

## INFORME EJECUTIVO ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2012

### SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

#### AVANCES

- Durante el año 2012 se efectuó la revisión del código de ética establecido para el ICFES, con la participación activa de un grupo multidisciplinar de servidores de la entidad, los cuales liderados por la Subdirección de Talento Humano, rediseñaron la totalidad del documento que había estado vigente desde el año 2007, ampliándolo y adecuándolo con la estructura que soporta hoy en día la Entidad.

Con el fin de asegurar que este proceso generará un documento integral, se contó también con la participación de los jefes y directivos de las diferentes áreas, los cuales aportaron su conocimiento y experiencia en la materia; finalmente, en el mes de Noviembre se socializó el documento a la totalidad de funcionarios vinculados a la planta de manera tal que estos pudieran expresar sus observaciones frente al mismo y así lograr una construcción colectiva del Código de Ética y Buen Gobierno del ICFES

- El día 2 de Febrero de 2012 se adoptó por resolución el Plan de Desarrollo de Talento Humano y a lo largo de la vigencia se desarrollaron las diferentes actividades contempladas en él, enfocada a temas de: bienestar social, salud ocupacional, incentivos y capacitación de los miembros de la entidad. Dentro de estas actividades se destacan las siguientes: torneos deportivos institucionales, caminatas ecológicas, preparación para un retiro activo (pre-pensionados), vacunación contra influenza, simulacro de evacuación, formación en el código contencioso administrativo, programas de inglés, formación en ofimática, capacitación en auditoría y gestión ambiental. A nivel de incentivos se otorgaron reconocimientos por buen desempeño a los funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción de los niveles profesional, técnico y asistencial.

La ejecución del Plan de Desarrollo de Talento Humano, contempló actividades de difusión, evaluación y valoración que le permitieron recibir a la entidad una retroalimentación efectiva para lograr el desarrollo permanente de los servidores públicos durante su vida laboral en el ICFES.

- Durante el mes de Enero/2012 se suscribieron los acuerdos de gestión entre la Directora del ICFES y los gerentes públicos, los cuales se desarrollaron de acuerdo a los compromisos y metas pactadas en dicho documento. Así mismo, la Dirección garantizó el control y la comunicación fluida tanto al interior de la entidad a través de la ejecución de Comités Directivos y conversatorios, como

hacia el exterior a través de la participación activa en los diferentes eventos convocados por la comunidad educativa y/o por el gobierno nacional.

El ICFES en su totalidad, orientó sus acciones al cumplimiento de los objetivos institucionales y las metas del gobierno (Sistema de Desarrollo Administrativo - SISTEDA y Sistema de Información y Gestión del Empelo Público - SIGEP) buscando en su actuar reflejar actuaciones orientadas al control y la transparencia caracterizados en el estilo de dirección de la Entidad.

- Bajo el marco del Direccionamiento Estratégico 2010 – 2014, se cumplió con los objetivos y la programación propuesta en el portafolio de proyectos institucionales para el 2012 la cual continúa a los largo de 2013 y 2014 e incluye: diversificación de la oferta de valor a nivel internacional; fortalecimiento del banco de ítems; construcción de capacidades en los investigadores utilizando información de resultados de las evaluaciones del ICFES; institucionalización y comunicación de los cargos/responsabilidades a nivel de proceso, modelos de tercerización, herramientas internas para los procesos; renovar el sistema misional, entre otros de gran importancia para la Entidad; adicionalmente, se efectuó un seguimiento constante al desarrollo de los planes de acción de las áreas en alineación constante con el presupuesto establecido para los mismos; finalmente tras efectuar el seguimiento correspondiente al Plan de Gestión Institucional por cada una de las dependencias se evidenció el cumplimiento del mismo, contribuyendo así al cumplimiento de las metas institucionales.
- Dentro de su modelo de operación por procesos, el ICFES busca continuamente garantizar el desarrollo de una mejora continua por lo cual durante la vigencia 2012 se realizó una revisión de los procedimientos vigentes y en algunos casos se procedió a su actualización y ajuste; situación que debió ser ejecutada en algunos procesos debido a la implementación del Sistema de planificación de recursos empresariales - ERP; así mismo durante este año se trabajó en la reestructuración del mapa de procesos vigente con el fin de lograr una mejor caracterización del proceso, actividad que se oficializará durante la vigencia 2013.

Finalmente, durante el mes de diciembre de 2012 se oficializó mediante la resolución 00753 la creación del grupo gestor de calidad conformado por funcionarios y contratistas en representación de cada una de las unidades de gestión que conforman la estructura organizacional de la entidad, para garantizar una apropiación del tema de manera transversal y el desarrollo armonioso del modelo.

- Con el fin de asegurar que la entidad posea una estructura ajustada a sus necesidades, se solicitó a la Comisión Nacional del Servicio Civil la realización de un concurso de méritos específico para el ICFES con el propósito de cubrir en forma definitiva las vacantes actuales de los empleos de la planta de

personal el cual fue autorizado y durante el segundo semestre de 2012 fue objeto de análisis por parte del equipo de trabajo del ICFES.

- La Entidad realizó un proceso de revisión estratégica durante la vigencia 2012 y que continúa para la vigencia 2013, con el fin de establecer las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad; es por esto que a través de diferentes métodos de análisis, tales como reuniones con los directivos, se buscó recopilar información para la definición de elementos como los son la mega institucional o el contexto en el que se desarrolla la actividad del ICFES al determinar cuáles son sus clientes y que requieren estos; lo anterior sin desconocer los posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, situación analizada a través de las fortalezas, debilidades y oportunidades existentes.
- En materia de riesgos, durante el inicio de esta vigencia se publicó la versión 11/2012 del Mapa de Riesgos institucional y posteriormente se fortaleció la metodología empleada por la Entidad a través de la apropiación de conceptos de las normas ISO 31000 e ISO 27005 y de la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con el fin de profundizar en el análisis de los riesgos identificados, lo cual generó la actualización del procedimiento institucional y la creación de una guía para lograr un mayor entendimiento.

Durante los meses de septiembre y octubre se desarrolló una campaña denominada “El riesgo ICFES” cuyo objeto era el de generar conciencia en la Institución sobre el riesgo y un mayor entendimiento del mismo; posteriormente se efectuó una capacitación a los gestores de proceso sobre el contenido del mapa de riesgos y se brindó asesoría personalizada por proceso; esta actividad conllevó a la publicación de la versión 12/2012 del Mapa de Riesgos y de la versión 2/2012 del Mapa de riesgos de corrupción, los cuales fueron difundidos a través del canal de comunicación interno, por la intranet y en la Página Web del Instituto.

## DIFICULTADES

- Si bien se ha buscado que el documento de Código de Ética y Buen Gobierno sea desarrollado de manera participativa por los integrantes de la entidad, es una labor que ha sido ejecutada a lo largo de toda la vigencia pero que aún no se formaliza ni socializa en su versión definitiva, por lo cual es necesario que estas últimas actividades mencionadas sean presentadas a la comunidad en el corto plazo.
- Se debe fortalecer el compromiso en cada proceso de la Entidad frente a la actividad de gestión del riesgo para lograr una identificación y una valoración adecuada además de un cumplimiento oportuno de los planes de mitigación establecidos.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

### AVANCES

- El ICFES asegura el cumplimiento de su misión y la operación de sus componentes a través del Sistema Integrado de Gestión Organizacional - SIGO, el cual tiene entre sus herramientas elementos para la medición del desempeño de los procesos, el seguimiento a los planes de acción, el control a la totalidad de la documentación, las auditorías y acciones de mejora y el registro de los riesgos, este último en proceso de ajuste.
- Dentro de las actividades de gestión que realizó el Representante de la Dirección para el fortalecimiento del Sistema de gestión de la Calidad, es tuvo la revisión de los documentos de procedimiento de la entidad, enfocándose en las políticas, indicadores, entradas y salidas; así mismo, la oficina de control interno dentro del marco de sus funciones de seguimiento para garantizar que los procedimientos se cumplan, efectuó recomendaciones sobre las oportunidades de mejora que cada uno de los procesos tuviera.
- Durante la revisión de los procedimientos realizada en la vigencia 2012 se hizo un gran énfasis en la necesidad de asociar los controles establecidos en el mapa de riesgos con los contemplados en los diferentes procedimientos de manera tal que existirán mecanismos unificados para prever la ocurrencia de riesgos que pudiesen alterar el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, en cada proceso se desarrollan actividades de seguimiento y validación ejercida por los líderes, tales como reuniones periódicas para los grupos y para los individuos, informes de seguimiento, designación de responsabilidades, entre otras que a su vez generan diferentes tipos de acciones preventivas y correctivas las cuales son registradas en el sistema SIGO institucional.
- En el mes de Julio se efectuó la actualización del manual del sistema integrado de gestión organizacional con el fin de ajustar su contenido al quehacer del Instituto hoy en día y además, se ajustaron los procedimientos o procesos sobre los cuales se presentaron cambios en esta vigencia. Puesto que este documento es dinámico, en el mes de Diciembre se inició una nueva revisión para lograr reflejar las características del Sistema que fueron modificadas. Adicionalmente, se publicó una versión resumida de este documento en la página web del Instituto de manera tal que nuestros clientes externos y el público en general tuviese acceso para conocer los parámetros fundamentales de la gestión organizacional del ICFES, lo cual abarca Calidad, MECI, SISTEDA y PIGA.
- Con el fin de garantizar un flujo de información constante con la ciudadanía, se implementó un nuevo portal web el cual se concibió de acuerdo a los

lineamientos de Gobierno en Línea - GEL y se garantizó una atención permanente con la ciudadanía para dar respuesta a sus requerimientos de información a través de la Unidad de Atención al Ciudadano. Teniendo en cuenta que los canales oficiales de comunicación cuentan con un indicadores de desempeño, se evidenció un incremento de la cobertura en un 76% con relación a la vigencia 2011, una disminución del 17% en tiempo de respuesta a las PQR's presentadas y una calificación promedio de los canales de atención de 4.7 sobre 5.

- Durante el 2012 se continuó dando desarrollo a la estrategia de GEL, sin embargo teniendo en cuenta que se generó un cambio de versión en el documento guía pasando de ser el manual de implementación 3.0 a 3.1, se debió desarrollar un plan de acción con el fin de dar cumplimiento oportuno a los requisitos estipulados por el gobierno, logrando así un cumplimiento del 189,26%, muy por encima sobre lo esperado para el 2012.
- En ejercicio de su función, el ICFES efectuó la publicación de los resultados de acuerdo con las fechas previstas de los siguientes exámenes: Saber 11, Pre-Saber 11, validación del bachillerato y Saber Pro para el primer y segundo semestre del año, para un total de nueve aplicaciones durante el año.
- El Instituto ha cumplido con las políticas de austeridad en el gasto público y presentó de manera oportuna los informes correspondientes, adicionalmente, se reporto la información correspondiente al Plan Sectorial de Desarrollo Administrativo – PASE, el Plan de Racionalización de Trámites, informes de ejecución de presupuesto, balance general y estado de actividades en la página web, estos solo por señalar algunos dentro de los diferentes informes presentados por la Entidad en cumplimiento de los requisitos de ley.
- El día 30 de noviembre se efectuó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, actividad que tomo como base la publicación del informe de gestión de la entidad en el 2011; durante esta reunión se abarcaron los siguientes temas principales: Detalle de las evaluaciones más representativas del ICFES, eventos de divulgación, investigación, atención al ciudadano y actividades de apoyo en el Instituto. El evento conto con la asistencias de 108 participantes, de los cuales 64 fueron presenciales y los 44 restantes de manera virtual.
- Se ha fortalecido durante el 2012 el uso de los sistemas que administran la información financiera ERP Seven y de nómina Kactus, logrando una apropiación y entendimiento por parte de los usuarios que en estos interactúan; así mismo se ha trabajado ingresando información de manera periódica en sistemas tales como el SIGO y en la nueva plataforma misional para el manejo de la información de los exámenes.
- Se tienen establecidos en el Instituto canales de comunicación tales como página web institucional, sistemas de atención en línea, intranet, boletines

institucionales, conversatorios y comités que permiten tanto a la ciudadanía como a los funcionarios tener información actualizada sobre programas, proyectos, contratos, trámites, normatividad programación de actividades, resultados de pruebas, entre otros.

- Como parte de la comunicación del ICFES, se efectuaron diversas sesiones informativas, seminarios, socializaciones y convocatorias a las asociaciones de facultades y redes académicas del país con el fin de dar a conocer temas como: resultados obtenidos, forma de interpretarlos, estructura del examen, uso de las bases de datos para investigación, entre otros.
- De acuerdo a lo estipulado en las metas del proceso de Gobierno en Línea - GEL y con el fin de salvaguardar el activo más importante de la organización (la información), durante el 2012 se adelantó una consultoría y una serie de actividades destinadas a lograr establecer la seguridad para la información del Instituto; para tal fin, se trabajo con un plan interno de implementación de controles, se crearon nuevos procedimientos y se efectuaron sesiones de sensibilización para todos los miembros del ICFES.

## DIFICULTADES

- La mayoría de procedimientos del ICFES no cuentan con una diagramación de sus actividades, de manera tal que se hace más difícil visualizar de una manera sencilla las actividades y los puntos de control existentes; por esta razón se sugirió implementar con apoyo del equipo de calidad diagramas de flujo para la totalidad de procedimientos institucionales.
- Se observan elementos en el sistema cuyo objeto de medición requiere ser ajustado, si bien se viene realizando una revisión de los indicadores, es necesario validar la conceptualización de los mismos y proceder a su actualización de manera que provean información útil para el logro de las metas propuestas y el mejoramiento continuo de las actividades de la Institución, además de facilitar su identificación al clasificarlos como indicadores de eficiencia y eficacia.
- Se evidenció un crecimiento de las PQR's presentadas por la ciudadanía, específicamente para el último trimestre del año, momento en el cual se registró un incremento del 95% en las comunicaciones escritas debido a la aplicación por primera vez del examen Saber 3°, 5° y 9°; por lo anterior es necesario fortalecer el análisis de las causas que las originan y establecer si se pueden realizar mejoras a nivel institucional para disminuir dicha cifra.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

### AVANCES

- Puesto que durante la vigencia 2012 no se recibió visita de auditoría de la Contraloría General de la República, el Instituto no generó un nuevo plan de mejoramiento; sin embargo de acuerdo a lo estipulado por la ley, se ejerció de manera interna un seguimiento periódico sobre las actividades desarrolladas por las áreas, garantizando así el cumplimiento de la normatividad existente.
- Durante el 2012 se dio el cumplimiento al 100% de los compromisos suscritos en el Plan de Mejoramiento a la gestión de la vigencia 2011.
- Como producto de la autoevaluación efectuada por los equipos de los diferentes procesos, se efectuó el registro de 54 acciones de mejora, las cuales fueron desarrolladas de manera exitosa y contribuyeron al mejoramiento de los servicios y productos ofrecidos por la Institución.
- A lo largo de la vigencia, a través de los diferentes comités existentes en la Institución, específicamente el de Dirección, se hizo un seguimiento estricto al desarrollo de los planes institucionales y a las dificultades presentadas durante la ejecución de la labor del ICFES, generando acciones de fortalecimiento de manera conjunta y teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista de los líderes que conforman la Entidad.
- De acuerdo con lo programado se efectuaron ocho auditorías por parte de la Oficina de Control Interno, siendo estas de los siguientes tipos: calidad (seguimiento), operacional (caja mejor), operacional (almacén), financiera (revisión cuentas estados financieros), control interno, social (RSE), operacional (procedimientos) y sistemas.
- La Oficina de Control Interno de manera cuatrimestral efectuó el análisis del grado de cumplimiento con cada uno de los elementos del MECI, de manera tal que se evidenciara los mecanismos empleados y las actividades desarrolladas para lograr un adecuado nivel de desarrollo del Control Interno en el ICFES; los resultados que arrojaron evidencian una apropiación del Sistema, el cual presenta oportunidades de mejora a través del desarrollo de actividades planeadas y estructuradas.
- Durante el transcurso de la vigencia 2012, los líderes de proceso junto con sus equipos de trabajo formularon y desarrollaron planes de mejoramiento, con el fin de subsanar las variaciones o desviaciones presentadas tanto en las auditorías internas como en las externas, buscando siempre fortalecer su desempeño para alcanzar los objetivos planteados por la Institución.

- Teniendo en cuenta que las evaluaciones de desempeño aplicadas al personal de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción fueron satisfactorias, de acuerdo a lo establecido por el Instituto, no se requirió la definición ni implementación de planes de mejoramiento individual, lo cual es coherente con la evaluación efectuada a las dependencias

## DIFICULTADES

- Si bien se desarrollan diversas acciones a nivel institucional como parte de la autoevaluación realizada por los diferentes procesos, estos no son registrados en su totalidad en el sistema SIGO; sin embargo producto de las acciones desarrolladas se conservan actas de reuniones y los productos finales obtenidos para solucionar las desviaciones evidenciadas en sus propias revisiones.
- Es necesario fortalecer el análisis, clasificación y registro en SIGO de las quejas y reclamos que se refieren a productos o servicios entregados como “producto no conforme” con el fin de registrar el tratamiento dado a dichas situaciones y las conclusiones obtenidas.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Instituto ha cumplido con el objetivo de aplicar y mantener un alto grado de madurez en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y en el Sistema de Gestión de Calidad, debido a que se cuenta con herramientas de gestión, control y calidad, que permiten alcanzar la excelencia en la prestación del servicio y la satisfacción de los clientes.

## RECOMENDACIONES

- Efectuar un diagnóstico de los indicadores existentes y establecer necesidades de actualización o ajuste; además procurar se desarrolle dicha actividad de manera formal y periódica.
- Con el apoyo del equipo gestor de calidad formalmente estructurado en la Entidad, fortalecer la apropiación de los diferentes procesos frente al aspecto de documentación, producto no conforme y registro de las acciones desarrolladas en el aplicativo SIGO.

- Formalizar y divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno y asegurar el mecanismo apropiado para que todas las personas en adelante tengan conocimiento del mismo.
- Efectuar un análisis de los servicios y productos ofrecidos por la Institución y validar como estos satisfacen las necesidades de los usuarios e indagar en que se tienen debilidades actualmente para lograr fortalecer la Entidad en dichos aspectos.

**LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO**  
Jefe Oficina Control Interno