

INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO MECI y SGC NTC GP1000:2009 - Circular 100 - 009 DE 2013		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	MARTHA YOLANDA CIRO FLÓREZ	Período evaluado: 01 de enero - 31 de diciembre de 2013
		Fecha de elaboración: 27-Febrero-2014

FORTALEZAS

1. Subsistema de Control Estratégico 1.1 Componente Ambiente de Control

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

En el último año, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ha venido adecuando su equipo humano, inversión y modelos de intervención para responder a los desafíos que le impone la Ley de Víctimas en la rehabilitación de los niños, niñas y adolescentes afectados por esta causa, y avanzar en el proceso de reparación integral.

En el Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras en la sesión del 28 de febrero de 2013, según Acta No. 95 decidió someter a la aprobación del Gobierno Nacional la modificación de su estructura y las funciones de algunas dependencias del ICBF, a partir de esta decisión, al finalizar el segundo cuatrimestre del año 2013, se estaba tramitando un decreto presidencial "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras y se determinan las funciones de sus dependencias".

Desde mediados del mes de agosto de 2013, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar viene adelantando varios procesos orientados a las estrategias enunciadas por el Plan de Eficiencia Administrativa, Cero Papel y la problemática existente en la organización de los archivos del ICBF.

Con estas estrategias, el Instituto busca modernizar el proceso de correspondencia y formalizar la creación del proyecto "Documento Digital" que ayudará tecnológicamente a la administración de archivos y a la no impresión del papel utilizando bien los medios tecnológicos.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano:

Con relación al desarrollo del talento humano, la entidad inició a implementar el modelo de "ICBF el mejor lugar trabajar", buscando aplicar las mejoras prácticas de Gestión Humana.

En desarrollo del proyecto de implementación del eje de Seguridad y Salud Laboral, la Dirección de Gestión Humana en equipo con ARL Positiva, desarrolló los días 30 de enero, 6, 7 y 14 de febrero, en las instalaciones de la Sede Dirección General, cuatro jornadas y talleres de Prevención de Riesgo Ergonómico y Psicosocial, de igual manera se realizarán nuevas jornadas.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de acuerdo con la certificaciones obtenidas el pasado 17 de abril de 2013 por parte del ICONTEC, mantiene la certificación de calidad para la Sede de la Dirección General y las 33 direcciones regionales, además recibe tres nuevas certificaciones para los ejes de Seguridad y Salud Laboral, Gestión Ambiental, y Seguridad de la Información; las cuales cubren la Sede de la Dirección General y 15 direcciones regionales: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Chocó, Guainía, Quindío, San Andrés, Santander, Sucre y Valle.

En los procesos de soporte se apropiaron recursos para gestión y desarrollo humano dirigidos al ajuste a la nueva estructura organizacional.

Se adelantó el levantamiento de cargas en todas las Direcciones Regionales y Centros Zonales para presentar la nueva estructura, roles, cargas y nivelación al Departamento de la Función Pública a principios de febrero de 2013. Dicha estructura ya fue aprobada por el Consejo Directivo del ICBF y se apropiaron recursos en el presupuesto de funcionamiento del 2013 para iniciar con su implementación.

La entidad expidió la Resolución 060 de 17 de marzo de 2013, Por la cual se estructuran los Grupos Internos de Trabajo de las dependencias de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.

Acto seguido se publicó la resolución 1127 de 2013, la cual determinó la ubicación del personal en los grupos de trabajo establecidos mediante la resolución 060 de 2013.

De otra parte, el 09 de agosto de 2013 de 1:00 p.m. a 4:00 p.m., se llevó a cabo la votación para la elección del nuevo COPASO (Comité Paritario de Salud ocupacional).

En el segundo cuatrimestre de 2013, los macroprocesos de Gestión Humana, Gestión de Contratación y Gestión Financiera se articularon para diseñar el procedimiento de contratación de personas por servicios en el ICBF, reduciendo los tiempos, agilizando y optimizando los trámites internos y suprimiendo 7 requisitos del formato de control para los contratos, pasando de 24 a 17. Antes: 25 días para la contratación Ahora: 17 días para la contratación.

La Gestión del talento humano entra como eje de operación de la Estrategia EPICO como:

- Un sistema que reemplaza al SIGE.
- Una estrategia permanente que abarca toda la actividad por procesos de la entidad y que pretende generar cambio organizacional a través de la innovación y la buena gestión.
- Una estrategia del DPS para mejorar los servicios de cada una de las entidades que hacen parte del Departamento para la Prosperidad Social.
- Un nuevo sistema integrado de gestión del ICBF.

La segunda fase de la reestructuración del ICBF, ha establecido la nivelación salarial como una muestra del interés de la administración por seguir fortaleciendo las buenas relaciones laborales con sus colaboradores y seguir contribuyendo a generar mayor equidad y mejorar las condiciones laborales para el bienestar de ellos y sus familias, lo cual redundará en una mejor prestación de los servicios y atención a la niñez colombiana por eso se espera que

el Presidente de la República, Juan Manuel Santos firme los dos (2) grados para los demás servidores, dando cumplimiento a la II FASE de la estructuración de la Institución.

El resultado de la fase II de la adecuación institucional, mejora la condición de los servidores públicos del ICBF de los niveles profesional, técnico y asistencial, se ha logrado la reclasificación de dos grados, por encima del cargo actual para 3.900 colaboradores de la planta de cargos de carrera administrativa.

Se presenta el incremento de un grado para 38 cargos y nivelación a grado 17 de 1.046 Defensores de Familia.

Mediante el decreto 1863 del 29 de agosto de 2013 se estableció que la denominación del cargo Defensor de Familia quedará en grado 17 para todos los Defensores, con dicha decisión más de mil Defensores de Familia del ICBF tienen ahora un cargo de grado unificado.

A 31 de diciembre de 2013, se estaba efectuando una revisión de los contenidos del proyecto de Estudio Técnico para la creación de una Planta Temporal de 1.992 empleos a partir del 2014, a fin de determinar la pertinencia del mismo de acuerdo con el plan de trabajo de la alta dirección del Instituto.

El proceso de diseño e implantación del nuevo modelo financiero, conllevó a un ajuste al Estudio de Cargas de Trabajo y al Estudio de competencias.

1.1.3 Estilo de Dirección:

Desde la Dirección General se viene trabajando en el desarrollo e implementación de la Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional –EPICO–, donde se trata de visualizar un sistema de gestión que busca desde la innovación y la mejora continua, que desde la tarea más operativa hasta la más estratégica de la entidad y de los socios y operadores tenga efectos positivos en el bienestar de los niños y de la sociedad.

Desde hace varios años en la entidad se propuso implementar un Sistema de Gestión que permita convertir al ICBF en una entidad moderna y eficiente, que aprende e innova permanente y sistemáticamente, y que es apreciada por los Colombianos.

La estrategia se ha implementado de la siguiente manera:

1. Incorporando el Sistema como el elemento que soporta la estrategia y los principios.
2. Alineando la estrategia, la estructura y los procesos
3. Forjando Gerentes Líderes
4. Promoviendo una Cultura Participativa que permita hacer de la innovación algo repetible, medible y escalable
5. Simplificando procesos y procedimientos para ser más efectivos
6. Movilizando a todas las personas en todos los niveles y sedes del Instituto; para el diseño, construcción e implementación del Sistema.

Logros de la estrategia

- 34 nodos de innovación con 230 promotores EPICO liderando procesos de innovación
- procesos de innovación social en desarrollo
- nuevos servicios implementados (Observatorio, Escuela de Familia y Cambio de la Formula de Bienestarina)
- Alrededor de 50 innovaciones implementadas y sistematizadas y 89 ideas en evaluación.
- Primera entidad pública certificada en 4 ejes en paralelo.
- Cualificación del 60% de los programas sociales.
- Sensibilización a más de 500 mil niños en el cuidado del medio ambiente.
- Inicio en la implementación de Planes Estratégicos en Tecnología, Atención al Ciudadano y Talento Humano.
- Inicio de la Implementación de la norma técnica con ICONTEC 01 de 2012 exclusiva para los socios estratégicos del ICBF (operadores).

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Para la vigencia 2013, la entidad empezó a trabajar con un modelo de Plan de Acción Integral con el fin de atender lo dispuesto en el decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*.

El modelo de operación por procesos se ajustó a la nueva estructura de la entidad, clasificándolos en macroprocesos en 4 grupos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Evaluación.

En la nueva reforma tributaria aprobada en 2012 el congreso incluyó la creación de un Impuesto para la Equidad - CREE, el cual financiará la inversión social del ICBF, el SENA y la salud. Eso quiere decir que a partir del 2013, el ICBF se financiará con recursos de 4 fuentes: 1. Parafiscales (Para salarios de más de 10 SMLV y del sector público) 2. Del CREE (Impuesto de Destinación Especifica para el ICBF) 3. Recursos de Capital y 4. Recursos del Presupuesto Nacional.

La implementación de la Reforma Tributaria y este nuevo mecanismo de financiación será una de las principales prioridades en los próximos años, lo cual demanda que la entidad establezca un nuevo modelo financiero. La entidad ha estado atenta al desarrollo y reglamentación de la reforma, de modo que se asegure la estabilidad y la proyección del ICBF y el ajuste de la norma interna y los procedimientos acorde a los nuevos requerimientos.

La Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional coordinó la actualización del Normograma por dependencias y regionales en el mes de abril de 2013, sin embargo en el ejercicio de auditoría se evidenció la desactualización del normograma de algunos macro procesos.

La entidad en su dinámica de ir mejorando continuamente, actualizó los documentos de los macro procesos según las necesidades del servicio, como lo establece el procedimiento del Sistema Integrado de Gestión, en la generación, actualización y eliminación de documentos y formatos y en virtud de garantizar que todos los colaboradores de la Entidad estén permanentemente informados y actualizados con respecto a la documentación que orienta, formaliza y unifica el quehacer institucional.

La Entidad realizó la divulgación y aplicación del Manual aprobado del Modelo de Enfoque Diferencial v1 incluido en el Sistema Integrado de Gestión - EPICO de los Macroprocesos, con el fin que sea socializado en la Sede de la Dirección General y en las sedes Regionales.

1.3 Componente Administración del Riesgo

La entidad empleó la metodología para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el proceso o procesos bajo responsabilidad de cada dependencia en la Sede de la Dirección General y en las regionales, para lo cual expidió la Guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013 (G1.MPE2 V 7.0).

Con el fin de fortalecer el Sistema Integrado de Gestión en relación con la administración de Riesgos y teniendo en cuenta que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la estrategia definida por el Departamento Nacional de Planeación, el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano en donde se solicita la creación de un mapa de riesgos de corrupción para cada entidad, el ICBF a través de la Dirección de Planeación solicitó llevar a cabo las siguientes actividades para tal propósito en cada uno de sus procesos:

1. Revisar la guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013, del Proceso de Mejoramiento Continuo que acaba de ser modificada para incluir las orientaciones dadas en el mencionado documento la encuentran en el link <http://172.16.9.12/documentos/P-Estrategi/Mejora%20cont/Guias%20Instruc/G1.MPE2%20Guia%20Administración%20de%20Riesgos%20v7.pdf>
2. Identificar y valorar los riesgos de corrupción en su proceso que puedan atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF y adicionarlos al mapa de riesgos de calidad.
3. Definir e implementar los controles que sean necesarios para los riesgos de corrupción identificados. Esta actividad debe ser entregada a la Subdirección de Mejoramiento antes del día 19 de Abril de 2013.
4. El día 18 de Abril de 2013, una vez publicados en la intranet cada Regional procedió a realizar las valoraciones de los riesgos de corrupción identificados, de acuerdo con las instrucciones de la guía de administración de riesgos.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

10100

República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Oficina de Control Interno



DPS

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

5. Por último la Subdirección de Mejoramiento publicó el día 30 de abril de 2013 el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con las indicaciones del Departamento Nacional de Planeación – DNP.

Para la elaboración del Mapa de riesgos Anticorrupción, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional con el apoyo del Grupo Promotor Epico a nivel nacional, realizó actividades de sensibilización y acompañamiento para la elaboración y validación de los riesgos de corrupción identificados para la entidad a nivel nacional obteniendo la colaboración de todas las Regionales; de igual forma, en la Sede de la Dirección General se realizaron reuniones de sensibilización con cada una de las dependencias por parte de un representante de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, donde se explicó la finalidad y se orientó la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos para la elaboración del citado mapa de acuerdo con el cronograma propuesto.

El ICBF consolidó para la fecha prevista el Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlo, distribuido por cada Macro proceso / proceso, el cual fue publicado el 30 de abril de 2013, por la Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

Para el segundo cuatrimestre de 2013, la entidad diseñó un sistema único de administración de riesgos identificando 165 riesgos de manera integral.

El pasado 01 de agosto de 2013 la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, solicitó mediante correo electrónico realizar los ajustes pertinente a los mapas de riesgos de la muestra revisada y retroalimentada del nivel regional, por parte de los profesionales de la citada dependencia, teniendo en cuenta la Guía de Administración de Riesgos, a más tardar el día **30 de Agosto de 2013**, con el fin de poder iniciar la consolidación de los archivos y tenerlos listos para la próxima valoración.

Con corte a Mayo de 2013 se efectuó la valoración de los Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad en Sede Nacional y Regionales en todos los Procesos (No reportaron la valoración de Riesgos Gestión de logística y Abastecimiento, Coordinación y articulación del SNBF).

Para el SGSI la valoración se hace para los procesos en la Sede Nacional.

Los planes de tratamiento para la mitigación y control de los Riesgos, se proyectaron en el tiempo, para ejecutarse en un 30% con corte a Junio y el 70% restante con Corte a Diciembre de 2013.

El 23 de septiembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional comunicó los acuerdos logrados en el encuentro de profesionales EPICO, dando a conocer las decisiones y actividades que se deben efectuar para terminar el año y cumplir con los propósitos en lo referente a la gestión de riesgos:

1. El nuevo instrumento para el registro y administración de los riesgos del ICBF se tendrá listo el **15 de Octubre** de 2013
2. El Instrumento será enviado antes del **18 de Octubre** a las Regionales, para que se efectúen las observaciones pertinentes, antes del **30 de Octubre**.
3. Cada profesional Épico debe enviar a su enlace en la Subdirección de Mejoramiento, antes del **10 de Octubre** el listado, de cuál va a ser la estrategia para la valoración de los riesgos del eje de calidad ej Regional Cauca- Centro Zonal



Indígena – etc, donde los contextos son iguales. Esta información será utilizada para formular las listas de validación en el instrumento del eje de Calidad. Para definir dicha estrategia es importante tener en cuenta:

- Contexto interno y externo de cada una de las sede Regional y centro zonal (debe ser el mismo, sobre todo el contexto interno para pensar en dejar un solo mapa)
 - Las condiciones de operación entre la sede y centro(s) zonal (es) y la manera como se ha efectuado el ejercicio que ha permitido el seguimiento y registro de los controles y acciones planificadas teniendo en cuenta que va a estar en un solo archivo y que tanto la Regional como el Centro zonal van a tener acciones específicas.
 - Tener en cuenta como se efectuara el seguimiento y registro de las actividades por cada uno de los responsables en Regional y centro zonal.
4. La fecha plazo para efectuar la migración al nuevo instrumento es 30 de Enero de 2014, mientras tanto se tendrá un período de transición en la cual existirá el instrumento anterior y el instrumento nuevo.
 5. Se recuerda que el reporte del indicador para el corte Septiembre, la fecha plazo es 11 de Octubre de 2013.
 6. La Guía será actualizada el 5 de Noviembre, de acuerdo con las observaciones recibidas por las Regionales.

El 5 de noviembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, informó al Comité táctico y al Grupo Promotor Epico que debido a la complejidad del desarrollo del instrumento Excel para la administración de riesgos, y al proceso de empalme en el cual está participando de manera directa quien diseña la herramienta, se ha revisado y ajustado el calendario para su implementación y puesta en funcionamiento, haciendo claridad que es para los ejes de Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información; el eje de Seguridad y Salud Ocupacional se debe acoger a las instrucciones suministradas a los profesionales SYSO, estableciendo un cronograma con terminación de actividades el 28 de febrero de 2014.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

2.1 Componente Actividades de Control

La entidad genera acciones preventivas frente a la posible ocurrencia de los riesgos valorados en la matriz de riesgos.

A partir de la nueva definición de la estructura de la entidad, se realizó la actualización de los procesos y procedimientos, al igual que la actualización de la codificación e identificación de los mismos según el nuevo mapa de procesos.

Una vez redefinido el modelo de operación por procesos, la entidad procedió a actualizar y generar los nuevos procesos, procedimientos, guías, lineamientos y formatos, ajustando lo

correspondiente al paso a paso y recodificando toda la documentación del sistema de gestión.

Se inició con la implementación del Plan ICBF Digital y el Plan de Servicio y Atención al Cliente *Servicio Somos Todos* para abrir más y mejores canales de atención a nuestros niños y sus familias

La Entidad se encuentra avanzando en el Sistema de Gestión Integral, que es un sistema que tiene procesos, procedimientos e indicadores y que continuamente se tiene que medir su desempeño, encontrando oportunidades de mejora para prestar un mejor servicio.

La entidad continúa desarrollando la revisión y análisis de caracterización de los Macroprocesos, procedimientos, indicadores y riesgos.

La entidad definió para el cumplimiento del plan de acción integral un tablero de control con **193** indicadores para la vigencia 2013, datos confirmados a 31 de diciembre de 2013, de los cuales **108** están definidos para el nivel regional.

2.2. Componente Información

La alta dirección tomó la decisión de implementar y certificarse en la norma técnica NTC ISO/IEC 27001:2006 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información –SGSI) y obtuvo dicha certificación el pasado 17 de abril de 2013.

Dicha norma especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) según el conocido "Ciclo de Deming": PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Es consistente con las mejores prácticas descritas en ISO/IEC 17799 (actual ISO/IEC 27002) y tiene su origen en la norma BS 7799-2:2002, desarrollada por la entidad de normalización británica, la British Standards Institution (BSI).

El hecho de certificar un SGSI según la norma ISO/IEC 27001 puede aportar las siguientes ventajas a la organización:

-Demuestra la garantía independiente de los controles internos y cumple los requisitos de gestión corporativa y de continuidad de la actividad comercial.

-Demuestra independientemente que se respetan las leyes y normativas que sean de aplicación. Proporciona una ventaja competitiva al cumplir los requisitos contractuales y demostrar a los clientes que la seguridad de su información es primordial.

-Verifica independientemente que los riesgos de la organización estén correctamente identificados, evaluados y gestionados al tiempo que formaliza unos procesos, procedimientos y documentación de protección de la información.

-Demuestra el compromiso de la alta dirección con la seguridad de la información.

10100

-El proceso de evaluaciones periódicas ayuda a supervisar continuamente el rendimiento y la mejora.

Para el segundo semestre del año 2013, la Alta Dirección demuestra el compromiso con la seguridad de la información en el marco de la Estrategia ICBF Digital, a través de la Dirección de Información y Tecnología, realizando jornadas de capacitación acerca del uso de las herramientas Outlook, Lync y Telefonía IP para que los servidores públicos se apropien de ella para un mejor manejo y seguridad.

A través de la escuela ICBF y dentro del marco de los proyectos "Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional EPICO" y "Talento Humano desarrollado a través de un modelo de administración por competencias", y como parte de la re inducción y el entrenamiento en el puesto de trabajo, la Alta Dirección viene promocionando en la capacitación virtual del modulo 1 "Gestión de Seguridad de la Información" que busca reconocer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, como una herramienta que permita comprender, gestionar y minimizar los posibles riesgos que atentan contra la información en la entidad.

Lo anterior pretende fortalecer y mantener la certificación que ha sido obtenida por la entidad en la norma NTC ISO 27001:2006 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

En cuanto a los sistemas de información, la entidad viene desarrollando la ejecución de contratos cuyo objeto es la prestación del servicio de fábrica de software para atender los requerimientos de todos los macro procesos de la entidad.

2.3 Componente Comunicación Pública

La política en materia de comunicaciones en la entidad fue adoptada mediante resolución 1241 de 17 de marzo de 2010.

2.3.1. Comunicación Organizacional

La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con un contrato de Agencia de Publicidad que contempla cinco ejes de ejecución:

1. Estrategias de comunicación: Conceptualización, desarrollo creativo y diseño de campañas que promuevan la garantía de los derechos de los NNA y el bienestar de las familias colombianas.
2. Producción de piezas de comunicación: Producción de piezas de comunicación, que a partir de las estrategias planteadas, se hagan necesarias, para medios audiovisuales, digitales y alternativos.
3. Plan de medios y ejecución del mismo: Diseño, coordinación y ejecución de un plan de medios para la difusión de mensajes institucionales, con alcance nacional y regional, que

defina los escenarios, de conveniencia y oportunidad a través de los cuales se deban implementar y emitir según los públicos objetivos.

4. Capacitaciones en habilidades comunicativas: Realizar capacitaciones y entrenamientos para potencializar las habilidades comunicativas de voceros principales, directivos y comunicadores de la entidad, con el propósito de fortalecer el posicionamiento del ICBF en los medios de comunicación.

5. Manual de aplicación de imagen institucional: Desarrollar un proceso de arquitectura de marca para el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, realizando un diagnóstico y análisis del universo de marcas, programas y estrategias vigentes con alcance nacional.

En materia de recurso humano, el contrato cuenta con los siguientes roles:

Rol	Responsabilidades	% Disponibilidad
Director de cuenta	Definición de la línea estratégica y de manejo de temas sensitivos y coyunturas imprevistas; diseño y acompañamiento de las estrategias, coordinación del equipo de trabajo; coordinación de la articulación y ejecución de los diferentes planes; planeación y ejecución en medios de las campañas, contacto directo con el equipo de Comunicaciones del ICBF	100%
Ejecutivo de Cuenta	Coordinación de reuniones de trabajo; contacto con proveedores; apoyo en la formulación de la estrategia y los planes; seguimiento a avances y entrega de productos; elaboración de documentos e informes de efectividad e impacto de la estrategia	100%
Productor y coordinador de Eventos	Producción, y coordinación de eventos y activaciones, contacto con proveedores y con el operador logístico de eventos del ICBF.	50%
Director creativo	Desarrollo de conceptos creativos; construcción de marca; gestión de imagen corporativa; apoyo en la formulación de la estrategia y los planes.	100%
Dos creativos: diseñador Copy	1 1 Visualización y ejecución de conceptos creativos; diseño de piezas; producción audiovisual, multimedia e impresos.	100%
Planificador de Medios	Coordinación y gestión de relaciones con medios de comunicación y líderes de opinión; elaboración de diagnósticos en medios de comunicación; apoyo en la formulación de la estrategia y los planes para medios tradicionales y alternativos.	50%
Diseñador Digital y web	Visualización y ejecución de conceptos creativos; diseño de piezas; producción audiovisual, multimedia, con énfasis en digital y web.	50%

2.3.2 Componente Comunicación Informativa

Desde la Dirección de Servicios y Atención se incluyo dentro de la Formulación Plan de Acción Integral Anual 2013, dos líneas de acción referentes al programa de gobierno en línea, su implementación y seguimiento, de acuerdo con lo anteriormente expuesto se relacionan los indicadores que corresponden a las actividades de GEL.

- Tecnología de la Información y las Comunicaciones utilizadas por los ciudadanos CULTURA CIUDADANA.
- Sistemas de información apropiados por los Servidores Públicos CULTURA DE SERVICIO.

Sobre los temas ya mencionados se viene adelantando la revisión y caracterización de los usuarios y su accesibilidad al ICBF, sobre esta actividad se están estructurando las bases de datos de beneficiarios, programas de protección, beneficiarios en programas de prevención (programas de primera infancia) y sobre las mismas, la realización del análisis para el desarrollo de la actividad.

2.3.3 Componente Medios de Comunicación

La entidad se encuentra implementando nuevos servicios, mejorando los existentes y fortaleciendo el uso y acceso a los canales de atención (fases de gobierno en línea), sobre la misma la Dirección de Servicios y Atención con el apoyo de la Dirección de Información y Tecnología vienen desarrollando la implementación de los formularios para PQRs que se encuentran en el portal web, la idea del mismo es que dicha información se integre en línea al Sistema de Información Misional SIM del ICBF.

Con la participación de deportistas, artistas y periodistas, se realizó la campaña institucional del ICBF "Campeón Hecho en Casa", que buscaba promover en los hogares colombianos el apoyo y respaldo a los sueños y proyectos de vida de los niños, niñas y adolescentes de Colombia, para que triunfen en la vida, el cual es promocionado desde los distintos espacios con que cuenta la entidad en los medios de comunicación.

Un Mundo de Bienestar – TV. En formato de cápsula televisiva, el ICBF está presente en la programación del Canal Institucional, rotando en diferentes horarios los días viernes, sábado, domingo y lunes, buscando llegar a diferentes públicos y audiencias.

"Un Mundo de Bienestar" es un programa ameno, entretenido y muy educativo, conducido por la actriz Diana Ángel, donde ella hace experimentos, manipula objetos, hace preguntas, tiene invitados, usa gráficas virtuales y plantea de manera pedagógica y entretenida cada tema.

Generación Activa. Espacio de comunicación principalmente para los adolescentes, que busca acompañarlos en la construcción de un proyecto de vida positivo. Se transmite los sábados de 9:00 AM a 11:00 AM por las emisoras del Sistema Rumba Estéreo y en Bogotá a través de La Mega.

ACTIVIDADES 2013

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PÚBLICO	AREAS RELACIONADAS	MENSAJE	ALIADOS
CAMPAÑAS SOMBRILLA 2013	Desarrollo y posicionamiento mensaje institucional	Masiva externa	ICBF (valida mensajes estratégicos transversales)	Campaña Campeón Hecho en Casa	
		Masiva interna	ICBF	Campaña cambio y cultura organizacional	Of. Talento Humano Of. Planeación

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PÚBLICO	AREAS RELACIONADAS	MENSAJE	ALIADOS
PROYECTOS DE COMUNICACIÓN	Diseño y ejecución de estrategias por temáticas, públicos y objetivos específicos	Empresas y personas donantes	Protección	Campaña de regalos	Empresa Privada Entidades DPS - Sector Público
		Familias Colombianas y extranjeras con posibilidad de aportar al proyecto de vida de los NNA		Referentes afectivos	Entidades Sector Público
		NNA vinculados al Conflicto		Promoción desvinculados	Min Cultura (Emisoras comunitarias)
		Familias con capacidad de acoger en su hogar a un nuevo integrante	Primera infancia	Hogares Sustitutos	
		Madres Comunitarias		Madres comunitarias	
		Por definir		Aconteceres	
		Niños y jóvenes		SNBF	Prevención uso Pólvora

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PÚBLICO	AREAS RELACIONADAS	MENSAJE	ALIADOS
PROYECTOS DE COMUNICACIÓN	Diseño y ejecución de estrategias por temáticas, públicos y objetivos específicos	Padres de familia	Familia	Nuevas masculinidades	
		Líderes de Opinión		Proyectos étnicos	
		jóvenes en riesgo según focalización	Niñez y Adolescencia	Prevención del embarazo adolescente	Comité Interinstitucional de Gobierno
				Prevención de reclutamiento	Min Defensa, Fund Mi Sangre, DIM, Unicef, Ejército Nal.
				Prevención de trabajo infantil	Fundación Telefónica
				Prevención consumo de alcohol y SPA	Red Papaz
		Prevención Explotación Sexual	Comité Interinstitucional Consultivo		
		Madres Comunitarias Beneficiarios Líderes de Opinión	Nutrición	Nutrición	Nutricionistas ICBF Chef reconocidos
		Gobiernos locales	Ciudades prosperas	Espacios incluyentes	24 Alcaldías de las Ciudades Prosperas

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PÚBLICO	AREAS RELACIONADAS	MENSAJE	ALIADOS
ACTIVACIONES	Actividades para la movilización ciudadana	Líderes de Opinión - Comunidades	Subdirección	Lanzamiento "dejala florecer"	OIM, Líderes Indígenas.
		Líderes de Opinión - Gobierno	Cooperación	Evento internacional INN	
		Aliados y ciudadanía	ICBF	Caminata por la solidaridad (campeón hecho en casa)	Fundación Solidaridad por Colombia
		Sector social? Colaboradores? Beneficiarios?	ICBF	Colombia responsable	
		Por definir	ICBF	Foro líderes de la U	
		Permanentes	ICBF	Activaciones por regionales, contingencias y/o temas especiales Ferias regionales Fechas conmemorativas	
CAPACITACIÓN	Empoderamiento y desarrollo de competencias	Directivos ICBF	Comité Directivo	Media training - vocería	
		Directores regionales	Directores Regionales	Habilidades comunicativas	
		Comunicadores ICBF a nivel nacional	Comunicadores todas las sedes	Estrategia y medios de comunicación	
MARCA	Entendimientos y usos de marca e imagen	Directores, Coordinadores, Comunicadores ICBF	ICBF	Proceso arquitectura de marca	

CAMPAÑAS SEGUNDO SEMESTRE 2013

1. PREVENCIÓN DE EMBARAZO ADOLESCENTE

Existe una campaña con el slogan "Por mí, yo decido", en la cual participaron todos los miembros de la Comisión intersectorial de derechos sexuales y reproductivos) con el apoyo del Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA). Se lanzó el 1 de marzo en Barranquilla y tendrá sostenibilidad hasta el 2014.

2. PREVENCIÓN DE RECLUTAMIENTO

Existen más de dos campañas vigentes sobre esta problemática, las mas posicionadas son: la de Mindefensa "Basta, aquí soy libre", la de Fundación Mi sangre "Soñar es un derecho", La Alta Consejería Presidencial para la Reintegración (ACR) "Mambrú no va a la guerra", en la cual somos aliados, entre otras provenientes del CG FF.MM., Gobernaciones y Alcaldías.

Prevención del Maltrato Infantil

Desde al año anterior, el ICBF y la Fundación Telefónica han sido aliados para erradicar el trabajo infantil con la aplicación "Yo digo aquí estoy", en torno a la aplicación se realizó una campaña y actividades de movilización.

Prevención Uso Alcohol Y SPA

- ANGEL PROTECTOR
- Alianza mas 18

3. PREVENCIÓN EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL

Se realizó un convenio con la Alcaldía de Medellín para realizar una campaña para prevenir esta problemática y existe un recurso destinado para tal fin.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION

3.1. Componente Autoevaluación

La entidad administra a través del aplicativo ISOLUCION, el procedimiento para la generación de acciones preventivas y acciones correctivas frente a las situaciones que representan una desviación en los procesos o que representan una desviación potencial, cuando son detectadas por distintas fuentes, entre ellas la auditoría interna.

3.2. Componente Evaluación Independiente

Desde el punto de vista de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión –SIGE, la Oficina de Control Interno, para la Vigencia 2013 se programó auditar 33 regionales con sus 201 Centro Zonales y la Sede de la Dirección General en todos sus Procesos, de los cuales se ha realizado a 23 Regionales con 127 Centros Zonales, de igual manera, se realizó Auditoría Interna SIGE a 23 macro procesos en la Sede de Dirección General.

Como resultado de las auditorías, se ha podido evidenciar el nivel en que se encuentra el compromiso de los Servidores Públicos del ICBF con respecto a los 4 ejes que ha sido certificado el ICBF, fortaleciendo la mejora continúa de los macro procesos y procesos de la entidad.

3.3. Componente Planes de Mejoramiento

La entidad suscribió plan de mejoramiento institucional en septiembre de 2012 con la Contraloría General de la República, a partir de la auditoría Regular con enfoque Integral a la vigencia fiscal de 2011.

A través de la Oficina de Control de Interno de Gestión, se realizó seguimiento mensual a la ejecución de las acciones correctivas a dicho plan. Al corte del 31 de agosto de 2013, se presentó cumplimiento de las acciones del 88.8% y se realizó oportunamente el primer reporte del plan de mejoramiento de la Entidad con corte al 30/06/2013 a través del sistema electrónico de rendición de cuentas SIRECI de la Contraloría.

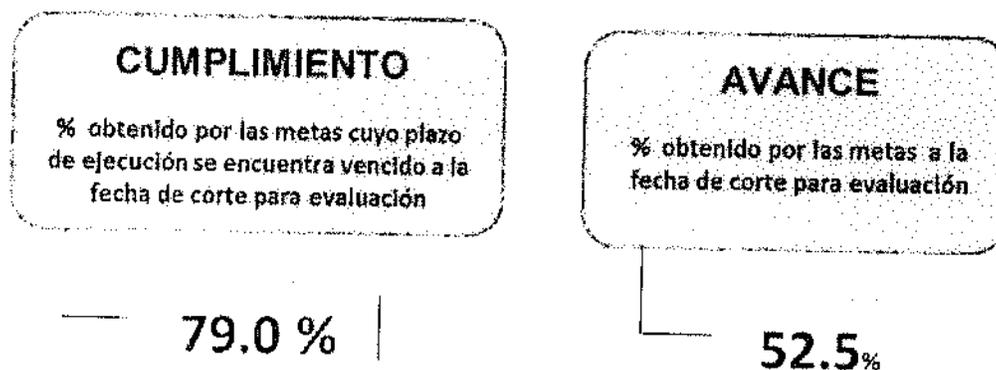
La entidad en el segundo cuatrimestre de 2013, ejecutó las actividades propuestas del plan de mejoramiento 2012-2013 que correspondían a la auditoría de la vigencia fiscal 2011, de otra parte se recibió el informe de auditoría practicado por la Contraloría General de la República a la vigencia fiscal de 2012, el nuevo plan tendrá vigencia del 01 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014, el ICBF formuló el nuevo plan junto con las regionales y Directivos responsables realizando su respectivo registro y reporte a través del Sistema Electrónico de Rendición de Cuenta (SIRECI) de la CGR, el cual fue realizado el pasado 16 de septiembre de 2013.

Mediante certificación del 16 de septiembre de 2013 Consecutivo No. 45402013-08-09, la Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de control Fiscal INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR –ICBF, modalidad “Plan de Mejoramiento” en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e informes –SIRECI-

A nivel consolidado, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República 2013-2014, da tratamiento a 503 hallazgos de los cuales 408 corresponden a la vigencia 2012 y 95 a las vigencias 2011 y anteriores, para dar tratamiento a los mismos, la entidad formuló y trabajó en la ejecución de 1.262 metas de las cuales 1.105 corresponden a la vigencia 2012 y 157 a las vigencias 2011 y anteriores, debido a que para algunos de estos hallazgos se tuvo que realizar la reformulación de acciones correctivas.

Es de aclarar que los hallazgos de auditoría para la vigencia fiscal 2012 fueron 231 en total, sin embargo, varios impactan en diferentes regionales y procesos, lo cual obligó a que el tratamiento se diera por parte de diferentes responsables en muchos casos, por tal razón, una vez asignados los responsables de dar tratamiento a los hallazgos se daría la impresión de que corresponde a un mayor número.

En el corte a 31 de diciembre de 2013, de acuerdo al seguimiento que realiza la Oficina de Control interno, el Plan de Mejoramiento 2013-2014 obtuvo el resultado que se presenta a continuación en cuanto a Avance y Cumplimiento:



DEBILIDADES

1. Subsistema de Control Estratégico
 - 1.1. Componente Ambiente de Control
 - 1.1.1. Elemento Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

A pesar de haberse actualizado el Código de Buen Gobierno, mediante Acuerdo 01 de 28 de febrero de 2013, la entidad requiere adelantar mayores labores de difusión para que todos los colaboradores conozcan los cambios adoptados en el citado documento.

1.1.2. Elemento Desarrollo del Talento Humano:

Por la reforma tributaria la planta transitoria de personal supernumerario para apoyar procesos de fiscalización, pre jurídico y cobro coactivo en el ICBF fue prorrogada mediante Resolución 9082 de 22 de noviembre de 2012 hasta el 30 de Junio de 2013, para 319 personas en total a nivel país. Por Resolución 4979 de 27 de junio de 2013, se prorroga la misma planta transitoria de personal supernumerario, hasta el 30 de septiembre de 2013, quienes a partir de la citada fecha se desvincularían de la entidad.

Lo anterior, considerando que la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal –UGPP- no había enviado respuesta a las solicitudes del ICBF sobre el alcance de las competencias frente al proyecto de Resolución “...que establece los estándares al proceso de cobro de la mora que deben implementar las administradoras del sistema de la protección social...”, por lo que aun no se ha consolidado el marco normativo, que regulará en adelante las actuaciones del ICBF, frente al proceso de recaudo especialmente lo relacionado con el artículo 178 de la ley 1607 de 2012.

1.1.3. Estilo de Dirección

Entre el 2 de mayo y el 16 de octubre de 2013, estuvo provista en encargo la Dirección General del Instituto, fue hasta el 17 de octubre de 2013 que se proveyó el cargo en propiedad.

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

1.2.1. Planes y Programas

Se han presentado reformas legales de tipo tributario que afectan las finanzas y el modelo financiero de la entidad, en especial la Ley 1607 de 2012 y el decreto reglamentario 862 de 2013, respecto a los aportes parafiscales del 3% y el nuevo impuesto CREE. La entidad mediante radicado S-2013-024525-NAC del 20 de mayo de 2013, ordenó suspender de manera inmediata el envío de nuevos requerimientos a los aportantes del ICBF, que actualmente se determinen como presuntos evasores, elusores o morosos, al realizar el proceso de cruce de información de las bases de datos de la DIAN y otras fuentes, dicha directriz tuvo como fundamento lo dispuesto en el artículo 178 de la Ley 1607 de 2012.

El párrafo del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, fue reglamentado por resolución 444 de 28 de junio de 2013 “Por la cual se establecen los estándares de cobro que deben implementar las Administradoras del Sistema de la Protección Social”, la cual se encuentra desarrollada en varias guías expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), normas que requieren ser implementadas, por tanto, los procedimientos internos que regulan la materia deben ser adaptados a las nuevas disposiciones, a 31 de diciembre de 2013, aun no se habían actualizado los procedimientos internos.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

1.2.3. Estructura Organizacional.

1.3. Componente Administración del Riesgo

La entidad cuenta con el mapa de riesgos de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Riesgos de Corrupción, aunque en varios macroprocesos se requiere que se realice un análisis y valoración más profundos y detallados de los citados riesgos con el fin de que se incluyan aquellos que aún no se han valorado, lo cual ha sido detectado en las auditorías internas de calidad.

2. Subsistema de Control de Gestión

2.1 Componente Actividades de Control

Producto de la auditoría regular a las vigencias 2011 y 2012, realizadas a la entidad a sus sedes Regionales y Sede de la Dirección General, la Contraloría General de la República ha seguido adelantando lo relacionado a las actuaciones Especiales sobre los hallazgos con alcance fiscal, así como de las indagaciones preliminares, lo cual demuestra que la entidad puede estar afectada por procesos sancionatorios de distinta implicación.

Para la vigencia 2013 se inició por parte de la Contraloría General de la República la Auditoría Regular a la vigencia fiscal de 2012, con reunión de apertura el 25 de febrero de 2013, practicando auditoría a todos los procesos de la sede de la Dirección General y 21 regionales (Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Chocó, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Nariño, Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle y Vichada), para lo cual la entidad atendió los requerimientos del ente de control con enlace a través de la Oficina de Control Interno.

El informe de la Auditoría realizada al ICBF vigencia 2012 fue comunicado vía correo electrónico el 9 de agosto del 2013, por parte de la Contraloría General de la Republica a la Directora General de la entidad; el informe indica que se establecieron en total 231 hallazgos y que además teniendo en cuenta el resultado de la evaluación, no se feneció la cuenta.

El ICBF mediante radicado S-2013-065815-NAC de 25 de septiembre de 2013, presentó observaciones a 8 hallazgos donde hubo desacuerdo frente al informe de la Contraloría General de la República.

2.2 Componente Información

Aun se presentan debilidades en la implementación de las herramientas tecnológicas de que dispone la entidad para facilitar la labor de los procesos como el caso del proceso de gestión financiera (SIREC, NSIR, SIIF Nacion II), plan de compras y contratación (PACCO), servicios y atención SIM, RUB, Metrix, CUENTAME, en cuanto al sub registro de datos, fallas técnicas en los equipos y aplicativos, así como demoras en la generación de informes.

2.3 Componente Comunicación Pública

Se han presentado programas televisivos que afectan la imagen de la entidad, sus programas y sus funcionarios.

3. Subsistema de Control de Evaluación

3.1. Componente Autoevaluación

En la entidad algunos indicadores han presentado durante varios periodos niveles en riesgo y crítico, debido a dificultades en el seguimiento y evaluación de los mismos y a la falta de efectividad en el desarrollo de acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar el desempeño del indicador

3.2. Componente Evaluación Independiente

La Oficina de Control Interno, para la Vigencia 2013 planteó el programa anual de auditorías al Sistema Integrado de Gestión –SIGE, donde se estableció auditar 33 regionales con sus 201 Centros Zonales y la Sede de la Dirección General en todos sus macro procesos, a 31 de diciembre de 2013 se realizó el ejercicio a 23 Regionales con 127 Centros Zonales, de igual manera, se realizó Auditoria Interna SIGE a 23 macro procesos en la Sede de Dirección General; sin embargo, hubo situaciones que impidieron poder cubrir la totalidad de los puntos programados por razones de orden público; por falta de recursos para viaticos; por paros desarrollados en el país; por cambio de administración, entre otras razones de fuerza mayor.

3.3. Componente Planes de Mejoramiento

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar suscribió plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República de la Auditoria a la vigencia Fiscal 2011 el cual tuvo periodo de ejecución del 01 de octubre de 2012 a 31 de agosto de 2013. En el corte a 31 de agosto de 2013 el Plan de Mejoramiento se obtuvo el resultado que se presenta a continuación en cuanto a Avance y Cumplimiento, sin haberse cumplido el 100% de lo propuesto.

CUMPLIMIENTO

% obtenido por las metas cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido a la fecha de corte para evaluación

91.6%

AVANCE

% obtenido por las metas a la fecha de corte para evaluación

78.9%

En la auditoría a la vigencia fiscal de 2012, al haberse retomado hallazgos y reformulado acciones correctivas, se demuestra que en varias situaciones existe poca apropiación de acciones correctivas y preventivas, como herramientas que permitan eliminar de manera efectiva las causas que originan los hallazgos, en procura de la mejora continua de los servicios y procesos institucionales.

Estado general del Sistema de Control Interno

La entidad realiza seguimiento a la implementación y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión –SIGE - (Sistema Integrado de Planeación y Gestión; Modelo Estándar de Control Interno; Sistema de Gestión de la Calidad; Sistema de Gestión Ambiental; Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional y Sistema de Seguridad de la Información), concluyéndose en términos generales:

Existen nuevas disposiciones legales y tributarias que afectan el modelo financiero y la estructura de la entidad, requiriendo el ajuste a la normatividad y procedimientos internos, especialmente en materia de recaudo de aportes parafiscales (Resolución 444 de 2013 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP)).

El Sistema de Información Misional (SIM), presenta sub registro de peticiones, actuaciones y respuesta dada a los ciudadanos, afectando el desempeño de los indicadores de gestión del proceso de servicio y atención mostrando en varios periodos estado crítico o en riesgo, afectando los demás procesos, debido a que es la entrada a los servicios de la entidad.

Los controles asociados a los procesos, procedimientos y actividades estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación no operan de manera óptima en la entidad, hecho que se evidencia en las auditorías internas de calidad SIGE, detectándose un número importante de no conformidades en los distintos niveles de la entidad, especialmente en la implementación de los nuevos ejes de gestión.

En la entidad algunos indicadores han presentado durante varios periodos niveles en riesgo y crítico, debido a dificultades en el seguimiento y evaluación de los mismos por razones de infraestructura física y tecnológica, de orden público, ambientales, entre otros, lo cual se evidencia en los resultados de las auditorías internas.

La entidad no genera de manera sistemática acciones preventivas frente a la posible ocurrencia de no conformidades potenciales, lo cual se evidencia en el aplicativo ISOLUCION y en las auditorías internas.

En el Marco de la Estrategia EPICO se han culminado los primeros Talleres de Racionalización para 9 procesos en las regionales designadas para tal fin. Como resultado de este proceso, la Entidad se comprometió con 106 actividades entre, Eliminación, Unificación y ajuste de documentación, de las cuales ya se han adelantado 63 actividades de racionalización de

documentos o procedimientos, correspondiente al 59% de las propuestas de mejora identificadas.

En desarrollo de este proceso de trabajo, se adelantó la actualización de la resolución de valija aprobada mediante resolución 6684 del 15 de Agosto de 2013, en donde se eliminaron 18 formatos correspondientes al 30% de los reportes enviados por las Regionales. Los documentos restantes se incluyeron en los procedimientos de la entidad, alineando así, la documentación con el Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de los resultados más relevantes de estos dos ejercicios cabe resaltar la eliminación definitiva de 28 Formatos y de 11 Documentos (Instructivos, Manuales Operativos, Anexos, etc.) para un Total de 39 instrumentos.

Recomendaciones

Ajustar la norma y los procedimientos internos a las nuevas disposiciones legales y tributarias que afectan el modelo financiero y la estructura de la entidad, particularmente en materia de recaudo de aportes parafiscales (Resolución 444 de 2013 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP)).

Fortalecer los macroprocesos con hallazgos de la Contraloría General de la República y de la auditoría interna, de manera que se puedan generar acciones de mejoramiento efectivas, que permitan superar dichas situaciones, eliminando la causa de las mismas.

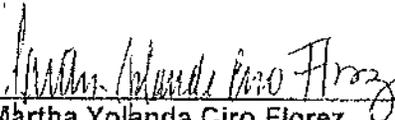
Fortalecer el macroproceso de servicios y atención, generando acciones que eviten el sub registro de peticiones, actuaciones y respuesta dada a los ciudadanos, que permitan mejorar el desempeño de los indicadores de gestión del macro proceso y facilitando el seguimiento del mismo.

Mejorar el desempeño de los procesos, procedimientos y actividades estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación aplicando y evaluando los controles asociados de manera sistemática, con el fin de que operen de manera óptima en la entidad, mejorando el desempeño de los mismos, de manera que se reduzca el número de no conformidades y se logre mantener la certificación en el sistema de gestión de calidad y en los nuevos ejes de gestión.

Monitorear y hacer seguimiento permanente al desempeño de los indicadores por parte de los distintos dueños de procesos con el fin de mejorar los resultados y el cumplimiento de las metas institucionales donde se presentan las mayores debilidades.

10100

Generar, ejecutar y monitorear de manera sistemática el desarrollo de acciones preventivas con el fin de evitar la posible ocurrencia de no conformidades potenciales, empleando la herramienta oficialmente establecida para las diferentes fuentes, a través de las cuales son identificadas (aplicativo ISOLUCION).



Martha Yolanda Ciro Florez
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Flor Alicia Rojas
Revisó: Flor Alicia Rojas/Elizabeth Castillo