

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Noviembre 2014 a febrero 2015 (Ley 1474 de 2011 art. 9)



El Instituto Financiero de Casanare en cumplimiento al artículo 9 de la ley 1474 de 2011, presenta el siguiente informe detallado de avances en los Módulos de Planeación y Gestión y el Módulo de Evaluación y Seguimiento, así como del Eje Transversal de Información y Comunicación del Nuevo Modelo Estándar de Control Interno (MECI), conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

1. MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION:

1.1. Componente Talento Humano.

1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:

El código de ética ésta adoptado mediante la resolución No. 196 de junio de 2013, el cual se socializa en la inducción y reinducción que se realiza a todo el personal en los meses de enero y julio, se presentó ante la Junta Directiva para aprobación el Código de Buen Gobierno, el cual se aplazó debido a la reorganización del negocio que se ésta adelantando.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano:

* **Manual de funciones y competencias:** Se cuenta con el manual de funciones y competencias, sin embargo ante la necesidad de ajustarlo, con el apoyo de una estudiante de la UNISANGIL, se hizo una actualización, el cual fue sustentado ante los miembros del comité de gerencia y se encuentra pendiente la aprobación por parte de la administración, éste igualmente requerirá de más ajustes teniendo en cuenta la labor que se está realizando en la reorganización del Instituto.

* **Plan Institucional de formación y capacitación:** El IFC para vigencia fiscal 2014, estableció un plan de capacitación concordante con las políticas establecidas en el programa de capacitación y convención colectiva, con base en los objetivos institucionales buscando fortalecer igualmente las competencias individuales con el fin de elevar los niveles de eficiencia y rendimiento laboral.

Apoyo educativo, por valor de \$8'546.328

Capacitaciones principalmente en los siguientes temas:

- Programación neurolingüística
- Gerencia Estratégica, administración de riesgos e indicadores de gestión.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- Decreto 1716 Comité de Conciliación (Procuraduría)
 - Comunicación asertiva
 - Servicio al cliente en las organizaciones
 - Imagen, Protocolo y etiqueta corporativa
 - Taller de creatividad e innovación SENA
 - Actitud laboral positiva
 - Fases de priorización y racionalización de tramites (DAFP)
 - Estímulos y bienestar social (DAFP)
 - Reforma tributaria y presentación de exógenas
 - Nuevos retos del control interno (DAFP-CGN)
 - Plan anticorrupción y atención al ciudadano
 - Bienestar y hábitos de Vida Saludables
 - COPSST, Estilo de Vida y Trabajo saludable, Contra incendio, Evacuación y Rescate, Sobre peso y sedentarismo
- **Programa de inducción y reinducción:** El instituto tiene definido programa de inducción y reinducción en los meses de enero y julio, adicionalmente cualquier cambio organizacional o directiva se convoca a reuniones a todo el personal tanto de planta como por contrato de prestación de servicio y se les brinda toda la información, proyectos o avances desde el Direccionamiento estratégico y en temas de interés para los servidores públicos del Instituto.
 - **Programa de bienestar y plan de incentivos:** Atendiendo lo establecido en el Decreto 1227 de 2005 y la convención colectiva de trabajo el programa de bienestar fue aprobado por el comité de bienestar y se ejecutó en un 52% en el 2014, con las siguientes actividades:

EVENTO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Celebración Cumpleaños funcionarios	12	2
Día Internacional de la mujer	1	1
Día de la Secretaria	1	0
Día del niño	1	0
Día de la madre	1	0
día del padre	1	0
Día de amor y la amistad	1	1
Novena de aguinaldo	8	8
Aguinaldo navideño	1	1
Reunión de integración	2	2
TOTAL EJECUTADO	29	15

No se realizó plan de incentivos, sin embargo se hizo reconocimiento al interior del Instituto a áreas de trabajo y personas que gracias a su gestión y esfuerzo se lograron mejores resultados en los indicadores de cartera.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Seguridad y Salud en el Trabajo: El Instituto para vigencia fiscal 2014, a través de la alta dirección tomo medidas para mejorar en éste componente, realizando entre otros la contratación de un profesional del área de psicología.

Obteniendo un gran avance no solo en el cumplimiento de los requerimientos de ley sino también en generar espacios que redundan en el bienestar ocupacional de los trabajadores.

Actividades realizadas del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

1. Medicina preventiva y del trabajo

- *Realización de exámenes médicos periódicos y ocupacionales
- *Programa de pausas activas
- *Semana de la salud
- *Curso de bienestar y hábitos de vida saludable
- *Actividad física dirigida
- *Inspecciones planeadas
- *Consolidación de las estadísticas de ausentismo y morbilidad
- *Encuesta de clima organizacional
- *Participación de en actividades de recreación y deporte (Campeonato de la Gobernación)

2. Higiene y seguridad industrial

- *Aprobación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- *Política de seguridad y salud en el trabajo
- *Realización de Simulacro de evacuación
- *Asesoría técnica para el diseño y constitución de las brigadas de emergencia de la empresa
- *Aumento en la calificación de la evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, realizada por la ARL POSITIVA; pasado de un 22.1% calificación del 2013 a una del 71.3% para el 2014.

Elección del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) y Capacitación al COPASST.

3. Otras Actividades

- * Proceso de actualización Plan de emergencia.
 - * Actualización de la Matriz de Riesgo
 - * Diagnostico y documentación de requerimientos para solitud de suministro de elementos y equipos de Seguridad Industrial para el cumplimiento de del SGSST.
 - * Capacitaciones ARL POSITIVA en conformación COPASST, Fomento estilo de vida y trabajo saludable, contra incendio, evacuación y rescate y sobre peso y sedentarismo.
 - * Compra de equipo de control biométrico de ingreso y permanencia en las instalaciones del IFC, para el control de ausentismo funcionarios de planta.
 - * Elaboración, aprobación y socialización del reglamento sobre asistencia y puntualidad de los servidores públicos del Instituto Financiero de Casanare y registro de ingreso de visitantes.
- *Sistema de evaluación del desempeño:** Se definió el cronograma de ejecución y atendiendo a la guía de evaluación del desempeño, se socializaron los formatos para la fijación de compromisos para primera etapa de la evaluación definitiva, sin embargo no se logró la evaluación al 100% de los empleados, requiere mayor compromiso de los funcionarios. Con relación a acuerdos de gestión estos fueron suscritos y evaluados en el mes de febrero de 2015, teniendo como base en informe de la evaluación a la gestión realizada por la oficina de control interno.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

1.2. Direccionamiento Estratégico:

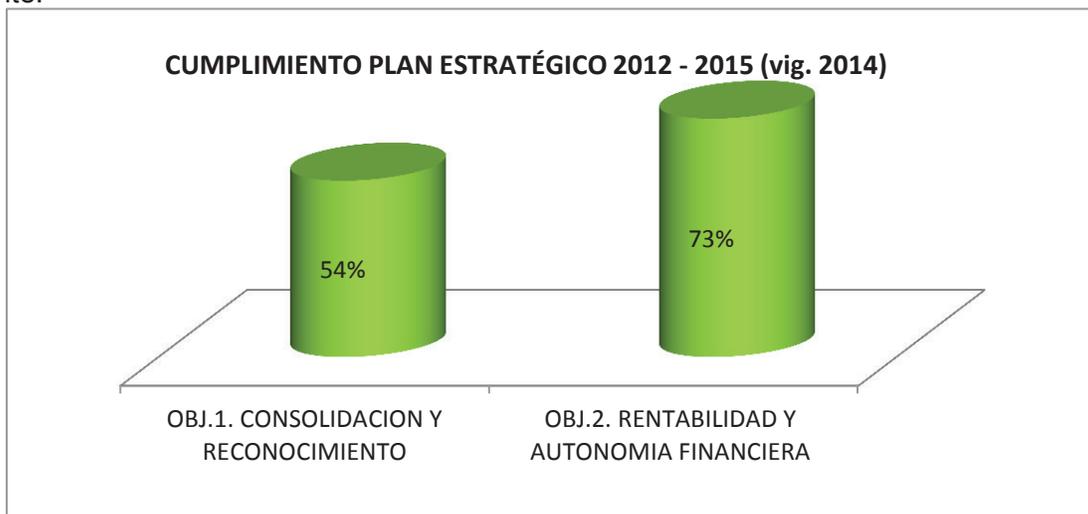
El IFC volvió a la Asociación de INFIS, siendo parte activa en todo el proceso, actualmente se contrató una consultoría para la reorganización del negocio requerida para entrar a ser vigilados por la Superintendencia Financiera. La gerencia realizó referenciación competitiva ante el IDEA, a fin de mejorar desde el Direccionamiento del Instituto y estrategias de nuevos negocios.

1.2.1. Planes, programas y proyectos: El instituto cuenta con un plan estratégico para el periodo 2012 – 2015, el cual contiene 2 objetivos estratégicos: 1. Lograr la Consolidación y Reconocimiento Institucional; 2. Lograr Niveles de Rentabilidad que le Garanticen Autonomía Financiera. Se adoptó nuevamente con la participación de funcionarios la misión y visión del Instituto, a través de la Feria de la Calidad y MECI, realizada el 28 de noviembre se divulgó y evaluó a todos los servidores públicos del Instituto los procesos que estaban aprobados, incluido dentro de éste el Direccionamiento estratégico y planeación.

Se actualizaron algunos comités de acuerdo a nuevas normas se hicieron ajustes en cuanto a funciones, reglamento y conformación, así mismo se unificaron algunos; mediante resolución 250 del 25 de junio de 2014 se actualizó el Comité Coordinador de Control Interno.

En el mes de enero de 2015 se definieron, aprobaron y publicaron los planes de acción de las dependencias para la correspondiente vigencia; al plan de compras la oficina de control interno le hizo algunas observaciones que actualmente están siendo atendidas para realizar el ajuste al que fue presentado inicialmente y subido a la página del Instituto y en el SECOP; se definió el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el 2015 el 30 de enero.

El cumplimiento al Plan estratégico en el 2014, de acuerdo a la ejecución de los planes de acción fue el siguiente:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos: Se realizó revisión al mapa de procesos; definiendo un (1) proceso de Direccionamiento; Dos (2) procesos misionales; ocho (8) procesos de apoyo y un (1) proceso de seguimiento y control, incluyéndose el proceso de atención al cliente y comunicaciones; actualmente se encuentran en revisión y ajustes algunos procesos así como la elaboración de matriz de riesgos con la última guía metodológica que publicó el DAFP. Se actualizó normograma. Cada proceso cuenta con la caracterización, políticas de operación, indicadores, entrada y salida del proceso (ciclo PHVA), procedimientos, control de registros, matriz de riesgos; flujograma, formatos, índice del proceso.

1.2.3. Estructura Organizacional: De acuerdo a lo reglamentado en el Acuerdo 002 del 17 de abril de 2012 mediante el cual se adopta la estructura orgánica del Instituto y la Resolución 330 del 27 de agosto de 2012 mediante la cual crean grupos internos de trabajo, la estructura funcional de la Entidad al cierre de la vigencia fiscal 2014 está conformada por su máximo órgano de dirección que es la Junta Directiva, el Representante Legal y Gerente, 5 dependencias y los comités de Asesoría y coordinación. Al interior de las dependencias de la Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa se crearon grupos internos de acuerdo a las necesidades y procesos de la entidad. Dentro de la reorganización del negocio se tiene proyectado a finales de año contar con una nueva estructura organizacional más ajustada a los procesos y requerimientos de la Superintendencia financiera.

1.2.4. Indicadores de Gestión: de acuerdo a las observaciones dadas por la oficina de control interno en la auditoría realizada al proceso gestión financiación y el seguimiento a planes de acción, se están ajustando los indicadores de los procesos, así mismo se ha venido trabajando en la construcción de los indicadores para la medición de la gestión institucional (hoja radar) a través de la oficina de planeación.

1.2.5. Políticas de Operación: Cada proceso tiene definidas sus políticas de operacional, respecto a Políticas Institucionales en noviembre la Junta Directiva aprobó las políticas de Calidad, Administración de riesgos; Comunicaciones y atención al cliente; responsabilidad social, estas igualmente fueron socializadas en la Feria de la Calidad y MECI; a partir de febrero la Institución inicio el proceso de conocimiento y conformación de equipos de trabajo para la definición de las políticas contables y la implementación de NIIF en cumplimiento a la resolución No. 414 de septiembre 8 de 2014.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

1.3. Administración del Riesgo:

La política de Administración de riesgos inicialmente fue revisada y aprobada por el Comité Coordinador de Control Interno y posteriormente presentada y aprobada por Junta Directiva, ésta fue divulgada en la Feria de la calidad y MECI en el mes de noviembre.

Respecto al contexto estratégico, identificación, análisis y valoración de riesgos, por recomendaciones dadas desde la oficina de control interno y como resultado de la auditoría realizada al proceso misional y evaluación de controles existentes, se está trabajando en la actualización y ajustes a las matrices de riesgos de los procesos; del cual al momento de hacer la valoración del riesgo de todos los procesos se seleccionarán los Riesgos Institucionales.

2. MODULO CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO:

2.1. Autoevaluación Institucional:

La oficina de control interno participa en la inducción y reinducción donde da a conocer temas relacionados con Código de ética, fomento de cultura del autocontrol; los diferentes planes, informes, reportes y medios existentes para medir y evaluar la gestión y el sistema de control interno.

En el mes de febrero 2015 a través de comité de gerencia se dio a conocer por parte de la oficina de Control Interno a cada uno de los jefes de dependencias el resultado obtenido en la evaluación a la gestión por dependencias, obteniendo un porcentaje de cumplimiento y observaciones en cada meta propuesta para el 2014.

En la Feria de la Calidad y MECI se realizó la evaluación sobre el conocimiento de la plataforma estratégica del Instituto, y los procesos, Políticas Institucionales, Sistema de control Interno. Y se hizo el compromiso de cada uno de los servidores con el tema **“Practiquemos el Autocontrol, “Mi compromiso con el Instituto es: ___”**

En el proceso de seguimiento y control liderado por la oficina de control Interno, tiene el procedimiento de Autoevaluación a la gestión y control del riesgo.

2.2. Auditoría Interna: El procedimiento de Auditorías Internas, inicia desde el programa de auditorías el cual se aprueba por el Comité Coordinador de Control Interno donde se incluyen las auditorías de calidad; mediante acta de fecha 25 de febrero se aprobó el Programa de Auditorías para la vigencia 2015, así mismo se dio a conocer el informe de gestión de la oficina correspondiente a la vigencia 2014 y los indicadores del proceso, así:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

INDICADORES DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL



En cada uno de los informes a cargo de la oficina de control interno, se presentaron conclusiones y recomendaciones, en su mayoría fueron atendidas por la dirección.

2.3. Planes de Mejoramiento:

Actualmente se tienen en ejecución 2 planes de mejoramiento: uno externo objeto de la auditoría realizada por la Gobernación de Casanare a los recursos del Fondo Educativo de Casanare FESCA, y otro como producto de la Auditoría al Proceso Misional Gestión Financiación, para proceder a la certificación en ISO 9001 2008 a través de ICONTEC, de acuerdo al seguimiento realizado en febrero se tiene un cumplimiento del 64%; de las Acciones Correctivas y Preventivas se cerraron 25 y permanecen abiertas 7.

3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

3.1. Información y Comunicación: Actualmente el Instituto cuenta con los siguientes canales para la recepción de PQRS:

* **Atención Personal:** El IFC adquirió a finales de 2014 un software con 3 aplicaciones importantes que son: registro y control de entrada y salida de funcionarios; registro y control de usuarios que ingresan al IFC y Calificación del Servicio; éste último módulo se espera que inicio a operar a partir de abril de 2015. El Instituto cuenta con asesores por zonas que abarcan los 19 municipios del departamento.

* **Buzón de PQRS:** Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, frente de las escaleras, en los cuales se encuentran dos formatos uno para encuesta de satisfacción en la atención y solución de pqrs y el otro de encuesta de satisfacción de servicio.

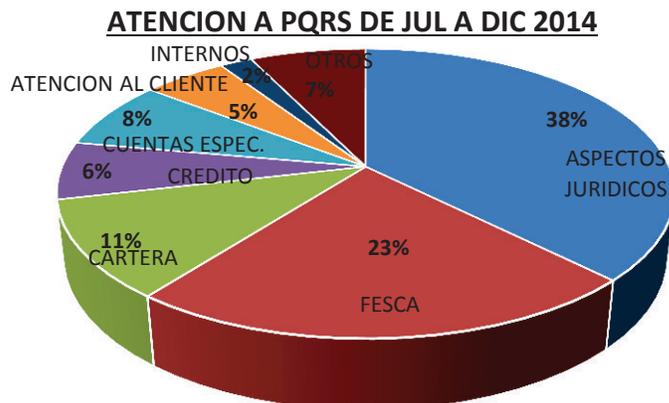
Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- **Ventanilla única de correspondencia:** En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios, se suben al aplicativo QFDocument y se direcciona, herramienta utilizada para Gestión Documental, los Derechos de petición se distribuyen con copia a Control Interno.
- **Página Web:** Actualmente la recepción de pqrs a través de éste medio no se está realizando debido a inconvenientes con la operación de la página.
- **Correo Institucional:** Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva.
- **Línea telefónica:** Se recibe a través de las líneas telefónicas: 6357057, 6356755 y 6358942, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda.
- Se aplicó encuesta de satisfacción en el mes de octubre y se implementó la encuesta al usuario para el 2015 para aplicarla en el momento del otorgamiento del crédito.

En el segundo semestre de 2014 la atención a PQRS correspondió en temas relacionados principalmente con aspectos jurídicos y de cartera y con el crédito educativo.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Respecto al cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, en el seguimiento realizado por la oficina de control interno a diciembre 31 de 2014, se presentan las siguientes observaciones en términos generales:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO 2014	
RIESGOS DE CORRUPCION	Se requiere mejora en la administración de riesgos.
ATENCION AL CLIENTE	Continuar fortaleciendo éste componente, implementar proceso.
ANTITRÁMITES	no presentó avance en 2014
RENDICION DE CUENTAS	No se realizó en 2014, se participó en la rendición de cuentas de Gobernación.

- **Fuentes internas de información:**

- Intranet
- Realpopup
- Se realizan reuniones continuas con el personal para información o comunicaciones institucionales, de interés general ó con grupos de trabajo específicos.

El principal canal de información y comunicación del Instituto es el QFDocument, por medio del cual se recibe y tramita toda la correspondencia, así mismo se consulta toda clase de documentos que reposan en archivo, de acuerdo a la serie documental, el acceso a éste aplicativo es controlado, dependiendo la información que requiere manejar cada funcionario.

Es necesario actualizar las TRD.

Actualmente se está construyendo las instalaciones adecuadas para el archivo, como resultado de la visita realizada por funcionario del Archivo General de la Nación en el mes de diciembre, se atendieron las observaciones y recomendaciones dadas por dichos funcionarios de tal forma que cumpla con todas los requerimientos, así mismo se obtuvo un reconocimiento por parte del Archivo General de la Nación.

- La Junta Directiva aprobó la **política de comunicaciones y atención al cliente**; igualmente el proceso se aprobó por comité MECI – Calidad, se encuentra para la

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

socialización, se definió el protocolo de bienvenida, se está elaborando el Plan de comunicaciones 2015 y la matriz de producto no conforme.

- **Manejo organizado y sistemático de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos:** El Instituto en la vigencia 2014 implementó el sistema integral IAS, el cual aún se encuentra en ajustes, mejoras, implementación de algunos módulos y pendiente el diseño de otros; actualmente se han presentado inconvenientes en la operación, asistencia, desconocimiento, falta de autocontrol, parametrización.

El instituto proyecta para la presente vigencia una mejora tecnológica y de sistemas, reorganización del negocio y adecuada administración de riesgos; requiriéndose para ello una inversión significativa pero necesaria para estar en un nivel competitivo mínimo requerido.

Yopal, marzo 12 de 2015.

“El sistema de control interno de gestión es responsabilidad de todos y contribuye a cambiar la forma en que la gente entiende su contribución personal a la visión, misión y estrategias institucionales”.

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA

Jefe Oficina de control Interno