

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

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Gilma Susana Martinez Gaitán	Periodo: De Abril 2012 a Julio de 2012
		Fecha de Elaboración: 31/07/2012

El artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y desde la fecha de su expedición, 12 de julio de 2011, establece la responsabilidad que tiene el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga sus veces de presentar cada cuatro meses un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para dar cumplimiento con esta norma, presentamos y publicamos en la página oficial de nuestra entidad, www.superservicios.gov.co el informe correspondiente al cuatrimestre comprendido entre Abril a Julio de 2012; en razón a que no existe exigencia de formato alguno, utilizaremos el formato que el Departamento Administrativo de la Función Pública exige para la presentación del Informe Anual Consolidado.

Se presentan entonces, los avances alcanzados y dificultades presentadas en cada uno de los tres subsistemas, describiendo de qué manera la Entidad cumple o no con los lineamientos del MECI, además de un resumen del estado de avance y las recomendaciones correspondientes.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO**Dificultades**

- Se hace necesario actualizar el Código de Ética y Código de Buen Gobierno de acuerdo con las directrices establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y la normatividad vigente.
- Se requiere reforzar las capacitaciones a los Jefes y funcionarios sobre aspectos del Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño y Socializar los nuevos formatos adoptados para el Plan de Mejoramiento Individual, buscando establecer mejoramiento, acciones, compromisos o acuerdos claros, concretos, evidenciables y mejorar la gestión del funcionario de acuerdo a los resultados de la Evaluación del Desempeño obtenida.
- Fortalecer la inducción de los nuevos funcionarios de carrera administrativa, en temas de MECI y Sistema de Gestión de Calidad.
- Se requiere generar mayor planeación en la ejecución de recursos tanto para los Proyectos y los Planes Anuales de Gestión.
- Enfocar el desempeño de los colaboradores en los proyectos y planes anuales de gestión para identificar desviaciones, tomar acciones correctivas y para el aprendizaje estratégico de la organización.
- Fortalecer los mecanismos que promuevan la participación del personal, así como la claridad de los roles y las responsabilidades en todos los niveles.
- Establecer mecanismos efectivos de comunicación de forma tal que las decisiones se tomen de forma oportuna.
- Implementación y puesta en marcha de una política de Administración de Riesgos, estableciendo los planes para su tratamiento y el respectivo seguimiento a los controles establecidos.
- Fortalecer el seguimiento a los compromisos establecidos en los acuerdos de gestión suscritos con los Gerentes Públicos y la generación de acciones correctivas a partir de los mismos.

Avances

- Se efectuó adopción y aprobación en mayo de 2012 del Plan de Mejoramiento Individual a

través de los formatos oficializados en el SIGME (GH - F 073 Plan de Mejoramiento Individual Y GH - F 074 Seguimiento al Plan de Mejoramiento). Los resultados de la implementación se verán reflejados una vez finalice la Evaluación del Desempeño de los Objetivos concertados para el primer semestre del 2012 para los funcionarios de carrera administrativa, para los Gerentes Públicos al finalizar la vigencia 2012.

- Mediante Resolución No. SSPD - 20125240011935 del 19-04-2012 se adoptó el nuevo instrumentos de evaluación del desempeño laboral para los empleados de carrera administrativa y en período de prueba de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con la directriz establecida en artículo 4 del Acuerdo 137 de 2010 de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Los factores señalados en la Resolución se comenzaron a aplicar a partir de la evaluación del primer semestre del año 2012.
- Compromiso y respaldo de la Alta Dirección para el desarrollo y mantenimiento del SIGME a través de los Comités Directivos donde se revisan y aprueban las diferentes modificaciones al Modelo de Operación por Procesos.
- Revisión y seguimiento semanal a los compromisos establecidos por la Alta Dirección en los Comités Directivos.
- Se efectuó la actualización y construcción del Plan Estratégico Institucional 2012- 2014, teniendo en cuenta los pilares del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Producto de un análisis del entorno se reformuló la Misión y Visión Organizacional y objetivos estratégicos, en los cuales se enfocan los esfuerzos de la institución en el largo plazo, dentro del contexto y los intereses de los grupos claves que hacen parte de la Institución.
- Se desarrolló el ejercicio de socialización y divulgación del Nuevo Plan Estratégico 2012-2014 a todos los niveles de la Entidad.
- En mayo de 2012 se posesionaron los nuevos funcionarios de carrera administrativa, evento que estuvo enmarcado por una serie de capacitaciones en temas de salud ocupacional, bienestar, nómina, administración de personal, sistema de capacitaciones y evaluación del desempeño. Igualmente se orientó en las directrices del Plan Estratégico de la Entidad.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Dificultades

- Revisar y definir nuevas políticas de operación de conformidad con el cambio en la normatividad y reglamentaciones establecidas por el Gobierno Nacional.
- Aunque los procesos y procedimientos asociados cuentan con sus indicadores, la entidad se dispone a una revisión juiciosa del tema con miras a racionalizar el manejo de indicadores y su formulación de indicadores. De igual forma en materia de controles, es importante el refuerzo en controles preventivos.
- Es necesario fortalecer el sistema de alertas y validación de información en el aplicativo Strategos.
- En sintonía con las tendencias modernas, y políticas gubernamentales respecto de las nuevas tecnologías, es pertinente la mejora continua en esta materia, propiciando la actualización y modernización permanente y el óptimo aprovechamiento de los recursos tecnológicos que den soporte a la gestión institucional.
- Es igualmente importante la verificación permanente de la actualización y funcionalidad de los distintos canales, entre ellos, la página Web de la SSPD.
- En relación con la reingeniería de Sistema de Gestión Documental ORFEO, las actividades asociadas se han visto afectadas por cuanto el producto de reingeniería no se ha puesto en producción.
- Se ha visto alterado al interior de la entidad y de manera intermitente los servicios de Orfeo, acceso a Internet, acceso Correo Electrónico Institucional, debido a un cambio en un equipo de comunicaciones propiedad de ETB y la realización de labores de diagnóstico sobre la aplicación Orfeo.

- Definir políticas relacionadas con el mantenimiento de la información histórica y de su actualización en el SUI.
- Fortalecer los canales de comunicación y los medios de comunicación existentes.

Avances

- A través de los diferentes comités formalmente establecidos en la Entidad se toman decisiones estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al modelo de operación por procesos.
- El análisis de los resultados observados en los planes y proyectos facilita la toma de decisiones oportunas al comité directivo.
- Se observa un avance adecuado al cumplimiento del Plan Anual de Gestión por Dependencia para la vigencia del año 2012.
- La Entidad ha venido trabajando en el año 2012 en el cumplimiento de los diferentes componentes establecidos por el Gobierno en Línea (Democracia, Información, Interacción y Transformación). Se tienen compromisos adquiridos para desarrollar hasta diciembre de 2012. Se remitió el día 14 de junio de 2012 a las dependencias responsables en el reporte de información para subir a la pagina Web de la Entidad el formato de inventario de Información (Matriz) que sirve como base para la apertura e inventario de datos.
- Mediante Resolución 20121300012455 del 23/04/12 se creó un Grupo Interno de Trabajo para el SUI, considerado la necesidad de fortalecer la administración, operación y mantenimiento del Sistema Único de Información –SUI-, como herramienta fundamental para el ejercicio del control y la vigilancia a cargo de la Entidad, así como el apoyo interno de las diferentes dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos, en los temas relacionados con el SUI y cumplir en forma eficiente, efectiva y eficaz con las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias.
- A través de las distintas herramientas con que cuenta la Entidad para la comunicación hacia las partes interesadas, se proporciona la información debidamente actualizada. Mediante atención personalizada, el área de atención al ciudadano facilita la información sobre nuestros servicios.
- Igualmente, la rendición de cuenta correspondiente al periodo junio 2011-junio 2012, la cual se efectuará el 31 de agosto de 2012, constituye un espacio importante para la participación de la ciudadanía en la gestión de la entidad.
- Teniendo en cuenta las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública a las entidades pertenecientes al sector planeación con lo estipulado al Decreto 019 de 2012 "Estrategia de Implementación Cruzada Antitrámites, la Entidad ha venido cumpliendo las estrategias para la racionalización de los tramites de la Entidad.
- Siguiendo el cronograma establecido para la actualización de los tramites en el SUI (Sistema Único de Información de Trámites), se ha trabajado con las áreas responsables de los mismos y con la asesoría del DAFP. A la fecha se han actualizado los trámites del Pago de la Contribución Especial y la Actualización de RUPS.
- Se presentó en calidad de provisional el Plan de Acción Anticorrupción propuesto por la oficina de Control Interno Disciplinario, el cual tuvo una discusión previa con el Secretario General, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Entidad teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Dificultades

- Aunque se ha fortalecido la autoevaluación, ésta aún no es una práctica generalizada al interior de la Entidad.
- Se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora; sin embargo, este aspecto amerita

fortalecimiento, particularmente en temas como los indicadores y administración de riesgos.

- Es importante ampliar las posibilidades de acción y respuesta frente a los resultados de las mediciones y frente a las respectivas recomendaciones efectuadas por la OCI.
- Reforzar el seguimiento periódico por parte de los responsables de los procesos a los planes de mejoramiento por procesos.

Avances

- Se ha Identificado el estado del Sistema de Control Interno como sistema de mejoramiento a la gestión institucional.
- Seguimiento a los Indicadores de Gestión y de Calidad a través del Aplicativo Strategos en forma periódica según su frecuencia.
- Desarrollo de las Auditorías Internas de Calidad realizadas durante el primer semestre del 2012 por el Equipo de Auditores de Calidad formados por la Entidad para evaluar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, así como presentación y revisión de resultados por parte de la Alta Dirección.
- Con base en los informes de las auditorias de Calidad como Internas de Gestión, los procesos generan sus planes de mejoramiento, a partir de los cuales ejecutan acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM), encaminadas a la mejora continua en la gestión.
- En respuesta a las observaciones de los organismos de control y las auditorias externas, se elaboran los planes de mejoramiento y se trabaja en su seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas, verificando la efectividad de las estrategias planteadas. Actualmente la Contraloría General de la República se encuentra cerrando la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular vigencia Fiscal 2010-2011. Producto del Informe final se suscribirá el Plan de Mejoramiento Institucional.
- El Plan Anual de Gestión de la Oficina de Control Interno vigencia 2012 se ha venido ejecutando de acuerdo a lo programado y reportando mensualmente en el aplicativo Strategos en cumplimiento a la Circular No. 2008000000014 del 5 febrero de 2008 emitida por el despacho del Superintendente.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Actualmente el Sistema se evidencia con una grado de maduración en la documentación y adopción de sus elementos, con un programa de sensibilización, capacitación e interiorización de estos elementos y del sistema integrado de gestión y mejora (SIGME) por parte de los los diferentes niveles de la SSPD. Se requiere consolidar la implementación y aplicación de los elementos que integran el sistema, a través de la ejecución de un programa de fortalecimiento y desarrollo institucional basado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma de calidad NTGP 1000:2009, para la efectividad y eficacia de la gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

Se resalta la existencia de transversalidad y correlación de sus elementos y componentes en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).

RECOMENDACIONES

- Realizar jornadas de inducción y reinducción a los nuevos funcionarios de carrera administrativa con el fin de que hagan parte integral en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales.
- Incluir en los programas de inducción y reinducción las bases conceptuales sobre el Sistema de Control Interno MECI y la importancia del mismo; esto con el fin de buscar una mayor comprensión y aplicación por parte de los servidores públicos de todos los niveles, los

- conceptos de autoevaluación del control y la autoevaluación de la gestión.
- Mantenimiento, actualización y articulación del MECI dentro del SIGME.
 - Implementar estrategias de actualización, socialización y uso de la pagina Web de la SSPD.
 - Fortalecer el componente de administración del riesgo, incluyendo el análisis de efectividad y establecimiento de los planes para un adecuado tratamiento, verificando si ha ocurrido o no la materialización de los riesgos identificados.
 - Acoger las recomendaciones realizadas por la OCI descritas en los Informes de Auditoría Interna de Gestión, estableciendo las Acciones Correctivas y Preventivas de manera oportuna, para el mejoramiento continuo de los procesos.
 - Fortalecer lo mecanismos que soportan la actualización, evaluación y seguimiento permanente del SIGME, para obtener de esta forma la mejora continua.
 - Fomentar la cultura del autocontrol y autoevaluación como pilar fundamental del Sistema de Control Interno.
 - Trabajar en el diseño, construcción y fortalecimiento de indicadores de impacto, especialmente en los procesos de contenido misional.
 - Establecer mecanismos necesarios para fomentar la cultura organizacional respecto al autocontrol y los planes de mejoramiento por proceso e individual.
 - Finalmente, como recomendación transversal para todas las áreas, se sugiere realizar el seguimiento periódico previsto en nuestro sistema de planeación institucional. Esta actividad, más que un cumplimiento normativo, es el ejercicio fundamental para la autoevaluación que deben realizar todos los líderes de proceso, cuyo fin, tal como lo establece el Modelo Estándar de Control Interno, es verificar permanentemente la efectividad de los controles de los procesos, el cumplimiento de metas y resultados y tomar medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Atentamente,



GILMA SUSANA MARTINEZ GAITAN
Jefe Oficina de Control Interno – SSPD

El Control es responsabilidad de Todos

