

OPCIÓN DE GRADO: PASANTÍA

**“PROCESO DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LAS OFICINAS DE PERSONAL DEL NIVEL
CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL,
FONDO DE PENSIONES, HOJAS DE VIDA, PASAPORTES Y
BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL DE LA
GOBERNACIÓN DEL CAUCA”**

TRABAJO DE GRADO

BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY

JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN, DICIEMBRE DE 2005**

OPCIÓN DE GRADO: PASANTÍA

**“PROCESO DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LAS OFICINAS DE PERSONAL DEL NIVEL
CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL,
FONDO DE PENSIONES, HOJAS DE VIDA, PASAPORTES Y
BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL DE LA
GOBERNACIÓN DEL CAUCA”**

TRABAJO DE GRADO

PRESENTADO POR:

**BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY
JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ**

PRESENTADO A:

Jurados de Evaluación:

**ADOLFO LEÓN MONTILLA RICO
GUILLERMO ADOLFO CUELLAR MEJÍA**

Asesor Empresarial:

Abogado GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES VELASCO

Asesora Académica:

MARTHA LUCIA SANCLEMENTE DAZA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN, DICIEMBRE DE 2005**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

1. MARCO LEGAL	1
1.1 Antecedentes Políticos	1
1.2 Normatividad Legal y Soporte Jurídico	3
1.3 Antecedentes Documentales	8
2. ELEMENTOS CONCEPTUALES SISTEMA DE CONTROL INTERNO	9
3. DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS ESTABLECIDOS PARA LAS AUDITORIAS DE GESTIÓN REALIZADAS	17
4. OFICINA DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL Y DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	18
4.1 FICHA DE AUDITORIA	19
4.1.1 Objetivos	19
4.1.2 Alcance	20
4.1.3 Memorando De Encargo	21
4.1.4 Plan De Trabajo	22
4.1.5 Hoja De Verificación	23
4.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL Y DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	24
Introducción	25
1. Resumen Ejecutivo	29
2. Objetivos	30
3. Alcance	30
4. Criterios De La Auditoria	31
5. Resumen De Hallazgos	31

6. Conclusiones y Recomendaciones	36
7. Presentación Del Plan De Mejoramiento	38
Anexos	43
5. OFICINA DE PASAPORTES	44
5.1 FICHA DE AUDITORIA	45
5.1.1 Objetivos	45
5.1.2 Alcance	45
5.1.3 Memorando De Encargo	47
5.1.4 Plan De Trabajo	48
5.1.5 Hoja De Verificación	49
5.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE PASAPORTES	50
Introducción	
1. Resumen Ejecutivo	55
2. Objetivos	56
3. Alcance	56
4. Criterios De La Auditoria	57
5. Resumen De Hallazgos	57
6. Conclusiones y Recomendaciones	61
7. Presentación Del Plan De Mejoramiento	63
8. Mapa De Riesgos	65
Anexos	68
6. OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	69
6.1 FICHA DE AUDITORIA	70
6.1.1 Objetivos	70
6.1.2 Alcance	70
6.1.3 Memorando De Encargo	72
6.1.4 Plan De Trabajo	73
6.1.5 Hoja De Verificación	74

6.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	75
Introducción	
1. Resumen Ejecutivo	80
2. Objetivos	81
3. Alcance	81
4. Criterios De La Auditoria	82
5. Resumen De Hallazgos	82
6. Conclusiones y Recomendaciones	87
7. OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO	93
7.1 PLAN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	94
7.1.1 Objetivos	94
7.1.2 Alcance	94
7.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO	95
7.2.1 Priorización De Riesgos	98
7.2.2 Cuantificación en la Priorización De Riesgos	100
7.2.3 Mapa De Riesgos	101
8. OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL	107
8.1 FICHA DE AUDITORIA	108
8.1.1 Objetivos	108
8.1.2 Alcance	108
8.1.3 Memorando De Encargo	110
8.1.4 Plan De Trabajo	111
8.1.5 Hoja De Verificación	112

8.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL	113
Introducción	
1. Resumen Ejecutivo	118
2. Objetivos	119
3. Alcance	119
4. Criterios De La Auditoria	120
5. Resumen De Hallazgos	120
6. Conclusiones y Recomendaciones	128
7. Presentación Del Plan De Mejoramiento	133
8. Mapa De Riesgos	138
Anexos	141
9. CONCLUSIONES	142
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	146

PRESENTACIÓN

La Organización Gobernación Del Cauca es la administración máxima en el contexto público departamental.

Mediante el Decreto número 0879 de Diciembre 30 de 1993 se adoptó el Estatuto Básico de Gestión del Departamento del Cauca¹, en donde se define la naturaleza pública de dicha organización y se establece que el Departamento del Cauca es una entidad territorial que pertenece al nivel intermedio de la división político-administrativa territorial del Estado, que goza de autonomía para la gestión de sus intereses, la que se manifiesta en términos de ejercer el gobierno, planificar el desarrollo social y económico, promover el bienestar de la comunidad, fomentar el desarrollo integral de sus municipios y demás entidades territoriales de su jurisdicción, mediante el ejercicio de sus funciones administrativas de coordinación, complementariedad, concurrencia, subsidiaridad e intermediación, dentro del marco de la constitución y las leyes.

¹ EL CAUCA Y SU MODERNIZACIÓN. Escuela Superior De Administración Pública-ESAP. Sistema De Ciencia y Tecnología En Administración Pública. SINAPSIS. Pag. 17. Edición Príncipe. Bogotá D. C. 1995.

Al departamento le corresponde garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y beneficios del desarrollo, la preservación del medio ambiente, la coordinación de la prestación de servicios de la Nación en el Departamento y prestar asistencia técnica y administrativa a los municipios y demás entidades territoriales.

Su gestión se orienta al bienestar y desarrollo de los habitantes de su territorio sin discriminación alguna, considerando su carácter pluri - étnico y sus particularidades culturales, económicas y naturales, mediante la modernización permanente de su estructura y procesos, en función del servicio a las personas y las comunidades, con base en los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad social, política y económica.

El Departamento del Cauca orienta sus esfuerzos y recursos a posicionarse en el contexto regional, nacional e internacional, con fundamento en los procesos de gestión, descentralización y desconcentración, para prestar los servicios y ejecutar las obras públicas, de conformidad con los planes, programas y proyectos que deban realizarse en virtud de las políticas nacionales y territoriales.

Implícita aparece entonces en la Gobernación del Cauca la Oficina denominada ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, creada en el año 1998 durante la Administración del Doctor Cesar Negret Mosquera, y posteriormente delegadas sus funciones a las Secretarías Administrativa - Financiera y Planeación – Coordinación durante la Administración del Taita Floro Alberto Tunubala Paja.

Finalmente durante la Administración transitoria del Doctor Víctor Arboleda en el año 2003, se retoma la idea de independencia de la Oficina Asesoría De Control Interno De Gestión y es así como la Asamblea Departamental del Cauca, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas en el numeral 7, Art. 300 de la Constitución Política de Colombia y mediante Ordenanza No 051 del 3 de diciembre del 2004, crea la Oficina Asesoría De Control Interno De Gestión en la

Estructura Orgánica de la Administración Central del Departamento del Cauca, la cual dependerá del Despacho del Gobernador, y se dictan otras disposiciones.

La importancia que tiene esta Área para la Organización Gobernación del Cauca radica en ser considerada como una Unidad de evaluación independiente establecida para la revisión de sus actividades como servicio de apoyo a la Dirección.

Para la Administración Pública Departamental otro aspecto en el cual la Unidad de Control Interno basa su importancia es en el de ser un Área con total independencia lo que permite estar libre de las presiones cotidianas administrativas y ver las situaciones a distancia para garantizar la imparcialidad y objetividad al momento de juzgar e informar sobre las actividades que desarrollan los diferentes componentes de la Organización.

Es así entonces, que mediante **CONVENIO DE CAPACITACION, ASISTENCIA TECNICA E INVESTIGACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA Y LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**, radicado en la Oficina Jurídica de la Universidad del Cauca como la pasantía número 067-2005, se dio lugar a la ejecución del Proyecto De Grado desarrollado por los estudiantes del programa de Administración De Empresas, Brenda Ruth Enríquez Tandioy y Julián Andrés Velasco Rodríguez en la Oficina Asesoría de Control Interno De Gestión en la Gobernación Del Departamento Del Cauca.

Las oficinas auditadas fueron: **PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, FONDO DE PENSIONES, HOJAS DE VIDA, PASAPORTES Y BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**. Contribuyendo así al proceso de fortalecimiento de la Oficina y el sistema de control interno en las Oficinas de Personal del nivel Central - Secretaría de Educación Departamental, Fondo de Pensiones, Hojas de Vida, Pasaportes y Bienestar Social de la Gobernación del Cauca; se realiza como un soporte a la dirección

administrativa y debe entenderse como una labor de auditoria y acompañamiento a las gestiones que adelantan las diferentes secretarias de la Gobernación del Cauca.

La presentación de este informe final obedece además de razones académicas, a la consideración de que toda acción emprendida por la Oficina De Control Interno De Gestión es importante y más aún lo es la comunicación de resultados, por cuanto se constituye en el medio por excelencia para dar a conocer a la Administración Departamental para el caso, el producto de su labor; con el propósito de que la información obtenida se constituya en un importante elemento de juicio para la toma de decisiones.

Merece reconocimiento especial por parte del equipo auditor los valores de compromiso, identidad, entrega y colaboración que se apreciaron en los funcionarios vinculados a la Entidad, lo que permitió tener más elementos de análisis para considerar en los informes de auditoria y demostrar una vez más que es el Talento Humano el activo de mayor importancia dentro de cualquier Organización; enfoque básico de una ciencia social como lo es la Administración De Empresas.

Queda en sus manos un esfuerzo grande, grato y sincero. La mejor reciprocidad son sus comentarios, opiniones y recomendaciones, que gustosamente se recibirán para seguir produciendo proyectos de este tipo.

INTRODUCCIÓN

El proyecto denominado: **“PROCESO DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OFICINAS DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, FONDO DE PENSIONES, HOJAS DE VIDA, PASAPORTES Y BIENESTAR SOCIAL DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA”**, se realiza como un soporte a la dirección administrativa y debe entenderse como una labor de acompañamiento a las gestiones que adelantan las diferentes secretarías de la Gobernación del Cauca, lo que significa que se hace con la gente y para la gente.

La Gobernación del Cauca ha entrado en la tarea de establecer un plan de mejoramiento continuo que le permita a esta Entidad la optimización de recursos y la efectividad de todos sus procesos, razón por la cual, la labor de este proceso de fortalecimiento se focalizó en el apoyo a la gestión dentro de las oficinas ya mencionadas, encontrando de ésta manera los

factores negativos que de una u otra forma limitaban el buen desarrollo de éstas y que les impedía acogerse en buena manera a dicho plan institucional.

El Control Interno es un concepto universal que se debe aplicar indistintamente en todas las empresas y en especial en países con una gran necesidad de desarrollo gerencial como es el caso de Colombia, en donde todos los gerentes de organizaciones públicas como la Gobernación del Cauca requieren un mejor y pro-activo aseguramiento del desarrollo del control y en especial, de la detección de problemas potenciales.

Es así como la relación entre oficinas auditadas – grupo auditor, se generó en una retroalimentación mutua que conllevó a resultados beneficiosos.

Con este esfuerzo se dio continuidad al propósito de ofrecer una labor académico-administrativa que tenga beneficios en la comunidad tanto de la **UNIVERSIDAD DEL CAUCA**, como de la **GOBERNACIÓN DEL CAUCA**, ya que se manifiesta constantemente entre el grupo de trabajo, como una conciencia de solidaridad con la Gobernación, la Universidad, la ciudad, la región y con el país; Además de cumplir con los propósitos establecidos en la Opción de grado del programa de Administración de Empresas de la **UNIVERSIDAD DEL CAUCA**.

Mención especial merece que el proyecto se ejecutó en su totalidad enfatizado en alcanzar los resultados establecidos y aplicando lo aprendido durante el desarrollo de la carrera de Administración de Empresas.

SINTESIS

Mediante **CONVENIO DE CAPACITACION, ASISTENCIA TECNICA E INVESTIGACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA Y LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**, radicado en la Oficina Jurídica de la Universidad del Cauca como la pasantía número 067-2005, se dio lugar a la ejecución del Proyecto De Grado denominado: **“PROCESO DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OFICINAS DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, FONDO DE PENSIONES, HOJAS DE VIDA, PASAPORTES Y BIENESTAR SOCIAL DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA”**, realizado por los estudiantes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca, Brenda Ruth Enriquez Tandioy y Julián Andrés Velasco Rodríguez, como un soporte a la dirección administrativa y debe entenderse como una labor de acompañamiento a las gestiones que adelantan las diferentes secretarías de la Gobernación del Cauca, lo que significa que se hace con la gente y para la gente.

La Gobernación del Cauca ha entrado en la tarea de establecer un plan de mejoramiento continuo que le permita a esta Entidad la optimización de recursos y la efectividad de todos sus procesos, razón por la cual, la labor de este proceso de fortalecimiento se focalizó en el apoyo a la gestión dentro de las oficinas ya mencionadas, encontrando de ésta manera los factores negativos que de una u otra forma limitaban el buen desarrollo de éstas y que les impedía acogerse en buena manera a dicho plan institucional.

El Control Interno es un concepto universal que se debe aplicar indistintamente en todas las empresas y en especial en países con una gran necesidad de desarrollo gerencial como es el caso de Colombia, en donde todos los gerentes de organizaciones públicas como la Gobernación del Cauca requieren un mejor y pro-activo aseguramiento del desarrollo del control y en especial, de la detección de problemas potenciales.

Es así como la relación entre oficinas auditadas – grupo auditor, se generó en una retroalimentación mutua que conllevó a resultados beneficiosos.

Con este esfuerzo se dio continuidad al propósito de ofrecer una labor académico-administrativa que tenga beneficios en la comunidad tanto de la **UNIVERSIDAD DEL CAUCA**, como de la **GOBERNACIÓN DEL CAUCA**, ya que se manifiesta constantemente entre el grupo de trabajo, como una conciencia de solidaridad con la Gobernación, la Universidad, la ciudad, la región y con el país; Además de cumplir con los propósitos establecidos en la Opción de grado del programa de Administración de Empresas de la **UNIVERSIDAD DEL CAUCA**.

Mención especial merece que el proyecto se ejecutó en su totalidad enfatizado en alcanzar los resultados establecidos y aplicando lo aprendido durante el desarrollo de la carrera de Administración de Empresas.

1. MARCO LEGAL

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1.1 Antecedentes Políticos²

La Constitución de 1991 produjo un viraje importante en el ejercicio de la función de control en el país. Cabe recordar que el diagnóstico que debatió la constituyente no era alentador, el control estaba circunscrito básicamente a la auditoría de cuentas y al control previo, las prácticas de control existente permitían la dilación de la responsabilidad de la alta dirección; el control se había convertido en un sofisma que entrababa la administración y que con el correr de los tiempos se asociaba con una inconveniente co-administración que a la postre redundaba en una creciente interferencia política en la gestión y en el descargo de responsabilidades con el consiguiente incremento de la corrupción administrativa que tantos males le han causado al país.

El concepto de control se asimilaba por parte de muchos servidores públicos, a una actividad ajena a la institución, hecha por personas o entidades independientes, no sujetas a la autoridad organizacional y por tanto fuera de su ámbito de responsabilidad.

El costo más alto de todo resultó de no haber permitido que cada gerente y cada funcionario de toda entidad pública tomaran conciencia e interiorizaran su verdadera responsabilidad en el diseño y desarrollo de adecuados sistemas de control institucional, y concomitantemente, en el diseño de sistemas y métodos idóneos para el manejo de los recursos y bienes públicos para el pleno cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo con uso planes y objetivos trazados.

De allí que el nuevo sistema de control no es solo una formalidad constitucional o legal, sino que se constituye en el más genuino instrumento de la labor gerencial. Se dota a la administración pública de elementos para la evaluación y retroalimentación de su gestión, se fortalece el principio de responsabilidad en cabeza de los administradores y se previene la posible co-administración por parte de los organismos de control, facilitando decidir

² DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Modulo II. Escuela Superior De Administración Pública- ESAP. Departamento Administrativo De La Función Pública- DAFP. Sistema Nacional de Capacitación. Edición Príncipe. Pags. 27-31; 48-55. Bogotá D.C. 2003

sobre la conveniencia y oportunidad de todos los actos propios de los organismos del Estado.

Es así como toda la normatividad relacionada con el Control, desarrollada a partir de la nueva constitución este encaminada a devolver la responsabilidad a cada uno de los funcionarios de la administración que tienen la obligación de efectuar las funciones encomendadas, desde el más alto nivel directivo hasta el mínimo nivel de apoyo. El Control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada autónomamente, y que para que rinda verdaderos frutos debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada institución.

Como resultado se logra una administración responsable y comprometida en la prevención de fraude, malgasto y abuso, enfocada a buscar la eficiencia y eficacia de su gestión, desligándola de una función de control externo universal y redundante, permitiendo la independencia suficiente que deberá acudir a los organismos de control para el examen posterior que les compete³.

En todo caso se debe procurar que los mecanismos e instrumentos utilizados para el control hagan parte, en la medida de lo posible, del proceso mismo, y no sean elementos exógenos de aplicación posterior.

El control de gestión debe ser el subproducto natural y simultáneo de la acción técnica y administrativa, y no algo ex -post, referido a “hechos cumplidos sin posibilidad de modificación”. Es decir, se deben propender por efectuar un permanente autocontrol que permita mejorar los procesos y actividades día a día.

Se basa en consolidar una gerencia pública en la que, la totalidad del proceso administrativo sea asumido por los gestores públicos, quienes deben responder integralmente por los resultados de las entidades a su cargo. Ello conlleva a un reconocimiento de la autonomía del gestor, a quien solo se le podrá exigir resultados en la medida que se otorgue cierta libertad de acción⁴.

³ Gaceta del Congreso n.º 106.

⁴ Gaceta del Congreso n.º 26.

Es decir, lo que se busca con la creación de un sistema interno es transformar la manera como se mide la gestión pública, no puede confundirse con la ejecución de presupuestos o con la cantidad de actividades que se realice, debe enfocarse directamente al logro de los resultados y al impacto que esto tenga en la comunidad.

De lo contrario se cae en el activismo, que es la manera como en la mayoría de las ocasiones se evalúa la gestión de las entidades, por la cantidad de tareas hechas y no por los logros obtenidos. La gestión no es la cantidad de lanzamientos realizados sino la cantidad de aciertos logrados.

1.2 Normatividad Legal y Soporte Jurídico

Con el proceso de modernización institucional del Estado, se busca entre otros, una estructura ágil y eficiente capaz de desarrollar los fines que le han sido trazados y devolver a los colombianos la fe y la confianza e las instituciones dentro de una concepción democrática y participativa.

Esto explica la razón de la nueva normatividad constitucional en relación con los propósitos del Estado, la función administrativa, la evaluación y control de la gestión pública.

Así la constitución modifica la práctica del control previo, numérico y legal que ejercía la contraloría General de la República y que ocasionaba retrasos y vicios de co-administración y se le otorga la responsabilidad, a este organismo en el artículo 119 de tener a su cargo la vigilancia de la gestión fiscal y el control de resultados de la administración. El control fiscal, según el artículo 267⁵, lo ejercerá la contraloría en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios que posteriormente estableció la ley 42 de 1993⁶.

La carta, además, asignó en su artículo 277⁷, funciones de evaluación de desempeño de los funcionarios a la Procuraduría General de la Nación, así:

⁵ Constitución Política de Colombia de 1991. Pags. 74-75.

⁶ www.dafp.gov.co/Documentos

⁷ Constitución Política de Colombia de 1991. Pag. 78

En el numeral 5⁸, “velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas” y, en el numeral 6⁹, “ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas”.

El artículo 209¹⁰, establece que “la función administrativa esta al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”y, junto con el artículo 269¹¹, obliga a las entidades de la administración pública a tener un control interno y en éstas, a las autoridades correspondientes de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley. No se requiere para la creación de oficinas de control interno que se hagan reformas estructurales, estas funciones pueden ser creadas mediante la reorganización de la misma planta de la organización.

El ejercicio del control interno se reglamento, a través del Artículo 9 de la ley 87 de 1993¹² y de la directiva presidencial número 02 de 1994¹³ se aclara y enfatiza que la unidad u oficina de control interno es uno de los componentes del sistema de control interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la más alta dirección en la continuidad del proceso administrativo, la re-evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos y que, por lo tanto, no se crean para ejercer el control ni la función disciplinaria.

El decreto 1826 de 1994¹⁴ reglamenta la ley 87 de 1993¹⁵ con el cual obliga a las entidades a constituir comités de coordinación del Sistema de control interno, como órganos de coordinación y asesoría, los cuales se organizarán mediante resolución del respectivo representante de la entidad.

Desde enero de 1994 los jefes del Control interno con el ánimo de unificar criterios y conceptos sobre la materia. Por iniciativa de los mismos, se proyectó el Decreto número 280 de 1996¹⁶ ,por medio del cual se legaliza el funcionamiento del Comité y se crea el consejo Asesor de Control interno, como organismo consultivo del Gobierno nacional,

⁸ Constitución Política de Colombia de 1991. Pag. 78

⁹ Constitución Política de Colombia de 1991. Pag. 78

¹⁰ Constitución Política de Colombia de 1991. Pag. 59

¹¹ Constitución Política de Colombia de 1991. Pag. 76

¹² www.contaduría.gov.co/Normatividad/Resoluciones

¹³ www.contaduría.gov.co/Normatividad/Resoluciones

¹⁴ www.dafp.gov.co/Documentos

¹⁵ www.dafp.gov.co/Documentos

¹⁶ www.SICE_cgr.gov.co

adscrito al Departamento Administrativo de la presidencia, cuya principal función es la de asesorar al presidente de la República en materias inherentes a la institucionalización, desarrollo coordinado y fortalecimiento del Control interno de las entidades del orden nacional y territorial. Este decreto fue modificado y complementado mediante el Decreto 2145 de noviembre de 1999¹⁷.

Las principales normas que rigen el Control interno son:

Norma	Contenido
Ley 087 de 1993 (noviembre 29).	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del Estado y se dedican otras disposiciones, fue reglamentada parcialmente por el Decreto 1826 de 1994.
Decreto 1826 de 1994 (agosto 39)	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, que tuvo una reglamentación por intermedio del Decreto 2145 de 1999
Decreto 2145 de 1999 (noviembre 4)	Por el cual se dictan noemas sobre el sistema Nacional de Control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Fue modificado parcialmente por el Decreto 2539 del 2000.
Directiva 04 del 2000 (octubre 20)	Fortalecimiento del Control Interno en el marco de política de lucha contra la corrupción y nombramiento de los jefes de Control interno del nivel nacional.
Decreto 2539 del 2000 (Diciembre 4)	Por el cual se modifica parcialmente el decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
Decreto 1537 del 2001 (julio 26)	Reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control interno de las entidades y organismos del estado.
Directiva presidencial no. 02 de 1994	Se aclara y enfatiza que la unidad u oficina de control interno es uno de los componentes del sistema de control interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la más alta dirección en la continuidad del proceso administrativo, la re-evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos y que, por lo tanto, no se crean para ejercer el control ni la función disciplinaria.

¹⁷ www.SICE_cgr.gov.co

Decreto 1599 mayo 20 del 2005 Contaduría General de la Nación. Resolución No 328 del 23 de agosto del 2005	Por la cual se adopta el Modelo del Sistema de Control Interno para las Entidades del Estado establecido mediante el Decreto 1599 del 20 de mayo del 2005.
Norma Técnica De Calidad para la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2004.	Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 872 del 2003, esta norma establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Esta Norma esta dirigida a todas las Entidades y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que correspondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

A partir del Artículo 343 de la Constitución Política De Colombia se desarrolla el Artículo 8 de la ley 87 de 1993 y el decreto 2167 de 1992 que le establece al Departamento Nacional de planeación la función de organizar un sistema de evaluación de gestión y resultados en el sector público, se creo el Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública, SINERGIA, se compone de una red de auto-evaluaciones complementando con evaluaciones externas e independientes a las entidades. La red de auto-evaluaciones se caracteriza por ser un proceso interno de aprendizaje continuo lo que garantizará su permanencia. La medición se hará a través de u monitoreo de indicadores pertinentes, cuantificables y evaluables que traduzcan los objetivos del plan de desarrollo. Las oficinas de Control interno tendrán la responsabilidad de garantizar la veracidad y oportunidad de la información a través del control de procedimientos que involucran a la organización entera en el proceso de auto-evaluación. La estrategia para el mejoramiento de la gestión pública busca propiciar un cambio paulatino, pero radical, en las entidades del Estado hacia una nueva cultura de la gestión pública orientada a resultados.

Logrando esto se genera un clima organizacional en el que predominan valores que se traducen en una ética del servicio ciudadano, y en una responsabilidad clara de sus funcionarios en términos de su contribución individual y colectiva al logro de los resultados que deben obtenerse. La preocupación por la calidad, las prácticas transparentes, la disposición permanente a la rendición de cuentas, la toma de decisiones

con base en la información pertinente y oportuna y el trabajo en equipo debe ser una constante en todos y cada uno de los funcionarios del Estado para cumplir los fines sociales que les enmarca la constitución.

La participación ciudadana a partir de la difusión sistemática de los resultados de la gestión pública en los diversos sectores de la población Nacional y local, será otro componente esencial del proceso de evaluación. Igualmente existirá un mecanismo de reconocimiento de méritos a la gestión que premie el buen desempeño de los administradores del Estado con base en resultados obtenidos.

La Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción, en el Artículo 83, otorga facultades al Presidente de la República para que en el termino de 6 meses, a partir de la sanción el día 6 de junio, sin modificar códigos o leyes estatutarias u orgánicas, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes e la administración pública.

Este proceso fue terminado con la expedición del decreto Nro 2150 de 1995¹⁸ “por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes e la administración pública”.

El 28 de julio de 1995 se expide la Ley 200¹⁹ , por medio de la cual se adopta el código único disciplinario como encargado de efectuar la función coercitiva del control, la cual fue derogada y modificada haciendo más exigentes algunas sanciones e incluyendo entre otras cosas el régimen disciplinario de los notarios mediante la Ley 734 de febrero 5 del 2002, que entró a regir a partir del día 6 de mayo del año 2002.

1.3 Antecedentes Documentales

Durante el desarrollo del presente proyecto de pasantía se realizó una investigación acerca de experiencias sobre Auditorias De Gestión del Sistema De Control Interno en fuentes de

¹⁸ www.dafp.gov.co/Documentos

¹⁹ www.dafp.gov.co/Documentos

recopilación de información como el Centro De Estudios y Servicios – C.E.S. y Bibliotecas de la Universidad Del Cauca; pese a esto no se encontraron experiencias similares.

Solo se tiene conocimiento de Auditorias De Gestión realizadas por entes externos a una determinada entidad, como es el caso de la Contraloría General De La República y la Gobernación, organismo de control y entidad intervenida; respectivamente.

Esta situación quizá derive del manejo privado que se le da a los archivos institucionales referentes a la normatividad del Sistema De Control Interno (Ley 87 de 1993); es esta una razón por la que se toma como una de las principales fuentes bibliográficas las experiencias de la Contraloría General De La República, ya que en desarrollo de su función constitucional y legal, y en cumplimiento de su Plan General De Auditoria se han realizado tales experiencias que ahora se retoman en este proyecto para efectos de considerarlas como puntos de referencia.

2. ELEMENTOS CONCEPTUALES SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El **Control Interno** es un sistema integrado que involucra recursos humanos, físicos y tecnológicos de una organización junto con sus planes, métodos, principios, normas y procedimientos para evaluar y verificar el cumplimiento de las políticas trazadas por la Gobernación del Cauca, acorde con los preceptos constitucionales y legales vigentes.

Se denomina **Control** porque es una medida que se aplica a los resultados de acciones, actividades o procesos ya realizados; es **Interno** porque es un control que involucra a todas las unidades de trabajo que constituyen la Gobernación del Cauca.

Para efectos de armonizar el alcance del presente proyecto solo se consideran las siguientes unidades: personal del nivel central y de la secretaria de educación departamental, fondo de pensiones, hojas de vida, pasaportes y bienestar social.

El Sistema de Control Interno no es nuevo, pero a nivel general estaba concebido en forma diferente. Era básicamente una revisión de cuentas, efectuado por personas ajenas a la institución, en forma previa, perceptiva y posterior a los actos administrativos; **el cambio de este sistema al enfoque actual lo originó la co - administración** existente entre los asesores de Control Interno y la dirección de las entidades, lo cual permitía que

se diluyera la responsabilidad generando errores y fraudes administrativos; a partir de la Constitución Política de 1991 es una herramienta de la labor comercial, bajo la responsabilidad del gerente público y sus funcionarios, realizado en forma selectiva y posterior.

OBJETIVO FUNDAMENTAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Contribuir a que las entidades estatales alcancen sus metas de eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones para el logro de la misión institucional.

¿Por qué las entidades públicas como lo es la gobernación del Cauca deben ser eficientes y eficaces?

Eficientes por que deben lograr el mayor desarrollo de su objetivo social con la menor cantidad posible de recursos.

Eficaces porque deben actuar y obtener resultados de acuerdo a su objeto social y a sus funciones.

OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. proteger los activos y salvaguardar los bienes de los entes administrativos.
2. verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. promover la eficiencia en las operaciones.
4. fomentar la adhesión a la política administrativa establecida.
5. lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

PRINCIPIOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

En las charlas a manera de capacitación que se practicaron en las áreas auditadas, por parte del Equipo Auditor y personal del Grupo De Trabajo de la Oficina de Trámites, Procesos y

Procedimientos, se tuvieron en cuenta los siguientes Principios Del Modelo Estándar De Control Interno²⁰, los cuales se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales; además de otro Sistema De Gestión compatible con el Sistema De Control Interno como lo es la Norma Técnica De Sistema De Gestión De La Calidad Para La Rama Ejecutiva Del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras De Servicios.

A continuación se presenta la precisión conceptual sobre cada uno de los Principios Del Modelo Estándar De Control Interno.

AUTOCONTROL

Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y / o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

El Autocontrol debe entenderse como la capacidad de cada funcionario, independientemente de su nivel jerárquico para asumir como propio el control, quienes al aplicarlo al servicio público y a la ejecución de los procesos, las actividades, los procedimientos y las tareas bajo su responsabilidad deben garantizar el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz en procura del cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Debe hacer parte de la cultura institucional y contribuir a elevar la responsabilidad y el compromiso de cada funcionario.

²⁰ www.dafp.gov.co/Documentos/anexo_meci_1000-2005.pdf

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Sistema de Control Interno para las Entidades regidas por la ley 87 de 1993.

El MECI para entidades del Estado, se genera tomando como base el Art. 1 de la ley 87 de 1993, el cual se encuentra compuesto por una serie de subsistemas, componentes y elementos de control. El Presidente de la República con sujeción a lo dispuesto en las leyes 87 de 1993 y 489 de 1998, le corresponde fijar las políticas en materia de Control Interno con apoyo y coordinación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, Órgano Consultivo que ha recomendado establecer y adoptar un Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades obligadas del Estado que permita desarrollar, implementar y mantener en operación el Sistema de Control Interno establecido en las leyes antes citadas.

Cada jefe de acuerdo con su nivel será responsable del control y la evaluación los procesos de su competencia.

El Autocontrol se realiza propiciando a los servidores públicos espacios para la reflexión permanente sobre el sentido de su gestión y sobre la concreción de los servicios constitucionales en el desarrollo de sus actuaciones.

Es indispensable estructurar con cada jefe un sistema que responsabilice a cada área y dependencia ejecutora y a cada funcionario de la tarea de su propio control y evaluación.

AUTORREGULACIÓN

Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos que permitan el desarrollo e implementación del Sistema De Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Esta capacidad institucional está representada en todos y cada uno de los servidores públicos, para reglamentar con base en la Constitución y las leyes los asuntos inherentes a su función, al establecer reglas propias que hacen efectivo y transparente el cumplimiento de su función.

La autorregulación permite orientar la gestión hacia el servicio público y hacia una acción administrativa ejecutada con altos niveles de responsabilidad social.

La autorregulación se lleva a cabo a través del desarrollo de competencias orientadas a la formalización del comportamiento de una entidad, mediante la coordinación entre las leyes y las normas pertinentes a su fin con los sistemas, los procesos, las actividades y las acciones necesarias para el cumplimiento de su propósito.

AUTOGESTIÓN

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

No hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier asunto que no incluya la palabra riesgo, es por ello que la humanidad desde sus inicios buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló maneras de evitar, minimizar o asumir los riesgos a través de acciones preventivas.

La Administración Del Riesgo es un elemento de control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad pública.

La Administración Del Riesgo además se define como un conjunto de estrategias que a partir de los recursos físicos, humanos y financieros, busca en el corto plazo mantener la estabilidad de la Entidad y minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de dichos riesgos.

El objetivo general de la Administración Del Riesgo es garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales a través de la prevención y administración del riesgo.

El riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

El análisis del riesgo permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y / o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo.

La valoración del riesgo determina el nivel o grado de exposición de la entidad pública a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

Los riesgos a los cuales esta expuesta una organización son:

1. Riesgos determinados por FACTORES DE CARÁCTER EXTERNO O DEL ENTORNO y que atentan contra la naturaleza misma de la Entidad.

2. Riesgos determinados por FACTORES DE CARÁCTER INTERNO que pueden en un momento determinado afectar el cumplimiento de los objetivos o procesos.

NORMA TÉCNICA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS 1000: 2004

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Los principios de gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño.

1. Enfoque hacia el cliente

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las entidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y / o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

3. Participación activa de los servidores y / o particulares que ejercen funciones públicas

Es el compromiso de los servidores y / o particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

4. Enfoque basado en los procesos

En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema para la gestión

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de datos y la información, y no solamente en la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios

Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

9. Coordinación, cooperación y articulación

El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

10. Transparencia

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS ESTABLECIDOS PARA LAS AUDITORIAS DE GESTIÓN REALIZADAS

Objetivos Específicos	Descripción
1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.	Establecer el marco bajo el cual se dividen y coordinan las actividades de los miembros del grupo de trabajo de las Oficinas

	auditadas. Como las estrategias y las circunstancias del entorno organizacional son diferentes a las de otras, existe toda una serie de estructuras posibles para la organización.
2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las Oficinas auditadas.	Descripción de los cargos existentes, funciones correspondientes y lugar que ocupan en la estructura organizacional.
3.- Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las Oficinas auditadas.	Descripción de las formas de trabajo aplicadas internamente.
4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican.	Establecer aproximaciones de los tiempos y movimientos necesarios en la prestación de servicios ofrecidos por las Oficinas auditadas.
5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	Analizar la confiabilidad de la información obtenida y la efectividad de la tecnología disponible.
6.- Evaluar la seguridad de la información.	Determinar el nivel de seguridad que ofrecen los equipos y muebles de oficina utilizados, así como el espacio físico empleado en la entrada, almacenamiento y salida de la información.
7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	Establecer el impacto de la normatividad contemplada en el Estatuto Básico de Gestión del Departamento del Cauca ²¹ Según el cual, el Estatuto de Gestión es el instrumento que sirve como medio a través del cual la administración departamental se conduce y orienta, con el objeto de encausarla al servicio de los caucanos, y lograr la armonización entre este nivel estatal y la sociedad civil, dentro de los límites constitucionales y legales.

²¹ EL CAUCA Y SU MODERNIZACIÓN. Escuela Superior de Administración Pública-ESAP. Sistema de Ciencia y Tecnología en Administración Pública- SINAPSIS. Edición Príncipe. Pag. 17. Bogota D.C. 1995.

4. OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL -SECRETARIA EDUCACIÓN Y CULTURA²²

4.1 FICHA DE AUDITORIA

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL – SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Plan de Auditoria Interna

Número Memorando Encargo: 03

²² De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: Los Mapas de Riesgos de las Oficinas de Personal del Nivel Central-Secretaría de Educación y Cultura Departamental y Bienestar Social y Salud Ocupacional, no se realizaron por cuanto una vez analizados y discutidos los informes con el grupo de trabajo se determina que dichas Oficinas presentaron un balance positivo que no justifica la elaboración de Mapas de Riesgos, dado que éstos proceden cuando hay evidencia de riesgos calificados como ALTOS en cuanto a impacto en los recursos del Departamento.

Fecha: 19/05/05

4.1.1 Objetivos

Objetivo General:

La auditoria informará sobre la eficacia y eficiencia (Logro de objetivos y uso de recursos), de la Oficina de Personal Nivel Central - Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.

Objetivos Específicos

- 1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.
- 2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en la oficina de personal de la Gobernación del Cauca.
- 3.- Definir la existencia de métodos y procedimientos aplicados en la oficina de personal de la Gobernación del Cauca.
- 4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde su radicación.
- 5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
- 6.- Evaluar la seguridad de la información.
- 7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

Dependencia a auditar: Oficina de Personal del Nivel Central - Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca.

4.1.2 Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 18 días hábiles. (19/05/05 a 15/06/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Oficina de Personal del nivel central - Secretaria de Educación y cultura.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como oficina de personal.

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Nivel	Proceso	Documentación Formal	Requisito	Equipo auditor	Fecha inicio	Fecha término	Días
Primero	Conocimiento general			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	2005-05-19	2005-05-20	2
Segundo	Desarrollo de las pruebas aplicar para la auditoria			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	2005-05-23	2005-06-08	11
Tercero	Informe de auditoria interna	Reporte de no conformidades y observaciones Acta de reunión de cierre Acta seguimiento de acciones		Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	2005-06-09	2005-06-15	5

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

4.1.3 Memorando De Encargo

Auditoria Interna

Departamento: CAUCA

Memorando Numero	02
------------------	----

Fecha:19/05/2005	
Equipo Auditor	
Nombre :Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco	
Nombre :Brenda Ruth Enríquez Tandioy	
Nombre: Julián Andrés Velasco Rodríguez.	
Objetivos específicos : 1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual. 2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Secretaria de Educación y Cultura del departamento del Cauca. 3.- Definir la existencia de métodos y procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Secretaria de educación y Cultura. 4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican. 5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada. 6.- Evaluar la seguridad de la información. 7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	

Términos de Referencia:

La auditoria será desarrollada en la Oficina de Personal del Nivel Central - Secretaria de Educación y Cultura del departamento del Cauca.

Aprobado por: Javier Torres Luna

4.1.4 Plan de trabajo

CONTROL INTERNO	PLAN DE TRABAJO
	Auditoria Interna
	OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

TEMA A AUDITAR	AUDITOR	AUDITADOS	LUGAR	FECHA	HORA
Estudios Generales	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-05-19 2005-05- 20	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Proceso de identificaciones de perfiles	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-05-23 2005-05- 25	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de métodos y procedimientos aplicados	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-05-26 2005-05- 31	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de tiempos y movimientos	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-06-01 2005-06- 08	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Análisis de confiabilidad de la información- tecnología	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-06-01 2005-06- 08	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la seguridad de la información	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-06-09 2005-06- 13	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Central	Edificio Gobernación del Cauca	2005-06-14 2005-06- 15	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM

Aprobado por: Javier Torres Luna.

(Responsable del Proceso de Control Interno)

4.1.5 Hoja De Verificación

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN
	Auditoria Interna

Fecha: 19/05/05	Periodo: 19-05-05 – 15-06-05
-----------------	------------------------------

Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar
Objetivo de la Auditoria:	Entrevistas personales Encuestas escritas Método de Observación Recopilación de información.

ASPECTOS A VERIFICAR	SITUACIÓN ENCONTRADA
1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.	
2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.	
3.- Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.	
4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican.	
5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	
6.- Evaluar la seguridad de la información.	
7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	

4.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA

OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL -
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA
GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE
GESTIÓN**

DEPENDENCIA AUDITADA:
OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y
CULTURA DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA

Audidores Internos:

Gustavo Adolfo Cifuentes
Brenda Ruth Enríquez Tandioy
Julián Andrés Velasco Rodríguez

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**AUDITORIA DE GESTION DE LA OFICINA DE PERSONAL NIVEL CENTRAL
- SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA GOBERNACIÓN DEL
CAUCA.**

GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO

JUAN JOSÉ CHAUX MOSQUERA

ASESOR DE CONTROL INTERNO

JAVIER TORRES LUNA

EQUIPO DE AUDITORIA

GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES

BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY

JULIAN ANDRES VELASCO RODRIGUEZ

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. OBJETIVOS
 - 2.1 Objetivo general
 - 2.2 objetivos específicos
3. ALCANCE
4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA
5. RESUMEN DE HALLAZGOS
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
7. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión, en desarrollo de su función como parte fundamental de la Gobernación del Cauca y en compañía de estudiantes que actualmente

presentan su opción de grado como Administradores de Empresas de la Universidad del Cauca, practicó Auditoria de Gestión en la Oficina De Personal Nivel Central - Secretaria De Educación y Cultura De La Gobernación del Cauca.

La Auditoria comprende el reconocimiento del tipo de estructura organizativa actual, identificación de los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca, definición de la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Personal, determinación de los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican, análisis de la confiabilidad de la información y tecnología aplicada, evaluación de la seguridad de la información y establecimiento de los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

La Asesoría de Control interno de la Gobernación del Cauca, espera que este informe contribuya al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello a una optimización y eficiencia de la gestión que se realiza.

1. Resumen Ejecutivo

Entendiendo la importancia de la oficina de Control Interno dentro de la Gobernación del Cauca como un equipo interdisciplinario de servidores públicos idóneos que velan por el cumplimiento de la misión y los objetivos de ésta Institución a través del Sistema de Control Interno como herramienta de la gestión pública, se inicia un proceso de Auditoria en la Oficina Central de Personal, teniendo en cuenta los problemas actuales de dicho

sector y buscando la mejor manera de solucionarlos con el fin de que se integre el sistema de mejoramiento continuo que actualmente se implanta en la institución. Es así como, en compañía de los estudiantes de la Universidad del Cauca, Señora Brenda Enríquez y señor Julián Andrés Velasco Rodríguez quienes realizan su pasantía en la gobernación y bajo el asesoramiento de los Doctores Javier Torres Luna y Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco se dio inicio a este proyecto.

Los criterios a tenerse en cuenta para ésta Auditoria fueron:

Reconocer el tipo de estructura organizativa actual, identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en la Oficina de Personal de la Gobernación del Cauca, definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Personal de la Administración Pública, determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican, analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada, evaluar la seguridad de la información y establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

El objetivo primordial de la auditoria es el de informar sobre la eficacia y eficiencia (Logro de objetivos y uso de recursos), de la Oficina de Personal en el Nivel Central – Secretaria de Educación y cultura de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.

2.2 Objetivos Específicos

- 1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.
- 2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.
- 3.- Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.
- 4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican.
- 5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
- 6.- Evaluar la seguridad de la información.
- 7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

Dependencia a auditar: Oficina De Personal en el Nivel Central –Secretaria de Educación y Cultura de la Gobernación del Cauca.

3. Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 18 días. (23/02/05 a 18/03/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como oficina de personal.

4. Criterios De La Auditoria

- 1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.
- 2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.
- 3.- Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.
- 4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se

radican.

5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.

6.- Evaluar la seguridad de la información.

7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

5. Resumen De Hallazgos

A continuación se describen, mediante la **HOJA DE VERIFICACIÓN**, y teniendo en cuenta los criterios bajo los cuales se realizó esta auditoria, los hallazgos obtenidos además de las fortalezas y debilidades de la Oficina De Personal Nivel Central - Secretaria De Educación y Cultura De La Gobernación Del Cauca:

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN	
	Auditoría Interna	
Fecha: 18/03/05	Periodo: 23-02-05 – 18-03-05	
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar	
Objetivo de la Auditoria: El objetivo primordial de la auditoria es el de informar sobre la eficacia y eficiencia (Logro de objetivos y uso de recursos), de la Oficina de Personal en el Nivel Central – Secretaria de Educación y cultura de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personales • Encuestas escritas • Método de Observación • Recopilación de información. 	
ASPECTOS A VERIFICAR - CRITERIOS	SITUACIÓN ENCONTRADA (fortalezas y debilidades)	
1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.	<p>La nomenclatura del área auditada no es la adecuada.</p> <p>Realmente no existe un tipo de estructura organizativa documentada, se maneja un sistema “horizontal” sin una jerarquización de funciones claramente establecida:</p> <p>▪ Doctora Nury Lisbeth Montaña Micolta</p>	

	<p>- Profesional universitario - Coordinación de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Señora Melba Lucia Pino Pacheco – técnico - Subdirección relacionada con carrera administrativa. ▪ Señora Yolanda Velasco Medina – técnico - Subdirección de posesiones. ▪ Señora Aura Elcira Zúñiga Bravo – técnico – Posesiones.
<p>2.- Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en la oficina de personal de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Dado que no se tiene una estructura organizativa documentada dentro de la Oficina de Personal, el grupo de trabajo solo reconoce la prestación de servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posesión de servidores públicos de la gobernación del Cauca, Personal Administrativo y Personal Docente del Departamento del Cauca. ▪ Manejo de historial laboral del personal administrativo del nivel central de la Gobernación del Cauca. ▪ Presentación de informes requeridos por las diversas oficinas de contabilidad y presupuesto. ▪ Manejo de archivo y base de datos en cuanto al personal administrativo del nivel central de la Gobernación del Cauca. ▪ Atender aspectos relacionados con el personal administrativo como: Liquidación de vacaciones y horas extras, primas técnicas, procesos de selección del personal administrativo, etc. ▪ Revisión de documentos para inscripción y actualización de carrera administrativa. ▪ Dar respuesta a los derechos de petición (tribunales y juzgados, particulares y servidores públicos). ▪ Atención al público en general.
<p>3.- Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Personal de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>La Oficina Central de Personal de la Gobernación del Cauca no maneja un sistema definido y preciso donde se apliquen métodos y procedimientos de una forma específica. Realizan las diversas actividades que les son competentes de acuerdo a su propio criterio de trabajo y experiencia, basándose además en las normas, leyes y demás que apliquen.</p> <p>La Oficina no posee un manual de procedimientos documentado, en especial para el proceso de vinculación. No hay una definición específica de</p>

	responsables para atender el proceso y aplicar controles de personal en las fases previa, durante y posterior a la vinculación.
4.- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican.	Dentro de la oficina central de personal de la Gobernación del Cauca se manejan todos los procesos con sus respectivos tiempos supeditados a la información de las demás dependencias, razón por la cual se manifiesta que no hay tiempos específicos para realizar dichas labores, ni secuencias o diagramas de flujo, así como, cualquier modelo que facilite el determinar tiempos y movimientos en los procesos que aquí se manejan.
5.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	A pesar de los diversos problemas que atraviesa la Oficina de Personal por falta de una sistematización que permita una mayor organización y eficiencia, la información que sale de ésta, es considerada por los miembros del grupo de trabajo de la misma, “adecuada” o mejor aún de “supervivencia” en el presente; sin embargo para los auditores, a mediano plazo traerá consecuencias que podrían dirigir a la oficina de personal de la gobernación del Cauca a un verdadero colapso, considerando que en las otras dependencias se vive una situación igual o peor, lo que podría conllevar a que la información que ingresa a personal sea poco confiable, alterando sobremanera los resultados que se buscan.
6.- Evaluar la seguridad de la información.	<p>Teniendo en cuenta todos los problemas que debe afrontar la oficina de personal, se concluye que la información que aquí se maneja podría verse afectada (o ya pudo haber sucedido) ya que no se cuenta con la estructura necesaria que permita darle un manejo adecuado a ésta en beneficio de la misma organización.</p> <p>Los niveles de competencia para los trabajos específicos no están claramente definidos y los canales de información, autoridad y responsabilidad entre los niveles jerárquicos establecidos en la organización no coordinan sus labores, lo que genera traumatismos y demora en el flujo de información.</p> <p>La Oficina de personal Central carece de planes que identifiquen las necesidades de información, líneas de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes dependencias relacionadas directa e indirectamente con la Oficina de personal. Tampoco se ha diseñado e implementado un plan</p>

	<p>de contingencia para ser aplicado en caso de presentarse fallas en los canales de comunicación.</p> <p>En cuanto a la tecnología se manifiestan problemas técnicos empezando por un archivo sin un control adecuado sobre la documentación original que reposa en éste, por cuanto se permite un alto riesgo de que estos documentos sean retirados de forma anormal fuera de las mismas instalaciones y para fines no comunes a los de la institución. Así mismo la falta de equipos necesarios y de un espacio físico adecuado han afectado de forma desfavorable el desempeño laboral, considerando además la falta de un sistema informativo unificado que permita a la administración de la Oficina señalada, llevar a la eficacia todo el trabajo para el cual tiene un fin específico.</p> <p>Los sistemas de información actuales no están integrados ni acordes al cambio generado por las actividades desarrolladas para la consecución de los objetivos institucionales y la efectiva toma de decisiones.</p> <p>No se han desarrollado talleres de capacitación y socialización de sistemas manejados por la organización en general, ni se han diseñado e implementado mecanismos para que la información dentro de la entidad fluya de manera clara, ordenada, oportuna y con calidad hacia y desde la Oficina Central de Personal.</p>
<p>7.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.</p>	<p>Realmente no se manifiestan problemas con las reglamentaciones y normas que regulan el manejo de la oficina de personal, puesto que así fue manifestado por el grupo de trabajo auditado y quienes además alegan que la totalidad de las normas que regulan el manejo de la oficina facilitan su labor dentro de ésta. Sin embargo para quienes dirigen la auditoria, hay muchos vacíos en cuanto a controles y políticas que no permiten la eficiencia en los resultados obtenidos; ejemplos claros son la formalización excesiva para la toma de decisiones, la burocracia y las presiones políticas.</p> <p>La Oficina no tiene diseñado un plan que involucre puntos de control de carácter preventivo, procedimientos y responsables de los procesos y de la información. Además se carecen de indicadores que permitan medir la eficacia y efectividad de los controles aplicados y de medición de la gestión de</p>

	<p>la oficina Central de personal.</p> <p>No se han diseñado herramientas que faciliten la práctica del control, puesto que incluso podrían involucrarse a los usuarios y a la sociedad en general en la revisión de los servicios, cambios y atención de la Oficina Central de personal creando así una oportuna retroalimentación.</p> <p>La Oficina no tiene establecidos mecanismos que le permitan identificar riesgos inherentes y de control sobre sus actividades. Falta construir un mapa de riesgos para determinar la probabilidad de ocurrencia de los mismos, lo cual impide la elaboración y aplicación de un plan de acción para el manejo de riesgos.</p>
--	---

6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES		
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	OBJETIVO A ALCANZAR	RECOMENDACIONES

1	La nomenclatura del área auditada no es la adecuada.	Establecer una Nomenclatura adecuada de la Oficina	La oficina denominada anteriormente oficina de personal podría ser a partir de ahora: OFICINA DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO
2	No existe un tipo de estructura organizativa definida. Se maneja un sistema “horizontal” sin una jerarquización de funciones claramente establecida.	Establecer el tipo de estructura organizativa más apta para la Oficina	Se podría implementar una estructura definida que podría ser del tipo HORIZONTAL, con el fin de que no sea una estructura rígida y jerárquica, sino al contrario, mucho más social y que de una mayor autonomía al grupo de trabajo y que permita mejorar el clima organizacional.
3	Dado que no se tiene una contextura clara de estructura organizativa dentro de la Oficina de Personal, teniendo que ver esto con los cargos y funciones del mismo grupo de trabajo que aquí labora, se manejan en general prestación de servicios como:	Identificar los perfiles de los cargos que actualmente existen en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.	Mediante una buena identificación de los perfiles de los cargos dentro de la Oficina de Talento Humano de la gobernación, cosa que podría realizarse a través de la creación de un manual de funciones específico en donde se definiera de una manera clara y concisa cuales son las actividades a realizar por cada uno de los integrantes del grupo de trabajo,

4	<p>No hay tiempos específicos para realizar dichas labores, ni secuencias o diagramas de flujo, así como, cualquier modelo que facilite el determinar tiempos y movimientos en los procesos que aquí se manejan.</p>	<p>Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.</p> <p>Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican.</p>	<p>Si se logra identificar un flujo que permita una mayor eficiencia dentro de la Oficina de Talento Humano ya sea por procesos o por funciones, podrían realizarse las mismas actividades en un menor lapso de tiempo y de forma efectiva superando los estándares ya establecidos.</p>
5	<p>Los sistemas de información actuales no están integrados ni acordes al cambio generado por las actividades desarrolladas para la consecución de los objetivos institucionales y la efectiva toma de decisiones.</p> <p>No se han desarrollado talleres de capacitación y socialización de sistemas manejados por la organización en general, ni se han diseñado e implementado mecanismos para que la información dentro de la entidad fluya de manera clara, ordenada, oportuna y con calidad hacia y desde la Oficina Central de Personal.</p>	<p>Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.</p> <p>Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Debe crearse un mejor sistema unificado de información dentro de la misma Oficina de talento Humano y en relación con las dependencias que le competen. Puesto que a través de un software y hardware adecuado; los inputs y outputs de dicha Oficina podrán gozar de una amplia confiabilidad.</p> <p>Un mejor espacio físico de trabajo generará un mejor clima y ambiente organizacional, haciendo menos monótono el trabajo en la Oficina y motivando a los integrantes del grupo de trabajo a mejorar su desempeño laboral.</p> <p>Los instrumentos de trabajo teniendo que ver con material e implementos de oficina, computadores, teléfonos, papeleo, internet, etc. Mejorarían rotundamente los resultados obtenidos.</p>

<p>6</p>	<p>La Oficina no tiene diseñado un plan que involucre puntos de control de carácter preventivo, procedimientos y responsables de los procesos y de la información. Además se carecen de indicadores que permitan medir la eficacia y efectividad de los controles aplicados y de medición de la gestión de la oficina Central de personal.</p> <p>No se han diseñado herramientas que faciliten la práctica del control, puesto que incluso podrían involucrarse a los usuarios y a la sociedad en general en la revisión de los servicios, cambios y atención de la Oficina Central de personal creando así una oportuna retroalimentación.</p>	<p>Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.</p>	<p>Para quienes dirigen la auditoria, hay muchos vacíos en cuanto a controles y políticas que no permiten la eficiencia en los resultados obtenidos.</p> <p>La Gobernación debe implementar controles y políticas efectivas que conlleven a un mejoramiento continuo dentro de la Oficina de Talento humano y en general en todo el sector interno que la compone.</p>
-----------------	--	--	--

7. Presentación Del Plan De mejoramiento²³

FORMATO 1

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Entidad: Gobernación del Departamento del Cauca – Asesoría de Control Interno

	Descripción del Hallazgo	Objetivo	Descripción de la meta	Acción correctiva	Unidad de medida de metas	Dimensión de las metas	Fecha de iniciación de la meta	Fecha de terminación de la meta
1	La nomenclatura del área auditada no es la adecuada.							
2	Realmente no existe un tipo de estructura organizativa definida, se maneja un sistema “horizontal” sin una jerarquización de funciones claramente establecida.							

²³ De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: La elaboración del plan de mejoramiento, es la etapa a seguir la cual será dirigida y orientada por la Asesoría de Control Interno de Gestión con cada una de las Oficinas respectivas a fin de concertar con ellas las actividades correctivas así como el tiempo y los responsables de cada acción y la verificación si se han ejecutado las recomendaciones discutidas con os jefes de cada Oficina, es así entonces, como el diligenciamiento de los formatos queda a responsabilidad de cada una de éstas.

INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Descripción del Hallazgo: Relato en cincuenta palabras como máximo de las características del hallazgo.

Acción correctiva: Aquella que trata de superar la causa o causas del hallazgo identificado en el proceso auditor.

Objetivo: Resultado cualitativo esperado por la acción correctiva.

Descripción de la Meta: producto que se espera lograr y que se pueda cuantificar.

Unidad de Medida de Metas: El producto de la acción correctiva en cantidad unitaria.

Dimensión de la Meta: El número de unidades de meta que se compromete a lograr la entidad.

Fecha de Iniciación: Día en el cual se comienza la realización de la acción correctiva.

Fecha de Terminación: el día en la cual se termina la acción correctiva.

3	La Oficina Central de Personal de la Gobernación del Cauca no maneja un sistema definido y preciso donde se apliquen métodos y procedimientos de una forma específica, realizan las diversas actividades que les son competentes de acuerdo a su propio criterio de trabajo y experiencia, basándose además en las normas, leyes y demás que apliquen.							
4	La Oficina no posee un manual de procedimientos documentado en especial para la vinculación y no hay una definición específica de responsables para aplicar control al proceso de vinculación de personal en las fases previa, durante y posterior a la vinculación.							
5	Dentro de la oficina central de personal de la Gobernación del Cauca se manejan todos los procesos con sus respectivos tiempos supeditados a la información de las demás dependencias, razón por la cual se manifiesta que no hay tiempos específicos para realizar dichas labores, ni secuencias o diagramas de flujo, así como, cualquier modelo que facilite el determinar tiempos y movimientos en los procesos que aquí se manejan.							

6	<p>A pesar de los diversos problemas que atraviesa la Oficina de Personal por falta de una sistematización que permita una mayor organización y eficiencia, la información que sale de ésta, se considera por los miembros del grupo de trabajo de la misma, “adecuada” o mejor aún de “supervivencia” en el presente, sin embargo para los auditores, a mediano plazo traerá consecuencias que podrían dirigir a la oficina de personal de la gobernación del Cauca a un verdadero colapso; esto considerando que en las otras dependencias se vive una situación igual o peor, lo que podría conllevar a que la información que ingresa a personal sea poco confiable, alterando sobremanera los resultados que se buscan.</p>							
7	<p>En cuanto a la tecnología se manifiestan problemas técnicos empezando por un archivo sin un control adecuado sobre la documentación original que reposa en éste, por cuanto se permite un alto riesgo de que estos documentos sean retirados de forma anormal fuera de las mismas instalaciones y para fines no comunes a los de la institución. Así mismo la falta de equipos necesarios y de un espacio físico adecuado han afectado de forma desfavorable el desempeño laboral, considerando además la falta de un sistema informativo unificado que permita a la administración de la Oficina señalada, llevar a la eficacia todo el trabajo para el cual tiene un fin específico.</p>							

8	Los sistemas de información actuales no están integrados ni acordes al cambio generado por las actividades desarrolladas para la consecución de los objetivos institucionales y la efectiva toma de decisiones.						
9	No se han desarrollado talleres de capacitación y socialización de sistemas manejados por la organización en general, ni se han diseñado e implementado mecanismos para que la información dentro de la entidad fluya de manera clara, ordenada, oportuna y con calidad hacia y desde la Oficina Central de Personal.						
10	Teniendo e cuenta todos los problemas que debe afrontar la oficina de personal, permite establecer que la información que aquí se maneja podría verse afectada (o ya pudo haber sucedido) ya que no se cuenta con la estructura necesaria que permita darle un manejo adecuado a ésta en beneficio de la misma organización.						
11	Por falta de diferenciación del grado de discrecionalidad entre las áreas de apoyo y las misionales, los niveles de competencia para los trabajos específicos no están claramente definidos y los canales de información, autoridad y responsabilidad entre los niveles jerárquicos establecidos en la organización no coordinan sus labores, lo que genera traumatismos y demora en el flujo de información.						

12	<p>La Oficina de personal Central carece de planes que identifiquen las necesidades de información, líneas de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes dependencias relacionadas directa e indirectamente con la Oficina de personal. Tampoco se ha diseñado e implementado un plan de contingencia para ser aplicado en caso de presentarse fallas en los canales de comunicación.</p>							
13	<p>Realmente no se manifiestan problemas con las reglamentaciones y normas que regulan el manejo de la oficina de personal, puesto que así fue manifestado por el grupo de trabajo auditado y quienes además alegan que la totalidad de las normas que regulan el manejo de la oficina facilitan su labor dentro de ésta. Sin embargo para quienes dirigen la auditoria, hay muchos vacíos en cuanto a controles y políticas que no permiten la eficiencia en los resultados obtenidos.</p>							
14	<p>La Oficina no tiene diseñado un plan que involucre puntos de control de carácter preventivo, procedimientos y responsables de los procesos y de la información. Además se carecen de indicadores que permitan medir la eficacia y efectividad de los controles aplicados y de medición de la gestión de la oficina Central de personal.</p>							

ANEXOS

5. OFICINA DE PASAPORTES

5.1 FICHA DE AUDITORIA

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE PASAPORTES	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Plan de Auditoria Interna

Número Memorando Encargo: 04

Fecha: 22 DE JUNIO DE 2005

5.1.1 Objetivos

Objetivo General:

Informar sobre la eficacia en el logro de los objetivos ya planteados y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, en la Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.

Objetivos Específicos

1. Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.
2. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de Pasaportes de la Gobernación del Cauca.
3. . Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan.
4. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
5. Evaluar la seguridad de la información.
6. Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.
7. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

Dependencia a auditar: Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca.

5.1.2 Alcance:

- Realizar el estudio en un plazo de 5 días. (22/06/05 a 28/06/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.

- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Oficina de Pasaportes.

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE PASAPORTES	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Nivel	Proceso	Documentación Formal	Requisito	Equipo auditor	Fecha inicio	Fecha término	Días
Primero	Conocimiento general			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	22-06-05	22-06-05	1
Segundo	Desarrollo de las pruebas aplicar para la auditoria			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	23-06-05	24-06-05	2
Tercero	Informe de auditoria interna	Reporte de no conformidades y observaciones Acta de reunión de cierre Acta seguimiento de acciones		Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	27-06-05	28-06-05	2

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

5.1.3 Memorando De Encargo

Auditoria Interna

Departamento: CAUCA

Página 1 de 1

Memorando Numero	02
Fecha:22/06/2005	
Equipo Auditor	
Nombre :Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco	
Nombre :Brenda Ruth Enríquez Tandioy	
Nombre: Julián Andrés Velasco Rodríguez.	
Objetivos específicos : 1. Reconocer el tipo de estructura organizativa actual. 2. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de pasaportes de la Gobernación del Cauca. 3. . Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan. 4. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada. 5. Evaluar la seguridad de la información. 6. Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos. 7. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	

Términos de Referencia:

La auditoria será desarrollada en la Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca.

Aprobado por: Javier Torres Luna

Firma del responsable de administrar el proceso de control interno

5.1.4 Plan De Trabajo

CONTROL INTERNO		PLAN DE TRABAJO			
		Auditoria Interna			
OFICINA DE PASAPORTES					
TEMA A AUDITAR	AUDITOR	AUDITADOS	LUGAR	FECHA	HORA
Estudios Generales	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	22-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de métodos y procedimientos aplicados	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	23-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de tiempos y movimientos	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	23-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Análisis de confiabilidad de la información-tecnología	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	24-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la seguridad de la información	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	24-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	24-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Pasaportes	Edificio Gobernación del Cauca	24-06-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM

Aprobado por: Javier Torres Luna.

(Responsable del Proceso de Control Interno)

5.1.5 Hoja De Verificación

CONTROL INTERNO	<u>HOJA DE VERIFICACIÓN</u>
	Auditoria Interna

Fecha: 22/06/05	Periodo: 22-06-05 –28 -06-05
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar.
Objetivo de la Auditoria: Informar sobre la eficacia en el logro de los objetivos ya planteados y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, en la Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personales • Encuestas escritas • Método de Observación • Recopilación de información.

ASPECTOS A VERIFICAR	SITUACIÓN ENCONTRADA
1. Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.	
2. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de personal de la Gobernación del Cauca.	
3. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde que se radican.	
4. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	
5. Evaluar la seguridad de la información.	
6. Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.	
7. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	

5.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE PASAPORTE

**OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE
GESTIÓN**

OFICINA DE PASAPORTES

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

DEPENDENCIA AUDITADA
OFICINA DE PASAPORTES

Audidores Internos:

Gustavo Adolfo Cifuentes V
Brenda Ruth Enríquez Tandioy
Julián Andrés Velasco Rodríguez

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**AUDITORIA DE GESTION DE LA OFICINA DE PASAPORTES DE
LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO

JUAN JOSÉ CHAUX MOSQUERA

ASESOR DE CONTROL INTERNO

JAVIER TORRES LUNA

EQUIPO DE AUDITORIA

GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES V
BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY
JULIAN ANDRES VELASCO RODRIGUEZ

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

2.2 objetivos específicos

3. ALCANCE

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

5. RESUMEN DE HALLAZGOS

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

8. MAPA DE RIESGOS

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión, en desarrollo de su función como parte fundamental de la Gobernación del Cauca y en compañía de estudiantes que actualmente presentan su opción de grado como Administradores de Empresas de la Universidad del Cauca, practicó Auditoria de Gestión en la Oficina de Pasaportes de la Administración Departamental.

La Auditoria comprende el reconocimiento del tipo de estructura organizativa actual, identificación de los perfiles de los cargos que actualmente existen en la Oficinas de Pasaportes de la Gobernación del Cauca, definición de la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Pasaportes, determinación de los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican, análisis de la confiabilidad de la información y tecnología aplicada, evaluación de la seguridad de la información y establecimiento de los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, espera que este informe contribuya al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello a una optimización y eficiencia de la gestión que se realiza.

1. Resumen Ejecutivo

Teniendo en cuenta la importancia del convenio Inter.-administrativo establecido entre La Gobernación del Cauca y El Ministerio de Relaciones Exteriores, cuyo objeto es la expedición de Pasaportes, se inicia un proceso de Auditoria en la Oficina de Pasaportes, buscando la mejor manera de identificar los problemas actuales de dicha Oficina con el fin de que se integre el sistema de mejoramiento continuo que actualmente se implanta en la institución. Es así como, en compañía de los estudiantes de la Universidad del Cauca, Señora Brenda Enríquez y señor Julián Andrés Velasco Rodríguez, quienes realizan su pasantía en la Gobernación y bajo el asesoramiento de los Doctores Javier Torres Luna y Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco se dio inicio a este proyecto.

Los criterios a tenerse en cuenta para ésta Auditoria fueron:

Reconocer el tipo de estructura organizativa actual; Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Pasaportes, determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican, analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada, evaluar la seguridad de la información y establecer los riesgos en que puede incurrir con el propósito de establecer los puntos de control pertinentes.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Informar sobre la eficacia en el logro de los objetivos ya planteados y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, en la Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.

2.2 Objetivos Específicos

1. Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.
2. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de Pasaportes de la Gobernación del Cauca.
3. . Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan.
4. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
5. Evaluar la seguridad de la información.
6. Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.
7. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

Dependencia a auditar: Oficina de Pasaportes en la Gobernación del Cauca.

3. Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 5 días. (22/06/05 a 28/06/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Oficina de Pasaportes.

4. Criterios De La Auditoria

1. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la Oficina de Pasaportes.
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos desde el momento en que se radican.
3. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en las oficinas de Pasaportes de la Gobernación del Cauca.
4. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
5. Evaluar la seguridad de la información.
6. Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.
7. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

5. Resumen De hallazgos

A continuación se describen, mediante la **HOJA DE VERIFICACIÓN**, y teniendo en cuenta los criterios bajo los cuales se realizó esta auditoria, los hallazgos obtenidos además de las fortalezas y debilidades de la Oficina de Pasaportes en la Gobernación del Cauca:

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN
	Auditoria Interna

Fecha: 22-06-05	Periodo: 22-06-05 – 28-06-05
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar
Objetivo de la Auditoria: Informar sobre la eficacia en el logro de los objetivos ya planteados y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, en la Oficina de Pasaportes de la Gobernación del Cauca, además de plantear recomendaciones que apoyen la estrategia de mejoramiento continuo de la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas personales.• Método de Observación.• Recopilación de información.

ASPECTOS A VERIFICAR - CRITERIOS	SITUACIÓN ENCONTRADA (fortalezas y debilidades)
<p>1.- Reconocer el tipo de estructura organizativa actual.</p>	<p>No existe un tipo de estructura organizativa definida, se maneja un sistema “horizontal” sin jerarquización de funciones claramente definida.</p> <p>Dos funcionarios laboran en la oficina de Pasaportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Señor José Vicente Moncayo López – Auxiliar Administrativo- Manejo de Programa y verificación de datos. Responsable de la Oficina. ▪ Señora Maribel Vásquez– Auxiliar Administrativo- manejo de archivo, recepción de documentos y atención al público.
<p>2. Definir la existencia de métodos o procedimientos aplicados en la oficina de pasaportes de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>El grupo de procesos y procedimientos, recientemente realizó el flujo de procesos de la Oficina de Pasaportes especificándose claramente los procedimientos a seguir por parte de los funcionarios para la expedición de l pasaportes.</p> <p>Dentro del flujo diseñado, se señala un procedimiento denominado “pantallazo”²⁴; sin embargo durante el proceso de auditoria se evidencio que este procedimiento ya no se practica lo que se hace es la lectura por parte del funcionario encargado de todos los datos e el usuario para su respectiva aprobación.</p> <p>Se identificó un incumplimiento por parte de la Administración Departamental frente a las exigencias del Ministerio de Relaciones Exteriores en cuanto a que no se ha suministrado la fotocopidora lo que conlleva a una práctica inapropiada de retención de documentos de los usuarios, para que estos vayan fuera de las instalaciones de la Oficina a fotocopiar el pasaporte (fotocopia exigida por el Ministerio de Relaciones exteriores para efectos de archivo y elaboración de informes de arqueo). Situación que constituye un riesgo.</p> <p>El encargado de la oficina al análisis del flujo grama considera que es correcto y no se presentan trámites inoperantes.</p> <p>El diligenciamiento de los recibos para las consignaciones en los Bancos Popular y Cafetero se elabora por parte de los mismos encargados de la oficina.</p> <p>La Oficina no posee un manual de procesos documentado, se guían por circulares provenientes del Ministerio de Relaciones Exteriores no hay una definición específica de responsabilidades por lo que los funcionarios de la Oficina desarrollan unas mismas funciones a excepción de la firma requerida para la expedición de los pasaportes.</p> <p>Los funcionarios encargados de la Oficina de Pasaportes suministran a los usuarios la información respecto a la responsabilidad de obtener pasaporte (dicha información esta implícita en el pasaporte) y el manejo que se debe dar. El proceso para caso de pérdida se inicia con la denuncia respectiva,</p>

²⁴ Consiste en voltear el monitor del computador hacia el usuario para que éste compruebe que todos los datos son correctos y auténticos.

	<p>seguidamente se debe presentar en la Oficina de Pasaportes en donde se remite una fotocopia al DAS.</p> <p>El proceso que se lleva a cabo en situación de nulidad de pasaporte es el siguiente:</p> <p>La libreta del pasaporte debe ser retenida y sellada como anulada. Se debe levantar un reporte en el cual se especifique de manera clara el motivo de la nulidad del pasaporte.</p> <p>Finalmente se debe enviar el acta de nulidad del pasaporte al Ministerio con el documento anexo.</p> <p>Se da lugar a interrumpir el proceso de expedición de pasaporte por causales de impedimentos del usuario (reportes con instituciones de seguridad) y de inconsistencias (errores en los datos o requisitos).</p> <p>El proceso de arqueo de las libretas de pasaportes, debe realizarse en primera instancia por parte de la Asesoría de Control Interno en términos de 15, 30, o 45 días, y en segunda instancia por la misma Oficina de Pasaportes donde generalmente se realiza de manera mensual.</p>
<p>3- Determinar los tiempos y movimientos de los procesos y procedimientos.</p>	<p>El diagrama de flujo de la Oficina de Pasaportes realizado por el Grupo de Procesos y Procedimientos (VER ANEXOS), permite establecer que las etapas del procedimiento de expedición del pasaporte, no presenta tiempos relativamente prolongados y que la duración total del proceso esta sujeto más que todo a trámites que debe realizar el usuario (consignaciones en los Bancos y fotocopias) .</p> <p>La solicitud de libretas de pasaporte para evitar que estas se agoten es realizada por el Encargado de la Oficina de Pasaportes al Ministerio de Relaciones Exteriores de acuerdo a la tendencia de la demanda que se presente.</p> <p>El horario de atención al público es de 8:00 a.m a 11:00 a.m y de 2.30 pm. a 4:30 p.m.</p> <p>La atención al usuario se realiza de acuerdo al sistema de llegada habiendo excepciones en la atención de usuarios: Enfermos, con limitaciones físicas, embarazo, etc.</p>
<p>4.- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.</p>	<p>El espacio físico asignado a la oficina es considerado adecuado.</p> <p>La seguridad de las instalaciones es muy deficiente. Se cuenta con (2) dos chapas sencillas de una vuelta, que no oponen ninguna resistencia a ser violentadas.</p> <p>El sistema de iluminación es regular ya que 5 de 12 lámparas instaladas, no funcionan (42% del sistema de iluminación dañado).</p> <p>El sistema de ventilación es inadecuado ya que se cuenta con un ventilador de tamaño personal en regular estado y que de ninguna forma es apropiado dado el tamaño de la oficina. No se cuenta con ventanas para la buena aireación del espacio físico,</p> <p>La Oficina cuenta con unos archivadores con capacidad para guardar la documentación recibida en el año por lo que la documentación del año inmediatamente anterior es enviada al archivo central; este archivo no cuenta con una seguridad apropiada quedando la documentación totalmente accesible al público.</p> <p>La oficina no cuenta con cubículos o separadores que permitan una mejor distribución del espacio y mayor seguridad para la información y para los funcionarios mismos ya que el estado actual permite una interacción directa entre funcionario y usuario (dado esto, fácilmente se puede identificar al encargado, los tramites que realiza, el archivo, los computadores, la caja fuerte, etc. lo que es muy peligroso dado el carácter de la Oficina).</p>

<p>5.- Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Para el ingreso al software se requiere un password conocida por los funcionarios que laboran en la oficina y de acceso limitado a personal ajeno ya que requiere estar inscrito en al base de datos del ministerio como persona autorizada para ingresar.</p> <p>No se cuenta con un rápido servicio ante un eventual daño o interrupción en los programas o en los equipos lo que lleva a un retardo en el proceso y demora en la atención al público.</p> <p>Hardware y Software:</p> <p>Los equipos de computación son de fácil acceso a personas ajenas a la Oficina, lo que podría llevar a situaciones riesgosas en cuanto a la manipulación de la información.</p> <p>Del sistema de seguridad de la caja fuerte solo tienen conocimiento los funcionarios de la oficina, por seguridad la clave es cambiada cada que hay rotación de los funcionarios de la oficina. Sin embargo este nivel de seguridad no es suficiente, ya que puede presentarse la sustracción de documentos mediante la coerción o amenaza a los funcionarios.</p> <p>No hay implantado dentro de la Oficina sistema de alarma, circuito cerrado, personal de seguridad o un sistema abreviado de comunicación telefónica.</p>
<p>6.- Establecer los efectos de la política del ente, controles administrativos y resultados obtenidos.</p>	<p>La Oficina de Pasaportes se ciñen a lo establecido en el convenio suscrito entre la Gobernación del Cauca y el Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual de manera básica establece que el Ministerio debe proveer los programas de Software, las libretas de pasaporte y la capacitación a los funcionarios, en tanto que la Gobernación debe proveer el personal y los recursos físicos y tecnológicos necesarios y exigidos por el Ministerio.</p>
<p>7.- Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.</p>	<p>Ver mapa de riesgo.</p>

6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES		
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	OBJETIVO A ALCANZAR	RECOMENDACIONES
1 No existe un tipo de estructura organizativa definida.	Establecer el tipo de estructura organizativa más adecuada para la Oficina	Dado que la Oficina de pasaportes la conforman 2 funcionarios (2 auxiliares administrativos) con muy poca delimitación entre ellos acerca de las funciones laborales, a excepción de las firmas principal y alterna, no es conveniente establecer un orden jerárquico sino por el contrario, una estructura plana la cual permite una mayor interacción entre los funcionarios a fin de agilizar y optimizar el proceso de expedición de pasaportes, además crea un ambiente laboral de menor presión.
2 Diseño de flujo de Procesos y procedimientos desactualizado en una de sus etapas (Pantallazo)	Actualizar el Flujo de Procesos y procedimientos	Modificar el Flujo de Procesos y procedimientos diseñado, ya que aunque se trata de una sola etapa desactualizada, esta debe ser registrada en el Flujo de la manera como realmente se está dando (Lectura por parte de uno de los funcionarios de los datos al usuario)
3 Carencia Fotocopiadora, que el Ministerio De Relaciones Exteriores exige a La Gobernación Del Cauca.	Dotación de Fotocopiadora en la Oficina de Pasaportes.	Dar a conocer el carácter de necesidad de una Fotocopiadora, a fin de mitigar el riesgo que existe cuando el usuario debe salir de las instalaciones de la Oficina de Pasaportes en busca de un servicio que debe ser ofrecido por la misma.

4	No existe un manual de funciones	Documentar un manual de funciones para la Oficina de Pasaportes	Aunque se dispone de un Flujo de Procesos y Procedimientos, se carece de un manual en el cual se especifiquen las funciones de cada uno de los funcionarios, herramienta indispensable al momento de iniciar un proceso de capacitación y de estudios de apoyo a la gestión de la oficina. Por lo que se recomienda una rápida y efectiva elaboración del mismo.
5	No hay estudio de tiempos y movimientos	Desarrollar un estudio adecuado de tiempos y movimientos para las diversas actividades en la Oficina de pasaportes	Dado que ya existe un flujo determinado de las actividades en la oficina, deben documentarse los tiempos (duración y de espera) de cada una de las actividades involucradas con el fin de optimizar recursos y administrar el tiempo, por lo que sería de gran valor diseñar y desarrollar un sistema de red que signifique el establecimiento de estadísticas, estándares y el control de la gestión en la oficina.
6	Deficiente Seguridad de la información y de la tecnología aplicada.	Mejorar de forma significativa la seguridad general de la Oficina de Pasaportes.	<p>Instalación de chapas o puertas que presten mayor seguridad.</p> <p>Arreglo de las lámparas que se encuentran en mal estado y mantenimiento de las restantes.</p> <p>Mejorar el sistema de ventilación.</p> <p>Proveer seguridad al archivo de la oficina</p> <p>Instalación de cubículos que garanticen la confidencialidad de los funcionarios así como de los equipos, procesos, caja fuerte y archivos.</p> <p>Disponibilidad de sistemas de seguridad como: alarmas, cámaras de vigilancia, personal de seguridad (Auxiliares bachilleres de la policía) o un sistema abreviado de comunicación telefónica.</p>
7	Demora en asistencia técnica de sistemas.	Atención inmediata de sistemas.	Manejar un sistema alternativo de apoyo en caso de eventualidades.

7. Presentación Del Plan De mejoramiento²⁵

FORMATO 1

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Entidad: Gobernación del Departamento del Cauca – Asesoría de Control Interno

	Descripción del Hallazgo	Objetivo	Descripción de la meta	Acción correctiva	Unidad de medida de metas	Dimensión de las metas	Fecha de iniciación de la meta	Fecha de terminación de la meta
1	No existe un tipo de estructura organizativa definida.							
2	Diseño de flujo de Procesos y procedimientos desactualizado en una de sus etapas (Pantallazo)							

²⁵ De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: La elaboración del plan de mejoramiento, es la etapa a seguir la cual será dirigida y orientada por la Asesoría de Control Interno de Gestión con cada una de las Oficinas respectivas a fin de concertar con ellas las actividades correctivas así como el tiempo y los responsables de cada acción y la verificación si se han ejecutado las recomendaciones discutidas con os jefes de cada Oficina, es así entonces, como el diligenciamiento de los formatos queda a responsabilidad de cada una de éstas.

INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Descripción del Hallazgo: Relato en cincuenta palabras como máximo de las características del hallazgo.

Acción correctiva: Aquella que trata de superar la causa o causas del hallazgo identificado en el proceso auditor.

Objetivo: Resultado cualitativo esperado por la acción correctiva.

Descripción de la Meta: producto que se espera lograr y que se pueda cuantificar.

Unidad de Medida de Metas: El producto de la acción correctiva en cantidad unitaria.

Dimensión de la Meta: El número de unidades de meta que se compromete a lograr la entidad.

Fecha de Iniciación: Día en el cual se comienza la realización de la acción correctiva.

Fecha de Terminación: el día en la cual se termina la acción correctiva.

3	Carencia de Fotocopiadora, equipo de dotación que el Ministerio De Relaciones Exteriores exige a La Gobernación Del Cauca.							
4	No existe un manual de funciones							
5	No hay estudio de tiempos y movimientos							
6	Deficiente Seguridad de la información y de la tecnología aplicada.							
7	Demora en asistencia técnica de sistemas.							

8. Mapa De Riesgos

VALORACIÓN RIESGO OFICINA DE PASAPORTES					
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA DEPENDENCIA: OFICINA DE PASAPORTES ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES				FRECUENCIA O IMPACTO	
				1 FRECUENCIA O IMPACTO BAJO	
				2 FRECUENCIA O IMPACTO MEDIO	
				3 FRECUENCIA O IMPACTO ALTO	
No.	RIESGO	FREC.	IMPA.	VALOR	CUALIDAD
1	ESPACIO FÍSICO. Sustracción de información y de documentos (libretas de pasaportes).	3	3	9	ALTO
2	Copia de los Programas para emisión de pasaportes del ministerio del Interior.	2	3	6	ALTO
3	Presiones a los funcionarios para la obtención de documentos o manipulación de la información.	1	3	3	MEDIO
4	Incomodidad permanente para los funcionarios y los usuarios, durante el periodo de estadía dentro de la OP.	3	1	3	MEDIO
5	Enfermedad.	3	1	3	MEDIO
6	INSUMOS. Perdida de pasaportes.	1	2	2	BAJO
7	Manipulaciones de fondo, del pasaporte.	1	2	2	BAJO
8	Malos entendidos.	1	1	1	BAJO
9	Retención inapropiada de documentos.	1	1	1	BAJO
10	Inseguridad de documentos y contacto directo entre funcionarios y usuarios.	3	2	6	ALTO
11	TALENTO HUMANO. Asignación de Funcionarios sin trámite de selección pertinente.	3	2	6	ALTO

1 o 2 BAJO

3 a 5 MEDIO

6 a 9 ALTO

VALORACIÓN CONTROL OFICINA DE PASAPORTES

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA		1 CONTROL BUENO						
DEPENDENCIA: OFICINA DE PASAPORTES		2 CONTROL REGULAR						
ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO		3 CONTROL DEFICIENTE						
REVISOR: GUSTAVO A. CIFUENTES		4 NO HAY CONTROL						
Nro	RIESGO	CONTROLES				TOTAL SI	VALOR	PROM.
		SI (describir)						
		SI	NO	SI	NO			
1	ESPACIO FÍSICO. Sustracción de información y de documentos (libretas de pasaportes).	Se guardan en caja fuerte, puerta de ingreso con doble cerradura, entrega de información personalizada y a solicitud de organismos de seguridad.				4	2	0,0
2	Copia de los Programas para emisión de pasaportes del ministerio del Interior.	Se manejan 12 ventanas de seguridad con clave individual.				1	1	1,0
3	Presiones a los funcionarios para la obtención de documentos o manipulación de la información.	NO				0	4	4,0
4	Incomodidad permanente para los funcionarios y los usuarios, durante el periodo de estadía dentro de la OP.	Cuenta con un ventilador no apto y el sistema de iluminación opera en un 60% de su capacidad total.				2	4	2,0
5	Enfermedad.	Bienestar social los involucra en los programas de salud.				1	1	1,0
6	INSUMOS. Perdida de pasaportes.	NO				0	4	4,0
7	Manipulaciones de fondo, del pasaporte.	Revisión original y copia de documento.				2	3	1,5
8	Malos entendidos.	NO				0	4	4,0
9	Retención inapropiada de documentos.	NO				0	4	4,0
10	Inseguridad de documentos y contacto directo entre funcionarios y usuarios.	NO				0	4	4,0
11	TALENTO HUMANO. Asignación de Funcionarios sin trámite de selección pertinente.	Revisión HOJAS DE VIDA.				1	3	3,0

RIESGO REAL OFICINA DE PASAPORTES						
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA DEPENDENCIA: OFICINA DE PASAPORTES ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ REVISOR: GUSTAVO A. CIFUENTES				FRECUENCIA O IMPACTO		
				1-4 RIESGO BAJO		
				5-10 RIESGO MEDIO		
				12-36 RIESGO ALTO		
No.	RIESGO	VALOR	CUALIDAD	CONTROL	V/R RIESGO	CUALIDAD FINAL
1	ESPACIO FÍSICO. Sustracción de información y de documentos (libretas de pasaportes).	9	ALTO	0,0	0,0	MEDIO
2	Copia de los Programas para emisión de pasaportes del ministerio del Interior.	6	ALTO	1,0	6,0	MEDIO
3	Presiones a los funcionarios para la obtención de documentos o manipulación de la información.	3	MEDIO	4,0	12,0	ALTO
4	Incomodidad permanente para los funcionarios y los usuarios, durante el periodo de estadía dentro de la OP.	3	MEDIO	2,0	6,0	MEDIO
5	Enfermedad.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
6	INSUMOS. Perdida de pasaportes.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
7	Manipulaciones de fondo, del pasaporte.	2	BAJO	1,5	3,0	BAJO
8	Malos entendidos.	1	BAJO	4,0	4,0	BAJO
9	Retención inapropiada de documentos.	1	BAJO	4,0	4,0	BAJO
10	Inseguridad de documentos y contacto directo entre funcionarios y usuarios.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
11	TALENTO HUMANO. Asignación de Funcionarios sin trámite de selección pertinente.	6	ALTO	3,0	18,0	ALTO

Comentarios Generales:

La Oficina de Pasaportes debe tomar acciones inmediatas en los riesgos:

- 3. Presiones a los funcionarios para la obtención de documentos o manipulación de la información.
- 10. Inseguridad de documentos y contacto directo entre funcionarios y usuarios.
- 11. Asignación de Funcionarios sin trámite de selección pertinente.

Acciones de prevención a corto y mediano plazo en los demás riesgos siendo estos de tipo MEDIO Y BAJO.

ANEXOS

6. OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL²⁶

6.1 FICHA DE AUDITORIA

²⁶ De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: Los Mapas de Riesgos de las Oficinas de Personal del Nivel Central-Secretaría de Educación y Cultura Departamental y Bienestar Social y Salud Ocupacional, no se realizaron por cuanto una vez analizados y discutidos los informes con el grupo de trabajo se determina que dichas Oficinas presentaron un balance positivo que no justifica la elaboración de Mapas de Riesgos, dado que éstos proceden cuando hay evidencia de riesgos calificados como ALTOS en cuanto a impacto en los recursos del Departamento.

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	
	OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Plan de Auditoria Interna

Número Memorando Encargo: 04

Fecha: 12 DE JULIO DE 2005

6.1.1 Objetivos

Objetivo General:

Reconocimiento de los procesos y procedimientos desarrollados en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca y de los factores tanto positivos como negativos que en esta se presentan.

Objetivos Específicos

1. Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales.
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
4. Evaluar la seguridad de la información.
5. Reconocimiento del espacio físico.

Dependencia a auditar: Oficina de Bienestar Social de la Gobernación del Cauca.

6.1.2 Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 15 días. (18/07/05 a 05/08/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional.

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Nivel	Proceso	Documentación formal	Requisito	Equipo auditor	Fecha inicio	Fecha terminación	Días
Primero	Conocimiento general			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	18-07-05	20-07-05	3
Segundo	Desarrollo de las pruebas aplicar para la auditoria			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	21-07-05	27-07-05	5
Tercero	Informe de auditoria interna	Reporte de no conformidades y observaciones Acta de reunión de cierre Acta seguimiento de acciones		Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	28-07-05	05-08-05	7

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

6.1.3 Memorando De Encargo

Auditoria Interna

Departamento: CAUCA

Memorando Numero 02	
Fecha:22/06/2005	
Equipo Auditor	
Nombre :Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco	
Nombre :Brenda Ruth Enríquez Tandioy	
Nombre: Julián Andrés Velasco Rodríguez.	
Objetivos específicos : 1. Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social de la Gobernación del Cauca. 2. .Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales. 3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada. 4. Evaluar la seguridad de la información. 5. Reconocimiento del espacio físico.	

Términos de Referencia:

La auditoria será desarrollada en la Oficina de Bienestar Social de la Gobernación del Cauca.

Aprobado por: Javier Torres Luna

Firma del responsable de administrar el proceso de control interno

6.1.4 Plan De Trabajo

CONTROL INTERNO	PLAN DE TRABAJO
	Auditoria Interna
	OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL

TEMA A AUDITAR	AUDITOR	AUDITADOS	LUGAR	FECHA	HORA
Estudios Generales	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	18-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de métodos y procedimientos aplicados	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	19-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de tiempos y movimientos	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	21-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Análisis de confiabilidad de la información -tecnología	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	25-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la seguridad de la información	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	26-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Reconocimiento del espacio físico.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Bienestar Social	Edificio Gobernación del Cauca	27-07-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM

Aprobado por: Javier Torres Luna.

(Responsable del Proceso de Control Interno)

6.1.5 Hoja De Verificación

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN
	Auditoria Interna

Fecha: 12/07/05	Periodo: 18-07-05 – 05 -08-05
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar.
Objetivo de la Auditoria: Reconocimiento de los procesos y procedimientos desarrollados en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca y de los factores tanto positivos como negativos que en esta se presentan.	Entrevistas personales Método de Observación Recopilación de información.
ASPECTOS A VERIFICAR	SITUACIÓN ENCONTRADA
1. Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social de la Gobernación del Cauca.	
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales.	
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	
4. Evaluar la seguridad de la información.	
5. reconocimiento del espacio físico.	

6.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL

**OFICINA ASESORIA DE CONTROL INTERNO DE
GESTIÓN**

OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

DEPENDENCIA AUDITADA

OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL

Audidores Internos:

Luis Felipe Peña
Gustavo Adolfo Cifuentes
Brenda Ruth Enríquez Tandioy
Julián Andrés Velasco Rodríguez

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD
OCUPACIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO

JUAN JOSÉ CHAUX MOSQUERA

ASESOR DE CONTROL INTERNO

JAVIER TORRES LUNA

EQUIPO DE AUDITORIA

LUIS FELIPE PEÑA
GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES
BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY
JULIAN ANDRES VELASCO RODRÍGUEZ

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

2.2 objetivos específicos

3. ALCANCE

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

5. RESUMEN DE HALLAZGOS

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

La oficina objeto de la presente auditoria: Bienestar Social y Salud Ocupacional tiene como objetivo principal promover el bienestar social y emocional de los individuos y familias vinculadas a la Gobernación del Cauca.

Para cumplir con este objetivo se desarrollan programas dirigidos a proveer servicios de subsistencia y complementarios para los individuos y familias con el fin de procurar sostener un nivel de vida compatible con los requisitos mínimos de salud y bienestar, mediante la generación de procesos en el área de salud, espacios deportivos y de apoyo al desarrollo humano en todas la dimensiones.

La función básica de los diferentes programas es fortalecer la integración social, viabilizar el bienestar de los individuos y mejorar la calidad de vida de los mismos, así como la finalidad de bienestar social es hacer entonces que la persona sea el agente de su propio desarrollo y no se transforme en un ser dependiente del sistema.

Dicho lo anterior, la Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión a través de su grupo de trabajo y de su proceso de auditoria a la gestión y teniendo en cuenta el plan de mejoramiento continuo que se lleva a cabo en toda la organización, busca crear las condiciones necesarias que propicien un ambiente de bienestar al interior de la Institución, que permitan el desarrollo integral del individuo y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad interdisciplinaria a través de programas que se desarrollan desde diferentes dependencias tales como bienestar social, salud ocupacional , servicios generales entre otros; contribuyendo de esta forma a promover la integración y sana convivencia de la comunidad Institucional, mediante programas y proyectos que incrementen la participación activa, el respeto por la diferencias y la pluralidad.

1. Resumen Ejecutivo

La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional es un sector dependiente de la oficina de personal, comprendiendo su importancia en el ámbito del talento y desarrollo humano de la Gobernación del Cauca, se identifica la necesidad de realizar una auditoria de gestión en dicha oficina. Para la cual se conforma un grupo de trabajo integrado por los estudiantes de la Universidad del Cauca, Señora Brenda Enríquez y Señor Julián Andrés Velasco Rodríguez quienes realizan su pasantía en la gobernación y bajo el asesoramiento de los Doctores Javier Torres Luna, Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco y Luis Felipe Peña se dio inicio a este proyecto.

A favor de dicho proceso se plantearon los siguientes criterios a tenerse en cuenta:

Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social de la Gobernación del Cauca, determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales; analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada; evaluar la seguridad de la información y reconocer el espacio físico.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Reconocimiento de los procesos y procedimientos desarrollados en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca y de los factores tanto positivos como negativos que en esta se presentan.

2.2 Objetivos Específicos:

1. Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales.
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
4. Evaluar la seguridad de la información.
5. Reconocimiento del espacio físico.

Dependencia a auditar: Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.

3. Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de quince días (15).
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para lo que fue

establecida como Oficina de Bienestar social y Salud Ocupacional.

4. Criterios De La Auditoria

- Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.
- Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales.
- Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
- Evaluar la seguridad de la información.
- Reconocimiento del espacio físico.

5. Resumen De Hallazgos

A continuación se describen, mediante la **HOJA DE VERIFICACIÓN**, y teniendo en cuenta los criterios bajo los cuales se realizó esta auditoria, los hallazgos obtenidos además de las fortalezas y debilidades de la Oficina de personal de la Gobernación del Cauca:

CONTROL INTERNO	<u>HOJA DE VERIFICACIÓN</u>
	Auditoria Interna

Fecha: 28/07/05	
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Gustavo Adolfo Cifuentes Luis Felipe Peña	Elementos a utilizar
Objetivo de la Auditoria: Reconocimiento de los procesos y procedimientos desarrollados en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca y de los factores tanto positivos como negativos que en esta se presentan.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personales • Método de Observación • Recopilación de información.

ASPECTOS A VERIFICAR - CRITERIOS	SITUACIÓN ENCONTRADA (fortalezas y debilidades)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como en las áreas anteriormente auditadas, realmente no existe un tipo de estructura organizativa definida, se maneja un sistema “horizontal” sin una jerarquización de funciones claramente establecida: <p>Coordinador de Bienestar Social – . Profesional en Derecho Señor Gerardo Andrés Peña – Cargo técnico. Coordinadora de Salud Ocupacional – Señora Maria del Socorro Olave – Profesional en Salud Ocupacional. Psicóloga Social comunitaria – Señora Berta Amparo Ordóñez. – Técnica administrativa.</p> ▪ Los procesos y procedimientos que actualmente maneja la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional son: <p>Salud Ocupacional – Capacitación en salud ocupacional. Seguridad Social – Afiliación Seguridad Social – Autoliquidación de aportes (mensual). Seguridad Social – liquidación de cesantías (anual). Seguridad Social- autorización retiro de cesantías parciales y definitivas. Aportes parafiscales – liquidación de aportes parafiscales. (Ver anexo I)</p> <p>Teniendo en cuenta la razón de ser de la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional y en conjunto con el grupo auditor, se plantea que varios de los procesos y procedimientos que actualmente desarrolla la oficina como tal, no corresponden a su identidad, lo cual hace que el objetivo para el cual fue establecida se vea alterado de forma negativa ya que se desenfocan los esfuerzos del grupo de trabajo involucrado. Esta propuesta se profundizará en el recuadro de Recomendaciones.</p> ▪ Actualmente la oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional desarrolla el procedimiento denominado: Valoraciones de casos de salud

	<p>ocupacional correspondiente al proceso de Salud ocupacional, el cual esta pendiente para diagramación por parte de la Oficina de Procesos y procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Así mismo se desarrolla el procedimiento identificado como Certificaciones Pensionales el cual también esta pendiente para diagramación por parte de la Oficina de Procesos y procedimientos. ▪ Dentro del proceso Salud ocupacional se identificó el procedimiento denominado Capacitación en salud ocupacional; sin embargo una vez analizado el procedimiento se concluyó que una mejor denominación para este es: Inspecciones de seguridad industrial. ▪ La cuantificación de la eficiencia de la oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional no se documenta como consecuencia de la falta de una persona con el perfil adecuado para esta labor. ▪ La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional ha establecido nuevos canales de comunicación con diversas organizaciones afines (programas de salud. Campañas, patrocinios, suministros, etc), teniendo como principal objetivo mejorar los servicios que le competen. ▪ El grupo auditor evidencio un alto nivel de compromiso y voluntad por parte de los integrantes de la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional, además de un alto Interés por hacer parte del plan de mejoramiento que se desarrolla actualmente en la Gobernación del Cauca.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ .Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales. 	<p>Realmente no se tiene una estandarización definitiva de los tiempos necesarios para llevar a cabo cada uno de los procedimientos que se desarrollan; sin embargo se realizo una aproximación de tiempos para dos de los procedimientos involucrados:</p> <p>Proceso: Salud ocupacional Procedimiento: Inspecciones de seguridad industrial. Tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez ingresa a la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional la solicitud por parte de los funcionarios para que se realice una inspección de seguridad industrial, tal solicitud es remitida dentro de los dos días siguientes a la ARP (Administradora de Riesgos profesionales).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posteriormente la ARP, en un periodo aproximado de una semana realiza de manera conjunta con la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional la respectiva inspección ya solicitada, dando como resultado el concepto técnico de la inspección que luego se da a conocer a la misma. ▪ Ya conocido dicho concepto técnico en un periodo de dos días, la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional elabora un oficio dirigido a la dependencia correspondiente acerca del resultado de la inspección. ▪ Las fases finales de éste procedimiento se relacionan con la toma de decisiones y seguimiento de los casos atendidos para los cuales los tiempos son muy variables. <p>Proceso: Seguridad Social. Procedimiento: Afiliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El desarrollo de la totalidad del proceso toma un tiempo promedio de un día en lo que se refiere a las actividades implícitas en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional, ya que lo referente al ingreso de la información a la oficina de novedades se hace durante los diez primeros días de cada mes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada. 	<p>No se cuenta con una sistematización adecuada de todos los procesos y procedimientos dentro de la Oficina auditada, lo que conlleva a perdidas significativas de tiempo y esfuerzos en actividades técnicas y no de gestión.</p> <p>Esto puede causar un efecto dominó sobre otros importantes órganos de la gobernación como es el caso de las oficinas de Nómina, Fondo territorial de Pensiones y Cesantías, entre otros, ya que la información aquí manejada alimenta otros sistemas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la seguridad de la información. 	<p>La seguridad de la información que se maneja en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional se establece desde dos puntos de vista:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desde el punto de vista físico no se considera adecuada ya que los elementos de almacenar información como archivos y escritorios no

	<p>disponen de dispositivos de seguridad como chapas especiales o llaves.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Igualmente la seguridad no es la adecuada en cuanto a elementos de seguridad de la información contenida en medios magnéticos, ya que no se crean copias de seguridad ni se manejan claves de acceso confidenciales, excepto para la información relacionada con Cesantías de todo el personal vinculado al nivel central. 3. Los equipos de cómputo tampoco son los apropiados para una buena labor dentro de la Oficina, ya que son equipos que no permiten de ninguna forma optimizar el tiempo invertido en el desarrollo de los procesos y procedimientos aquí involucrados.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento del espacio físico. 	<p>La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional tiene a su disposición dos salones distribuidos de la siguiente manera: Oficinas de Bienestar Social y Salud Ocupacional y Consultorio; ambos espacios cuentan con buena iluminación y aireación. No existe una adecuada señalización tanto externa como interna de las oficinas que ahí operan. Muchos de los instrumentos y herramientas con los que cuenta la Oficina de Bienestar Social para llevar a cabo su función como tal, son adquiridos mediante patrocinios obtenidos por parte de la misma coordinación de la Oficina ya señalada. El tapete que actualmente se encuentra ubicado en la Oficina de Bienestar y Salud Ocupacional se encuentra en estado deplorable.</p>

6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES		
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	OBJETIVO A ALCANZAR	RECOMENDACIONES
<p>Como en las áreas anteriormente auditadas, realmente no existe un tipo de estructura organizativa definida, se maneja un sistema “horizontal” sin una jerarquización de funciones claramente establecida:</p> <p>Coordinador de Bienestar Social – . Profesional en Derecho Gerardo Andrés Peña – Cargo técnico.</p> <p>Coordinadora de Salud Ocupacional – Maria del Socorro Olave – Profesional en Salud Ocupacional.</p> <p>Psicóloga Social comunitaria – Betty Amparo Ordóñez. – Técnica administrativa.</p>	<p>Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los perfiles para cada uno de los cargos dentro de la Oficina. • Establecer funciones y prioridades de dichos cargos. • Vincular a un funcionario cuyo perfil sea técnico en Salud ocupacional dada la importancia y necesidad de éste para lograr una mayor eficiencia. • Definir una estructura organizativa adecuada.

<p>Los procesos y procedimientos que actualmente maneja la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional son: Salud Ocupacional – Capacitación en salud ocupacional. Seguridad Social – Afiliación Seguridad Social – Autoliquidación de aportes (mensual). Seguridad Social – liquidación de cesantías (anual). Seguridad Social- autorización retiro de cesantías parciales y definitivas. Aportes parafiscales – liquidación de aportes parafiscales. (Ver anexo I)</p> <p>Teniendo en cuenta la razón de ser de la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional y en conjunto con el grupo auditor, se plantea que varios de los procesos y procedimientos que actualmente desarrolla la oficina como tal, no corresponden a su identidad, lo cual hace que el objetivo para el cual fue establecida se vea alterado de forma negativa ya que se desenfocan los esfuerzos del grupo de trabajo involucrado.</p>	<p>Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>El grupo auditor en compañía del coordinador de la Oficina de bienestar social y salud Ocupacional identifico que de ocho procedimientos que realiza ésta oficina, cinco de ellos no son afines con el objetivo principal que debe perseguir ésta. Estos son:</p> <p>Proceso: Aportes parafiscales. Procedimiento: Liquidación de Aportes parafiscales. Motivo: Este proceso consiste en descontar sobre el total de la nómina el 9% con destino a las entidades parafiscales como: Caja de Compensación, SENA, ICBF, ESAP y Ministerio de Educación; por lo que se observa que éste es un procedimiento propio de la Oficina de Nómina, ya que se trabaja sobre la nómina y de hecho genera la nómina final. Aunque éste proceso lo viene realizando la Oficina de bienestar social y salud Ocupacional desde su creación (1999), se considera que la asignación de este procedimiento a ésta oficina es producto de la desorganización de procesos y procedimientos que se observa en toda la Organización.</p> <p>Proceso: Seguridad social Procedimiento: Autoliquidación de Aportes (mensual). Motivo: Este proceso consiste en el manejo de la información correspondiente a la seguridad social de personal ya sea pensionados, SGP y del nivel central.</p> <p>La problemática hallada sobre este procedimiento radica en que la Gobernación es una única organización y por lo tanto se identifica con un único NIT 891-580016-8, sin embargo dentro de ella se han realizado tres subdivisiones que atienden de manera casi aislada al Instituto de Seguros Sociales lo que genera una mala imagen organizacional, mala atención interinstitucional y al público en general, así como un arraigado desorden administrativo, dado que: El Fondo Territorial de Pensiones y Cesantías maneja todo lo correspondiente a los pensionados.</p>
---	--	--

		<p>La Oficina de nómina y Afiliaciones atiende desde el 2004 lo correspondiente al personal administrativo y docente.</p> <p>La Oficina de Bienestar Social y Salud ocupacional maneja lo relacionado al personal del nivel central.</p> <p>El grupo auditor enfatiza en que la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional debe ser reconocida como prestadora del servicio de asesoría y apoyo a la gestión, por lo que se propone que ésta atienda los procesos de: Afiliación de la totalidad del personal así como su posterior carnetización.</p> <p>Proceso: Seguridad Social.</p> <p>Procedimiento: Liquidación de Cesantías (Anual)</p> <p>Motivo: Actualmente la liquidación de cesantías (anuales) es atendida por dos oficinas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fondo Territorial de pensiones y cesantías, manejando el sistema de retroactividad, es decir, del personal vinculado antes del año 1997. 2. Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional maneja el sistema anual; es decir del personal vinculado después de enero de 1997. <p>Se considera entonces que para la prestación de un mejor servicio por parte de estas Oficinas a todos los usuarios que así lo requieran, se unifiquen los procesos de la siguiente manera:</p> <p>La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional maneje todo lo relacionado con afiliaciones y la parte correspondiente a liquidación lo maneje la Oficina de Nómina, así como el Fondo Territorial de pensiones y cesantías continúe manejando el sistema de Retroactividad, por tratarse del manejo de archivo histórico.</p> <p>Proceso: Seguridad Social.</p> <p>Procedimiento: Autorización retiro de Cesantías Parciales y definitivas.</p> <p>Motivo: La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional ofrecería un servicio de asesoría para este proceso, pero la parte relacionada con la liquidación no haría parte de éste.</p>
--	--	--

		<p>Proceso: Seguridad Social.</p> <p>Procedimiento: Certificaciones Pensionales.</p> <p>Motivo: Dado que el resultado de este procedimiento es la obtención de los bonos pensionales, se considera que se trata de un tema eminentemente pensional inherente al fondo territorial de Pensiones y Cesantías, ya que la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional debe atender la solicitud de certificación de semanas, la cual se realiza teniendo en cuenta los diferentes factores necesarios para liquidar pensiones y posteriormente se envía al Fondo Territorial de Pensiones y Cesantías para que se encarguen de la gestión del pago.</p> <p>Todo esto ha conllevado a que se presenten divergencias entre la información de las dos oficinas, por lo que se considera que es el Fondo Territorial de Pensiones y Cesantías quien debe especializarse en el manejo de éste tipo de información.</p>
<p>La cuantificación de la eficiencia de la oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional no se documenta como consecuencia de la falta de una persona con el perfil adecuado para esta labor.</p>	<p>Definir la eficiencia de la gestión aplicada en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Se recomienda la vinculación de una persona con perfil técnico en salud ocupacional, que se encargue de monitorear la labor que lleva a cabo la Oficina, así como su correspondiente documentación, estadística y archivo.</p>

<p>Realmente no se tiene una estandarización definitiva de los tiempos necesarios para llevar a cabo cada uno de los procedimientos que se desarrollan.</p>	<p>Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en los procedimientos de Salud Ocupacional, Autoliquidación de aportes (mensual), Liquidación de Cesantías (anual) y Liquidación de aportes parafiscales.</p>	<p>A través de la Oficina de Procesos y Procedimientos, puede definirse a ciencia cierta cada uno de los tiempos de las actividades realizadas por la oficina, lo que se considera prioritario, puesto que mejoraría sustancialmente la atención a los usuarios y se podría implementar un sistema de control eficiente.</p>
<p>No se cuenta con una sistematización adecuada de todos los procesos y procedimientos dentro de la Oficina auditada, lo que conlleva a pérdidas significativas de tiempo y esfuerzos en actividades técnicas y no de gestión.</p>	<p>Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.</p>	<p>Se hace urgente la sistematización de los procesos y procedimientos, por lo que se sugiere el diseño y aplicación de programas especiales para cada uno de ellos que faciliten las labores aquí ejercidas. Aunque los procesos que requieren sistematización con mayor urgencia no son los propios de la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional, según criterio propio, si es necesario que estos sistemas de información se integren en un solo sistema para un fin común que involucra todo el plan de mejoramiento de la Gobernación del Cauca, ya que, al comparar los costos que implica no hacer esto con los costos de realizar dichos programas, se puede observar que los primeros son mucho mayores, teniendo en cuenta además que aquí se incluyen otros costos intangibles como: mala atención al usuario, ineficiencia administrativa, etc.</p>
<p>La seguridad de la información que se maneja en la Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional se establece desde dos puntos de vista: 1. Desde el punto de vista físico no se considera adecuada ya que los elementos de almacenar información como archivos y escritorios no disponen de dispositivos de seguridad como chapas especiales o llaves.</p>	<p>Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Adaptar dispositivos de seguridad a todos los elementos de almacenamiento de información como archivos y escritorios.</p>

<p>2. Igualmente la seguridad no es la adecuada en cuanto a elementos de seguridad de la información contenida en medios magnéticos, ya que no se crean copias de seguridad ni se manejan claves de acceso confidenciales, excepto para la información relacionada con Cesantías de todo el personal vinculado al nivel central.</p>	<p>Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Se deben utilizar contraseñas, copias de seguridad y claves de acceso que realmente sean confidenciales, evitando de esta forma la manipulación inadecuada de la información para fines diferentes al de la organización.</p>
<p>3. Los equipos de cómputo tampoco son los apropiados para una buena labor dentro de la Oficina, ya que son equipos que no permiten de ninguna forma optimizar el tiempo invertido en el desarrollo de los procesos y procedimientos aquí involucrados.</p>	<p>Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Son necesarios equipos eficientes y actualizados para ofrecer un mejor servicio.</p>
<p>No existe una adecuada señalización tanto externa como interna de las oficinas que ahí operan.</p>	<p>Reconocimiento del espacio físico.</p>	<p>Se debe señalar la oficina en su totalidad ya que esto conlleva a la prestación de un mejor servicio además de evitar la confusión y los malos entendidos con el usuario final.</p>
<p>El tapete que actualmente se encuentra ubicado en la Oficina de Bienestar y Salud Ocupacional se encuentra en estado deplorable.</p>	<p>Reconocimiento del espacio físico.</p>	<p>Realizar una limpieza con mayor frecuencia a la oficina o cambiar dicho tapete ya que perjudica la salud del grupo de trabajo conllevando a un mal ambiente organizacional.</p>

7. OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO²⁷

²⁷ De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: Respecto a la Oficina del Fondo de Pensiones Territoriales del Departamento, se vario el procedimiento y la metodología empleada para las demás Oficinas evaluadas, por cuanto la Asesoría de Control Interno de Gestión aprovecho la pasantía de los estudiantes para evaluar otras metodología de trabajo que nos fueran útiles, y que en lo posible generaran información más rápida, y tan confiable y veraz como una auditoria, por ello se optó por la Administración del Riesgo para obtener información.

7.1 PLAN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

CONTROL INTERNO	POLÍTICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS EN EL FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO
DEPARTAMENTO	CAUCA

Número Memorando Encargo: 04

Fecha: 10 de agosto del 2005

7.1.1 Objetivos

Objetivo General:

Identificación de los procesos y procedimientos desarrollados; así como, los riesgos que se presentan en el Fondo De Pensiones Territoriales Del Departamento, adscrito a la Gobernación del Cauca.

Objetivos Específicos

1. Reconocer el espacio físico del Fondo De Pensiones Territoriales Del Departamento.
2. Establecer los efectos de los programas de capacitación implantados en el FPTD y resultados obtenidos.
3. Evaluación del desempeño laboral del talento humano.
4. Identificar el ambiente y clima organizacional que actualmente existe en el Fondo De Pensiones Territoriales Del Departamento.
5. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
6. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

Dependencia a auditar: Fondo De Pensiones Territoriales Del Departamento adscrito a la Gobernación del Cauca.

7.1.2 Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de quince (15) días. (15/08/05 a 02/09/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Fondo De Pensiones Territoriales Del Departamento adscrito a la Gobernación del Cauca.

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

**7.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OFICINA FONDO DE
PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO**

**POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS EN EL
FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL
DEPARTAMENTO**

**FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL
DEPARTAMENTO**

**GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005**

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL
FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL
DEPARTAMENTO**

DEPENDENCIA AUDITADA

FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO

Audidores Internos:

**Luis Felipe Peña
Gustavo Adolfo Cifuentes
Brenda Ruth Enríquez Tandioy
Julián Andrés Velasco Rodríguez**

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS EN EL FONDO DE
PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO**

GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO

JUAN JOSÉ CHAUX MOSQUERA

ASESOR DE CONTROL INTERNO

JAVIER TORRES LUNA

EQUIPO DE TRABAJO

LUIS FELIPE PEÑA
GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES
BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY
JULIAN ANDRES VELASCO RODRÍGUEZ

GOBERNACION DEL CAUCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTION
MAPA DE RIESGOS

7.2.1 PRIORIZACION DE RIESGOS

DEPENDENCIA:FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO.

FECHA:.....22-AGOSTO-2005

RIESGO						
CAUSA	NOMBRE	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS	IMP.	FRE.	VALOR
Inadecuada distribución e inestabilidad del sistema eléctrico	1. Ocurrencia de cortos circuitos.	Por motivos de la actual distribución de los puntos eléctricos los equipos deben ser conectados a extensiones eléctricas inadecuadas y regadas de forma Indiscrimina por toda la oficina.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conatos de incendio ▪ Se fundan los equipos ▪ Apagones inesperados ▪ Perdida de información no grabada. ▪ Incapacidad del funcionario ▪ Prestación inoportuna del servicio. ▪ Presentación desagradable y disfuncional de la oficina. 	3	2	6: ALTO
Falta de un mapa de señalización.	2. Interrupción continúa de labores.	No hay un mapa de señalización que sirva de guía al usuario para la ubicación de las oficinas.	Perdida de tiempo de los funcionarios en la indicación al usuario de la oficina que presta el servicio	2	3	6: ALTO
Prestación ineficiente del servicio de aseo en oficinas y en baterías sanitarias. Alto ruido. Iluminación deficiente en oficina y baños. Inexistencia de elementos de protección visual. Inmobiliario inadecuado.	3. Enfermedad.	No se presta adecuadamente el servicio de aseo, existe a la vez un alto ruido por motivo de la ubicación de las oficinas con respecto a la calle, igualmente la iluminación de la oficina es poco eficiente, con el complemento de que no existen elementos de protección visual respecto a equipos de computo.	Accidentes laborales. Incapacidad de personal.	2	2	4: MEDIO
Prestación ineficiente del servicio de aseo en oficinas y en baterías sanitarias. Alto ruido. Iluminación deficiente en oficina y baños. Inexistencia de elementos de	4. Mal desempeño del funcionario.	Las personas encargadas del aseo no lo elaboran eficientemente en el área de la oficina y buhardilla donde esta el archivo y en el área de baterías sanitarias de uso de los funcionarios. Por la ubicación de la oficina en la esquina de la calle 4 con carrera 7 se	Las anteriores situaciones afectantes de la salud de los funcionarios también limitan su normal desempeño, desmotivando su labor y su mayor desempeño.	2	2	4: MEDIO

protección visual. Inmobiliario inadecuado.		presenta un alto índice de ruido vehicular. La distribución de la luz es defectuosa por que las lámparas no están ubicadas técnicamente. Las mesas donde están ubicados los computadores no son las idóneas				
Inmobiliario inadecuado.	5. Organización inadecuada de documentación.	Existe ubicación no ordenada de una cantidad considerable de documentos, por motivo de un inmobiliario estado y no adecuado.	Perdida de documentos. Imposibilidad de conseguir información documental a tiempo.	3	2	6: ALTO
Falta de políticas institucionales de capacitación.	6. Desaprovechamiento de software existente.	Administración no cumple con los ordenamientos legales respecto a planear, presupuestar y ejecutar actividades de capacitación.	Se afecta el rendimiento laboral del funcionario. Demandas Errores en la aplicación de normas, desactualización.	3	2	6: ALTO
Falta de políticas institucionales de capacitación, planeación y análisis de los funcionarios que deben acceder a los programas	7. Desinterés hacia programas de capacitación.	Administración no cumple con los ordenamientos legales respecto a planear, presupuestar y ejecutar actividades de capacitación.	Desmotivación colectiva. Errores en la aplicación de normas, desactualización. Demandas.	2	3	6: ALTO
Personal externo carente de valores éticos.	8. Pérdida y alteración de información, de documentos y objetos personales.	Se presentan hurtos de elementos, motivado por una falta de valores éticos y de compromiso con la institución.	Intranquilidad y desconfianza.	3	2	6: ALTO
Obsolencia tecnológica	9. Deficiencia en el trabajo.	Equipos de cómputo e impresoras con más de tres años de uso. Telecomunicaciones parciales	Lentitud en desarrollo del trabajo Perdida de rendimiento en tiempo Perdida de tiempo por cuanto hay que ir a buscar la Información donde los proveedores o en los archivos	3	2	6: ALTO
Deficiencias de programas para realizar liquidaciones.	10. Información parcial.	El programa en uso carece de ciertos aplicativos.	Incumplimiento en la presentación de informes en las fechas programadas. Imposibilidad de acceso a la información.	3	2	6: ALTO
Inexistencia de conexión en red interno (intranet) y externo (Internet, fax, otros).	11. Demora en obtención de información.	El traslado de la información se hace en forma manual, y mediante medios físicos.	Perdida de documentos. Imposibilidad de hacer más ágiles y eficientes los procesos.	3	3	9: ALTO
Inexistencia de conexión en red interno (intranet) y externo (Internet, fax, otros).	12. Sobrecarga laboral.	El traslado de la información se hace en forma manual, y mediante medios físicos.	Perdida de documentos. Imposibilidad de hacer más ágiles y eficientes los procesos. Incremento de consumo de insumos.	2	2	4: MEDIO

GOBERNACION DEL CAUCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTION

7.2.2 CUANTIFICACIÓN EN LA PRIORIZACION DE RIESGOS

DEPENDENCIA:FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO.

FECHA:.....22-AGOSTO-2005

PLAN DE MEJORAMIENTO

MANEJO DEL RIESGO			PLAN DE MEJORAMIENTO		
CONTROL	NIVEL	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
1. Sin control	4	V24.			
2. Turno en la atención de usuarios, por funcionario.	2	V12.			
3. Sin control	4	V16.			
4. Sin control	4	V16.			
5. Sin control	4	V24.			
6. Sin control	4	V24.			
7. Sin control	4	V24.			
8. Regulación de acceso a personas externas.	2	V12.			
9. Sin control	4	V24.			
10. Sin control	4	V24.			
11. Sin control	4	V36.			
12. Sin control	4	V16.			

7.2.3 Mapa De Riesgos

VALORACIÓN RIESGO OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO					
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA DEPENDENCIA: OFICINA DE FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DPTO. ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES				FRECUENCIA O IMPACTO	
				1 FRECUENCIA O IMPACTO BAJO	
				2 FRECUENCIA O IMPACTO MEDIO	
				3 FRECUENCIA O IMPACTO ALTO	
No.	RIESGO	FREC.	IMPA.	VALOR	CUALIDAD
1	ESPACIO FÍSICO. Demora en acceso a oficina.	1	1	1	BAJO
2	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	1	3	3	MEDIO
3	Ocurrencia de cortos circuitos.	2	3	6	ALTO
4	Accidentes laborales.	1	2	2	BAJO
5	Desmotivación.	1	2	2	BAJO
6	Interrupción continua de labores.	3	2	6	ALTO
7	Desconcentración.	2	1	2	BAJO
8	Malestar físico.	2	1	2	BAJO
9	Incomodidad para atender al usuario.	2	1	2	BAJO
10	Enfermedad.	2	2	4	MEDIO
11	Desgaste físico.	2	1	2	BAJO
12	Mala presentación oficina.	2	1	2	BAJO
13	Mal desempeño del funcionario.	2	2	4	MEDIO
14	Organización inadecuada de documentación.	2	3	6	ALTO
15	Inundación.	1	3	3	BAJO
16	CAPACITACIÓN. Desaprovechamiento de software existente.	2	3	6	ALTO
17	Aplicación normatividad no vigente.	1	3	3	BAJO
18	Desinterés hacia programas de capacitación.	3	2	6	ALTO
19	RECURSO HUMANO. Congestión de procesos.	1	2	2	BAJO

20	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	2	3	6	ALTO
21	Enfermedad.	1	1	1	BAJO
22	Atención inadecuada de personal gerontológico y perturbación del servicio.	2	2	4	MEDIO
23	TECNOLOGÍA. Deficiencia en el trabajo.	2	3	6	ALTO
24	Información parcial.	2	3	6	ALTO
25	Enfermedad.	1	2	2	BAJO
26	Saturación de herramientas de software por exceso de información.	2	3	6	ALTO
27	Inseguridad de información magnética.	1	3	3	BAJO
28	Demora en obtención de información.	3	3	9	ALTO
29	Sobrecarga laboral.	2	2	4	MEDIO
30	INSUMOS. Impuntualidad e incumplimiento en rendición de informes.	1	2	2	BAJO
31	PROCESOS. Desconocimiento y omisión de actividades inherentes al proceso.	1	3	3	MEDIO
32	Iniciación indebida del proceso de reconocimiento de derechos u obligaciones.	1	3	3	MEDIO
33	Causación no oportuna de reconocimientos en base de datos de FTPD.	1	2	2	BAJO
34	Realización no oportuna de trámites para el cobro de cuotas partes a entes externos.	1	3	3	MEDIO
35	Reclamación falsa de sustitución de pensión.	2	3	6	ALTO
36	Asunción de obligación total por parte del Depto del Cauca.	1	3	3	MEDIO
37	Adulteración de resolución de reconocimiento de pensión.	1	3	3	MEDIO
38	Doble reconocimiento de auxilio funerario.	1	3	3	MEDIO
39	Doble reconocimiento de bonos pensionales.	1	3	3	MEDIO
					1 o 2 BAJO
					3 a 5 MEDIO
					6 a 9 ALTO

VALORACIÓN CONTROL OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA		1 CONTROL BUENO							
DEPENDENCIA: OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DPTO.		2 CONTROL REGULAR							
ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO		3 CONTROL DEFICIENTE							
REVISOR: GUSTAVO A. CIFUENTES		4 NO HAY CONTROL							
Nro	RIESGO	CONTROLES	TOT SI	APLICA		EFECTIVIDAD		VALOR	PROM.
		SI (describir)		SI	NO	SI	NO		
1	ESPACIO FÍSICO. Demora en acceso a oficina.	NO	0		X		X	4	4,0
2	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	Nuevas cerraduras y candados.	1	X			X	2	2,0
3	Ocurrencia de cortos circuitos.	NO	0		X		X	4	4,0
4	Accidentes laborales.		0		X		X	4	4,0
5	Desmotivación.	NO	0		X		X	4	4,0
6	Interrupción continua de labores.	Turno en la atención de usuarios por los funcionarios.	1	X		X		2	2,0
7	Desconcentración.	Cerrar ventanas.	1	X			X	2	2,0
8	Malestar físico.	Cerrar ventanas.	1	X			X	2	2,0
9	Incomodidad para atender al usuario.	Cerrar ventanas.	1	X			X	2	2,0
10	Enfermedad.	NO	0		X		X	4	4,0
11	Desgaste físico.	NO	0		X		X	4	4,0
12	Mala presentación oficina.	NO	0		X		X	4	4,0
13	Mal desempeño del funcionario.	NO	0		X		X	4	4,0
14	Organización inadecuada de documentación.	NO	0		X		X	4	4,0
15	Inundación.	Cerrar ventanas.	1	X			X	3	3,0
16	CAPACITACIÓN. Desaprovechamiento de software existente.	NO	0		X	X		4	4,0
17	Aplicación normatividad no vigente.	Capacitación personal de alto funcionario y divulgación.	2	X		X		1	0,5
18	Desinterés hacia programas de capacitación.	NO	0		X		X	4	4,0
19	RECURSO HUMANO. Congestión de procesos.	Distribución de actividades entre funcionarios, priorización.	2	X		X		2	2,0
20	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	Regulación de acceso de personas externas.	1	X		X		2	2,0
21	Enfermedad.	NO	0		X		X	4	4,0

22	Atención inadecuada de personal gerontológico y perturbación del servicio.	Prestación atención adecuada.	1	X			X	2	2,0
23	TECNOLOGÍA. Deficiencia en el trabajo.	NO	0		X		X	4	4,0
24	Información parcial.	NO	0		X		X	4	4,0
25	Enfermedad.	NO	0		X		X	4	4,0
26	Saturación de herramientas de software por exceso de información.	Utilización de archivos temporales.	1	X		X		1	1,0
27	Inseguridad de información magnética.	Copia magnética y en papel.	2	X		X		1	0,5
28	Demora en obtención de información.	NO	0		X		X	4	4,0
29	Sobrecarga laboral.	NO	0		X		X	4	4,0
30	INSUMOS. Impuntualidad e incumplimiento en rendición de informes.	Racionalización de recursos y solicitud a tiempo.	2	X		X		1	0,5
31	PROCESOS. Desconocimiento y omisión de actividades inherentes al proceso.	Revisión de producto final por alto funcionario, revisión cualitativa y numérica en Presupuesto.	3	X		X		5	1,7
32	Iniciación indebida del proceso de reconocimiento de derechos u obligaciones.	Verificación documental, revisión de su validez y verificación con entes externos cuando amerita.	3	X		X		3	1,0
33	Causación no oportuna de reconocimientos en base de datos de FTPD.	Causación al recibir resolución firmada por funcionario superior y nota en libro radicador.	2	X		X		2	1,0
34	Realización no oportuna de trámites para el cobro de cuotas partes a entes externos.	Actualización periódica de base de datos, depuración y proyección de la misma.	3	X		X		3	1,0
35	Reclamación falsa de sustitución de pensión.	Edicto en diario de amplia circulación y revisión de casos especiales.	2	X		X		3	1,5
36	Asunción de obligación total por parte del Depto del Cauca.	Verificación de documentos interna y externamente.	2	X		X		2	1,0
37	Adulteración de resolución de reconocimiento de pensión.	Verificación de copia con originales, confrontar resolución con expediente y revisar este antes de remitir a novedades.	3	X		X		4	1,3
38	Doble reconocimiento de auxilio funerario.	Verificación documental con funeraria y confrontación de solicitud con base de datos.	2	X		X		2	1,0
39	Doble reconocimiento de bonos pensionales.	Verificar documentos completos, base de datos de bonos cancelados y control en Presupuesto.	3	X		X		3	1,0

RIESGO REAL OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO						
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA DEPENDENCIA: OFICINA FONDO DE PENSIONES TERRITORIALES DEL DPTO. ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES				FRECUENCIA O IMPACTO		
				1-4 RIESGO BAJO		
				5-10 RIESGO MEDIO		
				12-36 RIESGO ALTO		
No.	RIESGO	VALOR	CUALIDAD	CONTROL	V/R RIESGO	CUALIDAD FINAL
1	ESPACIO FÍSICO. Demora en acceso a oficina.	1	BAJO	4,0	4,0	BAJO
2	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	3	MEDIO	2,0	6,0	MEDIO
3	Ocurrencia de cortos circuitos.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
4	Accidentes laborales.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
5	Desmotivación.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
6	Interrupción continua de labores.	6	ALTO	2,0	12,0	ALTO
7	Desconcentración.	2	BAJO	2,0	4,0	BAJO
8	Malestar físico.	2	BAJO	2,0	4,0	BAJO
9	Incomodidad para atender al usuario.	2	BAJO	2,0	4,0	BAJO
10	Enfermedad.	4	MEDIO	4,0	16,0	ALTO
11	Desgaste físico.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
12	Mala presentación oficina.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
13	Mal desempeño del funcionario.	4	MEDIO	4,0	16,0	ALTO
14	Organización inadecuada de documentación.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
15	Inundación.	3	BAJO	3,0	9,0	MEDIO
16	CAPACITACIÓN. Desaprovechamiento de software existente.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
17	Aplicación normatividad no vigente.	3	BAJO	0,5	1,5	BAJO
18	Desinterés hacia programas de capacitación.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
19	RECURSO HUMANO. Congestión de procesos.	2	BAJO	2,0	4,0	BAJO
20	Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.	6	ALTO	2,0	12,0	ALTO
21	Enfermedad.	1	BAJO	4,0	4,0	BAJO
22	Atención inadecuada de personal gerontológico y perturbación del servicio.	4	MEDIO	2,0	8,0	MEDIO
23	TECNOLOGÍA. Deficiencia en el trabajo.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
24	Información parcial.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO
25	Enfermedad.	2	BAJO	4,0	8,0	MEDIO
26	Saturación de herramientas de software por exceso de información.	6	ALTO	1,0	6,0	MEDIO
27	Inseguridad de información magnética.	3	BAJO	0,5	1,5	BAJO
28	Demora en obtención de información.	9	ALTO	4,0	36,0	ALTO

29	Sobrecarga laboral.	4	MEDIO	4,0	16,0	ALTO
30	INSUMOS. Impuntualidad e incumplimiento en rendición de informes.	2	BAJO	0,5	1,0	BAJO
31	PROCESOS. Desconocimiento y omisión de actividades inherentes al proceso.	3	MEDIO	1,7	5,0	MEDIO
32	Iniciación indebida del proceso de reconocimiento de derechos u obligaciones.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
33	Causación no oportuna de reconocimientos en base de datos de FTPD.	2	BAJO	1,0	2,0	BAJO
34	Realización no oportuna de trámites para el cobro de cuotas partes a entes externos.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
35	Reclamación falsa de sustitución de pensión.	6	ALTO	1,5	9,0	MEDIO
36	Asunción de obligación total por parte del Depto del Cauca.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
37	Adulteración de resolución de reconocimiento de pensión.	3	MEDIO	1,3	4,0	BAJO
38	Doble reconocimiento de auxilio funerario.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
39	Doble reconocimiento de bonos pensionales.	3	MEDIO	1,0	3,0	BAJO

Comentarios Generales:

La Oficina de fondo de Pensiones Territoriales del Departamento debe tomar acciones inmediatas en los riesgos:

- 3. Ocurrencia de cortos circuitos.
- 6. Interrupción continua de labores.
- 10. Enfermedad.
- 13. Mal desempeño del funcionario
- 14. Organización inadecuada de documentación.
- 16. Desaprovechamiento de software existente.
- 18. Desinterés hacia programas de capacitación.
- 20. Pérdida y alteración de información, de elementos de la oficina o personales.
- 23. Deficiencia en el trabajo.
- 24. Información parcial
- 28. Demora en obtención de información.
- 29. Sobrecarga laboral.

Acciones de prevención a corto y mediano plazo en los demás riesgos siendo estos de tipo MEDIO Y BAJO.

8. OFICINA HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

8.1 FICHA DE AUDITORIA

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE HOJAS DE VIDA	
	CAUCA	

Plan de Auditoria Interna

Número Memorando Encargo: 04

Fecha: 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2005

8.1.1 Objetivos

Objetivo General:

Identificar causas, consecuencias y alternativas de solución de todos aquellos factores negativos que afectan el adecuado desarrollo y efectividad de los procesos y procedimientos correspondientes a la Oficina de Hojas de Vida en la Gobernación del Cauca.

Objetivos Específicos

1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca.
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida.
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
4. Evaluar la seguridad de la información.
5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.

Dependencia a auditar: Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca.

8.1.2 Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 30 días. (19/09/05 a 24/10/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Oficina de Hojas de Vida.

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE HOJAS DE VIDA	
DEPARTAMENTO	CAUCA	

Nivel	Proceso	Documentación formal	Requisito	Equipo auditor	Fecha inicio	Fecha termino	Días
Primero	Conocimiento general			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	12-09-05	23-09-05	10
Segundo	Desarrollo de las pruebas aplicar para la auditoria			Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	26-09-05	07-10-05	10
Tercero	Informe de auditoria interna	Reporte de no conformidades y observaciones Acta de reunión de cierre Acta seguimiento de acciones		Dr. Gustavo A. Cifuentes. Brenda Enríquez. Julián A. Velasco R.	10-10-05	24-10-05	10

Aprobado por: Dr. Javier Torres Luna

8.1.3 Memorando De Encargo

Auditoria Interna

Departamento: CAUCA

Página 1 de 1

Memorando Numero	02
Fecha:08/09/2005	
Equipo Auditor	
Nombre :Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes Velasco	
Nombre :Brenda Ruth Enríquez Tandioy	
Nombre: Julián Andrés Velasco Rodríguez.	
Objetivos específicos : 1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca. 2. .Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida. 3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada. 4. Evaluar la seguridad de la información. 5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final. 6. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	

Términos de Referencia:

La auditoria será desarrollada en la Oficina de Hojas De Vida de la Gobernación del Cauca.

Aprobado por: Javier Torres Luna

Firma del responsable de administrar el proceso de control interno

CONTROL INTERNO	PLAN DE TRABAJO
	Auditoria Interna
	OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL

8.1.4 Plan De Trabajo

TEMA A AUDITAR	AUDITOR	AUDITADOS	LUGAR	FECHA	HORA
Estudios Generales	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	12-09-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de métodos y procedimientos aplicados	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	19-09-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Estudio de tiempos y movimientos	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	26-09-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Análisis de confiabilidad de la información-tecnología	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	03-10-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Evaluación de la seguridad de la información	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	07-10-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Identificación de los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	10-10-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM
Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	Julián Velasco Brenda Enríquez	Oficina Hojas de Vida	Edificio Gobernación del Cauca	18-10-05	8.00-12.00 AM 2.00-6.00 PM

Aprobado por: Javier Torres Luna.

(Responsable del Proceso de Control Interno)

8.1.5 Hoja De Verificación

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN
	Auditoria Interna

Fecha: 08/09/2005	Periodo: 12-09-05 – 24-10-05
Audidores: Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes	Elementos a utilizar.
Objetivo de la Auditoria: Identificar causas, consecuencias y alternativas de solución de todos aquellos factores negativos que afectan el adecuado desarrollo y efectividad de los procesos y procedimientos correspondientes a la Oficina de Hojas de Vida en la Gobernación del Cauca.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personales • Método de Observación • Recopilación de información.

ASPECTOS A VERIFICAR	SITUACIÓN ENCONTRADA
1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca.	
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida.	
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	
4. Evaluar la seguridad de la información.	
5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.	
6. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.	

8.2 DIAGNOSTICO OFICINA HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

OFICINA HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

DEPENDENCIA AUDITADA

OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

Audidores Internos:

Luis Felipe Peña
Gustavo Adolfo Cifuentes
Brenda Ruth Enríquez Tandioy
Julián Andrés Velasco Rodríguez

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
OFICINA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
POPAYÁN – CAUCA
2005

**AUDITORIA DE GESTION A LA OFICINA HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y
CONTROL DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO JUAN JOSÉ CHAUX MOSQUERA

ASESOR DE CONTROL INTERNO JAVIER TORRES LUNA

EQUIPO DE AUDITORIA

LUIS FELIPE PEÑA
GUSTAVO ADOLFO CIFUENTES
BRENDA RUTH ENRIQUEZ TANDIOY
JULIAN ANDRES VELASCO RODRÍGUEZ

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

2.2 Objetivos específicos

3. ALCANCE

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

5. RESUMEN DE HALLAZGOS

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

8. MAPA DE RIESGOS

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión, en desarrollo de su función como parte fundamental de la Gobernación del Cauca, y teniendo en cuenta su razón de ser como evaluadora del sistema y de velar por el funcionamiento del mismo, practicó Auditoria de Gestión a la Oficina de Hojas De Vida, Registro y Control; atendiendo de esta forma la consideración de área crítica que se ha dado a ésta.

La Auditoria comprende, Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca, Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida, Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada, Evaluar la seguridad de la información, Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final, Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, espera que este informe contribuya al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello a una optimización y eficiencia de la gestión que se realiza.

1. Resumen Ejecutivo

La Oficina de Hojas De Vida, Registro y Control, es una de las más importantes dentro de la Gobernación del Cauca, dada la envergadura de esta en cuanto al talento humano, instalaciones y grado de información que actualmente le corresponde.

La Oficina de Control Interno de La Gobernación del cauca tiene conocimiento de múltiples quejas respecto al servicio ofrecido por parte de la Oficina auditada, insatisfacciones que han manifestado clientes tanto internos como externos; razón por la cual se determino la practica de una auditoria de gestión que permita ahondar en dicha problemática y generar alternativas de solución.

Para tal diagnostico se siguió el plan de trabajo preestablecido según el Modelo Estándar de Control Interno de la gobernación del Cauca, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener dicho sistema.

Se involucraron a todos los integrantes del grupo de trabajo de la Oficina auditada, mediante socialización y participación activa en el desarrollo de la Auditoria.

A pesar de los diversos problemas por los que se tuvo que atravesar, los resultados fueron los esperados y contribuyeron de buena forma a labor aquí llevada.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Identificar causas, consecuencias y alternativas de solución de todos aquellos factores negativos que afectan el adecuado desarrollo y efectividad de los procesos y procedimientos correspondientes a la Oficina de Hojas de Vida en la Gobernación del Cauca.

2.2 Objetivos Específicos

1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca.
2. .Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida.
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
4. Evaluar la seguridad de la información.
5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.
6. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

Dependencia a auditar: Oficina de Hojas de Vida de la Gobernación del Cauca.

3. Alcance

- Realizar el estudio en un plazo de 30 días. (12/09/05 a 24/10/05)
- Identificar inconvenientes que alteren sobremanera el proceso de mejoramiento continuo de la Gobernación del Cauca.
- Proponer soluciones adecuadas que apoyen el logro de los objetivos para los que fue establecida como Oficina de Hojas de vida, Registro y Control.

4. Criterios De La Auditoria

1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.
2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida.
3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.
4. Evaluar la seguridad de la información.
5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.
6. Diseñar, evaluar y presentar el mapa de riesgos de la Oficina auditada.

5. Resumen De Hallazgos

A continuación se describen, mediante la **HOJA DE VERIFICACIÓN**, y teniendo en cuenta los criterios bajo los cuales se realizó esta auditoria, los hallazgos obtenidos además de las fortalezas y debilidades de la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca:

CONTROL INTERNO	HOJA DE VERIFICACIÓN
	Auditoria Interna

Fecha: 08/09/05	Periodo: 12-09-05 – 24-10-05
Auditores: Luis Felipe Peña Dr. Gustavo Adolfo Cifuentes Brenda Ruth Enríquez Tandioy Julián Andrés Velasco Rodríguez	Elementos a utilizar: <ul style="list-style-type: none">• Entrevistas personales• Método de Observación• Recopilación de información

<p>Objetivo de la Auditoria: Identificar causas, consecuencias y alternativas de solución de todos aquellos factores negativos que afectan el adecuado desarrollo y efectividad de los procesos y procedimientos correspondientes a la Oficina de Hojas de Vida en la Gobernación del Cauca.</p>	
<p>Grupo de trabajo auditado:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Señor Julio cesar Palomino Urbano- Profesional universitario-Coordinador de hojas de vida, Registro y Control. • Señor Humberto Fernández Jembuel- Ingeniero de Sistemas-Coordinador Encargado. • Señor Hubar Fernando Rivera Velasco.- Atención al Público-Auxiliar Administrativo. • Señora Omaira Daza-Atención al Público-Auxiliar de Servicios Generales. • Señora Luz Helena Ortega-Encargada de Sueldos del Departamento. • Señora Raquel Paulina Ramírez Fajardo-técnico-Certificado de Sueldos. • Señora Adiela Hercilia Sarriá Morán- Auxiliar Administrativo –Certificado de sueldos. • Señora Amparo Cubillos Hoyos-Auxiliar Administrativo-Trascricción de sueldos. • Señora Sandra Elizabeth Sarriá Ortiz-técnico-Tiempo de Servicio. • Señor Jhon Jaime Martínez Guevara-Técnico-Tiempo de Servicio. • Señora Maria Clementina Cruz-digitadora- Auxiliar de Servicios Generales. • Señora Diomar Calvache-digitadora- Auxiliar de Servicios Generales. • Señor Marino Arcos Pérez-Auxiliar Administrativo. • Señor William López Cobo-Archivista y Auxiliar Universitario. • Señora Gerardina Álvarez-Secretaria. • Señora Merly Johana Zúñiga Navarro-Pasante-Ingeniería de sistemas. • Señor Julián David López- Pasante-Ingeniería de sistemas. • Señor Diego Fernando Chau- Pasante-Ingeniería de sistemas.

ASPECTOS A VERIFICAR - CRITERIOS	SITUACIÓN ENCONTRADA (fortalezas y debilidades)
<p>1. Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Teniendo en cuenta que la efectividad se considera en función del uso de recursos disponibles y del logro de los objetivos establecidos; es necesario identificar cada uno de los procedimientos que desarrolla la oficina actualmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al público general por ventanilla. 2. Certificación de sueldos. 3. Certificación de tiempos de servicio 4. Sistematización 5. Manejo de archivo 6. Atención al Tribunal Contencioso Administrativo. <p>HALLAZGOS:</p> <p>1. Atención al público General por Ventanilla: Encargado: Hubar Fernando Rivera</p> <p>2. Certificación de sueldos: Encargados: Luz Elena Ortega Adiela Hercilia Sarriá Moran Raquel Paulina Ramírez Fajardo Amparo Cubillos Hoyos</p> <p>Pasantes: Merly Johana Zúñiga Navarro Julián David López Diego Fernando Chau</p> <p>Escasa sistematización de datos, debido a que la información correspondiente a los años entre 1942-1.993 se encuentra disponible únicamente en libros lo que hace mas demorado el trámite; información de los años comprendidos entre 1.994-1996 se encuentra disponible parcialmente en el archivo ubicado en la Oficina de Nómina puesto que parte de ésta información es necesario traerla desde los mismos colegios; Información de los años 1997-2002 se dispone en la Oficina de Certificación de Sueldos e información del 2003-2005 es la única sistematizada. Es decir, solo el 5% de toda la información necesaria para esta Oficina esta sistematizada y el restante 95% se encuentra en</p>

condiciones que obstaculizan el adecuado flujo de ésta.

- Inadecuada distribución y organización del archivo; actualmente se manejan cuatro archivos en forma aislada: Un archivo ubicado en la Contraloría Departamental, otro en las instalaciones del Archivo Central, otro ubicado en la Oficina de Nómina de la gobernación del Cauca y otro en la Oficina de Certificación de Sueldos de la misma entidad; lo que ha conllevado a demoras en la ubicación de la información necesaria.
- Renuencia al cambio; formatos prediseñados y establecidos para agilizar y ordenar la elaboración del certificado de sueldos no han sido acatados en la forma que se debiera, lo que genera cuellos de botella e informalización al proceso en general.
- En cuanto a la labor de transcripción de sueldos se evidencia sub-utilización de Talento Humano ya que la persona encargada cuenta con mayores capacidades a las exigidas por dicho cargo.
- Así mismo, existe una sub-utilización de Talento Humano en lo que corresponde al manejo de los pasantes ya que su perfil corresponde a ingeniería de sistemas lo que favorecería una sistematización eficiente en lugar de labores como la transcripción de sueldos que son aptas para otros perfiles como digitadores y técnicos.
- Muebles de oficina inadecuados como sillas y escritorios; y carentes como divisiones; elementos influyentes sobre el ambiente y desempeño laboral.

3. Certificación Tiempos de Servicios

Encargados:

Sandra Elizabeth Sarriá Ortiz

Jhon Jaime Martínez Guevara

- Descoordinación entre la revisión permanente sobre el estado de las Hojas De Vida y el flujo de las solicitudes de servicios; lo que ha incentivado demoras inútiles y trámites inoficiosos; un ejemplo claro de esto es la llegada de Hojas De Vida a este punto cuando solamente se ha solicitado una Certificación De Sueldos.

- Debido a la falta de sistematización adecuada se da un gran desperdicio de tiempo en la recopilación de información necesaria para llevar a buen término esta etapa del proceso.
- Identificación de Hojas De Vida incompletas lo que ocasiona demoras y cuellos de botella en la prestación del servicio.
- Muebles de oficina inadecuados como sillas y escritorios; y carentes como divisiones; elementos influyentes sobre el ambiente y desempeño laboral.

4. Sistematización

Encargadas:

Maria Clementina Cruz

Diomar Calvache

- Muebles de oficina inadecuados como sillas y escritorios; y carentes como divisiones; elementos influyentes sobre el ambiente y desempeño laboral.

5. Manejo de archivo

Encargados:

William Lopez Cobo

- Gracias a la labor realizada por la Coordinación de Control interno, se logro obtener el nuevo archivo rodante que facilitara sobremanera, el manejo de éste archivo y agilizara el flujo del proceso en general.
- Anteriormente se ordenaba el archivo de las hojas de vida de acuerdo a los municipios a los que éstas pertenecieran, sin embargo, se determino que dicho plan de ordenamiento no era el más efectivo para dicho fin, por lo que se opto por un nuevo modelo en el que se hace una discriminación por número de cédulas de ciudadanía y que ha dado como resultado una mayor eficiencia en esta parte del proceso.
- En este punto no se ha da ninguna importancia a lo que a mantenimiento de las hojas de vida se refiere, ya que actualmente dichas hojas, se encuentran en una situación de falta de aseo, archivos rodantes dañados, etc.
- El manejo de éstas hojas de vida es desarrollado por una sola persona encargada, lo que permite mayor seguridad para éstas, puesto que de esta forma, dichos documentos no serán extraviados, dañados o

	<p>usados para fines diferentes a los ya autorizados.</p> <p>6. Atención al Tribunal Contencioso Administrativo Encargado: Julio Cesar Palomino Urbano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta función es manejada directamente por el coordinador de la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control; y el manejo de esto se da teniendo en cuenta el caso especial que se presente.
<p>2. Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y control.</p>	<p>Debido a todos los problemas que afronta actualmente la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control en cuanto a sistematización, organización de archivo y revisión permanente del estado de éstos documentos; no se logro establecer tiempos exactos del proceso, teniendo en cuenta que cada una de las etapas a seguir presenta distintos factores de demora, ejemplo: En cuanto a la sistematización la demora radica en la obtención de información dispuesta en libros ubicados en cualquiera de los cuatro archivos; en lo referente al manejo de archivo, en un promedio de treinta hojas de vida solicitadas dos de ellas no se ubican fácilmente y en lo que respecta a la revisión permanente del sistema, ésta no se realiza como se debiera, por lo que algunas de estas hojas de vida junto al servicio solicitado circulan de un lado a otro sin ninguna necesidad.</p>
<p>3. Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.</p>	<p>La Oficina de Hojas de Vida, registro y Control ha tomado diversas medidas para dar mayor confiabilidad, seguridad y transparencia al manejo de las hojas de vida que aquí se archivan, uno de estas medidas, es la de asignar un único encargado al manejo directo de éste archivo, se hace un seguimiento al flujo de éstas en dicha Oficina, mediante controles de coordinación e importación de información al sistema.</p> <p>Algunos de estos controles pueden ser algo inoficiosos ya que solo retrasan el flujo del proceso y crean dependencia, dejando de lado la autonomía y responsabilidad de los encargados, lo que podría desmotivarlos y llevar a un mal ambiente y clima organizacional.</p>

<p>4. Evaluar la seguridad de la información.</p>	<p>Se maneja sistematización en la información correspondiente a los años 2003-2005, lo que agiliza el trabajo, sin embargo, dicho sistema permanece constantemente encendido sin ningún tipo de clave, password o contraseña, razón por la cual se considera que en este caso en particular la información esta totalmente a la deriva y que no goza de ninguna seguridad.</p> <p>Los archivos e implementos de seguridad como estantes y demás no tienen ningún tipo de seguridad tampoco, algunos en condiciones pésimas y otros absolutamente obsoletos,</p> <p>Las puertas del archivo ubicado en Nómina permanecen la mayoría del tiempo abiertas y sin vigilancia, dado que además dicho archivo comparte instalaciones con otras oficinas ajenas a ésta y que limita la confidencialidad de dichos archivos.</p> <p>Debido a la falta de manejo de una teoría de colas adecuada en la ventanilla de recepción, ingresan personas a ésta y tienen contacto directo con el archivo, lo que conlleva a una constante amenaza sobre las casi 20.000 hojas de vida que hoy reposan en dichas instalaciones, ya que se permite un alto riesgo de que estos documentos sean retirados de forma anormal fuera de las mismas instalaciones y para fines no comunes a los de la institución.</p> <p>La falta de equipos necesarios y de un espacio físico adecuado han afectado de forma desfavorable el desempeño laboral, considerando además la falta de un sistema informativo unificado total que permita a la administración de la Oficina señalada, llevar a la eficacia todo el trabajo para el cual tiene un fin específico.</p> <p>La Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control no posee un manual de procedimientos documentado; tampoco en lo referido a la vinculación y no hay una definición específica de responsabilidades y encargados. Sin embargo a través de la auditoria se recopiló información necesaria para el establecimiento de un manual de procesos y procedimientos actualizado que mejoraría sobremanera la situación actual.</p>
---	--

<p>5. Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.</p>	<p>La gran mayoría de estas quejas se presentan por la demora en la obtención de los servicios solicitados ya que esta oscila en un periodo entre uno y cinco meses, situación generada por el proceso en su totalidad y no por una división en particular de éste.</p> <p>El horario de atención tan reducido ha llevado a que se manifiesten inconformidades, teniendo en cuenta que la mayoría de los solicitantes.</p> <p>Otras quejas se presentan por el desconocimiento de los usuarios acerca de la complejidad del proceso.</p>
---	--

6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES			
	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	OBJETIVO A ALCANZAR	RECOMENDACIONES
1	Horario de atención reducido: 8:00 – 10:00 a.m y 2:00 – 3:30 p.m. Tres (3) horas y media diarias, tiempo que se considera demasiado apretado para atender la gran demanda del servicio aquí ofrecido.	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Ampliar el horario de servicio en el área de Atención Al Público General Por Ventanilla. Discutir entre la Coordinación de la Oficina Hojas De Vida, Registro y Control y el equipo auditor de la Oficina De Control Interno acerca de una posible ampliación del horario de atención dada la frecuencia de uso de los diferentes servicios ofrecidos por la oficina auditada.
2	Mala calidad de la información que se ofrece al cliente ya que esta se reduce a oficios adheridos a las ventanillas con escasos elementos de captación visual que permitan una llegada efectiva de información a los usuarios finales.	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Elaborar una cartelera que permita la difusión de la información de manera organizada, clara y visualmente atractiva. Determinar la información útil para los usuarios; organizarla de acuerdo a su tipo (Diligenciamiento de formatos para la obtención de los diferentes servicios ofrecidos, Requisitos necesarios, Trámites exigidos, Horarios de atención habitual y eventual e Información general); difundirla de manera muy precisa y clara; así como implementación de elementos gráficos (Colores o elementos) que permitan una mejor captación de la atención del público.
3	Talento humano insuficiente para la prestación adecuada de este servicio, teniendo en cuenta que al único encargado le corresponde atender el servicio de asesoría a los usuarios, recepción de solicitudes de servicio, deshojar papelería a entregar, entrega de servicios solicitados y revisión del estado de las hojas de vida.	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Mejorar sustancialmente la atención ofrecida por el área de Atención Al Público General Por ventanilla. Discutir entre la Coordinación de la Oficina Hojas De Vida, Registro y Control, Equipo auditor de la Oficina De Control Interno y funcionarios de la Oficina de Procesos y Procedimientos acerca de las posibilidades de implementar una alternativa de solución a tal situación. El equipo auditor pone a consideración la adición de otro funcionario en tal área de manera que apoye la gestión desarrollada por tal área, así como la división de funciones a un área de apoyo afín.

4	Muebles de oficina inadecuados como sillas y escritorios; y carentes como divisiones; elementos influyentes sobre el ambiente y desempeño laboral.	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Dar a conocer a la respectiva oficina encargada la urgencia de disponer de muebles de oficina adecuados para la buena salud ocupacional y desempeño laboral de los funcionarios vinculados a la Oficina De Hojas De Vida, Registro y Control. Reconocimiento formal de la existencia y estado de los muebles de oficina disponibles así como el impacto de estos sobre la salud ocupacional y el desempeño laboral. Se recomienda establecer una comunicación al respecto entre el Coordinador de la Oficina Hojas De Vida, Registro y Control y La Oficina de Bienestar Social y Salud Ocupacional.
5	Solo el 5% de toda la información necesaria para esta Oficina esta sistematizada y el restante 95% se encuentra en condiciones que obstaculizan el adecuado flujo de ésta.	Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada.	Sistematizar sino la totalidad una parte significativa de la información necesaria para la Oficina De Hojas De Vida, Registro y Control. Solicitar pasantes con perfil técnico en digitación o secretariado que apoyen la labor de Sistematización.
6	Inadecuada distribución y organización del archivo; actualmente se manejan cuatro archivos en forma aislada	Determinar los tiempos y movimientos de los actos administrativos que se originan en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y control	Unificar dos (2) de los archivos que proveen de información a la Oficina De Hojas De Vida, Registro y Control: Archivos ubicados en las instalaciones de la Contraloría Departamental y en la Oficina de Nómina. Se consideran estos dos archivos dada su condición de lejanía con respecto a las instalaciones de la Gobernación Del Cauca y de inseguridad permanente; respectivamente.
7	Renuencia al cambio; formatos prediseñados y establecidos para agilizar y ordenar la elaboración del certificado de sueldos no han sido acatados en la forma que se debiera	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Socializar la importancia y el uso de los formatos diseñados para el diligenciamiento de los Certificados De Sueldos.

<p>8</p>	<p>En cuanto a la labor de transcripción de sueldos se evidencia sub-utilización de Talento Humano ya que la persona encargada cuenta con mayores capacidades a las exigidas por dicho cargo. Lo mismo sucede con la sub-utilización de Talento Humano en lo que corresponde al manejo de los pasantes ya que su perfil corresponde a ingeniería de sistemas</p>	<p>Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Elaborar un proceso de vinculación laboral en el cual se hagan las precisiones pertinentes en cuanto a las fases de Convocatoria Reclutamiento, Selección, Capacitación y Vinculación. Seleccionar adecuadamente las personas que se vinculan a una determinada labor analizado muy bien su perfil académico y laboral; de manera que se eviten casos de sub-utilización de talento humano; aspecto muy desfavorable y costoso en una organización.</p>
<p>9</p>	<p>Descoordinación entre la revisión permanente sobre el estado de las Hojas De Vida y el flujo de las solicitudes de servicios; lo que ha incentivado demoras inútiles y trámites inoficiosos</p>	<p>Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Definir como una función la labor de monitoreo permanente sobre el sistema que brinda información acerca del estado de las Hojas De Vida y el servicio solicitado; así como el o los cargos sobre los cuales recaería tal responsabilidad.</p>
<p>10</p>	<p>Identificación de Hojas De Vida incompletas lo que ocasiona demoras y cuellos de botella en la prestación del servicio.</p>	<p>Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>Socializar al cliente externo acerca de la importancia de la actualización permanente de las Hojas De Vida; así como del impacto negativo que la desactualización de las mismas tiene para efectos de la prestación de diferentes servicios que ellos mismos solicitan. Lograr que las dependencias relacionadas directa o indirectamente con esta Oficina apoyen la labor de actualización mediante el envío de copias de información que afecten las Hojas De Vida de los usuarios.</p>

11	No se ha dado ninguna importancia a lo que a mantenimiento de las hojas de vida se refiere, ya que actualmente dichas hojas, se encuentran en una situación de falta de aseo, archivos rodantes dañados, etc.	Definir la efectividad de la gestión aplicada en la Oficina de Hojas de Vida, Registro y Control de la Gobernación del Cauca.	Programar de manera frecuente fumigaciones, rutinas de aseo, organización general, revisiones, controles y demás actividades que garanticen la adecuada conservación de las Hojas De Vida.
12	Algunos controles son inoficiosos ya que solo retrasan el flujo del proceso y crean excesiva dependencia,	Analizar la confiabilidad de la información y tecnología aplicada	Actualización y precisión de todos los procesos y procedimientos de la Oficina De Hojas De Vida por parte de la Unidad de Procesos y Procedimientos así como análisis acerca de las responsabilidades que corresponden a cada uno de los cargos.
13	Se maneja sistematización en la información correspondiente a los años 2003-2005, lo que agiliza el trabajo, sin embargo, dicho sistema permanece constantemente encendido sin ningún tipo de clave, password o contraseña.	Evaluar la seguridad de la información.	Establecer mayores medidas de seguridad para el sistema de información que actualmente se utiliza, como clave, password o contraseña.
14	Debido a la falta de manejo de una teoría de colas adecuada en la ventanilla de recepción, ingresan personas a ésta y tienen contacto directo con el archivo, lo que conlleva a una constante amenaza sobre las aproximadamente 20.000 hojas de vida que hoy reposan en dichas instalaciones	Evaluar la seguridad de la información.	Elaboración y distribución de fichas de atención al público general que garanticen el orden y el cumplimiento de los horarios de atención establecidos; además de evitar el ingreso inadecuado de personas ajenas a la oficina.

15	La gran mayoría de estas quejas se presentan por la demora en la obtención de los servicios solicitados ya que esta oscila en un periodo entre uno y cinco meses, situación generada por el proceso en su totalidad y no por una división en particular de éste.	Identificar los procesos o situaciones que están originando quejas por parte del usuario final.	Buzón de quejas y recomendaciones. Efectividad en procesos y procedimientos. Identificar los puntos críticos y ejercer retroalimentación con el cliente externo.
----	--	---	--

7. Presentación Del Plan De Mejoramiento²⁸

FORMATO 1

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Entidad: Gobernación del Departamento del Cauca – Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión.

	Descripción del Hallazgo	Objetivo	Descripción de la meta	Acción correctiva	Unidad de medida de metas	Dimensión de las metas	Fecha de iniciación de la meta	Fecha de terminación de la meta
1	Horario de atención reducido: 8:00 – 10:00 a.m y 2:00 – 3:30 p.m. Tres (3) horas y media diarias, tiempo que se considera demasiado apretado para atender la gran demanda del servicio aquí ofrecido.							

²⁸ De acuerdo al oficio con código Nro. 1300-360 de fecha 7 de diciembre del 2005 firmado por el asesor de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Cauca, se cita que: La elaboración del plan de mejoramiento, es la etapa a seguir la cual será dirigida y orientada por la Asesoría de Control Interno de Gestión con cada una de las Oficinas respectivas a fin de concertar con ellas las actividades correctivas así como el tiempo y los responsables de cada acción y la verificación si se han ejecutado las recomendaciones discutidas con los jefes de cada Oficina, es así entonces, como el diligenciamiento de los formatos queda a responsabilidad de cada una de éstas.

INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Descripción del Hallazgo: Relato en cincuenta palabras como máximo de las características del hallazgo.

Acción correctiva: Aquella que trata de superar la causa o causas del hallazgo identificado en el proceso auditor.

Objetivo: Resultado cualitativo esperado por la acción correctiva.

Descripción de la Meta: producto que se espera lograr y que se pueda cuantificar.

Unidad de Medida de Metas: El producto de la acción correctiva en cantidad unitaria.

Dimensión de la Meta: El número de unidades de meta que se compromete a lograr la entidad.

Fecha de Iniciación: Día en el cual se comienza la realización de la acción correctiva.

Fecha de Terminación: el día en la cual se termina la acción correctiva.

2	Mala calidad de la información que se ofrece al cliente ya que esta se reduce a oficios adheridos a las ventanillas con escasos elementos de captación visual que permitan una llegada efectiva de información a los usuarios finales.						
3	Talento humano insuficiente para la prestación adecuada de este servicio, teniendo en cuenta que al único encargado le corresponde atender el servicio de asesoría a los usuarios, recepción de solicitudes de servicio, deshojar papelería a entregar, entrega de servicios solicitados y revisión del estado de las hojas de vida.						
4	Muebles de oficina inadecuados como sillas y escritorios; y carentes como divisiones; elementos influyentes sobre el ambiente y desempeño laboral.						
5	Solo el 5% de toda la información necesaria para esta Oficina esta sistematizada y el restante 95% se encuentra en condiciones que obstaculizan el adecuado flujo de ésta.						

6	Inadecuada distribución y organización del archivo; actualmente se manejan cuatro archivos en forma aislada							
7	Renuencia al cambio; formatos prediseñados y establecidos para agilizar y ordenar la elaboración del certificado de sueldos no han sido acatados en la forma que se debiera							
8	En cuanto a la labor de transcripción de sueldos se evidencia sub-utilización de Talento Humano ya que la persona encargada cuenta con mayores capacidades a las exigidas por dicho cargo. Lo mismo sucede con la sub-utilización de Talento Humano en lo que corresponde al manejo de los pasantes ya que su perfil corresponde a ingeniería de sistemas							
9	Descoordinación entre la revisión permanente sobre el estado de las Hojas De Vida y el flujo de las solicitudes de servicios; lo que ha incentivado demoras inútiles y trámites inoficiosos							

10	Identificación de Hojas De Vida incompletas lo que ocasiona demoras y cuellos de botella en la prestación del servicio.							
11	No se ha dado ninguna importancia a lo que a mantenimiento de las hojas de vida se refiere, ya que actualmente dichas hojas, se encuentran en una situación de falta de aseo, archivos rodantes dañados, etc.							
12	Algunos controles son ineficaces ya que solo retrasan el flujo del proceso y crean excesiva dependencia,							
13	Se maneja sistematización en la información correspondiente a los años 2003-2005, lo que agiliza el trabajo, sin embargo, dicho sistema permanece constantemente encendido sin ningún tipo de clave, password o contraseña.							

14	Debido a la falta de manejo de una teoría de colas adecuada en la ventanilla de recepción, ingresan personas a ésta y tienen contacto directo con el archivo, lo que conlleva a una constante amenaza sobre las aproximadamente 20.000 hojas de vida que hoy reposan en dichas instalaciones							
15	La gran mayoría de estas quejas se presentan por la demora en la obtención de los servicios solicitados ya que esta oscila en un periodo entre uno y cinco meses, situación generada por el proceso en su totalidad y no por una división en particular de éste.							

8. Mapa De Riesgos

VALORACIÓN RIESGO OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL					
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA				FRECUENCIA O IMPACTO	
DEPENDENCIA: OFICINA DE OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL				1 FRECUENCIA O IMPACTO BAJO	
ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ				2 FRECUENCIA O IMPACTO MEDIO	
REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES				3 FRECUENCIA O IMPACTO ALTO	
No.	RIESGO	FREC.	IMPA.	VALOR	CUALIDAD
	ESPACIO FÍSICO				
1	Restricciones de acceso al público a las instalaciones de los archivos de Hojas de Vida, Registro y Control; ubicados en las Oficinas de Nómina y Certificación de sueldos poco eficientes.	2	3	6	ALTO
2	Sistema de ventilación sub-utilizado.	1	2	2	BAJO
3	Inadecuada iluminación.	1	2	2	BAJO
4	Inmobiliario en mal estado para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios.	2	1	2	BAJO
	TALENTO HUMANO				
5	Estructura organizativa no definida.	2	3	6	ALTO
6	Miedo a romper paradigmas.	3	2	6	ALTO
7	Bajo clima organizacional	2	1	2	BAJO
	TECNOLOGÍA				
8	Bajo nivel de sistematización de la información.	2	3	6	ALTO
	PROCESOS				
9	Demora en la obtención de los servicios solicitados.	3	2	6	ALTO
					1 o 2 BAJO
					3 a 5 MEDIO
					6 a 9 ALTO

VALORACIÓN CONTROL OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL										
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA					1 CONTROL BUENO					
DEPENDENCIA: OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL					2 CONTROL REGULAR					
ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO					3 CONTROL DEFICIENTE					
REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES					4 NO HAY CONTROL					
Nro	RIESGO	CONTROLES		TOTAL SI	APLICA		EFECTIVIDAD		VALOR	PROM.
		SI (describir)			SI	NO	SI	NO		
	ESPACIO FÍSICO.									
1	Restricciones de acceso al público a las instalaciones de los archivos de Hojas de Vida, Registro y Control; ubicados en las Oficinas de Nómina y Certificación de sueldos poco eficientes.	Las puertas de acceso a la oficina tienen cerraduras		2		x		x	3	1,5
2	Sistema de ventilación sub-utilizado.	solo unas cuantas de las ventanas que tiene la oficina se encuentran abiertas		2		x		x	3	1,5
3	Inadecuada iluminación.	existe un número amplio de lámparas pero solo algunas están en buen estado de funcionamiento		7	x			x	3	0,4
4	Inmobiliario en mal estado para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios.	NO		0		x		x	4	0,4
	TALENTO HUMANO									
5	Estructura organizativa no definida.	NO		0		x		x	4	0,4
6	Miedo a romper paradigmas.	NO		0		x		x	4	0,4
7	Bajo clima organizacional	NO		0		x		x	4	0,4
	TECNOLOGÍA									
8	Bajo nivel de sistematización de la información.	NO		0		x		x	4	0,4
	PROCESOS									
9	Demora en la obtención de los servicios solicitados.	NO		0		x		x	4	0,4

RIESGO REAL OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL						
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DEL CAUCA				FRECUENCIA O IMPACTO		
DEPENDENCIA: OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL				1-4 RIESGO BAJO		
ELABORO: GUSTAVO CIFUENTES, BRENDA ENRÍQUEZ Y JULIÁN ANDRÉS VELASCO RODRÍGUEZ				5-10 RIESGO MEDIO		
REVISO: GUSTAVO A. CIFUENTES				12-36 RIESGO ALTO		
No.	RIESGO	VALOR	CUALIDAD	CONTROL	V/R RIESGO	CUALIDAD FINAL
	ESPACIO FÍSICO.					
1	Restricciones de acceso al público a las instalaciones de los archivos de Hojas de Vida, Registro y Control; ubicados en las Oficinas de Nómina y Certificación de sueldos poco eficientes.	6	ALTO	1,0	6,0	MEDIO
2	Sistema de ventilación sub-utilizado.	2	MEDIO	4,0	8,0	MEDIO
3	Inadecuada iluminación.	2	MEDIO	2,0	6,0	MEDIO
4	Inmobiliario en mal estado para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios.	2	MEDIO	1,0	3,0	BAJO
	TALENTO HUMANO					
5	Estructura organizativa no definida.	6	BAJO	1,5	3,0	BAJO
6	Miedo a romper paradigmas.	6	BAJO	4,0	4,0	BAJO
7	Bajo clima organizacional	2	BAJO	4,0	4,0	BAJO
	TECNOLOGÍA					
8	Bajo nivel de sistematización de la información.	6	ALTO	3,0	18,0	ALTO
	PROCESOS					
9	Demora en la obtención de los servicios solicitados.	6	ALTO	4,0	24,0	ALTO

Comentarios Generales:

La Oficina de fondo de Pensiones Territoriales del Departamento debe tomar acciones inmediatas en los riesgos:

8. Bajo nivel de sistematización de la información.

9. Demora en la obtención de los servicios solicitados.

Acciones de prevención a corto y mediano plazo en los demás riesgos siendo estos de tipo MEDIO Y BAJO.

ANEXOS

9. CONCLUSIONES

- El diligenciamiento de los formatos tanto de las fichas de auditoria como de los informes de auditoria se ajusto a normas y políticas pre-establecidas por el Departamento Administrativo De La Función Pública (DAFP), en el marco del Modelo Estándar De Control Interno (MECI); entendiéndose entonces, la inhabilidad del grupo auditor para modificar o alterar los formatos utilizados.
- Las auditorias se desarrollaron como una labor de acompañamiento a la gestión, por lo que no se ejercieron actividades policiales y de señalamientos poco constructivas.
- Los tiempos de trabajo; elaboración, formato y entrega de informes; hallazgos y conclusiones se supeditaban a las políticas que actualmente se manejan en la Gobernación Del Cauca, por lo que no se dio total autonomía al grupo auditor para emitir juicio propio.
- A pesar de que se esta desarrollando un programa de mejoramiento continuo dentro de la Institución gubernamental, todavía se observa la falta de una estructura organizativa, haciendo más difíciles las condiciones para llevar a cabo las labores propias de auditoria.
- Los elementos de trabajo no fueron los adecuados, dada la falta de sistemas de cómputo, acceso a internet, papelería y un lugar de trabajo agradable, aspecto característico del sector público.
- Se propuso ante la Coordinación de Personal de la Gobernación del Cauca, la re-estructuración al manejo y la valoración dada al talento humano vinculado ya sea como practicantes o pasantes.

- Terminada cada una de las auditorias, se rindió un informe a las oficinas auditadas y al asesor empresarial, dentro de estos informes se incluyeron además los planes de mejoramiento y los mapas de riesgo.
- Dado que las áreas objeto de investigación durante el desarrollo de la presente Pasantía abarcaron diferentes secretarías dentro de la Gobernación del Cauca; se generó cierto grado de experiencia en el campo de las Auditorias De Gestión en el Sector Público por parte de los pasantes; hecho que permitió realizar mayores y mejores aportes de manera progresiva al momento de auditar las diferentes áreas.
- Uno de estos aportes es el de considerar y socializar como vital el elemento que se denominó COMUNICACIÓN DE RESULTADOS; es decir, agregar valor al trabajo desarrollado por el personal de la Oficina De Control Interno De Gestión mediante la creación y el establecimiento de formas de comunicar los resultados de su trabajo a la alta dirección, a la oficina auditada y a las demás áreas interesadas.
- Generalmente, la comunicación de resultados en el sector público se ha asociado exclusivamente a la elaboración de informes; sin embargo como Administradores De Empresas, perfil de los pasantes, se consideró que la comunicación de resultados tiene un sentido más amplio, que no se limita solamente al informe escrito, sino por el contrario, se enfoca a la comunicación oral formal e informal y escrita que permanentemente el personal de la Oficina De Control Interno De Gestión establece con las áreas interesadas en una auditoria en particular.
- Las formas de comunicación de resultados que se crearon y se establecieron en el marco de las Auditorias De Gestión realizadas fueron:

Conversaciones permanentes entre el Equipo Auditor y personal vinculado al área objeto de auditoria durante la elaboración de los informes escritos.

Charlas a manera de capacitación sobre elementos vitales dentro del Sistema De Control Interno como Autocontrol, Autorregulación, Autogestión y Administración Del Riesgo, apoyadas en la distribución de folletos.

Comunicación activa con la Oficina De Trámites, Procesos y Procedimientos a cargo de Ingenieros Industriales, que cuentan con valiosa información relacionada con Trámites, Procesos y Procedimientos de diferentes áreas de la Gobernación Del Cauca y quienes apoyaron las Charlas a manera de capacitación con la socialización acerca de la Norma Técnica De Calidad Para La Gestión Pública NTCGP 1000 : 2004.

Capacitaciones formales sobre la Norma Técnica De Calidad Para La Gestión Pública NTCGP 1000 : 2004 por parte de Danny Guerrero, capacitador del Servicio Nacional De Aprendizaje, SENA Regional Cauca, dirigida a funcionarios de la Gobernación Del Cauca.

- El desarrollo de este proyecto de pasantía tuvo como finalidad ejecutar la primera experiencia sobre Auditorias dentro de la Gobernación Del Cauca y por lo tanto posicionar a la Oficina De Control Interno dentro de la Organización y frente a la opinión de la totalidad de sus funcionarios, mediante la generación de un sentimiento de reconocimiento por la labor realizada por su primer Grupo Auditor del cual se hizo parte en calidad de pasantes. De esta manera la realización de este proyecto se constituyó en un reto para el Grupo Auditor.
- Esta primera experiencia en Auditorias además permitió dejar las puertas abiertas con respecto a la colaboración, compromiso, apoyo y pertinencia por parte de todos los funcionarios para las posteriores funciones de auditoria que se realicen; hecho que solo se logró mediante el desarrollo de esta pasantía evidenciando la valiosa utilidad del ejercicio de auditar.
- Uno de los aspectos más negativos del ejercicio de la gestión pública fue la cultura de trabajo “CERRADA” generalizada en las personas funcionarias del sector público; en este punto fue muy valioso el aporte realizado por los pasantes Administradores De Empresas el cual consistió en la visión de Empresa que tienen sobre la Organización Gobernación Del Cauca, en considerar a quienes solicitan cualquier servicio (Entidades públicas, privadas, y comunidad en general) como clientes y que como tal

es obligación que se les ofrezca la mejor atención y la mejor calidad de los productos; en este caso, servicios que cada una de las Unidades de Trabajo debe ofrecer.

- Desde el punto de vista de la formación profesional, el desarrollo de esta pasantía implicó una gran experiencia laboral ya que se estuvo frente a una Organización del orden departamental, que ofrece una gran diversidad de servicios a toda la comunidad en general y que cualquier esfuerzo que se realice en el marco de su gestión impacta directamente sobre toda la comunidad del departamento del Cauca.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. MODULO II. Escuela Superior De Administración Pública, ESAP; Departamento Administrativo De La Función Pública; Sistema Nacional De Capacitación. Santa Fe De Bogotá.2003
- CONTROL INTERNO. CONCEPTUAL Y PRÁCTICO. CONTABLE ORGANIZACIONAL. PRIMERA EDICIÓN. SÁNCHEZ, Walter. Investigar Editores. Armenia. 2003
- EL CONTROL INTERNO EN EL MUNICIPIO MODERNO. TORRES LUNA, Javier- Jefe De La Oficina De Control Interno de la Gobernación Del Cauca. ELITE ERAZO, Oscar- Abogado Especialista en Gestión Pública de la Universidad Del Cauca. CIFUENTES VELASCO, Gustavo Adolfo- Abogado Asesor de la Oficina De Control Interno de la Gobernación Del Cauca. Popayán. 2005
- EL CAUCA Y SU MODERNIZACIÓN. Escuela Superior de Administración Pública- ESAP. Sistema de Ciencia y Tecnología en la Administración Pública-SINAPSIS. Edición Príncipe. Bogotá D.C. 1995.
- ADMINISTRACIÓN 6ta EDICIÓN. STONER, James A.F. FREEMAN, R. Edward. GILBERT JR, Daniel R. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México D.F. 1995.
- www.contaduria.gov.co/Normatividad/resoluciones
- www.SICE_cgr.gov.co
- www.dafp.gov.co/Documentos
- www.dafp.gov.co/Documentos/anexo_meci_1000-2005.pdf
- WWW.ALTAVISTA.COM
- WWW.GOOGLE.COM

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública. Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño.

1. Enfoque hacia el cliente

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las entidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y / o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

3. Participación activa de los servidores y / o particulares que ejercen funciones públicas

Es el compromiso de los servidores y / o particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

4. Enfoque basado en los procesos

En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema para la gestión

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de datos y la información, y no solamente en la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios

Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

9. Coordinación, cooperación y articulación

El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

10. Transparencia

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

REPÚBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACIÓN DEL CAUCA



CARTILLA Nro 1

ASPECTOS BÁSICOS DE LOS
SISTEMAS

CONTROL INTERNO
y
GESTIÓN DE CALIDAD

OCTUBRE DE 2005

“POR EL DERECHO A LA DIFERENCIA”

INTRODUCCIÓN

Al interior de esta cartilla encontrara unas definiciones de Control Interno y Gestión de Calidad, con lo que pretendemos dar inicio a un proceso pedagógico que le permita el acceso al conocimiento (instrumentos) más que a información (datos, leyes, etc).

Pretendemos despertar su interés y acceder a un conocimiento ordenado y sistemático, para validar o refutar, pero sobre todo para ordenar sus propios conocimientos sobre el tema.

Esperamos sobre todo con los instrumentos de conocimiento que se aportan, generar nuevas inquietudes en estos temas y nos acompañen con sus aportes en el desarrollo de esta nueva cultura de AUTOCONTROL y CALIDAD

QUÉ ES EL SISTEMA DE CONTROL –

CONCEPTO –

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que , relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización , se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue.

OBJETIVOS

Como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad pública.

- Responsabilidad para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta.

MARCO CONCEPTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FUNDAMENTOS /

La Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión son los pilares esenciales que garantizan el funcionamiento del Control Interno.

• AUTOCONTROL

Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

El ejercicio de esta capacidad requiere de los servidores públicos:

Compromiso, competencia y responsabilidad con el ejercicio de su labor.
• Responsabilidad para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta.

2. AUTORREGULACIÓN

Es la capacidad institucional de la Entidad Pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

3. AUTOGESTIÓN

La Autogestión permite promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

ADMINISTRACION DEL RIESGO

RIESGO

Lo definimos como la posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Lo podemos definir como un conjunto de estrategias que a partir de los recursos (fisicos, humanos y financieros) buscan en el corto plazo mantener la estabilidad financiera de la gobernación y minimizar las perdida por la ocurrencia de dichos riesgos.

**ANEXOS OFICINA DE PERSONAL DEL NIVEL CENTRAL - SECRETARIA DE
EDUCACIÓN Y CULTURA**

**CUESTIONARIO REALIZADO EN LA OFICINA DE PERSONAL DEL NIVEL
CENTRAL - SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA
GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

Objetivo del cuestionario:

La Oficina De Control Interno, mediante la aplicación de esta herramienta, tiene como objetivo la recopilación de información; pretendiendo dar a conocer que su propósito es ofrecer un acompañamiento a la gestión realizada por cada una de las unidades que conforman esta gran organización: Gobernación Del Cauca, y que antes que hacer señalamientos, lo que se busca es trabajar en acciones que induzcan a un mejoramiento continuo.

Instrucciones para el efectivo diligenciamiento del cuestionario:

- Las preguntas entre los números 2-10 y 15-16 son preguntas abiertas en donde usted puede escribir su opinión.
- Las preguntas entre los números 11-14 y 17-19 son preguntas en donde usted puede indicar su respuesta marcando con una **X**.

1. Nombre completo del funcionario: _____

2. Cargo que desempeña: _____

3. Nombre de su jefe inmediato: _____

4. Describa los servicios que la oficina presta.

5. Describa el tiempo necesario para realizar cada uno de los servicios que presta.

6. Describa la estructura organizativa o funcional de su Oficina

7. Describa los principales elementos que afectan de manera desfavorable su desempeño laboral:

8. Describa los principales elementos que afectan de manera favorable su desempeño laboral:

¿9? ¿Qué apreciación y / o recomendaciones tiene usted sobre las auditorías?

10. Que oficina o unidad es su proveedor de información para el desarrollo de su labor?

Por favor relacione el tipo de información.

Tipo de información	Oficina o unidad
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

11. ¿Ha tenido conocimiento de fallas o defectos de los servicios que la oficina ofrece?

SI _____ NO _____

Explique las razones de su respuesta:

12. La tecnología que tiene disponible es acorde a las necesidades de su cargo?
En cuanto a herramientas de trabajo como:

Computadores SI _____ NO _____

Maquinas de escribir SI _____ NO _____

Programas de software SI _____ NO _____

Elementos de papelería SI _____ NO _____

13. Teniendo en cuenta la importancia de la información que en su oficina reposa, ¿como considera la seguridad de su oficina y de los elementos que le permiten

almacenar tal información (archivadores, escritorios, computadores, guarda diskettes)?

Excelente

Buena

Indiferente

Mala

Muy mala

14. Elabora copias de seguridad?

SI _____ NO _____

15. Especifique que tipo de políticas y / o normas vigentes afectan de manera negativa su trabajo.

16. Especifique que tipo de políticas y / o normas vigentes afectan de manera positiva su trabajo.

17. ¿Usted maneja Bases De Datos?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es afirmativa, por favor indique que clase de datos conforman la base.

18. ¿Usted esta conectado en red?

SI _____ NO _____ Con que dependencia esta o debería

estar _____

19. ¿El adecuado desarrollo de la labor de su oficina necesita de algún programa de software especial?

SI _____ NO _____ CUAL? _____ -

La Oficina Asesoría de Control Interno de Gestión agradece la colaboración prestada a este Proceso De Auditoria.

ANEXOS DE LA OFICINA DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
GRUPO DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE SUELDOS Y TIEMPO DE SERVICIOS PERSONAL ACTIVO

FECHA: Popayán _____ No. radicado _____

IDENTIFICACIÓN:	No.	De
------------------------	-----	----

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE

FECHA DE INGRESO: _____

TIPO DE FUNCIONARIO

DOCENTE		GRADO DE ESCALAFÓN	
ADMINISTRATIVO			

TIPO DE VINCULACIÓN

NACIONAL		DEPARTAMENTAL	
NACIONALIZADO		MUNICIPAL	
O.P.S INCORPORADA			

UBICACIÓN LABORAL

INSTITUCIÓN O CENTRO EDUCATIVO	SEDE	MUNICIPIO

DESTINO DE LA CERTIFICACIÓN

	ASCENSO EN ESCALAFÓN	JUBILACIÓN DEPARTAMENTAL	
	CESANTÍA PARCIAL	JUBILACIÓN NACIONAL	
	PENSIÓN GRACIA	RELIQUIDACIÓN DE PENSIÓN	
	PRIMA TÉCNICA	OTRO	

ACLARACIONES DEL PETICIONARIO

FIRMA _____

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES

DIRECCIÓN _____ CIUDAD _____

TELÉFONO _____

**PARA RECIBIR O PREGUNTAR SOBRE EL TRAMITE DE SU SOLICITUD PRESENTE ESTE
DESPRENDIBLE EN LA VENTANILLA DONDE RECEPCIONARON SU PETICIÓN**

FECHA _____ No. SOLICITUD _____

NOMBRE _____ CC No. _____

FUNCIONARIO RECEPCIONISTA _____

Para cualquier información comunicarse con el teléfono 8 209506 – 8 240296 Popayán

**GOBERNACIÓN DEL CAUCA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
GRUPO DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL**

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE SUELDOS Y TIEMPO DE SERVICIOS PERSONAL INACTIVO

FECHA: Popayán _____ No. radicado _____

IDENTIFICACIÓN:	No.	De
------------------------	-----	----

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE

FECHA DE RETIRO: _____

TIPO DE FUNCIONARIO

DOCENTE		GRADO DE ESCALAFÓN	
ADMINISTRATIVO			

TIPO DE VINCULACIÓN

NACIONAL		DEPARTAMENTAL	
NACIONALIZADO		MUNICIPAL	

ULTIMA UBICACIÓN LABORAL

INSTITUCIÓN O CENTRO EDUCATIVO	SEDE	MUNICIPIO

DESTINO DE LA CERTIFICACIÓN

	CESANTÍA DEFINITIVA	JUBILACIÓN DEPARTAMENTAL	
	GASTOS FUNERARIOS	JUBILACIÓN NACIONAL	
	PENSIÓN GRACIA	RELIQUIDACIÓN DE PENSIÓN	
	SEGURO POST MORTEM	SUSTITUCIÓN DE PENSIÓN	
	OTRO		

ACLARACIONES DEL PETICIONARIO

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES

DIRECCIÓN _____ CIUDAD _____

TELÉFONO _____

**PARA RECIBIR O PREGUNTAR SOBRE EL TRAMITE DE SU SOLICITUD PRESENTE ESTE
DESPRENDIBLE EN LA VENTANILLA DONDE RECEPCIONARON SU PETICIÓN**

FECHA _____ No. SOLICITUD _____

NOMBRE _____ CC No. _____

FUNCIONARIO RECEPCIONISTA _____

Para cualquier información comunicarse con el teléfono 8 209506 – 8 240296 Popayán

GOBERNACIÓN DEL CAUCA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
GRUPO DE HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL

SOLICITUD DE CARTA LABORAL

No. Radicado _____

FECHA: Popayán _____

IDENTIFICACIÓN:	No.	De
------------------------	-----	----

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE

DESTINO:	CRÉDITO		MATRICULA		OTROS	
-----------------	---------	--	-----------	--	-------	--

FIRMA DEL INTERESADO O APODERADO

Auditoria
Oficina: HOJAS DE VIDA, REGISTRO Y CONTROL
Encargado: Humberto Fernández Jembuel – Coordinador (E)

DISTRIBUCIÓN DE HV, RC

La oficina de Hojas De Vida, Registro y Control. Esta distribuida de la siguiente manera:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ARCHIVOS

Además tiene a su disposición 3 archivos que se ubican así:

1. Contraloría Dptal
2. Archivo Central
3. Oficina De Nómina

ARCHIVO EN NOMINA

El archivo ubicado en la Oficina De Nómina contiene la siguiente información:

* Sueldos relacionados con Departamentales, docentes, administrativos de colegios pagados por el Departamento y planta global (Gobierno)
Docentes y administrativos hasta 2003
Planta global hasta julio/05

* Nómina SGP (Algunos Departamentales, Municipales y FED)

ARCHIVO EN CONTRALORIA

El archivo de la Contraloría contiene información desde el año 1942 hasta 1994.

ARCHIVO CENTRAL

El archivo Central contiene información relacionada con el descuento del 5% para la Caja De Previsión. Esta presentada a manera de tomos.

OBSERVACIONES DEL ESPACIO FISICO

ARCHIVO EN NOMINA

Luz Elena Ortega

Encargada Sueldos del Dpto.

Nadie esta permanentemente esto genera inseguridad ya que la única puerta de entrada debe estar siempre abierta, pues esa entrada es compartida para dos funcionarias ajenas a la oficina de HV, RC (Supervisora y Encargada de los concursos para docentes)

El aseo se hace una vez a la semana el día Jueves.

11 lámparas de las cuales solo funcionan 3.

Los sueldos se organizan por meses y por categoría.

La información se guarda en estantes metálicos y archivadores que no tienen ningún tipo de seguridad.

El material de información sufre más por la manipulación. A esto se suma la humedad, el polvo y el encierro.

Presencia de cajas de cartón del PER

Extintor en buen estado.

Unificar archivos de la Contraloría y el de Nómina Técnicos en archivo

INFORMACIÓN INICIAL

* Horario de atención 8 a 10 a.m. – 2 a 3:30 p.m.

* Información pegada a los vidrios de las ventanillas:

Horario, Relación pactos./tarifas/resolución, información sobre la consignación en Rentas, requisitos para t de servicio para ascenso y para constancia laboral.

Elaboración y distribución de fichas para la atención al público por ventanilla.

ATENCIÓN AL PUBLICO POR VENTANILLA

Hubar Fernando Rivera Velasco

Auxiliar aditivo.

Asesoría

Proceso: Venta de formularios (\$100 c/u). Omaira), consignación en Rentas, Fotocopia de CC, diligenciamiento del formulario.

Dos tipos de formatos

1. Activos

2. Inactivos

Servicio Cesantías Definitivas

Requisitos:

\$ 25.100 pues se obtienen 3 trámites (paz y salvo del FED)

Fotocopia por ambos lados del decreto de aceptación de renuncia.

Constancia en la cual se especifique hasta que día laboro y certificado de paz y salvo expedidos por el respectivo Jefe De Núcleo o Rector.

Fotocopia de CC (normal)

Recibo de consignación (original)

Servicio Seguro Post Mortem y gastos funerarios

Requisitos:

Fotocopia de CC (normal)

Recibo de consignación (original)

Fotocopia acta de defunción

Otros productos

Fotocopia de CC (normal)

Recibo de consignación (original)

Revisión de documentos y Recepción de solicitudes de servicios

Revisión de los documentos presentados así como de su diligenciamiento

Registro de la fecha de ingreso de la solicitud (Fecha de recibido)

Ingreso de la solicitud al sistema (Sistema Fernando)

Datos del sistema Fernando: No. del formulario, CC, Nombre completo del solicitante, opio., fecha en que se recibió la solicitud y servicio solicitado.

Producto

Relación de las hojas de vida solicitadas. Se envía a Archivo

Notas

Mínimo de solicitudes/día 30

Máximo de solicitudes/día 110

La mayoría de incidentes entre funcionarios de la oficina de HV, RC y público en general son causados por la demora en la entrega de los servicios solicitados.

ARCHIVO

William Lopez Cobo

Auxiliar administrativo - Contratista

Ingreso

Relación de las hojas de vida solicitadas. Enviada por Atención al público por ventanilla

Búsqueda de las Hojas de vida solicitadas

Si una Hoja de vida no se encuentra se consulta el sistema (Sistema Fernando) sobre el estado de las hojas de vida ya que puede estar en sueldos, tiempo de servicio o rechazada.

Hojas de vida rechazadas

En tiempo de servicio es donde se identifica si una Hoja de vida esta incompleta; razón por la cual se considera rechazada.

Mediante oficio (¿Nota en la Hoja de vida: rechazada?) se pone a conocimiento a la secretaria el incumplimiento de los requisitos que deben estar incluidos en la hoja de vida; La secretaria entonces comunica esto al interesado (solicitante) para que procure la sln a tal problema.

Una vez el interesado consigue los documentos faltantes; mediante oficio debe indicar el tipo de documentos que envía para HV, RC; ya que estos ingresan por Archivo Central y son los patinadores quienes entregan diariamente los documentos dirigidos a HV, RC.

Fernando recibe los documentos enviados + Hoja de vida; deshoja las Hojas de vida se ponen en un escritorio intermedio.

William actualiza entonces el estado de las Hojas de vida (“se archiva”)

Entrega de las Hojas de vida solicitadas y encontradas, mediante oficio a Oficina de Sueldos.

Hay dos archivos: Personal Activo y Personal Inactivo

Problemas más comunes en cuanto al manejo del archivo

En promedio de 30 HV, 2 de ellas no se ubican fácilmente.

Precaria dotación de implementos de protección como: tapabocas, guantes, delantales de manga larga, fumigaciones, mantenimiento del archivo.

Producto

Lista de HV solicitadas, encontradas y disponibles para que se analicen de acuerdo al tipo(s) de servicio solicitado. Se envían al Coordinador para que actualice en el Sistema el estado de las HV.

SUELDOS

Adiela Hercilia Sarria Moral

Auxiliar Administrativo

Raquel Paulina Ramírez Fajardo
Secretaria

Ingreso

Oficio enviado por el Coordinador acerca de la relación de las HV enviadas + HV.

El Coordinador envía tanto el oficio como las HV con cualquier persona.

- * Verificación de la relación Oficio: H.V. entregadas
- * Si sobran HV; se incluyen mediante una nota a la relación.
- * Si faltan HV; se pone mediante una nota tal situación en la relación.
- * Firmas del Oficio recibido y de una copia del mismo en el que conste la recepción del mismo (Recibido; ¿Dónde se archiva?)
- * Las dos funcionarias se dividen la búsqueda de inf. así:
Años 97 a 2002: Raquel
Años 2003 a 2005: Adiola
- *La inf. de los años 93 hacia atrás esta disponible en libros.
- *La inf. de los años 94 a 96 esta disponible en el archivo ubicado en la oficina de nómina.
- *Revisión de los documentos contenidos en la HV.
- *Revisión de la solicitud de servicios diligenciada por el interesado.

Ascenso en el Escalafón

- * OPS
Identificar el tipo de OPS
Determinar las fechas de pago de la OPS
Determinar donde se ubica la información de acuerdo a las fechas requeridas (Localización o código para el caso de los libros)
Diligenciamiento del formato impreso utilizado para el sistema de sueldos.

- * Horas Cátedra (HC)
Ver certificado de HC

- * Municipales
Ver Actos Administrativos y sueldos incluidos en la HV

Una vez diligenciado el formato impreso utilizado para el sistema de sueldos, este se adjunta a la HV y se remite a Transcripción.

Transcripción De Sueldos

Amparo Cubillos Hoyos

Auxiliar Administrativo

Recibe el formato impreso utilizado para el sistema de sueldos y lo transcribe a formato digital.

Impresión del formato de sueldos

Remisión del formato de sueldos a Oficina de Sueldos para que verifique lo que finalmente va a firmar.

Proceso de verificación correcto:

Proceso de verificación incorrecto:

Anotación de lo que se considera incorrecto

Regresa a Transcripción para que se realicen las correcciones necesarias

Impresión del formato de sueldos

Remisión del formato de sueldos a Oficina de Sueldos para que verifique lo que finalmente va a firmar.

Certificado de sueldos correcto: Firma del funcionario de la Oficina de Sueldos que desarrolló el certificado de sueldos.

Envío de relación de certificados de sueldos expedidos: HV; así como de los certificados de sueldos expedidos + HV al Coordinador de HV, RC.

Coordinador de HV, RC revisa la documentación entregada (¿Revisa, Donde firma, quien la entrega?) actualiza el sistema de información donde se registra el estado de las HV: “Para tiempos y servicios”.

Recibe de la Oficina De Sueldos HV + Formato de certificado de sueldos (Hay 2 tipos de formatos: Previamente diseñado y a mano)

Ingreso de datos registrados en los Formatos de certificado de sueldos al sistema de certificado de sueldos.

Impresión del certificado de salarios.

Entrega del certificado de salarios al funcionario de la Oficina De Sueldos que lo desarrolló para su respectiva verificación.

Proceso de verificación correcto: Firma del funcionario de la Oficina De Sueldos que lo desarrolló.

Transcripción realiza la relación de lo realizado Certificados de salarios + HV.

Envío de la relación de certificados de sueldos expedidos: HV; así como de los certificados de sueldos expedidos + HV al Coordinador de HV, RC.

Coordinador de HV, RC revisa la documentación entregada (¿Revisa, Donde firma, quien la entrega?) actualiza el sistema de información donde se registra el estado de las HV: “Sueldos ya, ahora va para ts”. En el sistema se organiza la información por CC y fecha de trámite.

Notas

Aproximadamente se transcriben 25 Certificados de salarios por día.

Pasantes en Trascricción de sueldos:

Merly Johana Zúñiga Navarro

Julián David López

Diego Fernando. Chaux

Programa Ingeniería de Sistemas de la Universidad Autónoma Del Cauca.

Tiempo De Servicio

Sandra Elizabeth Sarriá Ortiz

Tramites De Acuerdo A Los Tipos De Servicios Solicitados

1. Ascenso

- * Verificación de documentos básicos (acta de posesión y demás actos administrativos, CC)
- * Verificación de la relación de sueldos
- * Verificación de la resolución de escalafón
- * Verificar coincidencia entre relación de sueldos y resolución de escalafón
- * Si la coincidencia se da, se elabora el oficio de ascenso
- * Si la coincidencia no se da, la HV regresa a sueldos

2. Reliquidación de pensión

- * Verificación de documentos básicos (acta de posesión y demás actos administrativos, CC)
- * Relacionar los certificados de sueldos y de tiempo de servicio

Nota:

Generalmente faltan sueldos; razón por la que es necesario que Luz Elena se dirija al archivo correspondiente a confirmar sueldos de x años.

3. Jubilación Ordinaria

- * Verificación de documentos básicos (acta de posesión y demás actos administrativos, CC)
 - * Identificación del tipo de vinculación
 - * Diligenciamiento del Certificado de Tiempos de servicio; de acuerdo a las fechas o períodos que aportó así como el destino de tal aporte.
 - * Ingreso de datos (Diligenciados en forma manual) a formato digital.
-
- * Impresión del certificado elaborado
 - * Firma de quien liquida

REPUBLICA DE COLOMBIA

Gobernación del
Departamento
del Cauca

