

INFORME EJECUTIVO ANUAL SISTEMA CONTROL INTERNO 2009

AVANCES Y DIFICULTADES

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

- En el año 2009 en las actividades de bienestar, capacitación e incentivos se han promovido y divulgado los valores institucionales,
- Mediante resolución No. 086 del 12 de febrero de 2009, se adoptó el programa de bienestar social el cual incluye aspectos de clima laboral, cultura organizacional, trabajo en equipo, etc.,
- Teniendo como insumo el resultado del plan de capacitación 2008, se formuló y desarrolló el Plan de Formación y capacitación para el 2009, el cual fue ejecutado en su totalidad,
- Fueron definidos y aplicados los procesos de inducción y reinducción a los funcionarios involucrados,
- La reinducción se está realizando a nivel individual cuando hay un movimiento en la planta de personal, constancia de su efectividad se puede observar en las evaluaciones del desempeño de los funcionarios trasladados,
- Se viene aplicando el sistema de evaluación de desempeño de los funcionarios, con la metodología propuesta por la Comisión Nacional del Servicio Civil, con base en el cual se hizo el informe consolidado de evaluación del desempeño 2009,
- En el año 2009 se disminuyó el número de investigaciones disciplinarias, 4 en el 2008 y 2 en el 2009,
- Se suscribieron y evaluaron los acuerdos de gestión 2009 con todos los gerentes públicos del Instituto, con lo cual se verificó el cumplimiento de las metas y compromisos pactados,
- Debido a que el desempeño de los funcionarios se encuentra por encima de los 80 puntos de que trata la Resolución No. 000637 del 11 de diciembre/09, (adopta el sistema tipo de evaluación del desempeño laboral de los empleados y se establecen lineamientos para la concertación del Plan de Mejoramiento Individual) no fue necesario suscribir planes de mejoramiento individual,
- El plan de estímulos e incentivos esta integrado con el sistema de evaluación que se esta aplicando,
- El plan de acción de Talento Humano del ICFES que incluye Bienestar Social, Salud Ocupacional, Incentivos y Capacitación, es en su conjunto un plan de mejoramiento del Clima Organizacional resultado del diagnóstico del 2008 y se ejecutó en el año 2009,

- Se orienta al ICFES con políticas de gestión socialmente responsables y transparentes a través de las diferentes instancias (Consejo Directivo, Dirección General, Oficinas Asesoras de Planeación, Jurídica, Control Interno, Secretaría General, Subdirecciones Logística y Académica, Órganos de Asesoría y Coordinación, Comité de Coordinación de Control Interno y la Comisión de Personal),
- Se capacitó a los funcionarios en temas como: manejo de los módulos del software del Sistema de gestión, específicamente en acciones de mejora, documentación, proveedores, módulos de auditorías, indicadores, riesgos, MECI y Planes. Adicionalmente, se realizó capacitación en el método de análisis y solución de problemas, auditorías y métodos estadísticos para el levantamiento de no conformidades, control de registro y control de producto no conforme,
- Mediante Resolución 0129 del 11 de marzo de 2009, se definió, aprobó, adoptó y divulgó la Política, Objetivos, Manual de Calidad y los documentos que hacen parte del mapa de procesos,
- Los planes y programas definidos están en correspondencia con las políticas nacionales, sectoriales e institucionales; igualmente, se acoge el compromiso con el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno,
- El Instituto cuenta con una función, misión y visión definidas, definición y divulgación de los planes institucionales: Plan Estratégico 2007 – 2010; Plan Institucional 2009; Planes de Gestión por Áreas 2009; Plan Desarrollo Administrativo 2009; Plan de racionalización de trámites 2008 – 2010; Plan de acción de Gobierno en Línea 2008 – 2010; Planes de mejoramiento, para corregir las observaciones de la auditoría de la Contraloría General de la República (CGR), todos ellos alineados con el Direccionamiento Estratégico,
- Dentro del proyecto de implantación de procesos se documentó el subproceso Planeación así como los procedimientos necesarios para asegurar la actualización del Direccionamiento Estratégico y la formulación, aprobación y seguimiento de los planes de acción y el Plan Operativo Anual,
- A partir de los resultados de las auditorías y la Revisión por la Dirección, durante el 2009 se ajustaron los procedimientos y se han implementado, con el correspondiente acompañamiento en sesiones con los funcionarios,
- El 24 de Junio de 2009 se realizó la revisión por la Dirección correspondiente a las auditorías realizadas en Abril y Mayo de 2009 (Acta No.2), en el Comité de Dirección del 23 de septiembre de 2009, se hizo revisión de aspectos relacionados con procedimientos y PQR`s,
- Se realizaron Comités de Gobierno en Línea el 7 de abril y el 6 de julio/09 en los que se revisaron los compromisos adquiridos,
- Con resolución 0305 de julio 7 de 2009 se unificaron los Comités de Gobierno en Línea (GEL) y Grupo Interno Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano (GIAA),
- En los boletines en Línea números 18, 19 y 20 se informó sobre el avance del Proyecto de Modernización y Proyecto SIGO,

- En el mes de agosto/09, se realizó la Preauditoría al Sistema de Gestión de Calidad,
- Los días 26 y 27 de noviembre el ICFES participó en la formulación del Plan de Desarrollo Administrativo en sesiones convocadas por el Ministerio de Educación Nacional,
- Se tiene definida la estructura organizacional requerida para gestionar por procesos,
- Se inició el proceso de revisión y ajuste de los manuales de funciones y competencias laborales,
- Se sancionó la Ley 1324 de 2009, la cual fija los parámetros y criterios para la organización de las evaluaciones externas, reglamenta los Exámenes de Estado de educación media y superior y especializa al ICFES en evaluación, esta ley garantiza la continuidad y sostenibilidad de las mediciones de la educación en el país, y se crea así una institucionalidad sólida que permitirá generar un mejor conocimiento sobre los resultados de los estudiantes y los factores que lo afectan.

Mediante esta ley el ICFES se transforma en una empresa estatal de carácter social, que mantiene su naturaleza de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su función principal es adelantar las mediciones de logro educativo y realizar investigación sobre los factores que inciden en la calidad. Se convierte así en un poderoso instrumento para la implementación de políticas educativas de mejoramiento, al servicio de instituciones educativas, autoridades nacionales y locales,

- Se replanteó la metodología para la evaluación, valoración y medición del riesgo en el instituto,
- Se definió el Mapa de Riesgos por Procesos e Institucional, identificando los factores internos y externos de riesgo, se analizó su probabilidad de ocurrencia, sus consecuencias y se identificaron los controles,
- Se definió la política institucional para administración de riesgos, en esta política se identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos con base en su valoración, y permite tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir o transferir, o asumir el riesgo,
- Se divulgó el Mapa de Riesgos Institucional y las políticas de tratamiento del riesgo,

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

- Los planes y programas definidos están acordes con las políticas nacionales, sectoriales e institucionales; igualmente se acoge el compromiso con el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno,
- Mediante Resolución 0129 del 11 de marzo de 2009 se adoptaron la política y objetivos de calidad, la documentación que hace parte del mapa de procesos y los manuales de procesos y procedimientos, a través de los cuales se fijan las guías de acción orientadas a la ejecución eficiente de las operaciones institucionales,

- Los procedimientos están definidos y documentados, fueron adoptados por los responsables de los procesos, adicionalmente se realizaron jornadas de capacitación y actualización de los procesos, subprocesos y procedimientos con los funcionarios que participan en su ejecución,
- Se revisaron y validaron los controles identificados en las caracterizaciones de los procesos, esta revisión también se realizó en el proceso de administración del riesgo,
- Se tienen definidos los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permiten medir el avance en la ejecución de los planes y programas,
- Revisión y actualización del manual de calidad de la entidad, este incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, las políticas y objetivos de calidad, los procedimientos documentados y el mapa de procesos,
- Está implementado el Sistema Integral de Atención al Ciudadano mediante el cual se hace la recepción, registro y atención a sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por parte de la comunidad, se tienen identificadas las fuentes de información primaria, se fortaleció el flujo constante de información hacia los usuarios, obteniéndose un conocimiento de la gestión que adelanta el Instituto y siendo participe del mismo a través de los mecanismos de participación ciudadana en línea,
- Se realizó el estudio de impacto y satisfacción de los usuarios,
- Se implementaron los procesos obligatorios de control de documentos y de registros, producto no conforme y acciones correctivas y preventivas para el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano,
- Se garantiza la calidad de la atención al ciudadano a través de los distintos canales de contacto,
- En el proceso Gestión de Servicio al Ciudadano se implementaron los subprocesos Correspondencia, PQRS y Trámites así como el subproceso Relaciones con el Ciudadano, dentro de estos subprocesos se documentaron los procedimientos necesarios para garantizar la correcta administración de las peticiones, quejas, reclamos y la atención oportuna de los trámites,
- Dentro del subproceso Administración del Sistema Integrado de Gestión Organizacional se documentó e implementó el procedimiento A2.P.6 Identificación y preservación de bienes propiedad del Cliente que asegura la identificación, verificación y protección de los bienes que son propiedad del cliente y, que el ICFES utiliza durante la prestación de sus servicios,
- Los sistemas de información que tiene el ICFES permiten organizar y procesar la información teniendo en cuenta las sugerencias de los servidores, se tiene información sistematizada, también se cuenta con información de fuentes internas como: manuales, informes, actas, actos administrativos, etc.),
- Mediante Resolución No. 00102 de febrero 24 de 2009 se creó el Grupo Interno de Comunicación y Prensa con el que se fortaleció el proceso de comunicación institucional en el año 2009,

- Se generaron espacios de conocimiento e intercambio en el instituto mediante la realización de conversatorios sobre temas como: nueva forma de calificación del Examen de Estado; avances en las pruebas de inglés del Examen de Estado y ECAES; resultados del análisis comparativo sobre fortalezas y debilidades de los estudiantes en las evaluaciones nacionales e internacionales, socialización del proceso de automatización del Banco de ítems y los procedimientos de modernización que se utilizarán en la edición de las pruebas que realiza el ICFES, etc,
- Las Tablas de retención documental están de acuerdo con las normas archivísticas y se encuentran actualizadas y validadas por parte de las áreas,
- Se adelantaron jornadas de capacitación por grupos en relación con la Gestión Documental según lo previsto por la normatividad,
- Está en proceso de implementación el nuevo sistema que permite administrar en forma centralizada la información del Instituto,
- Los sistemas de información permiten un manejo organizado y sistematizado de la correspondencia (Sistema de Correspondencia - SIAC), los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos (Sistema de Administración Financiera - SAFI),
- Se tienen establecidos canales de comunicación, información actualizada sobre programas, proyectos, contratos, trámites, normatividad, información a los usuarios, etc.: lo cual se hace a través de la página web institucional, sistemas de atención en línea, intranet y boletines institucionales,
- Se estableció un sistema permanente de medición de calidad del servicio, se han fortalecido los canales de comunicación organizacional (intranet, boletín en línea, correo institucional y carteleras), se ha implementado el mecanismo de free press con el fin de divulgar información para los públicos de interés del ICFES y la convocatoria de ruedas de prensa,
- Se cuenta con comunicación clara entre la entidad y los organismos de control, se actualiza permanentemente la información sobre programas, proyectos, contratos, se publican los trámites y formularios oficiales a través de la página web y por el aplicativo de Gobierno en Línea,
- Se cuenta con un área de atención al usuario y contact center que facilita el acceso a la información sobre los servicios que presta,
- El ICFES cuenta con mecanismos de comunicación que llegan a los usuarios (Boletín electrónico, prensa, carteleras, intranet, página web, spark, etc.) que permiten a la ciudadanía y a los órganos de control acceder a información adecuada, transparente y veraz.

DIFICULTADES

- Debido al proceso de transformación que se consolidará hasta finales de enero de 2010, por decisión del Comité Directivo, se aplazó la rendición de cuentas del año 2009 para febrero de 2010.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

- La Contraloría General de la República realizó la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional a través de la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario por componentes, a través de entrevistas a los funcionarios responsables de las áreas misional y de apoyo y en el desarrollo del proceso de auditoría, la cual arrojó resultados positivos, obteniendo una calificación muy baja de exposición al riesgo (0.12):

- Ambiente de control	0.0000
- Valoración del riesgo	0.0000
- Actividades de control	0.1166
- Monitoreo	0.0000
- Información y comunicación	0.0083

- Dentro de su rol evaluador la Oficina de Control Interno hace seguimiento y control a los procesos institucionales y al Sistema de Control Interno,
- En la entidad se adoptó un plan de mejoramiento institucional concertado por las áreas con el fin de atender los requerimientos de la Contraloría General de la República (CGR), contiene acciones de mejora pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y es permanentemente monitoreado por la Oficina de Control Interno, obteniendo a diciembre 31 de 2009 un cumplimiento del 93.52% de los compromisos adquiridos,
- El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, durante el año 2009 realizó reuniones en las cuales se ha hecho seguimiento estricto al desarrollo de los planes institucionales y a las problemáticas presentadas, proponiendo de una manera oportuna las acciones de fortalecimiento y sus responsables,
- Dentro del proceso implementación del MECI y el SGC, se han adelantado acciones como: identificación, análisis y valoración de riesgos, acuerdos de gestión, revisión de procesos, indicadores, etc.,
- La Oficina de Control Interno hizo seguimiento a los planes de gestión de todos los Grupos y Subdirecciones del Instituto (Despacho de la Secretaría General, las Subdirecciones Logística y Académica, Grupo de Evaluación Básica y Media, Evaluación de la Educación Superior, Informática, Administración y Operaciones, Procesamiento, Talento Humano, Centro de Información Documental (CID), Contratación, Administrativo, Procesos Editoriales, Financiero, Atención al Ciudadano, Oficinas Asesoras de Planeación, Jurídica y Oficina de Control Interno), obteniendo como resultado un excelente cumplimiento de los planes propuestos lo que permitió el logro de las metas institucionales,
- La Oficina de Control Interno realizó evaluación y asesoría en el proceso de actualización del mapa de riesgos institucional,
- Dentro del subproceso de Control y Seguimiento se definió el procedimiento de Administración de planes de mejoramiento dentro del cual se establecen los mecanismos para la formulación y seguimiento a los planes de mejoramiento institucional, por procesos e individual,

- Con el Plan de Gestión de La Oficina de Control Interno (Programa Anual de Auditoría Interna) se cumple con los requisitos en cuanto a evaluación del grado de cumplimiento de objetivos misionales, normatividad que rige entidad, manejo adecuado de los recursos y se hace seguimiento a las acciones preventivas y correctivas,
- Se realizaron dos ciclos de auditoría y seguimientos programados para los meses de Marzo – Abril (28 auditorías) y Agosto – Septiembre/09 (30 auditorías),
- Revisión, actualización y divulgación del procedimiento de Auditoría Interna,
- Dentro de los procedimientos documentados para el proceso de Gestión del Talento Humano: Evaluación de desempeño G2.P.3 y Desarrollo del talento humano G2.P.4 se definieron los mecanismos para la formulación y seguimiento del Plan de Mejoramiento Individual. Además, se emitió la Resolución No. 000637 del 11 de diciembre de 2009, con la que se adopta el sistema tipo de evaluación del desempeño laboral de los empleados y se establecen lineamientos para la concertación del Plan de Mejoramiento Individual,
- Se realizó capacitación permanente a los auditores en métodos de análisis y solución de problemas, auditorías y métodos estadísticos para el levantamiento de no conformidades, control de registro y control de producto no conforme,
- Se obtuvo el feneamiento de la cuenta fiscal y concepto favorable a la gestión 2008 con calificación D11 de la Contraloría General de la República (CGR).

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la metodología de medición diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y como resultado de las encuestas aplicadas, el Instituto tiene un porcentaje de avance del 96.84%.

En la gestión de implementación del MECI y del Sistema de Gestión de Calidad el ICFES ejecutó entre otras algunas acciones que para el 2008 presentaban alguna debilidad como:

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)

- Adopción e implementación del Plan de Desarrollo del Talento Humano Institucional que incluye Bienestar Social, Salud Ocupacional, Incentivos y Capacitación (Resolución No. 00086 del 12 de febrero de 2009), en este proceso se revisó y actualizó la normatividad interna relacionada con incentivos enunciados en la Ley 1567 de 1998.
- Depuración, organización, actualización y aplicación de las tablas de retención documental se empezó la estandarización de la gestión de archivo y correspondencia, lo que contribuye a la optimización del manejo de la memoria institucional.
- Revisión, consolidación y seguimiento a los indicadores con lo que se facilitó el cumplimiento de los objetivos institucionales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

- Definición e implementación de los procedimientos exigidos por la norma:
 - Control de documentos y registros.
 - Auditorías internas
 - Tratamiento de producto no conforme, no conformidades y acciones correctivas.
 - procedimiento de acciones preventivas

- En cuanto a la documentación del sistema de gestión de calidad se aprobaron los documentos antes de su emisión; de otra parte como producto del proceso de las auditorías y la autoevaluación realizada a los procesos se han realizado revisiones, actualizaciones y cambios en algunos documentos.

- Revisión por la Dirección verificando los resultados de las auditorías internas, la retroalimentación del cliente (encuestas y pqr's), desempeño de los procesos y conformidad del servicio y el estado de las acciones correctivas y preventivas.

- Se definieron e implementaron los mecanismos que dan a conocer a todos los servidores de la entidad la política, los objetivos y directrices del Sistema de Gestión de Calidad.

RECOMENDACIONES

- Una vez adoptada la nueva organización del Instituto, realizar de manera prioritaria la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de la realización de la audiencia pública y actualizar y adoptar los nuevos procesos y procedimientos que se derivaron de su transformación.

LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

LACC/LJCL