

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	GONZALO DE JESUS ALVAREZ MONTOYA	Período evaluado: Julio de 2013 a Noviembre de 2013
		Fecha de elaboración: Noviembre 12 de 2013

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

•El proceso de transición del modelo flexible con planta global que existe actualmente en la entidad territorial que ha dado resultados importantes, hacia el modelo por procesos, ha mostrado ciertas dificultades como quiera que para que ello funcione deben adaptarse diferentes esquemas organizacionales, que le permita a los servidores públicos interpretar y aplicar adecuadamente los criterios de operación por procesos.

Importante también hacer mención que no se desarrollaron actividades tendientes a medir el nivel de compromiso y pertenencia hacia la entidad y sus postulados en cuanto a la ética y buen gobierno, a la fecha no se ha validado el Código de Buen Gobierno ni la alta Dirección no ha sugerido ajustes al existente.

Es igualmente importante resaltar la modificación de la estructura organizacional de la entidad creando un cargo dentro de la planta de personal, para la Dirección Técnica de Contratación Estatal y separando esta función de la defensa y gestión jurídica del Departamento, situación generada entre mayo y julio, lo que generó confusión sobre los alcances de las funciones de uno y otro equipo, hasta la validación de la nueva versión del manual de contratación, actualmente existe retraso en la modificación del manual en cuanto a las modificaciones realizadas al estatuto de contratación por el decreto 1510 de 2013.

En cuanto a la Administración del Riesgo la Administración Departamental reglamentó esta política y conformó un grupo de trabajo responsable de la administración y gestión del mismo, sin embargo dicha responsabilidad fue trasladada del proceso de apoyo "desarrollo institucional" al proceso estratégico "direccionamiento Estratégico" situación que creó confusión en cuanto a responsabilidad del manejo generando impacto negativo en las labores de administración y seguimiento de los riesgos, las tareas aplicadas se limitaron a la labor adelantada por el Grupo de Desarrollo Administrativo en desempeño del rol de gestores del riesgo. La Secretaría de Planeación encargada de la Política de Administración de Riesgos desarrolló actividades necesarias para mejorar el indicador arrojado en la Evaluación del Sistema de Control Interno frente a los riesgos, posterior a actividades realizadas de dos auditorías de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se denotó la falta de cumplimiento de algunas acciones de control de los procesos medidos y los sin determinar del proceso planeación del desarrollo por falta de atención a la auditoría de seguimiento, en aplicación de la nueva metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, fue necesario mantenerlos o migrarlos a la nueva matriz de riesgos la cual aun refleja necesidades de actualización por la nueva reglamentación del Estatuto Anticorrupción sobre la materia generándose el Nuevo Plan Anticorrupción, Anti trámites y Atención al Ciudadano, se programó auditorías de seguimiento por parte de la Secretaría de Planeación y a la fecha no se ha llevado a cabo.

Avances

Se realizó trabajo de actualización de los procesos vigentes, se realizó estudio de cargas laborales y se creó comité para análisis del mismo y recomendaciones a la administración para el proceso de reorganización administrativa, que a la fecha ha quedado como insumo de un proceso reingeniería ya adjudicado, contratado y programado para ejecución en la vigencia 2013, igualmente se desarrollaron actividades tendientes a mejorar el clima organizacional y laboral. Dentro del Área Organizacional en materia de desarrollo del talento humano y bienestar social se desarrollaron importantes adelantos en los siguientes programas: Para el Área de Capacitación se adelantó:

- Diplomado sobre Gestión de Calidad en entidades públicas bajo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, dirigido a 30 servidores públicos de la Administración Departamental. Intensidad de 96 horas.

- Jornadas de Capacitación Virtual "Sistema de Información y Gestión del Empleo Público –SIGEP", dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP
- Taller de Capacitación y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, para Jefes de Recurso Humano (Secretaría General y Secretaría de Educación), Director Técnico de Contratación, Jefe de Control Interno (Módulos Hojas de Vida, Desarrollo Organizacional)
- Participación de servidores públicos de la Secretaría de Hacienda en el IV Congreso Nacional de Sistemas Integrados de Gestión.
- Seminario Taller Nacional de Nuevos Esquemas en la Contratación Estatal.
- Seminario Taller "Preparación, Elaboración y Ejecución del Presupuesto Público para la vigencia 2014", a cargo del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP SAS-.
- Diplomado en Normas Internacionales Información Financiera NIIF, a funcionarios de la Gobernación de Arauca.
- Taller para la implementación SUIT 3.0 de la Política Anti trámites, dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.
- Capacitación del nuevo Sistema General de Regalías - sistema de Monitoreo, Seguimiento y Control a través del Gesproy.

Para el programa de salud ocupacional y bienestar social se realizaron las siguientes actividades:

- Jornadas de vacunación.
- Tamizaje y toma de tensión arterial.
- Capacitación de brigada de emergencia coordinación con la A.R.L SURA.
- Acompañamiento al simulacro de sismo en coordinación con la defensa civil y la secretaría de gobierno.
- Acompañamiento en las reuniones al COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL Y COPASO de la Gobernación de Arauca.
- Depuración de las inconsistencias presentadas en plataforma de las afiliaciones de la ARL SURA.
- Continuación de las afiliaciones y desafiliaciones del personal contratado a la ARL SURA.
- Celebración día del servidor público.
- Celebración día de los niños.
- Capacitación al personal de la Gobernación sobre conductas humanas y acoso laboral en coordinación con la Unidad administrativa De Salud De Arauca.
- Jornadas de fumigación en coordinación con la Unidad administrativa De Salud De Arauca.

- Campañas de promoción y prevención con las E.P.S a los funcionarios de la Administración Departamental.
- Campañas de orden y aseo en diferentes dependencias.

En cumplimiento de lo requerido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y su decreto reglamentario 2641 de 2012, líderes del proceso de planeación realizaron socialización de la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, consolidándolo por procesos a mediados del mes de abril, se realizaron los ajustes pertinentes, se asociaron riesgos similares y se cumplió con la publicación en WEB en el término requerido por la norma, se reportó a los líderes de proceso y a la Oficina de Control Interno para el respectivo cumplimiento de las acciones y para el correspondiente seguimiento, se tiene programada la auditoría del primer seguimiento.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

• El año 2011 se reformularon algunos indicadores que no aportaban datos de impacto consistente con la dinámica de la entidad, estos no se están utilizando como un insumo para la toma de decisiones, en la mayoría de los casos se reportan por cumplir un requerimiento pero no se utilizan como una herramienta de gestión y evaluación, sin embargo, es necesario profundizar más en este tema, toda vez que aún existen indicadores que han perdido vigencia y que no han sido actualizados. En otros casos, los servidores públicos no los aplican o los aplican, pero no hacen la lectura y el análisis pertinente a partir de sus resultados, de tal suerte que no redundan en el mejoramiento de los procesos y de las actividades que desarrolla la entidad a través de sus secretarías.

Aunque se ha venido adelantando reuniones a través de un comité provisional de TICs, y se ha elaborado el plan institucional estratégico de comunicaciones y su adopción dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, aún no se ha socializado a la totalidad de los funcionarios y servidores públicos denotándose desarticulación del sistema de información departamental, creando esto, ciertos vacíos y subutilización de los medios tecnológicos con que cuenta la entidad.

Si bien es cierto que está conformado el comité de las TIC del departamento de Arauca, existe observación de mejoramiento y de reclasificación de los miembros del comité por parte de la Contraloría General de la República, ente que considera que los miembros deben ser funcionarios de carrera administrativa.

Aunque se han identificado y documentado los trámites y servicios de la entidad, estos no se encuentran publicados en su totalidad en el sitio WEB identificado como "Portal del Estado Colombiano" (PEC).

Se denota rezago en la implementación de las fases del plan de acción de la estrategia gobierno en línea y por ende no se ha avanzado en el cumplimiento de la estrategia de Indicadores de Gobierno Abierto.

Avances

• El sistema de gestión de la calidad que viene siendo implementado en la entidad ha permitido mejorar sustancialmente la documentación de las actividades ejecutadas. Se cuenta con documentos registrados en el sistema que le permiten la dinámica a la entidad de actualizarse en la medida de sus necesidades. Cuenta con el grupo de desarrollo administrativo que opera permanentemente analizando y proponiendo mejoras y cambios oportunos en los estándares existentes, recomendaciones que son presentadas a la alta dirección para su aprobación a través de la representación de la dirección, quien participa activamente en las reuniones del grupo.

En el código de buen gobierno se encuentran definidas las políticas de operación, documento que ha sido adoptado mediante acto administrativo y ha sido validado por los distintos equipos de dirección. A través de las auditorías externas se han valorado los controles existentes como resultado del seguimiento hecho al Mapa de Riesgos y la Bateria de controles.

La entidad cuenta con ventanilla única para la recepción y envío de documentos e información, importante mencionar que estas áreas son de fácil acceso para la comunidad en general y cuenta con generosos espacios para la atención oportuna y eficiente de los funcionarios hacia las comunidades que nos visitan para presentar sus inquietudes o solicitudes. Las TRD aprobadas por el archivo General de la Nación en el último trimestre del año 2009 fueron actualizadas y codificadas por ajustes a los procesos por la creación de la Dirección Técnica de Contratación Estatal, situación y por inconformidad de líderes de otros procesos a la fecha están para aprobación por parte del Comité Departamental de Archivo y posterior envío para convalidación por parte del Archivo General de la Nación, igualmente se clasificó, se ordenó y se describió 60 metros en continuidad del proceso de organización de saldos acumulados que nos ha permitido mejorar en gran medida en el tema del manejo de archivo de toda la información que se genera y que recibe la entidad territorial. La entidad desarrolló el SIID – Sistema Integrado de información departamental el cual cuenta con un modulo relacionado con el Sistema de Información, el cual permite la captura de la información recibida y su trazabilidad hasta su respuesta o disposición final, por recomendaciones de la Oficina de Control Interno el avance del uso de este sistema ha sido significativo, toda vez que se ha concientizado a los funcionarios que su actualización permite liberar tiempos para el desarrollo de las funciones de cada proceso y facilita su vez la generación de informes para los entes de control externo y entes gubernamentales, como facilitar la visibilidad de la contratación y el incremento de indicadores en la medición del cumplimiento de compromisos del programa índices de gobierno abierto.

Se institucionalizó el Comité de las TIC cuya función principal tiene que ver con la coordinación del proyecto Gobierno en Línea. En las instalaciones de la gobernación de Arauca y de cada una de las siete alcaldías, la gobernación mediante un contrato liderado por la secretaría de planeación departamental, instaló un cubículo "Punto de Transparencia" (caseta, equipo de computo, conexión a internet) para consulta de la ciudadanía de toda la información publicada mediante medios electrónicos en relación con los trámites y demás situaciones de interés general frente al quehacer de estas entidades estatales, igualmente se conformó un grupo de trabajo para el fortalecimiento de este elemento y se estableció el Plan Estratégico de Comunicación. Así mismo, de forma periódica se emite el boletín institucional "ACTUALIDAD INFORMATIVA" en el que se dan a conocer los avances, cambios e inclusión de documentos y registros propios del SGC o del MECI a efecto de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad actualizado y en plena vigencia.

Se tiene instalado un sistema cerrado de televisión y radio por el que se transmiten mensajes e información institucional de interés para los trabajadores de la Gobernación y sus visitantes. Dicho canal cuenta con enlace al canal institucional RTVC donde se trasmiten programas del interés general.

En lo que corresponde a los programas del Ministerio de las TIC's y Gobierno en Linea la entidad ha desarrollado a través de la Secretaría General, las siguientes actividades La gobernación de Arauca, por medio de la secretaria General (Área de sistemas), inicio en el año 2012, una serie de actividades en sistemas de información, comenzado con el apoyo logístico a los consejos comunitarios que se realizaron en los 7 municipios, cuyo fin fue apoyar a la administración en la construcción del nuevo Plan de Desarrollo, "ES HORA DE RESULTADOS" 2012 - 2015, cuya elaboración es imprescindible para mejorar la gestión institucional del Departamento de Arauca en el cumplimiento de la misión, visión elevando su nivel de desarrollo socio económico.

En el año 2013 se está brindando soporte técnico con los profesionales de sistemas al parque tecnológico del software, hardware, red de datos y red regulada de la gobernación, entes descentralizados y alcaldías que lo requieran.

En materia de comunicaciones: contamos con una sala de video conferencia ubicada en el tercer piso del edificio de archivo departamental, adscripta a la ESAP-Bogotá, y con un canal dedicado de internet de 8000 Kbps 1:1, con la empresa Telefónica Telecom, con 180 equipos (PC) de la gobernación conectados a Internet, el cual nos deja posicionados en los primeros lugares de las administraciones del país. Y a la vez nos sirve como herramienta de servicio tecnológico para cumplir oportunamente con la transmisión de la información a los organismos del estado que lo requieran.

INDICE DE GOBIERNO ABIERTO IGA

Esta categoría se compone de dos indicadores. El primero es el indicador de implementación del modelo estándar de control interno (MECI) y el segundo es el indicador de control interno contable. A continuación podrá consultar los resultados obtenidos por la entidad (alcaldía, gobernación). En cada uno de las variables evaluadas dentro del control interno contable. 92.8

Control interno contable: este indicador mide en forma cuantitativa, con interpretaciones cualitativas, el grado de implementación y efectividad de los controles asociados a las actividades del proceso contable, así como sus etapas, componentes y otros elementos de control.

Gestión Documental: Esta categoría se compone de un solo indicador que corresponde a la implementación de la Ley 594 de 2000 o ley de archivos. 100

Implementación de la Ley de Archivos: Este indicador se basa en la evaluación de 6 variables aplicadas a las entidades territoriales.

Contratación: Esta categoría se compone de dos indicadores, el primero es el indicador de publicación y reportes de contratos al SECOP y a las contralorías territoriales respectivas, y el segundo es el indicador de actualizaciones de contratos en el SECOP. 23.8

PUBLICACION: este indicador tiene encuentra la cantidad de contratos suscritos bajo las cinco modalidades de contratación que según sus requerimientos legales, establecen la obligatoriedad de ser publicadas en el SECOP (sistema electrónico para la contratación estatal) y de ser reportados a las contralorías territoriales respectivas se precisa que el valor de la cuantía es referencial y no es tenida encuentra para objeto de resultado; esto debidos a posibles errores de registro al momento de cargar o reportar la información a los sistemas o entidades correspondiente.

ACTUALIZACION: este indicador muestra una alerta sobre el deber legal de las entidades de mantener actualizada la información de los proceso contractuales en el SECOP de conformidad con el artículo 8 del decreto 247 de 2008. 92.6

COMPETENCIAS BASICAS TERRITORIALES: esta categoría se compone de cuatro indicadores, el primero es el indicador SUI (sistema único de información), el segundo es el indicador del SISBEN (sistema de identificación de beneficiarios potencial para los programas sociales.) el tercer indicador es el SIMAT (sistema integrado de matriculas) y como cuarto y último indicador se encuentra el SIHO (SISTEMA DE INFORMACION OSPITALARIA)

SUI (SISTEMAS UNICO DE INFORMACION) este sistema busca estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permitan evaluar la presentación de los servicios públicos en cada uno de los territorios

SISBEN: este indicador evalúa con base en la encuesta diseñado por el DNP el envío de información y documentación con la identificación y clasificación de los hogares, familias y personas de acuerdo de sus condiciones de vida. Estas encuestas deben ser aplicadas por cada municipio o distrito según corresponda.

SIMA: Este indicador permite evaluar y controlar el proceso de matrícula en todas sus etapas, así como tener una fuente de información confiable y disponible para la toma de decisiones ya que facilita el reporte exacto por parte de las secretarías de educación, de los niños y niñas que se matriculen en las instituciones educativas del país.

SIHO: Este indicador permite evaluar el envío de información técnica, administrativa y financiera de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud a la correspondiente secretaria de salud departamental, distrital o municipal según corresponda atreves de los formularios anuales, semestrales y trimestrales. 96.4

SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA: Esta categoría se compone de dos indicadores, el primero es el indicador FUT y el segundo es el indicador del SICEP.

FUT: Este indicador evalúa el reporte de información por parte de las entidades territoriales sobre la ejecución presupuestal de ingresos y gastos y demás información oficial básica, para efectos del monitoreo, seguimiento, evaluación y control a demás de esto, se evalúa el reporte por las entidades territoriales beneficiaras de regalías y compensaciones que se encuentran activas en el giro de recursos, de la información correspondiente a la ejecución de regalías y compensaciones. 66.8

SICEP: este indicador evalúa el reporte de información de la gestión realizada por parte de los departamentos, municipios y resguardos indígenas, esta herramienta está orientada a mejorar la eficiencia en la consolidación de la información que las entidades deben presentar al departamento nacional de planeación a través de los formatos F,K y eficacia.

GOBIERNO EN LINEA: Esta categoría se compone de tres indicadores o fases que son necesarias para mejorar los servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones.

FASE DE INFORMACION: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. 89.6

FASE DE INTERACCION: Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con la consultas en línea e interacción con servidores públicos. 84.6

FASE DE TRANSACION: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios. 11.5

RENDICION DE CUENTAS: Esta categoría se compone de un solo indicador que corresponde a audiencias públicas.

AUDIENCIAS PÚBLICAS: Este indicador evalúa los mecanismos que permite la participación ciudadana, propiciado por las entidades u organismos de la administración pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas. 65.8

ATENCION AL CIUDADANO: Esta categoría se compone de dos indicadores correspondientes a la atención al ciudadano y a los derechos de petición.

ATENCION PRESENCIAL AL CIUDADANO: Este indicador está basado en la respuesta a 18 preguntas que evalúan el nivel de cumplimiento por parte de las entidades territoriales, sobre las disposiciones básicas en materia de atención y servicio al ciudadano. 76.5

DERECHOS DE PETICION: Este indicador muestra el cumplimiento de los plazos de respuestas del derecho fundamental de petición interpuesto por los ciudadanos o por entidades públicas ante las alcaldías y gobernaciones. 1

GOBIERNO EN LINEA TIC 2013

El objetivo de la estrategia 3.0 pretende lograr la modernización del Estado, promoviendo el acceso de los ciudadanos y servidores públicos a los servicios de Gobierno En Línea.

Actividades desarrolladas 1

OBJETIVO : Asesorar en la estrategia 3.0 de gobierno en línea y el manual de gobierno en línea 2693 de Diciembre de 2012 por el cual se establecen los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia, Asesorar en los temas de elementos transversales: accesibilidad, usabilidad, protocolo de internet IPV6 y en el componente de información en línea acceso al multicanal, levantamiento de la línea base para diagnosticar y establecer los niveles en que se encuentra la entidad frente a la estrategia 3.0, asesorar en el componente de interacción en línea y sus temas consulta interactiva de información, sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sistema integrado de PQRD y el componente democracia en línea y sus temas de uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad y uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad.

CONTENIDO

1. Presentación del Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia por parte del delegado territorial.
2. Asesoramiento a los funcionarios de la entidad territorial, para vincularlos a la implementación de la estrategia de gobierno en línea 3.0 y el operador en la entidad territorial.
3. Presentación del marco legal de gobierno en línea decreto 2693 del 21 de diciembre del 2012 y dando a conocer el objeto. por lo cual define los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
4. Asesoramiento en los principios de la estrategia de gobierno en línea: igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación.

5. Asesoramiento en la masificación de gobierno en línea: provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos, interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales, tecnología y ambiente, datos y gobierno abierto.

6. Asesoramiento en los modelos de gobierno en línea y sus componentes:

- Componentes de elementos transversales.
- Componente de información en línea.
- Componente de interacción en línea.
- Componente de transacción en línea.
- Componente de transformación.
- Componente de democracia en línea.

7. Presentación por parte del delegado territorial de los niveles de madurez de gobierno en línea:

- Nivel inicial.
- Nivel básico.
- Nivel avanzado.
- Nivel de mejoramiento o permanente.

8. Implementación de la estrategia de gobierno en línea según el porcentaje para cada año 2013, 2104, 2105, 2016.

9. Presentación del monitoreo y evaluación de gobierno en línea:

- se deberán adelantar las acciones pertinentes para realizar el monitoreo y evaluación del cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea en su entidad
 - se deberán adelantar las mediciones de impacto del uso y beneficio del gobierno en línea en sus usuarios y/o ciudadanos.
 - Las entidades podrán identificar el grado de madurez en la implementación de lo establecido en los manuales de gobierno en línea mediante el cumplimiento de actividades de proceso, así como de resultado, impacto y beneficio para los ciudadanos y usuarios.
 - El MinTIC adelantará acciones que permitan medir el avance en la implementación de la estrategia de gobierno en línea por parte de las entidades.
10. Confirmación de trámites y servicios por parte del comité gel.
11. Se asesoró al Web Master en los trámites y servicios que el comité GELT confirmó y que posteriormente requiere reportar en la plataforma del SUIT.
- Se anexa acta de reunión.

Actividades desarrolladas 2

1. Se da inicio a la sensibilización del componente transversal en el tema de accesibilidad en los sitios Web: por qué las entidades públicas deben tener sitios Web accesibles, recomendaciones para tener un sitio Web accesible y que sucede si no se incluye las condiciones de accesibilidad en los sitios web.

2 Se socializa por parte del delegado de gobierno en línea junto con el Web Master sobre Concepto "Usabilidad" Beneficios que trae a su entidad cumplir con la Usabilidad Web, principios básicos de la facilidad de uso, que beneficios trae a su entidad cumplir con estas directrices.

3. Se realiza la presentación del protocolo IPV6, y por qué adoptar la IPV6 en Colombia; lo anterior con el fin de contrarrestar los efectos del inminente agotamiento de direcciones IPv4. Algunas acciones orientadas en adoptar el protocolo IPv6, se muestran a continuación:

- Minimizar los riesgos que se derivarían de no contar oportunamente con IPv6, particularmente en los routers o módems de los usuarios.
- Articular las líneas de política con los distintos actores: Sector TIC, Gobierno, usuarios, GEL, planes, programas.
- Contribuir a la mejora en los niveles de seguridad al hacer uso de aplicaciones.

4. Se realiza la presentación del componente de información en línea, acceso multicanal y se da a conocer el concepto y requerimientos para la selección de múltiples canales.

Se anexa agenda de sensibilización y listado de asistencia a la reunión.

Actividades desarrolladas 3

1. Se realiza la presentación de sensibilización del componente interacción en línea en el tema de Consulta interactiva de información.
 2. Se realiza la presentación de sensibilización del componente interacción en línea en el tema de sistema de contacto peticiones quejas y reclamos.
 3. Se realiza la presentación de sensibilización del componente interacción en línea en el tema de sistema integrado de PQRD.
 4. Se realiza la presentación de sensibilización del componente de Democracia en línea en el tema de uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad.
 5. Se realiza la presentación de sensibilización del componente de Democracia en línea en el tema de uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad.
- Se anexa agenda de sensibilización junto con listado de asistentes a la actividad.

Actividades desarrolladas 4

1. Levantamiento diagnostico (Línea base de la Gobernación de Arauca), de acuerdo a los siguientes temas: caracterización de usuarios, sistema de gestión de seguridad de la información, buenas prácticas cero papel, servicios de intercambio de información, construcción colectiva (Participación ciudadana), datos abiertos al finalizar el levantamiento de la información se genero un informe en relación con los resultados obtenidos (Análisis cualitativo aplicación línea base).
 2. Participación en las actividades de interacción desarrolladas a través de la plataforma tecnológica del CTA www.ctageltoriente.org, tales como chat y foros. Logro: conocimiento por parte del Web Máster del sitio web del CTA ya que se participo en los foros y chat sobre trámites y servicios.
 3. Sensibilización sobre la Herramienta GELT-Transaccional en la entidad. Logros: asesorar al comité GELT y Web Máster en la herramienta, y se logro explicar las funciones del administrador territorial y de la responsabilidad que esta implica para cada secretario que de él dependen los tramites y servicios.
- Se anexa diagnostico línea base y el informe análisis cualitativo línea base.

Actividades desarrolladas 5

1. Diagnosticar y establecer una caracterización de usuarios de la gobernación con el fin de fortalecer la etapa de apropiación: (Se anexa formato ficha de caracterización).
2. Análisis cualitativo de las repuestas de línea base, con el comité GELT.
3. Levantamiento del documento de política de seguridad de la información, definición del funcionario líder del seguimiento y articulación de la política mencionada. Se anexa política de seguridad de la información
4. Propuesta de ejercicio de participación ciudadana a través de medios electrónicos. Se anexa ficha de participación ciudadana.

Actividades desarrolladas 6

1. Presentación temas estratégicos gobierno en línea ante el comité GELT
2. Elaboración del documento plan de buenas prácticas cero papel (definición de buenas prácticas cero papel. Se

anexa plan cero papel

3. Identificación, análisis, priorización, documentación y preparación de publicación de datos en www.datos.gov.co. (Se adjunta inventario de información y dataset)
4. Elaboración del documento solicitud de servicio de lenguaje de intercambio de información con el fin de definir el uso y creación de los elementos de datos para la estandarización bajo el lenguaje de los campos que serán publicados para el proyecto de datos abiertos de la secretaria de educación departamental. Se anexa solicitud de lenguaje de intercambio.
5. Conformación del comité de asistencia técnica de la gobernación de Arauca.
6. Programación de la capacitación de la herramienta transaccional por parte del comité de asistencia técnica. Anexo convocatoria.

Actividad Número 7

Apertura de un dataset en el portal manejado por el MinTIC www.datos.gov.co en donde se puede visualizar el dataset sobre instituciones educativas oficiales ubicadas en el departamento de Arauca.

En el link se puede apreciar el dataset habilitado:
<http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/catalogo/frmCatalogo.aspx?dsId=145>

Actividad número 8

Realización de un ejercicio de participación ciudadana en la construcción colectiva de solución de problemas a través de medios electrónicos.

(se anexa ficha de resultados. Nombre de archivo: RESULTADOS_PARTICIPACION_CIUDADANA)

Actividad Número 9

Certificación niveles 1 y 2 dominio semántico lenguaje común de intercambio de información en el marco de interoperabilidad.

Se recibió la certificación nivel 1 el día 20 de septiembre de 2013 y la certificación nivel 2 el día 12 de noviembre de 2013 (se anexa certificación nivel 2: Nombre archivo: Certific_nivel2)

Actividad Número 10

Formulación de resultados del ejercicio de caracterización de usuarios a través de medios electrónicos (se anexa ficha de resultados de caracterización. Nombre de archivo: caracte_gobArauca)

Actividad Número 11

Elaboración de un inventario de sistemas de información empleados por la Gobernación de Arauca (se anexa archivo: nombre del archivo: AP_PR_INVENTARIO_GOBERNACION_DE_ARAUCA)

Se desarrolló la audiencia de rendición de cuentas a la comunidad en general en el primer semestre y segundo semestre del año 2013, de lo cual se cuenta con el registro de la asistencia y la participación de la ciudadanía a dicho evento e igualmente la administración departamental ha mantenido contacto directo y encuentros de participación ciudadana en los siete municipios. La gobernación dispone de la página web, donde se publican todas las actividades que desarrolla la gobernación a través de sus diferentes dependencias y se publican todos aquellos documentos y

actos administrativos de interés general. Finalmente podemos decir que se avanzó en el fortalecimiento del SUIT con el acompañamiento y asesoría del DAFP en lo pertinente.

Dentro del elemento medios de comunicación se lleva a cabo en medios radiales, espacios televisivos, también se utilizan carteleras internas y vallas identificando las obras adelantadas por el Departamento en las que se informa a la comunidad el alcance de la obra, su objetivo, el tiempo de ejecución y el monto de la inversión realizada con lo que se propicia el Control Social. Adicionalmente se cuenta con la Pagina WEB que diariamente es actualizada.

Se mantiene actualizada la publicación de los balances y estados contables en cartelera y en la WEB.

Se realizó un diagnóstico con el fin de Proporcionar un panorama del estado actual de la GOBERNACIÓN DE ARAUCA en cuanto a los requisitos para la calidad, bajo los lineamientos de la norma NTC-GP 1000:2009 y MECI 1000:2005, de lo cual se determinaron los siguientes resultados:

Dentro del proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos de las normas GP 1000:2009, la cual especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios y MECI 1000:2005, la cual proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado

1. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión documental de todo el Sistema de Gestión de Calidad y el Plan de Desarrollo Departamental y se realizaron visitas por dependencias para conocer mediante entrevistas y revisión de evidencias, el estado del sistema de gestión de calidad con respecto a la norma GP 1000:2009 y MECI 1000:2005:

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la Gobernación de Arauca ha venido construyendo e implementado sistemas administrativos, como el SGC y MECI, incluso en el año 2007 se alcanzó la certificación ISO 9001:2000, pero no se dio continuidad para mantener el certificado.

Con base en esta problemática, la pregunta que guio el presente estudio fue:

¿Ha llevado la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 realmente a la entidad a alcanzar una mayor eficiencia administrativa, en términos de mejora del desempeño, satisfacción de las necesidades de los clientes y desarrollo organizacional?

Sensibilización y Capacitaciones

Sensibilización a los funcionarios acerca de la importancia de contar con un sistema integrado de gestión adecuado y conveniente para la entidad.

Interno.

Se recomienda fortalecer el equipo que conforma el área de control interno, de tal suerte que se cuente con profesionales de apoyo de diferentes disciplinas para lograr mayores resultados en las auditorías y para que el ejercicio del seguimiento que realiza la OCI abarque todas las acciones que realizan todas y cada una de las dependencias departamentales. De igual manera es importante reforzar al equipo auditor, ampliando sus conocimientos e incorporando nuevos integrantes con un enfoque integral hacia la mejora del Sistema Integrado de Gestión.

3. ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Se ha evidenciado un compromiso importante por parte de los funcionarios para la gestión de acciones de mejora que permiten fortalecer el Sistema de Control

4. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

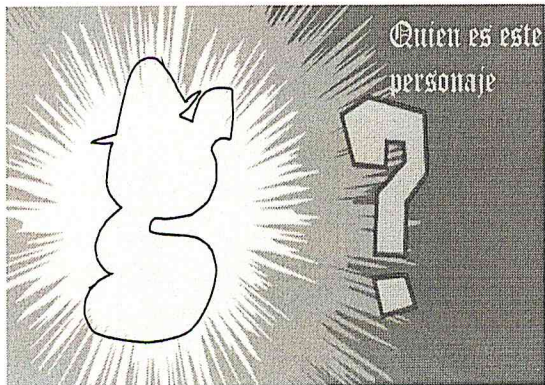
Es evidente la competencia de los funcionarios para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo se está fallando en la medición de los procesos y el seguimiento de las acciones de mejora por parte de los líderes de los procesos con el fin de asegurar su eficacia.

5. CONCLUSIÓN

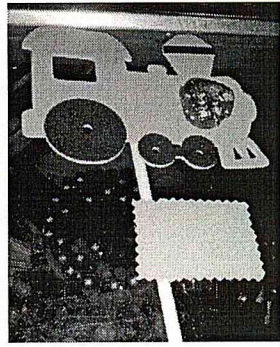
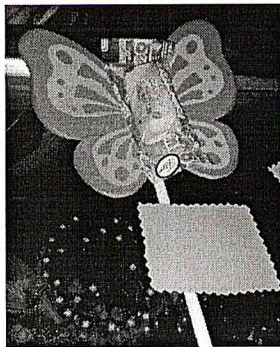
La entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión implementado, sin embargo necesita fortalecerse para asumir grandes retos que le sugieren estos desarrollos administrativos y por lo que se requiere profundizar en un nuevo esquema gerencial público de la gobernación, que implante una dinámica en el quehacer de las diferentes dependencias con el personal con el que se cuenta, con una equitativa carga laboral y una ubicación racional y competente del talento humano en cada una de las áreas que se proponga. Adicional a ello, debemos identificar y concretar si la actual planta de personal es suficiente, o si por el contrario, habrá de ser incrementada en la medida de los requerimientos que resulten de su análisis.

Se realizó una fase de Sensibilizaciones con el fin de modificar las percepciones y cultura de la organización para disminuir el rechazo y dar continuidad en el tiempo a la nueva cultura. De igual manera se llevó a cabo una serie actividades lúdicas que durante una semana motivaron e incentivaron la participación activa de todos los funcionarios despertando en ellos el interés y la creatividad, las cuales se enuncian a continuación:

Croquis de Gesito “Explota tus dotes de dibujante y serás premiado”. A cada funcionario se le hizo entrega de un croquis de Gesito, el mejor dibujo ganó un premio sorpresa el día del lanzamiento, así mismo con la pista se les entregó un detalle para motivarlos.



Mensaje “Gestión de calidad” y detalle: dulce



Actividad “arma la frase”, y detalle dulce sorpresa

F	C	Z	S	E	R	V	I	C	I	O	H	J	W	G
T	N	O	A	Y	M	Z	L	U	U	I	O	U	A	V
K	O	S	M	A	M	R	O	N	L	F	S	U	Z	N
Y	I	E	E	U	C	O	R	R	E	C	T	I	V	A
C	T	R	T	O	N	E	G	K	H	O	R	B	K	N
A	S	O	S	B	Z	I	Y	J	R	A	K	W	O	Z
L	E	O	I	F	J	H	C	E	I	I	H	I	D	D
I	G	A	S	W	R	H	G	A	W	C	C	T	O	A
D	O	C	B	D	O	U	S	G	C	A	E	T	C	D
A	T	I	U	G	L	E	P	S	U	I	N	M	U	I
D	U	D	S	A	N	R	O	L	D	E	O	P	M	V
W	A	N	C	O	I	O	A	D	I	B	G	N	E	I
N	U	I	E	S	V	O	M	L	H	B	J	N	T	
X	O	C	S	E	E	X	I	X	E	L	I	N	T	C
N	C	G	C	O	X	D	I	N	T	E	R	N	O	E
A	O	O	T	N	E	I	M	A	R	O	J	E	M	F
S	R	U	T	C	A	L	O	R	T	N	O	C	M	E
P	A	H	O	J	L	G	E	S	T	I	O	N	E	V
N	P	R	E	S	T	R	A	T	E	G	I	C	O	S
H	P	E	X	S	E	F	I	C	A	C	I	A	R	L

Lista de palabras

- ACCIONES
- AUTOEVALUACIÓN
- AUTOGESTIÓN
- AUTOREGULACIÓN
- CALIDAD
- COMUNICACIÓN
- CONTROL
- CORRECTIVA
- DOCUMENTO
- EFFECTIVIDAD
- EFICACIA
- ESTRATEGICOS
- GESTION
- INDICADORES
- INTERNO
- MECI
- MEJORAMIENTO
- NORMA
- PROCEDIMIENTO
- PROCESO
- RIESGOS
- SERVICIO
- SUBSISTEMA

Finalmente se realizó la actividad central que consistió en un concurso donde participaron funcionarios de todas las dependencias mediante una carrera de observación más unas preguntas técnicas acerca del Modelo estándar de control Interno y GP 1000.

CAPACITACIONES

Durante la etapa de diagnóstico se evidenciaron necesidades de capacitaciones que se incluyeron en el plan de implementación y se llevaron a cabo. Los temas de dichas capacitaciones son los siguientes:

Diplomado Sistemas Integrados de Gestión para Entidades Públicas

TEMA	OBJETIVO
Términos y Definiciones GP 1000:2009	Aclarar los términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma
Fundamentos GP 1000 y MECI	Establecer la forma en que estas dos normas se articulan para dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes
Requisitos de la Documentación GP1000:2009	Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades específicas de la organización.
Comunicación interna y externa	Diseñar estrategias que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la Entidad Pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.
Responsabilidad de la Alta Dirección	Exponer la metodología para asegurar la identificación continua de las necesidades y expectativas de los clientes, la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento y la gestión sobre los procesos y requisitos GP 1000 por parte de la Alta Dirección.
Acciones Correctivas y preventivas	Establecer la metodología para definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar y/ o prevenir las causas de no conformidades reales o potenciales que afecten la calidad del servicio
Planeación Estratégica	Proporcionar una visión integral de la Planeación estratégica, como una herramienta par la toma de decisiones directivas que guie las metas de corto, mediano y largo plazo de la entidad.
GESTION DEL CAMBIO Y 5 S	Generar un proceso de sinergia con el equipo de funcionarios por dependencias que permita brindarle insumos de análisis y herramientas de acción para el proceso de consolidación cultural y sentido de pertenencia por la organización.
GESTION POR PROCESOS Y TRABAJO EN EQUIPO	Mejorar los esfuerzos de coordinación de los miembros de la entidad, dando por resultado un mejor desempeño del trabajo, permitiendo y promoviendo la existencia de un ambiente de trabajo armónico a través de la participación de sus integrantes, aprovechando el " desacuerdo " para buscar una mejora en el desempeño, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando la retroalimentación.

Diplomado orientado a la Planificación, implementación, seguimiento y mejora de Sistemas Integrados de Gestión Bajo los lineamientos de las normas GP 1000:2009 y MECI 1000:2005. Incluye certificado de Auditor Interno.

Entre los meses de mayo y septiembre se llevó a cabo el Diplomado en mención, con un total de 96 horas. Los objetivos y temas fueron los siguientes:

OBJETIVO

Afianzar y fortalecer en los asistentes al diplomado las temáticas desarrolladas propiciando así una mayor interacción hacia el auto aprendizaje para una mejor apropiación del conocimiento y aplicación de la normatividad NTC GP 1000:2009 y sus normas complementarias como el Modelo Estándar de Control Interno.

METODOLOGIA

Por cada tema se presentaron talleres con casos hipotéticos y también reales según entorno de los procesos de la entidad e información suministrada por cada colaborador de la misma en los temarios a aplicar.

Los talleres se valoraron con una escala de uno a cinco, donde cinco es la calificación más alta y uno la más baja.

TEMAS

1. ESTRUCTURA Y ARMONIZACION DE LA NTC GP 1000 Y MECI 1000.

Estructuración específica y requisitos de las normas NTC GP 1000:2009. Reconocimiento de la misión y visión, Matrices estratégicas, análisis DOFA, generación de estrategias, planes de acción y seguimiento. Identificación y generación del mapa de macro procesos (misionales, estratégicos y de apoyo), así mismo se elaboró la descripción (caracterización) de los mismos, se identificaron los procesos de la entidad, su secuencia e interacción de los mismos, con el fin de garantizar la eficacia de la gestión de cada proceso. Explicación de Normograma aplicable al concepto de procesos y a los modelos de control interno. Adicionalmente se establecen los paralelos al modelo estándar de control interno MecI 1000.

2. PLANIFICACION Y CONTROL ESTRATEGICO

Conceptos de planeación y control que permitieron analizar los diferentes procesos de la organización con un enfoque de mejora y control.

Se enseñó mediante talleres el valor del proceso y de cómo juega un papel importante en la determinación de los requisitos de los procesos para atender las necesidades del cliente.

3. ADMINISTRACION DEL RIESGO

Conceptos de planeación y control que permitió analizar los diferentes procesos de la organización con un enfoque de mejora y control.

Se enseñó mediante talleres el valor del proceso y de cómo juega un papel importante en la determinación de los requisitos de los procesos para atender las necesidades del cliente.

4. AUDITORIA DE CALIDAD

Los conocimientos de auditoría desde la planificación de la auditoria hasta la elaboración de los informes a los involucrados. Las etapas que se explicaron con detalle fueron planificación, preparación de la auditoria, ejecución, documentación y análisis de datos para los informes gerenciales.

5. INDICADORES DE GESTION

El contenido del curso contiene la metodología para definir los indicadores de los procesos y de los resultados de los procesos. Se definen las perspectivas del plan de desarrollo y de acuerdo a este y el mapa de procesos los indicadores de gestión a seguir.

Igualmente se definió la metodología de seguimiento y mejora a los indicadores de gestión.

6. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Se analizaron las diferentes técnicas numéricas como diagramas de dispersión, diagramas de Pareto, Control de procesos, Barras. En lo que respecta a los no numéricos se analizarán las técnicas como espina de pescado o diagrama causa efecto, los 5 porqués, la lluvia de ideas etc. Todas las técnicas serán analizadas dentro de un gran proceso llamado mejora continua.

7. Preauditorías al SGC

Se realizaron 2 Preauditorías al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Arauca, la primera la realizó la Ingeniera MYRIAM YOVANNA OCHOA LAVERDE en el mes de agosto y la segunda en el mes de octubre del año en curso, ejecutada por el Doctor LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ.

RESULTADOS PRIMERA PREAUDITORÍA

PROCESO	No conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
PLANEACIÓN	4	2	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4	3	0
GESTIÓN DE CALIDAD	0	4	0
CONTROL INTERNO	6	0	0
GESTIÓN ARCHIVISTICA	7	2	2
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	1	1

GESTIÓN JURÍDICA	5	0	1
DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	0	0
HACIENDA PÚBLICA	4	2	1
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	6	1	0
CONTRATACIÓN	4	3	0
GESTIÓN AGROPECUARIA Y SOSTENIBLE	4	2	1
OBRAS PARA EL DESARROLLO	2	0	0
COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD	5	2	0
GESTIÓN DE EDUCACIÓN	6	2	0

RESULTADOS SEGUNDA PREAUDITORÍA

PROCESO	No conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
PLANEACIÓN	0	3	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0	0
GESTIÓN DE CALIDAD	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	0	0
GESTIÓN ARCHIVISTICA	0	0	3
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	2	0
GESTIÓN JURÍDICA	0	1	0
DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	2

HACIENDA PÚBLICA	0	1	1
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	1	1
CONTRATACIÓN	0	0	1
GESTIÓN AGROPECUARIA Y SOSTENIBLE	0	0	2
OBRAS PARA EL DESARROLLO	0	0	1
COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD	0	2	0
GESTIÓN DE EDUCACIÓN	0	0	2

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

La documentación que se gestionó durante el proceso de Reingeniería se enuncia a continuación con su respectivo estado:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIÓN
PLANEACIÓN	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	P-PD-11 Procedimiento Formulación de Proyectos de Inversión	Aprobados por el Representante de la Dirección
	P-PD-12 Procedimiento Administración del Riesgo	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Mapa de Riesgos	Se realizó asesoría y se aportaron riesgos para la construcción
	Mapa de Riesgos Anticorrupción	Se realizó asesoría y se realizaron aportes para la construcción

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P-DE-05 Revisión por la Alta Dirección	Propuesto
------------------------------	--	-----------

	Plan de Comunicaciones	Propuesto para pasar a revisión del Comité Coordinador de Control Interno
	Manual de Calidad	Modificado con los nuevos procedimientos

GESTIÓN DE CALIDAD	Caracterización del Proceso	Se independizó del proceso de Control Interno
	P-GC-04 Acciones Correctivas y Preventivas	Aprobados por el Representante de la Dirección
	P-GC-06 Procedimiento Control de Documentos v4	Aprobados por el Representante de la Dirección

CONTROL INTERNO	Caracterización del Proceso	Se independizó del proceso de Gestión de Calidad
	P-CI-03 Auditorías Internas	Revisado por el Líder del Proceso
	Manual de Operaciones	Propuesto para pasar a revisión del Comité Coordinador de Control Interno
	Armonización MECI - GP 1000	Aprobados por el Grupo de Desarrollo Administrativo

GESTIÓN ARCHIVISTICA	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	P-GA-03 Procedimiento de las Comunicaciones Oficiales	Aprobados por el Líder del Proceso
	P-GA-04 Procedimiento de Archivo y Transferencia Documental	Aprobados por el Líder del Proceso

	P-GA-05 Procedimiento Consulta, Préstamo y Devolución de Documentos en el Archivo Central	Aprobados por el Líder del Proceso
	P-GA-06 Procedimiento Gestión Archivística para los Entes del Orden Nacional	Aprobados por el Líder del Proceso

INFRAESTRUCTURA	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	Manual de uso Correo Institucional	Aprobados por el Líder del Proceso

GESTIÓN JURÍDICA	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	Procedimiento Representación Judicial por Pasiva.	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Procedimiento Control Disciplinario en Primera y Segunda Instancia.	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Procedimiento Expedición y Revisión de Actos Administrativos.	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Procedimiento Representación Judicial por Activa.	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Procedimiento Emisión de Conceptos Jurídicos.	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Procedimiento Solicitud de Conciliación y/o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)	Aprobados por el Representante de la Dirección

DESARROLLO INSTITUCIONAL	Caracterización del Proceso	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-01- PR SELECCION, VINCULACION Y DESVINCULACION DE PERSONAL	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-02 - PR EVALUACION DE DESEMPEÑO	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-03 CAPACITACION	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-04 NOMINA	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-05 VACACIONES	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 - EVALUACION DE COMPETENCIAS	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 AUTORIZACION PERMISOS	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 AUTORIZACION Y LEGALIZACION DE ORDENES DE COMISION	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 CERTIFICADOS LABORALES	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARIO pensionado	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARIO	Revisado por el Líder del Proceso
	P-DI-00 RETIRO PARCIAL Y DEFINITIVO DE CESANTIAS	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION 100% DEL CUMPLIMIENTO	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION FACTOR MULTIPLICADOR	Revisado por el Líder del Proceso

	CERTIFICACION ITEM AMBIENTAL	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION PAGO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION PAZ Y SALVO GASTOS DEL ANTICIPO	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION PAZ Y SALVO TRABAJADORES	Revisado por el Líder del Proceso
	CERTIFICACION VEEDURIA	Revisado por el Líder del Proceso

GESTIÓN AGROPECUARIA Y SOSTENIBLE	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	P-AS-02 Procedimiento Para el Desarrollo Agropecuario, Ambiental, Agroindustrial y de Servicios a la Comunidad y Partes interesadas	Aprobados por el Representante de la Dirección

OBRAS PARA EL DESARROLLO	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	Manual de Supervisión e Interventoría	Aprobados por los funcionarios

COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	P-CC-01 Procedimiento desarrollo comunitario	Revisado por los funcionarios
	P-CC-03 Procedimiento de Prevención de Desastres	Aprobados por el Líder del Proceso

	P-CC-04 Procedimiento de Atención de Desastres	Aprobados por el Líder del Proceso
	P-CC-05 Procedimientos de Rehabilitación de Desastres	Aprobados por el Líder del Proceso
	Procedimiento formulación, ejecución y seguimiento al plan departamental de prevención y protección de violaciones a los derechos humanos y DIH	Revisado por el líder del proceso, se acuerda dejarlo formulado mientras se aprueba la instancia
	P-CC-07 Actualización estadísticas de delito	Aprobados por el Líder del Proceso
	P-CC-08 Procedimiento Grupos Étnicos	Revisado por los funcionarios

HACIENDA PÚBLICA	Caracterización del Proceso	Se actualizaron indicadores
	Procedimiento Señalización de Productos nacionales e importados	Aprobados por el Líder del Proceso
	Recaudo de impuestos	Aprobados por el Representante de la Dirección
	Causación de ingresos	Aprobados por el Líder del Proceso
	Procedimiento para la Aprehensión y Decomiso de Mercancías.	Aprobados por el Representante de la Dirección

GESTIÓN DE VIVIENDA	Caracterización del Proceso	Revisado por los funcionarios
	Ficha de Indicadores	Revisado por los funcionarios

GESTIÓN ARCHIVISTICA

- Procedimiento de las Comunicaciones Oficiales.
- Procedimiento de Archivo y Transferencia Documental.
- Procedimiento Consulta, Préstamo y Devolución de Documentos en el Archivo Central.
- Procedimiento Gestión Archivística para los Entes del Orden Nacional.
- Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

Se realizó en el segundo semestre bajo las instrucciones del DAFP y de la CNSC el procedimiento para la elaboración de los planes de mejoramiento individual que deben ser consecuentes con las evaluaciones de los planes de acción sectoriales y la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera administrativa, se revisó la existencia de la evaluación en las hojas de vida del personal de carrera se determinaron de menor calificación y se comprobó que no se realizaron de planes, se continua en el proceso y se espera la consolidación y revisión de la evaluación del segundo semestre para lograr cumplimiento de este elemento.

La asignación de tareas que no son de competencia de la oficina de control interno y la falta de estructura organizacional e inexistencia de personal de apoyo idóneo no permite adelantar la auditorías al sistema de control interno dificulta el cumplimiento del plan anual de auditorías, toda vez que la administración ha capacitado personal como auditores internos en el tema de calidad, pero no se ha adelantado capacitación integral para MECI y CALIDAD; adicional a lo dicho, el área de control interno departamental solo cuenta con una persona de planta, lo que no es suficiente para adelantar el proceso auditor al sistema, anteriormente se reforzaba con un profesional y un técnico de apoyo por contratos de prestación de servicios, posteriormente con solo una profesional de apoyo pero a partir de mediados de marzo se venció su contratación y hasta el mes de junio se contrató nuevamente la profesional de apoyo por dos meses que vencieron el 10 de agosto, lo que ha dificultado el avance en el cumplimiento de las actividades del plan de acción.

Avances

Establecido el plan de acción del área de control interno para el año 2013 presentado y aprobado por el comité de coordinación de control interno, aunque se ha venido cumpliendo, presenta retraso en la ejecución. Los diferentes roles que le son de competencia de la oficina de control interno han sido atendidos dentro de lo humanamente posible por parte del Asesor de Control Interno. Se mantuvo permanente comunicación con los diferentes entes de control y se atendieron los requerimientos hechos por estos, situaciones que fueron lideradas por la OCI, que en las diferentes reuniones con los líderes de proceso y sus equipo de trabajo fue enfático en recomendar la atención y la respuesta diligente a todos los requerimientos y por supuesto al cumplimiento de la norma en todas las actuaciones públicas y al uso adecuado de las herramientas administrativas existentes relacionadas con el SGC y el MECI y por supuesto acatar

las recomendaciones dadas por de control interno, lo cual ha sido permanente durante lo corrido del año 2013.

Los planes y programas contaron con mecanismos que han permitido la verificación de su avance y efectividad. Producto de las evaluaciones y los seguimientos realizados se han ejecutado acciones correctivas o preventivas y se registraron los ajustes para el logro de las metas. Existen los soportes que evidencian el seguimiento y cierre de las acciones correctivas del Plan de Mejoramiento y acciones preventivas o de control del Mapa de Riesgos.

El Plan de Auditoria se aprobó mediante acta del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Los planes de mejoramiento institucionales suscritos han sido avalados por los entes de control a través del concepto escrito de conformidad de los mismos. La oficina de control en su rol de seguimiento, verificación y evaluación de los planes de mejoramiento, cuenta con el archivo de los soportes que evidencian el cumplimiento de las acciones de mejoramiento descritas en los planes vigentes a la fecha, cuenta con el registro de las recomendaciones dadas a las diferentes unidades ejecutoras para su cumplimiento oportuno.

Se cuenta con un procedimiento documentado para la elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento dentro del SGC, el cual se cumple en cada caso. Las evaluaciones de desempeño del personal de carrera administrativa arroja resultados satisfactorios, aunque no se han suscrito planes de mejoramiento individual, sin embargo, es una tarea que debemos proponernos y confrontar la evaluación del personal con las evaluaciones de los planes de acción sectoriales que realiza anualmente la secretaría de planeación, para que exista congruencia entre unos y otros. La oficina estuvo atenta a participar en aquellos comités donde se requería su presencia, coadyuvando a todas las dependencia departamentales en el logro de su objetivos y en el cumplimiento de sus actividades diarias, en la generación de recomendaciones para mejorar los procesos y el trabajo en equipo.

Estado general del Sistema de Control Interno

EL sistema de control interno en la gobernación de Arauca ha alcanzado importantes desarrollos y avances. Hoy día los funcionarios se identifican con el sistema, han venido atendiendo con mayor compromiso sus responsabilidades frente al sistema. Como se observa en la evaluación hemos logrado los siguientes resultados: De la evaluación del año 2008 se tuvo una calificación de 90.9%, ello teniendo en cuenta que el sistema se encontraba en implementación y la Gobernación de Arauca venía cumpliendo con dichas etapas en debida forma. Para el año 2009 la evaluación arrojó un 76.63%, como se informó en su momento la situación de interinidad (tres gobernadores en el año y tres asesores diferentes al frente del área de control interno departamental) produjo un disminución en el avance del sistema luego de su implementación. Para el año 2010, la evaluación arroja un 92.75%, cifra que creemos consistente con el esfuerzo importante que se ha liderado desde la alta dirección y que le ha permitido a la administración departamental en su nivel central una mejora continua y lograr mayor eficiencia en los procesos administrativos. El resultado obtenido para la vigencia 2011 que asciende al 73.08% al parecer refleja disminución en la efectividad del sistema pero en la realidad obedece al cambio de la formulación de las preguntas por parte del DAFP que se enfoca más a los efectos contrario a ocasiones anteriores que se indagaba por la existencia de productos, así mismo dicho resultado se ve disminuido debido a que bajo la estrategia de la mejora continua la actividad incrementó el nivel de sus metas sin que haya logrado cubrirlas en su totalidad por las razones expuestas en los capítulos de dificultades, para 2012 arrojó un resultado cercano al 90 %, igualmente se fortaleció la Política de Administración del Riesgo y se formuló nueva matriz adoptando metodología actualizada por los entes gubernamentales. Para el año 2013 se apropiaron recursos para realizar ejercicio de revisión de cargas laborales, documentación de procedimientos, revisión del sistema de gestión de la calidad y formación de auditores integrales en MECI y CALIDAD, diplomado que se imparte a mas de 25 funcionarios. Procedimiento avanzado en un 80%.

Aún persisten debilidades en el tema de comunicación organizacional, como se anotó en otros apartes del presente informe por falta de socialización del plan de comunicaciones, pese a que la gobernación cuenta con gran cantidad de herramientas tecnológicas no existe debida articulación entre todas la dependencias departamentales, no se ha alcanzado avance porcentual en el uso de la intranet ni el uso de correos institucionales.

En lo que hace referencia a los planes de mejoramiento institucionales suscritos con lo diferentes entes de control como resultado de auditorías practicadas a la entidad, nos han permitido corregir y atender de manera directa las falencias que han sido causa para los hallazgos determinados en éstos. En todo caso, se ha dado un proceso de mejora continua, las diferentes dependencias están haciendo su aporte a este mejoramiento, el área de control interno atendiendo sus roles ha estado presente en todas estas situaciones, prestando acompañamiento, asesoría, seguimiento, fomentando al interior de la entidad la cultura de autocontrol, realizando las evaluaciones al sistema e informado sus resultados a la alta dirección y por supuesto manteniendo buenas relaciones con las entidades de control y atendiendo de manera pronta y oportuna los requerimientos hechos por éstas.

Recomendaciones

Seguir insistiendo para que el plan institucional de comunicaciones, se socialice se someta a estudio y revisión constante por parte del comité de las Tics y Anti trámites, de tal forma que se convierta en una herramienta dinámica que mejore la comunicación con el cliente e igualmente darle operatividad al comité de las TIC en la búsqueda de vigorizar los sistemas de información propios de la gestión departamental para contribuir con la toma de decisiones enfocada y oportuna.

Continuar con los programas de fortalecimiento y mejoramiento continuo en áreas de gestión como talento humano, recursos financieros y físicos, recursos tecnológicos; así como profundizar en temas organizacionales y de desarrollo importantes como la planeación, la dirección, el control, la evaluación y la retroalimentación. Importante la participación activa del grupo de desarrollo administrativo en el análisis y recomendaciones de los procesos y demás actividades administrativas que vienen atendiendo, en la búsqueda de la mejora continua.

Continuar trabajando en la integralidad y en el fortalecimiento de los sistemas de control interno, de gestión de la calidad y de gestión documental, mantener informados a todos los servidores públicos de los alcances obtenidos. Realizar las auditorías y socializar los resultados de las mismas y las evaluaciones practicadas, dictar orientaciones por parte de la alta dirección que propendan por el uso estricto de las herramientas de cada uno de estos sistemas y por generar compromiso, motivación y creatividad en cada uno de los servidores públicos que conforman la entidad.

Fortalecer el equipo que conforma el área de control interno, de tal suerte que se cuente con profesionales de apoyo de diferentes disciplinas para lograr mayores resultados en las auditorías y para que el ejercicio del seguimiento que realiza la OCI abarque todas las acciones que realizan todas y cada una de las dependencias departamentales en su diario quehacer e cumplimiento de los planes acción definidos anualmente.

Propender por la implementación del nuevo Plan Integral de Planeación, Gestión y Control decretado por el Gobierno Nacional en diciembre de 2012, al igual de verificar de la implementación de acciones o políticas que permitan el cumplimiento de la reglamentación de los Estatutos Anticorrupción y Anti trámites.

GONZALO DE JESUS ALVAREZ MONTOYA
ORIGINAL FIRMADO

Firma