la evolución de los procesos institucionales y de las competencias de los funcionarios.

Actualizar, socializar e implementar el plan de comunicación interno y externo de la entidad, con la finalidad de identificar nuevos canales de comunicación que permitan realizar un adecuado direccionamiento de la información tanto para los funcionarios como para la comunidad.

Se debe fortalecer la cultura de autocontrol a nivel institucional con el fin de implementar adecuadamente el modelo

Documentar procedimiento para rendición de cuentas y adoptar reglamentos como el de seguridad industrial y salud ocupacional y una vez aprobados deben socializarse a nivel institucional.

LUIS FERNANDO BUSTAMANTE ARISMENDY

Jefe Oficina Control Interno

Personería de Medellín