

## INFORME EJECUTIVO ANUAL SISTEMA CONTROL INTERNO

2010

### AVANCES Y DIFICULTADES

#### SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

##### AVANCES

- Se emitió la Ley 1234 de 2009 mediante la cual el ICFES se transforma en una empresa estatal de carácter social, que mantiene su naturaleza de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su función principal es adelantar las mediciones de logro educativo y realizar investigación sobre los factores que inciden en la calidad. Se convierte así en un poderoso instrumento para la implementación de políticas educativas de mejoramiento, al servicio de instituciones educativas, autoridades nacionales y locales.

Con la expedición de las resoluciones 5014, 5015 y 5016 de diciembre/09 se reglamentó la Ley 1234 de 2009, en la que se fijan los parámetros y criterios para la organización de las evaluaciones externas, reglamenta los Exámenes de Estado de educación media y superior y especializa al ICFES en evaluación, esta ley establece la continuidad y sostenibilidad de las mediciones de la educación en el país, y se crea así una institucionalidad sólida que permitirá generar un mejor conocimiento sobre los resultados de los estudiantes y los factores que lo afectan.

- El ICFES orientó sus acciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de las diferentes instancias entre las que encontramos: Consejo y Junta Directiva, Comité Directivo, Órganos de Asesoría y Coordinación, Comité de Coordinación de Control Interno, Comisión de Personal, etc.).
- Los planes y programas definidos para el 2010 estuvieron en correspondencia con las políticas nacionales, sectoriales e institucionales; igualmente, se acogió el compromiso con el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad,

- El Instituto cuenta con una función, misión y visión definidas, definición y divulgación de los planes institucionales: Plan Estratégico 2007 – 2010; Plan Institucional 2010; Planes de Gestión por Áreas 2010; Plan Desarrollo Administrativo 2010; Plan de racionalización de trámites 2008 – 2010; Plan de acción de Gobierno en Línea 2008 – 2010; Planes de mejoramiento, para corregir las observaciones de la auditoría de la Contraloría General de la República (CGR), todos ellos alineados con el Direccionamiento Estratégico y con los cuales se logró el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Tomando como base los resultados de las auditorias y la Revisión por la Dirección, en el año 2010 se ajustaron los procedimientos y se implementaron, con el correspondiente acompañamiento en sesiones de trabajo con los líderes de cada proceso.
- Mediante Resolución 000547 de junio/10, se adoptó y ajustó el Manual del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (Manual de Calidad) de acuerdo a la nueva estructura del instituto (Ley 1324 de 2009).
- Se definió el Mapa de Riesgos por Procesos e Institucional, identificando los factores internos y externos de riesgo; se analizó su probabilidad de ocurrencia, sus consecuencias y se identificaron los controles; se definió la política institucional para administración de riesgos, en esta política se identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos con base en su valoración, lo que permitió tomar decisiones institucionales adecuadas para evitar, reducir, compartir o transferir, o asumir el riesgo, este mapa se divulgó y fue objeto de seguimiento y retroalimentación.
- Debido a la transformación institucional se la realizó actualización del Comité de Gobierno en Línea del ICFES mediante Resolución No. 00346 del 25 de Marzo/10. Se realizaron tres Comités de Gobierno en Línea en el año 2010, en los que se revisaron los compromisos adquiridos, y se verificó un cumplimiento del 98% de los criterios establecidos en el programa.
- En el mes de junio/10, el Instituto obtuvo de manos del ICONTEC y la Certificación en Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009/ISO 9001-2008.
- Mediante resolución No. 0184 del 29 de enero/10, se adoptó el Plan de Desarrollo de Talento Humano Institucional: Bienestar Social, Salud Ocupacional, Incentivos y

Capacitación el cual se ejecutó en el año 2010, este plan se estructuró de la siguiente manera:

- Con base en la encuesta realizada en enero /10 se hizo el diagnóstico de necesidades de bienestar y se formuló el Programa de Bienestar Social, el cual sirvió para elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los funcionarios en el desempeño de su labor lo que contribuyó en el cumplimiento de los objetivos institucionales,
- Se planteó y ejecutó el Programa de Salud Ocupacional tomando como base la normatividad vigente (Decretos 614/84 y 1294/94, Resoluciones 2013/86 y 1016/89), con el cual se logró crear conciencia sobre la prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional (se realizaron jornadas de pausas activas dirigidas por profesionales), mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de los funcionarios (jornada de vacunación, prevención del cáncer, fitness, etc),
- Se planteó el Programa de Estímulos e Incentivos tomando como base la normatividad vigente (Decretos 1567 y 1572/98 y 1227/05), este programa de incentivos otorgó en el año 2010 reconocimientos por el buen desempeño a los funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción de los niveles profesional, técnico y asistencial, como reconocimiento a su desempeño individual por la calificación de servicios en niveles de excelencia, así como, a los equipos de trabajo que desarrollaron un proyecto considerado como de los mejores (que estuviera orientado a desarrollar un proyecto específico, a mejorar un proceso institucional o a mejorar la cultura institucional),

Además, se entregaron incentivos a los funcionarios que durante la vigencia cumplieron años de servicio al ICFES (5, 10, 15 , 20 , 25 y 31 y más); a los que se retiraron por pensión, a los que por iniciativa propia integraron los diferentes grupos contemplados en el plan de bienestar y salud ocupacional (Equipo de Auditores, COPASO, Brigadas de Emergencia, etc.), teniendo en cuenta su participación, compromiso, sentido de pertinencia y reconocimiento social, finalmente, se entregaron auxilios educativos para pagar derechos de matrícula en programas formales,

- Igualmente, se hizo el diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de los funcionarios tomando como insumo la identificación de necesidades del formato incluido en el procedimiento G.2. P5 (Capacitación y Formación de Personal); la información obtenida del análisis de los planes de acción 2009; evaluación del desempeño 2009; auditorías de calidad; plan de capacitación 2009 y evaluación a los programas de capacitación 2009.

Entre otros temas se capacitó a los funcionarios en: manejo de los módulos del software del Sistema de gestión, específicamente en acciones de mejora, documentación, proveedores, módulos de auditorías, indicadores, riesgos, MECI y Planes; en el método de análisis y solución de problemas, auditorías y métodos estadísticos para el levantamiento de no conformidades, control de registro y control de producto no conforme; curso de "Fundamentos GP 1000 Complementariedad MECI – Actualización GP 1000:2009" al equipo de auditores; programas de diseño gráfico; brigadas de emergencia; foro de Educación y Ética; seminario de Escritura y cultura de Educación; actualización en legislación laboral, etc,

- En cuanto a los procesos de inducción y reinducción, junio/10 se realizó la divulgación del Manual de Inducción ajustado a la nueva estructura del instituto el que se ejecutó,
- En el año 2010 se divulgaron los principios y valores éticos a través de diferentes canales de comunicación como son: el Boletín al día con el ICFES. No. 2 Celebración del Día de la Mujer - Campaña autocuidado; el Boletín al día con el ICFES. No. 3 Rendición de Cuentas; Boletín al día con el ICFES. No. 6 Celebración del Día de Saber Agradecer.

Además se realizaron actividades como la Encuesta de clima laboral y el concurso de decoración navideña que buscaba fortalecer los valores institucionales,

- Se suscribieron y evaluaron los acuerdos de gestión 2010 con todos los gerentes públicos del Instituto, con lo cual se verificó el cumplimiento de las metas y compromisos pactados,
- En septiembre y octubre de 2010 se realizaron 5 jornadas en las que se aplicó la encuesta de medición del clima laboral a todos los funcionarios del instituto, a partir de esta se definieron nuevos planes de acción a nivel de la gestión del talento

humano y la estrategia organizacional, tendientes a mejorar este aspecto en el instituto,

Como complemento a este proceso se dió inicio a la primera fase del programa de cultura organizacional que incluye el diagnóstico de la cultura actual y la determinación de la cultura ideal a la que le apunta la empresa.

- Mediante resolución No. 0335 del 24 de marzo/10, se adoptó el sistema tipo de evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera, el cual se aplicó de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- Mediante resoluciones 0021 y 0023 del 19 de enero de 2010 se aprobaron los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales para la Planta de Personal.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

### **AVANCES**

- Mediante Resolución 0547 del 9 de junio/10, se definió, aprobó, adoptó y divulgó el Manual de Calidad el que incluye la política y objetivos de calidad, la documentación que hace parte del mapa de procesos y los manuales de procesos y procedimientos, a través de los cuales se fijan las guías de acción orientadas a la ejecución eficiente de las operaciones institucionales.
- Los procedimientos están definidos y documentados, fueron adoptados por los responsables de los procesos, adicionalmente se realizaron jornadas de capacitación y actualización de los procesos, subprocesos y procedimientos con los funcionarios que participan en su ejecución; durante el año 2010 fueron aplicados por todos los funcionarios y se ajustaron cuando fue necesario.

Se revisaron y validaron los controles identificados en las caracterizaciones de los procesos, esta revisión también se realizó en el proceso de administración del riesgo.

- A través de indicadores se midió la gestión realizada por el instituto durante el año 2010, mostrando resultados que garantizaron la economía, eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de los planes y programas institucionales.

- Está puesto a disposición el Sistema Integral de Atención al Ciudadano mediante el cual se hace la recepción, registro y atención a sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por parte de la comunidad, se tienen identificadas las fuentes de información primaria, se fortaleció el flujo constante de información hacia los usuarios, obteniéndose un conocimiento de la gestión que adelanta el Instituto y siendo participe del mismo a través de los mecanismos de participación ciudadana en línea, se realizó el estudio de impacto y satisfacción de los usuarios y se garantizó la calidad de la atención al ciudadano a través de los distintos canales de contacto.
- En el proceso Información y Servicio al Ciudadano se implementaron los subprocesos Servicios y Trámites así como el subproceso Gestión del Servicio, dentro de estos subprocesos se documentaron los procedimientos necesarios para garantizar la correcta administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención oportuna de los trámites y se establecieron métodos que permiten obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del ICFES.
- Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión Organizacional se realizó la identificación de los bienes que son propiedad del cliente igualmente se relacionan los procesos involucrados en la verificación y protección de los mismos durante la prestación de sus servicios.
- En lo relacionado con el manejo de la información el ICFES contó con sistemas de información que le permitieron hacer un manejo organizado y sistematizado de la correspondencia (Sistema de Correspondencia - SIAC), los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos (Sistema de Administración Financiera – SAFI).
- Se generaron espacios de conocimiento e intercambio en el instituto mediante la realización de conversatorios sobre temas como: nueva estructura del ICFES, Certificación de Calidad, gestión de proyectos de investigación en calidad educativa, aplicación de la prueba SABER PRO, reestructuración de los exámenes de estado, etc.
- Se tienen establecidos canales de comunicación, información actualizada sobre programas, proyectos, contratos, trámites, normatividad, información a los usuarios,

etc.: lo cual se hace a través de la página web institucional, sistemas de atención en línea, intranet, boletines institucionales, conversatorios y comités.

- Se cuenta con comunicación clara entre la entidad y los organismos de control, se actualiza permanentemente la información sobre programas, proyectos, contratos, se publican los trámites y formularios oficiales a través de la página web y por diferentes aplicativos como: Gobierno en Línea, SICE, SUIP (SIGEP), SIGOB, etc.
- Se implementaron nuevos mecanismos de comunicación interna: ULTIMA HORA AL DIA CON EL ICFES con el que se fortalece la inmediatez en la difusión de la información, EDICIÓN ESPECIAL AL DIA CON EL ICFES con el objetivo de comunicar noticias destacadas y que tengan un desarrollo posterior y el boletín SABER INVESTIGAR AL DÍA CON EL ICFES con el cual se hace divulgación de la actividades que adelanta la Oficina de Investigaciones. También se han implementado campañas de publicidad en medios de comunicación externos, como piezas informativas (afiches, pendones, diplomas, comerciales, etc.), campañas de salida a través del Contact Center que han servido como medio para divulgar información para los públicos de interés del ICFES, y permiten a la ciudadanía y a los órganos de control acceder a información adecuada, transparente y veraz.
- Se desarrolló la estrategia de comunicación para apoyar el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto.
- De acuerdo con el informe presentado por el Archivo General de la Nación, el instituto cumplió en un 100% con el Plan de Mejoramiento Archivístico planteado y las acciones que se adelantaron estuvieron orientadas a subsanar satisfactoriamente los hallazgos planteados.
- Se inició el Proyecto de Gestión Documental que busca la implementación de un modelo operativo, actualizando las Tablas de Retención y Elaborando las Tablas de Valoración Documental, permitiendo el acceso a la información y apoyo para la toma de decisiones en el ICFES.

A la fecha se ha adelantado la elaboración del Diagnóstico Integral de Archivo y Correspondencia; el ajuste y actualización de las Tablas de Retención Documental de las áreas de Jurídica y Atención al Ciudadano; apoyo Oficina Jurídica y organización; depuración, digitalización, indexación, control de calidad y armado de 221.000 folios aproximadamente.

- Con la asesoría de una firma especializada se inició el proceso de optimización del proceso de contratación y adquisiciones en el instituto, con el cual se busca mejorar y optimizar el uso de los recursos y obtener mayor valor agregado. Se adelantó el análisis de los procesos más críticos y representativos a nivel presupuestal en el instituto como son: impresión, empaque, distribución, recolección y destrucción del material de examen y pago de nómina de las pruebas; vigilancia y aseo y cafetería.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

### AVANCES

- La Contraloría General de la República realizó la evaluación de la gestión del Instituto obteniéndose calificación de 75.38 sobre 100, resultante de la consolidación de la calificación de los componentes, con lo cual se obtuvo el fencimiento de la cuenta fiscal con un concepto con observaciones y opinión sin salvedades ubicándose en el cuadrante D 2.1.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	CALIFICACIÓN
Gestión misional	Negocio misional	81.26
	Sistema de Control Interno	30.00
	Cumplimiento Plan de Mejoramiento	95.86
	Gestión del Talento Humano	90.00
<b>Subtotal Gestión Misional</b>		<b>74.28</b>
Gestión en los Recursos Públicos	Gestión contractual	67.00
	Gestión Presupuestal o Financiera	85.94
<b>Subtotal Gestión en los Recursos Públicos</b>		<b>76.47</b>
<b>Calificación Total</b>		<b>75.38</b>

- Dentro de su rol evaluador la Oficina de Control Interno hace seguimiento y control a los procesos institucionales y al Sistema de Control Interno, igualmente, se han adelantado acciones como: identificación, análisis y valoración de riesgos, acuerdos de gestión, revisión de procesos, indicadores, etc.



- En la entidad se adoptó un plan de mejoramiento institucional concertado por las áreas con el fin de atender los requerimientos de la Contraloría General de la República (CGR), en el que se incluyeron acciones de mejora pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad el cual es permanentemente monitoreado por la Oficina de Control Interno, obteniendo a diciembre 31 de 2010 un cumplimiento del 100.00% de los compromisos adquiridos.
- El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, durante el año 2010 realizó reuniones en las cuales se ha hecho seguimiento estricto al desarrollo de los planes institucionales y a las problemáticas presentadas, proponiendo de una manera oportuna las acciones de fortalecimiento y sus responsables.
- La Oficina de Control Interno hizo seguimiento a los planes de gestión de algunos grupos del Instituto (Análisis y Divulgación, Comunicaciones, Estadística, Diseño de Instrumentos y Producción de Instrumentos, Tecnología, Desarrollo de Aplicaciones, Información).
- Con la ejecución del Plan de Gestión de la Oficina de Control Interno (Programa Anual de Auditoría Interna) se dió cumplimiento al análisis y evaluación que se debe realizar al cumplimiento de los objetivos misionales; a la sujeción y cumplimiento de la normatividad que rige la entidad; al manejo adecuado de los recursos; al seguimiento de las acciones preventivas y correctivas y a la administración de las acciones de mejora.

De acuerdo con lo programado se realizaron tres ciclos de auditoría y seguimientos programados para los meses de Mayo, Junio (auditoría de certificación) y Noviembre/10, igualmente, se realizó el proceso de revisión, actualización y divulgación del procedimiento de Auditoría Interna.

- Dentro de los procedimientos documentados para el proceso de Gestión del Talento Humano: Evaluación de desempeño G2.P.3 y Desarrollo del talento humano G2.P.4 se definieron los mecanismos para la formulación y seguimiento del Plan de Mejoramiento Individual. Además, se emitió la Resolución No. 000637 del 11 de diciembre de 2009, con la que se adopta el sistema tipo de evaluación del desempeño laboral de los empleados y se establecen lineamientos para la concertación del Plan de Mejoramiento Individual.

## **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo a la metodología de medición diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y como resultado de las encuestas aplicadas, en el año 2010 el Instituto tiene un 100% de cumplimiento en la implementación del Sistema de Control Interno.

En la gestión de implementación del MECI y del Sistema de Gestión de Calidad el ICFES ejecutó entre otras, algunas acciones que para el 2009 presentaban alguna dificultad como:

### **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)**

- Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 24 de Marzo de 2010 en el Auditorio Félix Restrepo de la Pontificia Universidad Javeriana, incluyendo temas prioritarios como: gestión institucional, logros obtenidos, transformación del ICFES, etc.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**

- Se hizo revisión y actualización de los procedimientos exigidos por la norma:
  - Control de documentos y registros.
  - Auditorías internas
  - Tratamiento de producto no conforme, no conformidades y acciones correctivas.
  - procedimiento de acciones preventivas
- En cuanto a la documentación del sistema de gestión de calidad se aprobaron los documentos antes de su emisión; de otra parte como producto del proceso de las auditorías, de la autoevaluación realizada a los procesos y del proceso de ajuste a la nueva estructura del instituto se realizaron revisiones, actualizaciones y cambios en algunos documentos.
- Revisión por la Dirección en la que se verificaron los resultados de las auditorías internas, la retroalimentación del cliente (encuestas y pqr's), desempeño de los procesos y conformidad del servicio y el estado de las acciones correctivas y preventivas.

- Se definieron e implementaron los mecanismos que dan a conocer a todos los servidores de la entidad la política, los objetivos y directrices del Sistema de Gestión de Calidad.

### **RECOMENDACIONES**

- Continuar con el proceso de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Hacer un mayor uso del aplicativo SIGO para el manejo de la información institucional relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad y del MECI

**LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO**  
**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

**LACC/LJCL**