

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno:	WILSON PALACIO VASQUEZ	Período evaluado: 12-de Marzo al 11 de Julio de 2012
		Fecha de elaboración: 12 Marzo del 2012

## Subsistema de Control Estratégico

### Dificultades

No se ha interiorizado en el Departamento el acuerdo, compromiso o protocolo ético adoptado en la entidad mediante el decreto 1390 de 2008.

Debilidades en el proceso de inducción de los funcionarios y contratistas que ingresan a la Administración Departamental.

No se cuenta con un programa de entrenamiento al interior de la Administración.

Aunque se tiene un sistema de gestión de calidad implementado, se evidencia que debe fortalecerse el enfoque por procesos en la administración Departamental, aún se evidencia que la administración sigue la estructura funcional, por áreas y dependencias.

Se debe fortalecer técnicamente la gestión del riesgo en los 15 procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Departamental, frente a la identificación, análisis, valoración y administración de los mismos.

Secretaría de Educación y Secretaría de Salud del Departamento de Risaralda, cuentan con regulaciones diferentes en materia de calidad, que hace que la implementación del enfoque por procesos, sea difícil de implementar en estas secretarías.

### Avances

Se cuenta con un acuerdo ético para la Administración Departamental adoptado a través del Decreto 1390 de octubre 20 de 2008.

Se cuenta con un proceso de Talento Humano, debidamente documentado y planificado cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, el cual se encuentra certificado desde la vigencia 2007.

Se cuenta para la vigencia 2012, con un alto compromiso por parte de la Alta Dirección del Departamento de Risaralda, para garantizar el sostenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad e implementación de nuevos sistemas que aporten a la satisfacción de las partes interesadas. Según quedó consolidado en el plan de desarrollo vigencia 2012 – 2015.

Se cuenta con un acta de compromiso, firmada por el Señor Gobernador y los Secretarios de Despacho donde se comprometen a implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, e invitan a todos los servidores públicos para que trabajen unidos por ese mismo objetivo.

Se cuenta con mapa de riesgos por proceso. Se han identificado, analizado, valorado y generado políticas de administración del riesgo para cada uno de los 15 procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad del Departamento.

Se está actualmente realizando un proyecto piloto de manuales de funciones por competencia, que permitirá que la entidad cuente con manuales actualizados, y acordes a los propósitos establecidos.

Se cuenta con plan de desarrollo para la vigencia 2012 – 2015, debidamente sancionado y en proceso de socialización tanto para la comunidad como para los servidores públicos de la Administración Departamental.

Se encuentra en proceso la definición de planes de acción que definen las metas a cumplir con respecto al plan de desarrollo.

### Subsistema de Control de Gestión

#### Dificultades

No se han documentado algunas actividades críticas que se ejecutan en la Administración Departamental.

Falta identificar y formalizar procesos en el sistema de gestión de calidad actualmente vigente.

Se debe fortalecer el concepto de controles y formalizar claramente para cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuenta con indicadores asociados al plan de desarrollo vigencia anterior, desactualizados. No se ha realizado el seguimiento respectivo, no es utilizada esta herramienta como un verdadero mecanismo para mejorar los procesos.

Procedimientos definidos muy generales, no permiten ser una herramienta que aporte al entrenamiento de los servidores públicos que ingresan a la administración Departamental. No se ha socializado lo suficiente las políticas de operación por proceso. Los funcionarios no identifican claramente que es una política de operación.

## Avances

Se cuenta con procedimientos documentados obligatorios, para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001 y NTC GP 1000 vigentes.

Cada proceso ha documentado sus actividades principales a través de procedimientos, instructivos, planes de calidad, guías, entre otros.

Se cuenta con un aplicativo que soporta la estructura documental del sistema de gestión de calidad del Departamento de Risaralda, que permite controlar el sistema y tener la cobertura necesaria para que todos los servidores públicos de la Administración tengan disponible y en el momento requerido la información necesaria para la ejecución de las actividades.

Se cuenta con un proceso de Comunicaciones, que ha trabajado en la presente vigencia en el tema de comunicación organizacional, cumpliendo las directrices del MECI.

Se cuenta con los medios de comunicación necesarios para cumplir con los requerimientos legales aplicables a la entidad. (Página web, buzones físicos, Programa de televisión, carteleras, chats internos, boletines internos)

Se ha definido una persona responsable del proceso de atención al cliente, quien está liderando el proceso de forma transversal con todas las Secretarías del Departamento, y realizando el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y reconocimientos presentadas por los usuarios.

Se aprobó la creación de un cargo, quien estará en el primer piso de la administración Departamental, brindando una excelente atención y orientación a los usuarios que ingresan a la administración Departamental.

Se tiene definidas políticas de operación por procesos.

Se cuenta con un padrino por Municipio, el cual es responsable de canalizar y gestionar las necesidades de los municipios del Departamento.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Dificultades

Se debe fortalecer al interior de la administración la cultura frente al tema de autoevaluación del control y autoevaluación a la gestión.

No se ha apropiado el tema de planes de mejoramiento. Son estos suscritos en algunas situaciones por funcionarios que no están involucrados en las no conformidades, no se suscriben de forma participativa con las personas realmente involucradas, dificultando un análisis de las causas reales que están ocasionando o pueden ocasionar las no conformidades, lo que también dificulta la definición de acciones de mejora que realmente eliminen la causa raíz de las no conformidades reales o potenciales.

No se ha apropiado el concepto de acciones de mejora. Los planes de mejoramiento suscritos siempre responden a no conformidades u observaciones identificadas producto del seguimiento y medición, no por iniciativa propia.

### Avances

Se realizan consejos de Gobierno periódicamente, para evaluar el avance frente a las actividades realizadas en cada una de las Secretarías, lo que permite evidenciar autoevaluación a la gestión y al control.

Se realizan en cada una de las Secretarías comités técnicos / directivos donde se realiza despliegue de la información y lineamientos impartidos en Consejo de Gobierno.

Periódicamente se realiza autoevaluación al control siguiendo las metodologías dispuestas por el DAFP, donde se evalúa el nivel de avance frente a la implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y se establecen si es necesario acciones de mejora.

Se han suscrito planes de mejoramiento individual, por procesos e institucional al interior de la administración departamental.

Se realizó capacitación al comité de calidad y auditores internos de calidad en la norma ISO 19011 versión 2011, frente al tema de auditorías internas de calidad, se planificó la realización del ciclo de auditorías internas para la vigencia 2012, durante el mes de julio – agosto, cumpliendo el procedimiento de auditorías internas definido en la entidad.

Se publican en cartelera los boletines mensuales, donde se recuerdan los principales aspectos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y se compromete a los

servidores públicos a ofrecer siempre un excelente servicio al ciudadano, difundiendo así la cultura del auto control.

Con el comité de control interno, se realizó aprobación del plan anual de auditorías para la vigencia 2012, donde se auditan los procesos más neurálgicos para la entidad, este plan fue aprobado y socializado en Consejo de Gobierno.

Se cuenta con una herramienta accesible a todos los servidores públicos para la formulación de planes de mejoramiento, institucionales, por procesos e individuales.

### Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de control Interno de la Administración Central de la Gobernación de Risaralda, continúa presentado deficiencia en algunos elementos, principalmente en la Administración del riesgo y Autoevaluación al control. La Dirección de control interno y la Coordinación de calidad han realizado y programado una serie de tareas tendientes a lograr un mejoramiento continuo en estos elementos.

El elemento de comunicación organizacional que a Dic. 31 de 2011, presentaba una evaluación negativa, ha evidenciado avances y logros positivos, gracias a la realizada por la Dirección de Comunicaciones y su equipo de trabajo.

### Recomendaciones

- Continuar con los procesos de sensibilización y divulgación del sistema de Control Interno y sistema de gestión de la calidad al personal nuevo y antiguo.
- Establecer un plan de trabajo con los líderes y responsables de los procesos para Incorporar al sistema de calidad, todas aquellas actividades que se encuentran por fuera del mismo.
- Acelerar el plan de trabajo que busca mejorar el mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto se ha evidenciado que se presentan problemas en su operatividad y eficiencia, principalmente con los procesos misionales: Asesoría y Asistencia Técnica e Inspección Vigilancia y Control.
- Empoderar a los contratistas para mejorar su nivel de compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Calidad y de Control Interno.

---

Firma