



INFORME SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION - SIG - EN LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS.

1. OBJETIVO

Determinar el nivel de avance en las fases de implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas frente a los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, con el fin de que se realicen los ajustes necesarios que permitan realizar mejoras al Plan del Sistema Integrado de Gestión y se evidencie el cumplimiento de las actividades y productos del cronograma de diseño e implementación.

2. ALCANCE

La evaluación tiene en cuenta el avance en los resultados del cronograma para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión con corte al 31 de diciembre de 2013.

3. CRITERIOS

- ✓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

- ✓ Manual de Implementación del Modelo de Control Interno para Entidades del Estado.
- ✓ NTCGP 1000:2009
- ✓ Cronograma para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión con corte al 30 de diciembre de 2013.

4. METODOLOGÍA

El criterio aplicado para establecer el nivel de avance del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad corresponde a la verificación de la documentación que permita evidenciar el grado de cumplimiento o de avance de cada una de las actividades establecidas en el cronograma con corte al 30 de diciembre de 2013.

5. RESULTADOS

A través de la verificación de cada una de las actividades contenidas en el Cronograma para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión con corte al 31 de diciembre de 2013; fueron verificados los 29 elementos que componen la estructura del MECI a los 20 procesos que forman la estructura por procesos de la Unidad; adicional a esto, se verificó el avance del cumplimiento a los numerales de la norma técnica GP1000:2009 que se armonizan con cada elemento.

Lo anterior dio como resultado un avance de **85%** en el desarrollo de la implementación, no obstante, algunas actividades siguen sin cumplirse y por lo tanto se hace necesario tomar medidas tendientes a fin de lograr el cumplimiento total para que los elementos del MECI y los numerales de la norma sobre Gestión de Calidad se materialicen y la implementación se lleve a cabo con éxito, no obstante lo anterior, al 20 de marzo algunas de las actividades que se encuentran incumplidas, a esta fecha demuestran avance en su implementación.

Al verificar la documentación aportada por cada uno de los procesos, se observa que durante las primeras fases de implementación del Sistema presenta cumplimiento total o parcial en las siguientes:

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Ambiente de Control Elemento: Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	Numeral 5.3 Política de Calidad	50% Se mantiene el porcentaje
<p>Protocolos Éticos: Las tareas que contemplan este elemento y que cumplan su cometido en el mes de junio aún no se han materializado a mes diciembre. Por lo tanto se mantiene el porcentaje del seguimiento inicial.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el Código de Ética coherente con la función constitucional de la Entidad que favorezca la economía, eficiencia, eficacia y celeridad de las operaciones y promueva el autocontrol en las conductas de los funcionarios de manera participativa con los servidores de la entidad. 2. Elaborar el acto administrativo con el cual se adoptará el documento de principios y valores en la Unidad. 3. Divulgar y socializar el Código de Ética. <p>Se elaboró el Código de Ética, y el acto administrativo por medio del cual se adopta el documento, sin embargo su revisión y ajuste aún se encuentra pendiente.</p>		

La Oficina de Control Interno reitera su recomendación a la Secretaria General para que tanto el código de ética como el acto administrativo que lo formaliza sean aprobados y divulgados con celeridad, dado que el Código de Ética como el primer elemento del MECI juega un papel importante dentro de la entidad puesto que como se ha manifestado con anterioridad, y de acuerdo a la guía de implementación, este documento establece parámetros del comportamiento que orientan la actuación de todos los servidores que trabajan en una entidad, conlleva a generar transparencia en la toma de decisiones y propicia un clima de confianza para el logro de los objetivos de la entidad y de los fines del Estado.



MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Ambiente de Control Elemento: Desarrollo del Talento Humano	Numeral 6.2. Talento Humano	78 %
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a corte diciembre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar el manual de funciones y competencias laborales/ Definir perfiles para cada uno de los cargos. Actualizar el Manual de funciones y competencias laborales de la Unidad. Divulgar y socializar el manual de funciones y competencias laborales de la Unidad. <p>El ajuste al manual de funciones se realizó con el apoyo de OIM. En la actualidad, este ajuste en su primera versión se encuentra en revisión y pendiente de aprobación. El tiempo programado de estas dos actividades se modificó, no obstante, al mes de diciembre se encuentra pendiente su aprobación, determinándose incumplimiento en la divulgación.</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar e implementar el Plan institucional de formación e inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo realizado a los servidores vinculados a la entidad. El documento de Plan de Inducción se encuentra elaborado así como el Plan de Formación y Capacitación. Estos documentos se encuentran publicados en la intranet. Elaborar e implementar el programa de reinducción realizado a los servidores vinculados a la entidad. La evidencia descrita en el cronograma no es acorde a la redacción de la tarea. Al verificar con el área responsable no se aporta programa. Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del plan institucional de inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo y formación. Se verifican la evidencia de esta actividad encontrándose que no se realizaron evaluaciones del plan institucional de inducción, por lo anterior la actividad se presenta incumplida. Implementar el sistema de evaluación del desempeño acorde con la normatividad que rige para la entidad. Formato para la evaluación del desempeño acorde con la normatividad que rige para la entidad. El formato establecido es el que fija la Comisión Nacional del Servicio Civil. Realizar seguimiento a los indicadores de desempeño de los servidores públicos. Según el área responsable este seguimiento se encuentra dentro de los formatos de evaluación del desempeño laboral diligenciado por los evaluadores y comunicados o notificado a los evaluados. 		

9. **Establecer el plan de bienestar e incentivos junto con las políticas de Compensación y bienestar social.** Se cuenta con el documento elaborado del Plan en lo referente al tema de bienestar; en cuanto al tema de estímulos e incentivos se encuentra en proceso de implementación.
10. **Mantener las hojas de vida de los funcionarios actualizadas y con los soportes de evaluación, formación, habilidades y experiencia necesarios de acuerdo a lo establecido por la Unidad.** Se realiza verificación aleatoria de expedientes de algunos funcionarios encontrándose acorde a la actividad.

Desarrollo del Talento Humano. Este elemento de control es esencial para garantizar que los servidores públicos que trabajan en la Unidad y los particulares que ejercen funciones públicas (contratistas) cuenten con las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad para realizar los trabajos que afectan la calidad del servicio o producto. Así mismo, este elemento determina la implementación de acciones para garantizar el desarrollo de las mismas.

Los procesos y prácticas de talento humano como selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos se deben adelantar articuladamente con las estrategias que la entidad implemente ya que debe guardar coherencia entre estas estrategias y el desempeño de los servidores públicos.

La Oficina de Control Interno recomienda que dentro de la planeación de recursos humanos, la información del personal de la Unidad se organice de forma sistematizada y que los procesos de ingreso, permanencia y retiro se encuentren documentados dejando trazabilidad de todo el desarrollo del desempeño de cada servidor.

Dentro de la implementación de MECI es recomendable que dentro de las actividades y productos se tenga contemplado para este elemento temas como:

- ✓ Clima organizacional.
- ✓ Calidad de vida laboral.
- ✓ Plan de capacitaciones.
- ✓ Utilización de metodologías para la evaluación de inducciones y capacitaciones.
- ✓ Plan de vacantes, el cual se encuentre contemplado dentro de la planificación del empleo y cuyo seguimiento y evaluación del Talento Humano cumpla con lo requerido por la Función Pública.
- ✓ El bienestar social juega un papel importante en el desenvolvimiento del desarrollo del talento humano, por lo anterior es necesario que la implementación sobre tema avance.

Se recomienda al Grupo de Gestión de Talento Humano fijar actividades o tareas que se cumplan dentro de la vigencia ya que al verificar el grado de cumplimiento de los productos que componían este elemento dentro del cronograma SIG, se observó que algunos de estos fueron eliminados dado que no se daba su cumplimiento dentro del año programado. Lo anterior, junto a actividades fijadas para cumplirse sujetas a la decisión de terceros influyeron en el porcentaje de avance.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Ambiente de Control Elemento: Estilo de Dirección	Numeral 5.1 Compromiso de la Dirección Numeral 5.5.1 Responsabilidad y autoridad Numeral 5.5.2 Representante de la Dirección Numeral 5.6 Revisión por la Dirección	96%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a octubre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdos de gestión suscritos y evaluados en las entidades a las que aplica el título VIII de la Ley 909 de 2004. La Directora General ha suscrito 37 acuerdos de gestión con los funcionarios de cargo directivo. Actividad cumplida. Evidenciar el Compromiso de la alta dirección con los objetivos, principios y fundamentos del Sistema Integrado de Gestión. Esta actividad se cumple a cabalidad y se evidencia con las sesiones del Comité de Coordinación de Sistema de Control Interno y el Comité Operativo SIG. Actividad cumplida. Divulgar y socializar los métodos, procedimientos, políticas y objetivos propios del SIG. Actividad cumplida, materializándose en el Comité de Coordinación de Sistema de Control Interno y el Comité Operativo SIG. Divulgar y socializar el proceso de comunicación. Se reitera que para establecer un proceso se requiere no solo la definición de la caracterización sino que se debe contar con los procedimientos, controles, indicadores, producto y servicio no conforme que se establezcan para los procesos. Por lo anterior, la actividad redactada debe conllevar a que el conjunto de condiciones para establecer un proceso se lleven a cabo. La actividad se encuentra incumplida toda vez que al mes de diciembre de 2013 el proceso de Gestión de Comunicación no había aprobado sus procedimientos. Así mismo su avance en el cronograma del SIG fue del 60% sin que se determinará justificación de este porcentaje. 		

Este elemento del MECI juega un papel importante en la prestación del servicio público. Lo establece la forma como lo adopta el nivel directivo de una entidad con el fin de orientarla mediante el compromiso con el control hacia el cumplimiento de su misión, visión, planes y programas, buen trato a los servidores públicos, así como una utilización transparente y eficiente de los recursos.

El porcentaje de avance en este elemento no obtuvo el 100% toda vez que una de sus actividades se encontraba sujeta a la elaboración de procedimientos y demás herramientas que componen un proceso dentro del Sistema de Gestión Integral. Es importante resaltar que cuando se define una actividad dentro del cronograma del SIG que corresponda a todo un proceso, este debe guardar relación con el avance de todos los demás procesos.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Planes y programas	Numeral 5.4 Planificación Numeral 6.1 Provisión de los recursos Numeral 6.4 Ambiente de Trabajo Numeral 7.4. Adquisición de bienes y servicios	100%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar, revisar y aprobar el diagnóstico estratégico de la Unidad. Elaborar, revisar y aprobar el documento de planeación estratégica de la Unidad. Divulgar y socializar el documento de planeación estratégica de la Unidad. Se verifica la divulgación y socialización del documento de Planeación Estratégica en la Página Web la cual se realizó en el mes de junio. Actividades Cumplidas. <p>Las siguientes actividades que se encuentran inmersas en la elaboración, revisión, aprobación y divulgación de procedimientos se encuentran cumplidas.</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar, revisar y aprobar el procedimiento para la elaboración, ajustes, aprobación al Plan de Acción. Divulgar y socializar el procedimiento para la elaboración, ajustes, aprobación y seguimiento al Plan de Acción. Elaborar, revisar y aprobar el procedimiento para la elaboración, ajustes del presupuesto. Divulgar y socializar el procedimiento para la elaboración, ajustes del presupuesto. Realizar el seguimiento al Plan de Acción de la Unidad. El seguimiento al Plan de Acción lo realiza la Oficina de Planeación dejando anotaciones en el campo de observaciones del formato del Plan de Acción. Actividad cumplida. Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal. Se observa que el seguimiento presupuestal se realiza a través de un informe nombrado "EJECUCIÓN PRESUPUESTAL UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACION A LAS VÍCTIMAS 2013", según evidencia aportada. Actividad cumplida. <p>Las siguientes actividades que referencian a la formulación, elaboración y divulgación de misión, visión y objetivos de la Unidad, se encuentran cumplidas según verificación de acuerdo a lo programado:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formular la definición de la Misión y Visión conforme a las competencias y funciones asignadas a la Entidad. Divulgar y socializar la Misión y la Visión de la Unidad. Elaborar los objetivos institucionales. Divulgar y socializar los objetivos institucionales. 		

Las siguientes actividades cuyo producto es la definición de indicadores y el seguimiento de los mismos, se visualiza a través del Plan Estratégico y Plan de Acción. Estas actividades se encuentran cumplidas

14. Definir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes y programas.
15. Realizar seguimiento a los indicadores eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes y programas.
16. Elaborar e implementar el plan de mantenimiento de infraestructura.
17. Realizar la medición de la satisfacción y partes interesadas.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Modelo de Operación por procesos		98%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

Las siguientes actividades, relacionada con la aprobación del mapa de procesos se cumplieron:

1. Definir el mapa de Procesos.
2. Aprobar el mapa de procesos.
3. Divulgar y socializar el mapa de procesos.

El mapa de procesos es aprobado en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

4. Definir el Modelo de operación por procesos de la entidad que contemple procesos caracterizados (identificación de las interrelaciones, proveedores, insumos, actividades, clientes, productos, indicadores, normas, entre otros).

A 31 de diciembre diecinueve (19) de las veinte (20) caracterizaciones se encuentran publicadas en la página web. La faltante se encuentra en proceso de publicación. Actividad no cumplida en sus productos y en el término ya que no se evidencia que la caracterización del proceso de Asistencia, Atención y Reparación se encuentre publicada. A la fecha ya todas las caracterizaciones se encuentran publicadas.

La divulgación y socialización de los procesos con sus procedimientos es vital dentro de la sensibilización y concientización de los servidores públicos de una entidad en el recorrido de la implementación del SIG, por lo anterior, la OCI recomienda la publicación de estos productos para su conocimiento y aplicación por parte de toda la Unidad.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control Estratégico. Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Estructura Organizacional	Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección Numeral 5.1 Compromiso de la Dirección Numeral 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad Numeral 5.5.2 Representante de la Dirección	100% Se mantiene el porcentaje
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:</p> <p>1. Establecer coherencia y armonía entre la estructura organizacional y el Modelo de Operación por procesos de la entidad definiendo los tipos de cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas, actividades, procedimientos, procesos y macroprocesos.</p> <p>La estructura de la Unidad se encuentra definida dentro del Decreto 4802 de 2011, se ha adelantado la creación de las Direcciones Territoriales, la distribución de empleos entre las distintas dependencias de la Unidad y se han creado grupos de trabajo. El producto de esta tarea lo define el organigrama de la Unidad que se ha venido actualizando de acuerdo a conformación de grupos de trabajo dentro de cada dependencia.</p>		

Este elemento de control hace referencia a cargos, funciones, relaciones y niveles de responsabilidad y autoridad pública los cuales permiten ejecutar la misión de la entidad.

Según el MECI, la Estructura Organizacional está compuesta por:

- La estructura u organización interna de la entidad,
- Por su planta de personal y,
- Por el manual específico de funciones y competencias laborales;

Quien dinamiza esta estructura es el recurso humano, de ahí la importancia de los perfiles de los cargos o empleos los cuales deben ser coherentes con esta estructura. Este tema es vital dentro de este elemento el cual se debe tener en cuenta a futuro dentro de la modernización de la entidad.

La Oficina de Control Interno recomienda que se integre, defina y socialice a toda la entidad el manual específico de funciones.



MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
<p>Subsistema: Control Estratégico.</p> <p>Componente: Administración de Riesgos</p> <p>Elemento: Contexto Estratégico Identificación de Riesgos Análisis de Riesgos Valoración de Riesgos Políticas de Administración de Riesgos</p>	<p>4.1. Requisitos generales. 5.6 Revisión por la Dirección. 5.6.2 Información de entrada para la revisión.</p>	<p>50%</p>
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:</p>		
<p>1. Elaborar, revisar y aprobar la metodología e instrumentos para la Administración de los Riesgos en la Unidad.</p>		
<p>La Unidad cuenta con la siguiente documentación:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo para el diseño e implementación del componente. 2. Dos procedimientos: "Diseño, rediseño y/o actualización de la Metodología de Administración de Riesgos" y "Administración de Riesgos". 3. Documento "Metodología de Administración de Riesgos". 4. Aplicativo en Excel para el levantamiento del mapa de riesgos. 		
<p>Así mismo, la política de gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la Página Web. Estos documentos fueron aprobados por parte de la Subdirectora General. Esta actividad se encuentra no cumplida dentro del cronograma toda vez que se retrasa debido a que el levantamiento y aprobación de procedimientos aún no había culminado a diciembre de 2013.</p>		
<p>En la actualidad los procesos se encuentran levantando el respectivo mapa de riesgos para su posterior consolidación por parte de la Oficina de Planeación.</p>		
<p>2. Realizar el análisis del contexto estratégico de la Unidad con la participación de los servidores públicos de los distintos niveles.</p>		
<p>Esta actividad se realizó en comité del equipo operativo del SIG, en el cual se desarrolló un taller para el levantamiento del contexto estratégico.</p>		
<p>El componente de administración del riesgo le permite a la entidad iniciar las acciones de mejora para el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales. Es importante que al momento de definir los riesgos de cada proceso se consideren los eventos que puedan representar mejora para la Unidad.</p>		

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Políticas de Operación	Numeral 5.3 Política de Calidad	97%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 se encuentran cumplidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar, revisar y aprobar las Políticas de Operación. Divulgar y socializar las políticas de operación. Aplicar las Políticas de Operación en todos los niveles y por parte de todos los servidores de la Entidad <p>Se recomienda que la Política de Calidad cumpla con lo establecido en el numeral 5.3. Política de Calidad. Este numeral establece seis (6) literales que la Alta Dirección debe cumplir. Adicional a lo anterior, los objetivos de calidad deben estar alineados a la Política de Calidad, y a los lineamientos del Código de Ética. La política de calidad forma parte de las políticas operacionales, por cuanto también debe existir una alineación entre la Política de Calidad con las políticas operacionales por proceso.</p> <p>Las políticas operacionales se encuentran definidas en las caracterizaciones de cada proceso. Como se mencionó con anterioridad diecinueve (19) de estas caracterizaciones se encontraban aprobadas y publicadas en página web. Actualmente, todas las caracterizaciones se encuentran aprobadas y divulgadas.</p>		

Las Políticas de operación son importantes dentro de la operación de Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo. Es vital que se establezcan mecanismos que permitan controlar y medir la ejecución de los procesos de manera eficaz y eficiente previendo los riesgos que obstaculicen el cumplimiento de las metas institucionales.

La Oficina de Control Interno recomienda que durante la implementación del SIG se establezcan políticas operativas y metodologías que propendan por el mantenimiento del Sistema, y su mejoramiento continuo.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos	Numeral 4.2.1. Generalidades Numeral 4.2.2 Manual de la calidad	80% Se mantiene el porcentaje

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

- Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos que describan la manera de llevar a cabo las actividades y tareas de la Unidad. Incluye identificación de los controles a nivel de actividad.**

Con corte diciembre de 2013 se aprobaron 96 procedimientos. A enero de 2014 se aprobaron 44, durante el mes febrero se aprobaron 9 del proceso de Gestión Financiera. Esta actividad se incumplió en el período para el que se encontraba programado.

Lo anterior retrasó el cronograma ya previsto para la adecuada implementación del SIG e hizo que se retrasaran actividades como administración del riesgo entre otras.

La Oficina de Control Interno recomienda que una vez definidos y aprobados los procedimientos se debe velar por que estos se cumplan. El operar de cada proceso debe verse reflejado en los mismos y dentro del ciclo PHVA.

Los procedimientos establecen la coordinación de acciones a través de actividades que permitan visualizar de forma gráfica en la ejecución del operar de cada proceso; así mismo, permite definir cuellos de botella o dificultades en la operación con el fin de establecer soluciones que permitan el flujo de la misma, de ahí su importancia.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Actividades de Control Elemento: Controles	Numeral 4.1 Requisitos generales, literal g. Numeral 4.2.3 Control de documentos. Numeral 4.2.4 Control de los registros. Numeral 7.4 Adquisición de bienes y servicios. Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición. Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos Numeral 8.3 Control de producto y servicio no conforme Numeral 8.5.2 Acción Correctiva Numeral 8.5.3. Acción Preventiva	80% En los controles de los procedimientos de cada proceso. Se mantiene el porcentaje

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. Definir los controles a nivel de las actividades.

Esta actividad se encuentra supeditada a la definición y aprobación de los procedimientos. Actividad incumplida a diciembre de 2013.

2. Implementar el procedimiento para el producto o servicio no conforme.

El procedimiento de Control de Servicio No Conforme se aprobó el día 8 de octubre de 2013, no obstante no se evidencia que los procesos respectivos hayan procedido a la implementación del mismo. La Oficina de Planeación solo cuenta con el servicio no conforme del proceso de evaluación independiente. Por lo anterior, se recomienda a la Oficina de Planeación intervenir para que los procesos especialmente los que tienen salida a los clientes, implementen el servicio no conforme.

El MECI define los controles como *“El conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública”*.

Los Controles parten de los procesos identificados, de las políticas de operación y se definen dentro de sus respectivos procedimientos tendientes a reducir riesgos.

No se debe dejar atrás la medición del servicio no conforme ya que esta medición y seguimiento es importante para detectar cuando un producto o servicio no es conforme a requisitos o normas legales.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Actividades de Control Elemento: Indicadores	Numeral 8.2 Seguimiento y medición. Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	70 %

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. Diseñar los indicadores por proceso, coherentes con los objetivos definidos para medir la eficiencia, eficacia y efectividad en las Políticas de Operación, los Planes y Programas de la Entidad.
2. Definir los parámetros que obliguen a la revisión de los indicadores en forma periódica y su adaptación a las diferentes circunstancias que pueden afectar la Entidad.

Las hojas de vida de los indicadores se encuentran en avance gradual dado que al verificar las mismas se observa que si bien cumplen midiendo los objetivos estratégicos de la entidad, no miden los objetivos de calidad determinados. Se recomienda que las variables sujetas a medición sean acordes a la ejecución real de los procesos y que permitan observar la tendencia de cambio que se genere en relación con el cumplimiento de los objetivos tanto estratégicos como de calidad así como metas previstas.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Actividades de Control Elemento: Manual de procedimientos	4.2.2 Manual de la calidad	30 %

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a octubre son:

1. Elaborar, revisar y aprobar el Manual teniendo en cuenta los numerales 4.2.2 de la NTCGP 1000:2009 y 2.1.5 del manual de implementación MECI 1000:2005.
2. Divulgar y socializar el Manual.

El manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en construcción. Los avances que se tienen en esta materia corresponden a la definición de la misión, visión, objetivos de calidad, derechos y necesidades de los usuarios y políticas de gestión correspondientes. El manual debió aprobarse en el mes de octubre, sin embargo, hasta que no se surta la aprobación de los procedimientos y las caracterizaciones de cada proceso, estas actividades no se cumplen. Se mantiene el porcentaje de avance.

Se sugiere complementar el manual con la estructura del Sistema de Gestión Integral visualizando sus procesos y su composición. Adicional a esto, se recomienda tener en cuenta los documentos del Sistema de Gestión Integral ya que estos deben ser parte integral del manual.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Información Elemento: Información Primaria	Numeral 4.1 Requisitos generales literal d. Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente. Numeral 8.2 Seguimiento y medición. Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente	95%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. **Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.**
2. **Mecanismos para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.**

Las anteriores actividades se reflejan en la encuesta de satisfacción que se realiza a los ciudadanos víctimas con respecto a los servicios de información que presta la Unidad. Actividades cumplidas.

3. **Identificación de las fuentes de información primaria.** Se identifican las tres fuentes de información primaria a través de los canales de Servicio al Ciudadano. Actividad Cumplida.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Información Elemento: Información Secundaria	Numeral 4.1 Requisitos generales literal d Numeral 8.4 Análisis de datos	67%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. Determinar y canalizar las fuentes de Información Secundaria para el logro de los objetivos institucionales. Se han identificado los documentos dentro de las caracterizaciones y los procedimientos. Así mismo se han generado circulares internas que determinan la forma de proceder ante trámites internos. Esta actividad revela un avance de 85% en el cronograma del SIG, no obstante los procedimientos y demás documentos emitidos en cuanto a este tema se encuentran cumplidos.

2. Definir e implementar los mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores.

3. Divulgar y socializar los mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores.

Las anteriores actividades cambiaron su programación para dar cumplimiento en el mes de noviembre, no obstante no se cumplieron, lo que hace que el porcentaje en este elemento baje de ejecución.

4. Elaborar y aprobar la Tabla de Retención Documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad (ley 594 de 2000). Las tablas de retención documental se encuentran aprobadas. Actividad cumplida.

5. Implementar y seguimiento de la Tabla de Retención Documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad (ley 594 de 2000). Se han realizado capacitaciones sobre tabla de retención documental a cada uno de los procesos. Se han actualizado 22 TRD en Orfeo.

Se han entregado los instrumentos de control para la organización de archivos. Adicionalmente se capacitaron a 4 dependencias en organización de archivo.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Información Elemento: Sistemas de Información	Numeral 4.1 Requisitos generales, literal d Numeral 6.3 Infraestructura	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre y las cuales se encuentran cumplidas son:

1. **Diseñar y manejar los sistemas que canalicen la información que se genera a nivel institucional y la administren adecuadamente para su posterior utilización.** Detalle de tarea: Sistema Integral de información: ASTREA, SIPOD, RUV, ORFEO, SIV (BD 418), SIRA (BD 1290).
2. **Manejo organizado o sistematizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.**
3. **Elaborar, revisar y aprobar el Procedimiento para la administración de la correspondencia.** El procedimiento se encuentra aprobado por el proceso.
4. **Diseñar e implementar medios tecnológicos o electrónicos disponibles (ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamos o recursos.**
5. **Divulgar y socializar los sistemas de información, aplicaciones y servicios desarrollados y/o soportados desde la Oficina de Tecnologías de la Información para apoyar a otras dependencias.**

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Gestión. Componente: Comunicación Pública Elementos: Comunicación Organizacional Comunicación Informativa Medios de Comunicación	Numeral 5.1 Compromiso de la dirección Numeral 5.5.3 Comunicación interna Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente Numeral 8.2 Seguimiento y medición Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. **Elaborar, revisar y aprobar el informe de gestión de la Unidad.** Actividad Cumplida
2. **Divulgar el informe de gestión de la Unidad.** Actividad cumplida.
3. **Elaborar, revisar y aprobar el procedimiento de rendición anual de cuentas.** Procedimiento aprobado. Actividad cumplida.
4. **Divulgar y socializar el informe de Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.** A la fecha la Dirección General revisa el informe de rendición de cuentas. El día 6 de noviembre se publicó en página Web.

5. **Diseñar y publicar los trámites y formularios oficiales a través de los medios electrónicos o tecnológicos (Ley 962 de 2005).** En la página se encuentra actualizada la información correspondiente. Actividad cumplida.
6. **Medir la efectividad de los Medios de Comunicación sobre los públicos externos e Internos.** Actividad cumplida

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación de Control	Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. Numeral 8.2 Seguimiento y medición. Numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o Servicio. Numeral 5.6.2 Información de entrada para la revisión.	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. **Diseñar la herramienta para la autoevaluación del control.** Actividad Cumplida.
2. **Difundir los mecanismos e instrumentos utilizados para la realización de la Autoevaluación del Control.** Se difunde un mensaje de autocontrol mensual. Actividad cumplida.
3. **Realizar la autoevaluación del Control.** Actividad cumplida.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación de Gestión	Numeral 5.6.2 Información de entrada para la revisión Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a corte diciembre son:

1. **Diseñar e implementar la herramienta para la autoevaluación de Gestión.** Actividad cumplida.
2. **Difundir los mecanismos e instrumentos utilizados para la realización de la Autoevaluación del Gestión.** Actividad cumplida.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Evaluación Independiente Elemento: Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno	Numeral 5.6.2 Información de entrada para la revisión	100%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar y presentar el informe de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno ante la alta dirección y Función Pública. Informe Ejecutivo Anual de Control Interno enviado al DAPF. Actividad cumplida. 		
MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Evaluación Independiente Elemento: Auditoría Interna	Numeral 8.2.2 Auditoría Interna	95%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar todos los procesos necesarios a ejecutar sus funciones básicas de Auditoría Interna. Actividad cumplida. Divulgar el Plan de Auditorías a los procesos. Actividad Cumplida. Realizar la Evaluación Independiente. Su avance es de 90% de acuerdo a las evaluaciones que vienen ejecutando los funcionarios de la oficina frente al programa de auditorías. Actividad cumplida. Elaborar y presentar los informes de Auditoría Interna ante la Dirección General. Actividad cumplida en su porcentaje de programación. 		
MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Planes de Mejoramiento Elemento: Institucional	Numeral 5.6.3 Resultados de la revisión Numeral 8.5.1 Mejora Continua Numeral 8.5.2 Acción Correctiva Numeral 8.5.3. Acción Preventiva	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. **Diseñar e implementar la guía para la elaboración del plan de mejoramiento institucional.** Se elaboró la guía para elaborar el plan de mejoramiento institucional el cual se encuentra aprobada por la Dirección General y publicada en página WEB.
2. **Divulgar el Plan de Mejoramiento Institucional a los procesos.** La CGR emitió en el mes de junio el informe final a la actuación especial realizada al tema de Participación de las Víctimas. Así mismo, en el mes de julio generó informe final a la actuación especial realizada al tema de Indemnizaciones Administrativas. Estos dos planes de mejoramiento se encuentran divulgados y publicados en página WEB. Actividad cumplida.
3. **Seguimiento a la ejecución del Plan de Mejoramiento Institucional.** Se realizó seguimiento a los dos planes de mejoramiento institucional suscritos con la CGR. Actividad cumplida.

MECI 1000-2005	NTCGP1000-2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Planes de Mejoramiento Elemento: Por procesos	Numeral 5.6.3 Resultados de la revisión Numeral 8.5.1 Mejora Continua Numeral 8.5.2 Acción Correctiva Numeral 8.5.3. Acción Preventiva	100%

Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a diciembre son:

1. **Diseñar e implementar la herramienta de evaluación definida para la elaboración del Plan de Mejoramiento por procesos.** Se cuenta con el formato de seguimiento acciones. Actividad Cumplida.
2. **Divulgar el Plan de Mejoramiento por procesos.** Se dispone de los planes de mejoramiento asociados a la auditoria de Ejecución Contractual y Austeridad del Gasto, Viáticos y PQRs. Actividad cumplida.
3. **Seguimiento a la ejecución del Plan de Mejoramiento por procesos.** Se ha efectuado el seguimiento a los planes de mejoramiento a saber: Austeridad del gasto, Viáticos y comisiones, Gestión Contractual y PQRs. Actividad cumplida.

MECI 1000:2005	NTCGP1000:2009	AVANCE
Subsistema: Control de Evaluación. Componente: Planes de Mejoramiento Elementos: Individual	5.6.3. Resultados de la revisión 8.5.1. Mejora Continua 8.5.2. Acción Correctiva 8.5.3. Acción Preventiva	50%
<p>Las actividades determinadas dentro del cronograma para dar cumplimiento a MECI y NTGP1000 a corte diciembre son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar la herramienta de evaluación definida para la elaboración del plan de mejoramiento individual. Actividad sujeta al formato que envió Talento Humano a los jefes de dependencia que tengan a su cargo funcionarios de carrera administrativa. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento individual. Esta actividad no reporta avance de ejecución. 		

Actividades implícitas en el Sistema Integrado de Gestión no asociadas a ningún elemento del MECI y numerales de la NTCGP1000:2009.

ACTIVIDAD	OBSERVACION	AVANCE
Elaborar los dos Actos Administrativos que adopta el MECI y SIG	Actividad cumplida	100%
Divulgar y socializar los dos actos administrativos	Actividad cumplida	100%
Definir los objetivos de la calidad de la Unidad	Se definieron objetivos de calidad. Estos se encuentran revisados.	100%
Definir el compromiso de la Alta Dirección con el SIG	Se divulgó y socializó el Acta de compromiso de la alta dirección con el SIG	100%
Definir los niveles de diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión	Se elaboró el documento de Autodiagnóstico del Sistema de Control Interno por parte de la Oficina de Planeación y se divulgó.	100%

Designar al representante de la dirección quien será responsable de la coordinación general del Sistema Integrado de Gestión	Se designa como representante de la Dirección al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación según Acta No. 01 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.	100%
Elaborar el Plan de Trabajo para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión - vigencia 2013	Este Plan de trabajo se encuentra elaborado y divulgado al equipo operativo del SIG.	100%
Garantizar que durante la prestación del servicio se controlan las condiciones que pueden tener influencia significativa sobre la conformidad del servicio.	Se verifica la existencia del documento de Plan de Salud ocupacional. Este se presentó al COPASO para el respectivo seguimiento.	100%
Garantizar que la alta dirección defina formalmente los lineamientos de la Unidad en materia de calidad, que le permitan cumplir la función para la cual fue creada, satisfacer a los usuarios y optimizar el uso de sus recursos.	Se verifica el establecimiento de la Política de Calidad. Se divulga en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y en el boletín "SUMA" a toda la Unidad.	100%
Seguimiento al Plan de Trabajo para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión - vigencia 2013.	Se realizó la consolidación del informe de seguimiento al Plan de trabajo con corte al 30 de junio.	100%

6. Recomendaciones.

La OCI reitera las siguientes recomendaciones con el fin de que la implementación del Sistema Integrado de Gestión culmine adecuadamente:

- **Manual de Calidad.** Se sugiere que el Manual de Calidad cumpla con todos los requisitos establecidos en la NTGP1000:2009, es decir se identifique la política de calidad, los objetivos, los procedimientos documentados (se recomienda referenciar los procedimientos e instructivos). Adicional a esto, el manual debe contener los requisitos de la organización, estableciendo los controles, que suministre las bases documentales para las auditorías, y demás establecidos como debes de la norma. Se debe complementar el manual con la estructura del Sistema de Gestión Integral visualizando sus procesos y su composición. A su vez, se recomienda tener en cuenta los documentos del Sistema de Gestión Integral ya que estos deben ser parte integral del manual.
- **Administración del riesgo.** Se recomienda avanzar en la Política de Administración del Riesgo y su respectivo procedimiento para obtener el mapa de riesgos de la Unidad; este debe ir alineado con la planeación estratégica que se realice en la Unidad, es decir, es de vital importancia que al momento de realizarse la planeación estratégica se vayan identificando los riesgos de cada proceso de la Unidad.
- **Procedimientos.** Dentro de la estructura documental del SIG, los procedimientos juegan un papel importante ya que a través de los mismos se logra un correcto desempeño, y así mismo se permite su evaluación; adicional a esto, sirven como punto de referencia y mantenimiento de las mejoras alcanzadas, logra la comunicación y articulación dentro de la organización y facilita las auditorías al SIG. Por lo anterior, es indispensable que los procedimientos de todos los procesos de la Unidad se encuentren aprobados, e implementados.
- **Sensibilización y concientización.** Se recomienda profundizar en la concientización del Sistema Integral de Gestión a todos los servidores de la Unidad, así como a los contratistas. La cultura de Calidad y MECL debe ser una prioridad bajo el SIG.
- **Actividades eliminadas:** Se sugiere que todas las modificaciones, ajustes o eliminación de actividades deben ir expresamente justificadas ya sea en acta o solicitud expresa del proceso ya que se encontró actividades eliminadas sin acta o documento que justificara la modificación.

Se eliminaron actividades como procedimientos aislados fijados dentro del cronograma en algunos procesos, así mismo se eliminaron actividades que tiene que ver con la administración del riesgo toda vez que los procedimientos al mes de diciembre no se encontraban aprobados.