

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

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	MARTHA YOLANDA CIRO FLÓREZ	Período evaluado: Enero – Abril de 2012
		Fecha de elaboración: 31-mayo-2012

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- La adscripción de la entidad al nuevo sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación (Decreto 4156 del 3/Nov/2011), conllevó a una etapa de adecuación institucional, pasando de un modelo de atención por funciones a un modelo de atención por poblaciones concretas. Impactando la operación en la prestación de algunos programas ó modalidades de los servicios misionales.

Avances

- Para la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, fué adoptado un nuevo mapa de procesos reorganizado a través de macroprocesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación) y adoptada la Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional –EPICO.
- En torno a la estrategia EPICO, se implementa “La Bitácora” como un instrumento que permite identificar las innovaciones realizadas por servidores públicos y contratistas del ICBF del nivel Nacional, Regional o Zonal, que impactan de manera positiva el desarrollo y operación de los procedimientos y la gestión institucional. El impacto de la innovación es aquel que se ve reflejado en la disminución de pasos de un procedimiento, tiempos de ejecución o disminución de consumo de recursos.
- Con el fin de armonizar la Administración del riesgo en las diferentes ejes que viene implementando el ICBF como son la seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental seguridad de la información y gestión de calidad, teniendo en cuenta los principios para la Administración de riesgos que están descritos en la norma NTC ISO 31000:2011, cuya aplicación permite mejorar la eficacia de la definición del marco de referencia y la administración del riesgo, la entidad actualiza la respectiva guía (en versión 4.0) para que los equipos de procesos la apliquen de manera permanente en su gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional, gestión de calidad, seguridad de la información, contratación y contribuya eficazmente al logro de los objetivos.
- La alta dirección viene diseñando una nueva estructura funcional y operativa de la Entidad cuya primera fase es la adecuación institucional para lograr que el ICBF haga parte del nuevo sector de la inclusión social y la reconciliación pasando de un modelo de atención por funciones a un modelo de atención por poblaciones concretas.

- La nueva estructura centra su fortaleza en tres grandes pilares de poblaciones a atender por grupos etáreos: i) Primera Infancia para abordar la estrategia de Cero a Siempre para fortalecer el trabajo con hogares comunitarios, madres comunitarias, hogares infantiles. ii) Niñez y Adolescencia, con una tarea fundamental de prevención y promoción de los derechos del grupo poblacional de 7 a 17 años, enfocados a la alimentación escolar, en los programas de prevención de niñez, en trabajo, de prevención de reclutamiento forzado, de prevención de la drogadicción, en prevención en particular el uso y abuso de las sustancias psicoactivas. iii) Familia: para desarrollar política pública y desarrollar programas.
- El área misional de la entidad produce y presenta el documento que guía la elaboración e implementación de los Proyectos de Atención Institucional –PAI, por parte de los profesionales de las Instituciones que prestan los servicios para las Modalidades de Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Derivado de la auditoria regular a la vigencia 2010 practicada a la entidad en trece Regionales y Sede central, la Contraloria General de la República ha venido adelantando las correspondientes actuaciones especiales sobre los hallazgos con alcance fiscal así como de las indagaciones preliminares.

Producto de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión –SIGE, realizadas a Regionales en el período analizado, presenta las siguientes situaciones:

- Grupos de trabajo incompletos, por motivos de pensión, retiro, renuncia, entre otros, por lo cual se afectan las funciones de asistencia técnica, asesoría, acompañamiento y seguimiento a la gestión.
- El aspecto que representa mayor recurrencia en las Regionales son los temas de archivos individuales (en puestos de trabajo), archivos de gestión sin organización y sin identificación de acuerdo a las TRD, sin evidencia del control de préstamo de la documentación, formatos desactualizados, documentos sin firma y documentos sin diligenciamiento completo.
- Otro aspecto destacado tiene que ver con la infraestructura especialmente la falta de espacios y mantenimiento de las instalaciones de bienes inmuebles, el cual si no es repetitivo en la mayoría de Regionales, si determina un punto a tener en cuenta en el inventario de necesidades de las próximas vigencias.
- En materia contractual, se evidencia: demora en el trámite de la obtención de documentos para iniciar el proceso de contratación; desconocimiento de los requisitos de documentación

necesarios para la contratación en la etapa precontractual; deficiente control y seguimiento en el cumplimiento de requisitos en las fases de celebración y ejecución de contratos; falta de trámite administrativo cuando se encuentran inconsistencias en el proyecto de las actas de liquidación por parte de los supervisores.

- Incumplimiento de términos en los procesos de pago de sentencias y conciliaciones y jurisdicción coactiva.
- No se cuenta con una herramienta automatizada u aplicativo para el manejo articulado de los diferentes planes (de acción, SIGE, asistencia técnica, SNBF, Asesoría, Capacitación, Supervisión, otros).
- Manejo del Registro Único de Beneficiarios -RUB y del aplicativo Metrix (seguimiento nutricional), independiente del Sistema de Información Misional -SIM.
- En el proceso de Atención al ciudadano, en cuanto a trámite y tratamiento, se presenta inoportunidad en la constatación de las denuncias (situación de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes o la inobservancia, vulneración o amenaza de alguno de los derechos que los protegen y que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional); , citas concedidas con más de diez días para los asuntos conciliables, peticiones cerradas sin evidencia de la actuación efectiva.
- En comunicación con el cliente, no se evidencia la respuesta al peticionario, así como de fijación y desfijación en cartelera de la respuesta en casos de anónimos.
- Se presentan no conformidades en la operación del Proceso administrativo de Restablecimiento de derechos –PARD en cuanto a:

Creación de Historias de Atención y/o del registro de actuaciones en el aplicativo SIM; seguridad en conservación de las Historias de Atención; verificación del estado de cumplimiento de Derechos; trámite de asistencia y asesoría a la familia con movilización del Sistema Nacional de Bienestar Familiar –SNBF; apertura de la investigación; notificación del auto de apertura y otras actuaciones; audiencia(s) de práctica de pruebas; solicitud de prórrogas; trabajo con familia previo al reintegro; pérdida de competencia por términos e indefinición Jurídica; seguimiento post egreso.

Hogar Sustituto, en cuanto a los planes de formación para las familias sustitutas antiguas, plan de seguimiento a hogares sustitutos, asesoría y asistencia técnica para la prestación del servicio; cumplimiento del lineamiento de hogares sustitutos por sobre cupo, plan de acción para la motivación y vinculación de nuevas familias al programa.

Centros de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual – CAIVAS, en cuanto a contar con el recurso de Cámara de Gesell y equipos audiovisuales para la valoración; plan Terapéutico para cada caso particular.

Sistema de Responsabilidad Penal – SRPA, con relación al seguimiento, informes de la policía de infancia y adolescencia, la presencia y seguimiento por parte del defensor de familia durante el proceso, presentación del adolescente por el fiscal delegado ante el Juez de garantías, integración familiar en caso de egreso del adolescente.

Atención Terapéutica en cuanto al plan de atención terapéutica y actuaciones adelantadas, el registro oportuno de las actuaciones en cada Historia de Atención, actas de conciliación, actuaciones de profesionales en cuanto a firmas y diligenciamiento, vinculación a redes y programas sociales según oferta institucional.

Adopciones: en lo referido a requisitos para la presentación de la solicitud de adopción; registro de actuaciones en el aplicativo SIM; preparación de las familias para adopción (documentos soporte, evidencia de asistencia a talleres y entrevistas, informes del equipo psicosocial); seguimientos post adopción; operación del Comité de Adopciones.

Comité de Restablecimiento de Derechos: deficiencias en cuanto a su funcionamiento (sin participación de todos los integrantes, periodicidad de las sesiones no se ajusta a la norma, sin seguimiento a compromisos).

- En torno al Aseguramiento a la Calidad de Terceros: inaplicación de los términos para la renovación de licencias de funcionamiento; permisividad en la prestación de servicios con licencias de funcionamiento vencidas; falta de claridad en las modalidades que requieren de licencia de funcionamiento para operar.

Avances

- Se continua con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, proyecto para garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos, asumidos, minimizados y gestionados por la organización de una forma documentada, sistemática, estructurada, continua, repetible, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en la organización, los riesgos, el entorno y las tecnologías.

Beneficios del sistema: i) organizar los sistemas de Información de la entidad; ii) facilitar la definición de procedimientos de trabajo para mantener su seguridad; iii) tener controles que permitan medir la eficacia de las medidas tomadas ante los riesgos; iv) mantener protegidos los activos de información; v) disminuir el Impacto que pueda causar la materialización de los riesgos.

- Con el nuevo direccionamiento de la Entidad a partir de la adscripción de la entidad al

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, se desarrolla la revisión y análisis de caracterización de los procesos institucionales, procedimientos, indicadores y riesgos. Igualmente se desarrolla la simplificación y racionalización de trámites.

- El área de Aseguramiento a la Calidad de Terceros efectuó actualización al Manual para la legalización de cuentas de las entidades contratistas de servicios del ICBF con la cuales suscribe contratos de aporte para la atención de niños, niñas y adolescentes, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados. Se pretende, que las Entidades Contratistas (Entidades Sin Ánimo de Lucro), tengan un solo parámetro en todo el país, del uso de los recursos del Instituto y que los supervisores(as) de contratos, así como los servidores públicos y/o contratistas encargados de la legalización de cuentas, cuenten con una herramienta que oriente y facilite el ejercicio de sus funciones.
- Realización de Auditorías Internas a las Regionales de la entidad con el objeto de verificar que el Sistema Integrado de Gestión -SIGE se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente, de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, NTC ISO 14001:2004, legales y los del Sistema de Gestión establecidos por el ICBF para los procesos Estratégicos (Direccionamiento Estratégico y Mejoramiento Continuo); Misionales (Atención al Ciudadano, Prevención, Protección, Coordinación y Articulación del SNBF); de Apoyo (Gestión Humana, Financiera, Administrativa, Jurídico Administrativa, Gestión de Abastecimiento -Contratación, Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones, Gestión de Comunicación) y de Evaluación (Evaluación de la Gestión, Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno y Aseguramiento a la Calidad de Terceros) en las Regionales, Casanare, Santander, Boyacá y Chocó.
- En el tema de manejo de Bienes, se establecen regulaciones por medio de Circular de la Dirección General con el fin de garantizar que los elementos recibidos por el ICBF en calidad de donación, sean entregados de manera oportuna a la población más vulnerable atendida a través de los programas de Bienestar Familiar en todo el territorio nacional, controlando con registros fotográficos, certificados de entrega y/o planillas diligenciadas de manera pulcra y completa.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Producto de las auditorías internas a los procesos ejecutados por Regionales, así como de las evaluaciones independientes específicas adelantadas, se han originado reportes a la autoridad disciplinaria de la Entidad para que determine si las actuaciones administrativas conllevan a que se inicien acciones de tipo disciplinario u otras.

De las auditorías internas realizadas a Regionales en el período analizado, se determinan las siguientes situaciones:

- Informes parciales o ausencia de los mismos sobre el resultado de los diferentes planes institucionales que permita la identificación de oportunidades de mejora para la toma de decisiones.
- No se formulan acciones de mejora efectivas derivadas del seguimiento y medición de los diferentes procesos, cuando no se alcancen los resultados planificados para un período de tiempo determinado.
- No obstante evidenciar incumplimiento de requisitos de los clientes (usuarios) durante la ejecución de los procesos misionales, se presenta una baja identificación y tratamiento del Servicio No Conforme (Incumplimiento de un requisito, necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria en los procesos misionales, afectando directamente a un niño, niña, adolescente, adulto mayor o familia).
- La aplicación y validación de los métodos e instrumentos para realizar el seguimiento y evaluación institucional, no son aplicados de manera oportuna al comienzo de la vigencia.
- Baja apropiación del desarrollo de acciones correctivas y preventivas como herramientas para subsanar no conformidades y eliminar las causas que las originan, en procura de la mejora continua de los servicios y procesos institucionales.

Avances

- En atención a Circular interna 041 de 2010 se realiza seguimiento mensual a la ejecución de las acciones del plan de mejoramiento institucional formulado en octubre de 2011 para subsanar los hallazgos reportados por la Contraloría General de la República de la auditoría regular practicada a la vigencia 2010. El corte trimestral al 31 de marzo de 2012 presentó cumplimiento del 81.4%. Se realizó el primer reporte del plan de mejoramiento de la Entidad con corte al 31/Dic/2011 a través del sistema electrónico de rendición de cuentas SIRECI de la Contraloría.
- Del resultado de las auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión –SIGE, se formula plan de mejora, cuyas actividades son incorporadas para su debido tratamiento en el aplicativo dispuesto para tal fin por la Entidad. Al corte del 30 de abril de 2012 los hallazgos de no conformidad presentan mayor composición porcentual en los procesos de Gestión Administrativa con el 16%; Gestión de Abastecimiento (contratación) con el 15%; Protección, Gestión Humana y Gestión Financiera con un 10% cada uno.
- En el período reportado, la entidad realizó el proceso de evaluación del desempeño de servidores públicos inscritos en carrera administrativa y los nombrados en período de prueba de la convocatoria 001 de 2005.

Estado general del Sistema de Control Interno

La entidad ha implementado y sostenimiento el Sistema Integrado de Gestión –SIGE compuesto por MECI, Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental, del cual se puede concluir en términos generales:

- En relación con el concepto de Eficacia, se evidencia la necesidad de generar estrategias para que el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión no se vea afectado por las situaciones evidenciadas en la operación de los procesos de Atención al Ciudadano, Prevención y Protección, estrategias que garanticen el cumplimiento a las normas internas y externas y a los lineamientos y procedimientos establecidos, de tal manera que permitan eliminar las causas que originan desviaciones.
- Según los resultados de las no conformidades evidenciadas durante el proceso de auditoría interna a Regionales, relacionadas directamente con el cumplimiento del objeto social, en lo referido a los requisitos de los clientes es prioritario intensificar los controles para alcanzar altos niveles de eficiencia de las actuaciones del proceso de Restablecimiento de Derechos, que garanticen la satisfacción de las necesidades de los niños, niñas, jóvenes y sus familias, así como las actuaciones de Atención al Ciudadano.

Igualmente, retomar los mecanismos de control sobre los demás procesos institucionales y su interacción dinámica entre sí con el propósito de soportar la operación misional para el logro de prestar los servicios de bienestar familiar con altos estándares de calidad y oportunidad.

Así mismo, hacer eficiente el uso de los recursos provenientes de saldos de programas, modalidades y/o contratos no ejecutados y de disponibilidades presupuestales, llevando a cabo la liberación de los mismos para ser utilizados de manera oportuna en otros servicios misionales.

- A nivel institucional, es necesario construir indicadores que midan el uso de recursos frente a los logros esperados.

Recomendaciones

Con base en los resultados de las auditorías internas realizadas en el periodo reportado al presente informe, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar mecanismos de seguimiento a los lineamientos de aplicación general que permitan mejorar el desempeño de las labores documentales (organización documental y su sostenibilidad) en cada una de las Regionales y dependencias del ICBF.
- Generar estrategias tendientes a la adecuación de espacios y mantenimiento de infraestructura (plantas físicas, servicios asociados y de apoyo) para la atención a los usuarios.

- Fortalecer la cultura de la evaluación de las capacitaciones como insumo importante para la toma de decisiones con respecto al fortalecimiento de competencias de los servidores públicos; así como garantizar que los procesos de inducción se efectúen con oportunidad a la totalidad de los servidores que ingresan a la entidad.
- Establecer mecanismos que permitan la revisión periódica de las cifras de los estados financieros, de forma que se identifiquen las diferencias presentadas y se realicen los ajustes de manera oportuna.
- Re-evaluar la metodología establecida para la realización de las conciliaciones interareas, de tal manera que se garantice que los resultados obtenidos realmente contribuyen a la depuración de los estados financieros.
- Instaurar puntos de control para la revisión de los soportes para pagos, a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- La entidad requiere continuar proporcionando los recursos necesarios para el mantenimiento, sostenibilidad y actualización de la infraestructura tecnológica que apoye el logro de la conformidad con los requisitos de los servicios misionales. Fortalecer las instalaciones donde funcionan las unidades CAIVAS y CESPAS con la instalación de los recursos tecnológicos requeridos para la óptima prestación del servicio.
- Generar estrategias para garantizar la detección oportuna y darle el tratamiento adecuado a los servicios no conformes por parte de las Defensorías de cada Centro Zonal y del Grupo de Asistencia Técnica de la Regional, especialmente.
- Establecer estrategias de capacitación y comunicación efectivas que permitan mejorar cada una de las etapas de la supervisión en la prestación de las modalidades y/o servicios, involucrando a todos los actores (Operador, servidores públicos, contratistas, otros).
- Realizar capacitaciones de actualización a nivel nacional para el manejo del proceso contractual en la etapa precontractual.
- Realizar seguimiento mensual a una muestra de contratos que permita verificar el cumplimiento de todos los requisitos en las diferentes etapas.
- Diseñar e implementar controles al cumplimiento de términos en el proceso de cobro coactivo.

Del informe de evaluación del sistema de control interno vigencia 2011, se retoman las siguientes recomendaciones:

- Rediseñar las herramientas necesarias para dinamizar el Subsistema de Control de Gestión,

mediante el desarrollo de las actividades de control, que permiten mantener regulada la gestión institucional de la operación de los diferentes servicios, detectando desviaciones y estableciendo acciones de mejora con oportunidad, apoyados en el sistema de gestión de calidad a través de la norma NTCGP:1000 y en la sostenibilidad del Modelo estándar de Control Interno – MECI.

- Sistematizar instrumentos para la Autoevaluación del Control para que se convierta en un proceso de aplicación periódica que reporte información para reevaluación de los controles y adopción de acciones a que haya lugar para garantizar el funcionamiento óptimo de los componentes y elementos del sistema de control interno.
- Definición de mecanismos que conlleven al óptimo registro de la información en el Sistema de Información Misional –SIM.
- Iniciar operación del módulo de Seguimiento a Programas y Proyectos -SPR del Sistema de Información Misional -SIM para el seguimiento de indicadores del Plan de Acción (estratégicos y de proceso).
- Generar y aplicar estrategia(s) que conduzcan al tratamiento y cierre efectivo de las acciones correctivas abiertas al cierre de la vigencia, derivadas de los informes de auditoría interna de calidad y SIGE.
- Garantizar el mantenimiento y la sostenibilidad de la infraestructura proporcionada a las diferentes sedes administrativas donde funcionan las Regionales y Centros Zonales del ICBF, como soporte para cumplir los requisitos de los clientes, de los procesos y de los servicios a cargo del ICBF, garantizando entre otros, los espacios adecuados para la atención a usuarios, el acceso a la población en discapacidad, la adecuación y dotación de los sitios de los archivos de gestión de Centros Zonales y de los archivos centrales de las Regionales.

Fuentes: Información de procesos y áreas en Intranet institucional.
Informes de auditorías internas y otros Oficina de Control Interno

Firma