

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

<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	Gilma Susana Martínez Gaitán	<b>Periodo:</b> De agosto 2012 a noviembre de 2012
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 12/12/2012

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presenta el informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno correspondiente al periodo comprendido entre agosto a noviembre de 2012.

El informe se realiza por cada uno de los Subsistemas, identificando los avances, dificultades y aspectos por mejorar, con base en los resultados obtenidos, en las auditorias de gestión e internas de calidad, informe de revisión por la Alta Dirección, la revisión documental de los elementos del sistema, e información interna generada y obtenida en la gestión de procesos.

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO****Dificultades**

Los elementos se encuentran definidos, pero es necesario revisar los siguientes aspectos, de los cuales ya se ha informado con anterioridad:

No se han adelantado actividades tendientes al fortalecimiento e interiorización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, en los diferentes niveles de la SSPD.

No se ha definido la Política de Talento Humano que contenga parámetros para el ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos en los diferentes niveles de la SSPD, para articularla con el Plan General de Recursos Humanos para los empleados de la Superintendencia de Servicios Públicos, de conformidad con la Resolución 20055240033265 del 19 de diciembre de 2005.

Sobre los planes de Bienestar, Capacitación, Inducción y Reinducción, Salud Ocupacional se encuentran publicadas actividades en la Intranet, y en Strategos Plan de Gestión Anual de Talento Humano, pero no corresponde a un proceso de construcción a partir del diagnóstico, objetivos y metas.

Los planes y programas estratégicos y de apoyo, no se encuentran asociados a la ejecución de los recursos, el proceso de planeación no es transversal a toda la gestión institucional. De igual forma no se articulan los temas relacionados con Plan de Desarrollo Administrativo y sus políticas. El Plan de Gestión Anual, no incluye actividades como plan de manejo de riesgos, actividades de autocontrol entre otros, generando que se adelanten acciones aisladas atendiendo diferentes frentes y no logrando resultados institucionales.

No se cuenta con el Plan Anual de Gestión consolidado, el publicado en la página web esta separado por procesos.

El Modelo de operación por procesos, así como la estructura organizacional no corresponden a la dinámica institucional, esta última mantiene la Delegada para Telecomunicaciones, pese a que con la entrada en vigencia de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la Superintendencia de Servicios Públicos ya no tiene funciones ni competencias para vigilar ni controlar a las empresas de telefonía fija en Colombia.

La Administración de Riesgos, cuenta con los elementos definidos para este proceso, pero para la vigencia 2012 no se adelantaron las acciones necesarias para la actualización de los mismos.

La SSPD no ha construido el Mapa de Riesgos Institucional. Lo anterior evidencia incumplimiento de la Política de Administración de Riesgos definida en el Código de Buen Gobierno y en manual de SIGME de 2011.

### **Avances**

Para el periodo informado se realizaron las siguientes acciones:

Con la RESOLUCIÓN No. SSPD - 20121300037005 DEL 27/11/2012 se actualizaron los procedimientos del proceso de Talento Humano así:

Ingreso a Cargos de Libre Nombramiento y Remoción. GH-P- 001, .Ingreso a Cargos de Carrera Administrativa y en Provisionalidad. GH-P-002, .Estudio y Legalización de Situaciones Administrativas. GH-P-003, Liquidación de Salarios y Compensaciones. GH-P-004, Promoción de Bienestar Social. GH-P-005, .Capacitación y Desarrollo de competencias. GH-P-006, .Promoción y Prevención de Salud Ocupacional. GH-P-007, .Evaluación del Desempeño y Acuerdos de Gestión. GH-P-008, .Gestión de Estímulos. GH-P-009, .Gestión de Retiro. GH-P-010, .Archivo y Custodia de Historias Laborales. GH-P- 011, .Inducción de Funcionarios. GH-P-012 del proceso de Gestión Humana.

Se encuentra en curso el proceso de rediseño organizacional, en el cual se han revisado temas del sistema de Control Interno, como estructura organizacional, modelos de operación, Talento humano, que a partir de este proceso se han identificado oportunidades de mejora importantes.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

### **Dificultades**

Las políticas de operaciones no se actualizan permanentemente, de acuerdo con la dinámica normativa, Manual de Contratación 2010.

No está definida la interacción de los procesos, se actualizan procedimientos permanentemente, sin verificar que otros proceso se verían afectados con estos cambios, (clientes internos).

Los controles no se encuentran identificados en las fichas de caracterización de los procesos y procedimientos, dificultando su evaluación cuando de trata de riesgos y en la aplicación de los mismos.

Los indicadores están identificados por cada proceso, en SIGME y Strategos pero algunos no miden el comportamiento del proceso, debido a la falta de actualización de la información, y debilidades en las hojas de vida, no se documentan acciones de mejora como resultado del análisis.

No están caracterizadas las PQRS relacionadas con la gestión propia de la SSPD, se atiende permanentemente las presentadas por fallas en la prestación de los servicios públicos.

De las encuestas realizadas para establecer el Nivel de Satisfacción de Usuario -NSU- y -NSC, se utilizan para informes comparativos entre vigencias, pero no se adelantas acciones de mejora.

La información recibida y generada por la SSPD se encuentra definida en las entradas y productos de los procesos identificados, a través de los diferentes sistemas de información desarrollados, pero requiere de su caracterización para su uso, con el objeto de soportar la toma de decisiones.

El Comité Directivo opera como del Sistema Integrado de Gestión SIGME, por decisión de la entidad el Comité de Coordinación de Control Interno funciona dentro de este comité.

## Avances

Conformación del Grupo de Comunicaciones y aprobación de documentos necesarios para su operación el 27 de noviembre de 2012, a saber:

**Proceso Comunicaciones CO-PR-001**, Diagrama de comunicaciones **CO-D-001**, Instructivo de Comunicaciones **CO-I-001**, Instructivo Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa **CO-I-002**, Formato Plan de comunicaciones **CO-F-001**, Lista de chequeo de eventos **CO-F-002**, Control de actualización de la Intranet **CO-F-003**, Formato Plan de Eventos **CO-F-004**, Formato Registro de Prensa **CO-F-005** Formato Control de Actualización Web **CO-F-006**.

Realización de la rendición de cuentas a la Ciudadanía el 28 de septiembre de 2012 del periodo correspondiente a julio 2011 a junio 2012.

Elaboración de proyecto de resolución y procedimiento para la atención de quejas, sugerencias y reclamos en cumplimiento de lo establecido en el estatuto anticorrupción.

Revisión y actualización de la Página web.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

### Dificultades

Los indicadores para la evaluación de la Gestión se encuentran definidos en Strategos por cada proceso , pero no se evidencia plenamente la pertinencia de los mismos, en términos generales son de eficacia y el tipo de indicador no corresponde a la formula planteada, los resultados sobrepasan la meta propuesta.

Los indicadores de la SSPD en el Sistema de Seguimiento de Metas del Gobierno: Fortalecer el Sistema Único de Información – SUI, Fortalecimiento de la vigilancia y control para asegurar calidad en la prestación de los servicios públicos, Fortalecer la presencia regional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no están actualizados, en especial el relacionado con SUI.

No se evidencia acciones tendientes a fortalecer la cultura de la autoevaluación, se actualiza mensualmente la información del plan anual de gestión en strategos, sobre el cumplimiento de las actividades programadas, pero no proponen acciones de mejora como resultado de la evaluación.

El fortalecimiento de la cultura de autocontrol se ha adelantado en las Direcciones territoriales, pero no en nivel central.

El plan de mejoramiento institucional, suscrito con la CGR, se trabaja a partir del formato establecido por el organismos de control para tal fin, pero los responsables de las acciones no en todos los casos las documentan en el formato de ACPM.

### Avances

Capacitación a los funcionarios de la OCI, sobre de ACL , para el fortalecimiento del proceso auditor.

Nombramiento en propiedad del jefe de la Oficina Asesora de Planeación, e identificación de aspectos por mejorar del Sistema Integrado de Gestión - SIGME -.

Revisión del SGC el 19 de noviembre de 2012, por parte de la Alta Dirección, identificado

aspectos por mejorar para el fortalecimiento del Sistema Integrado de gestión SIGME.

### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Resolución No 2007130009465 del 19 de abril de 2007, adoptó el Sistema Integrado de Gestión que involucra los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Racionalización de Trámites y del Sistema de Desarrollo Administrativo. A partir de la resolución, se adelantó la implementación de los sistemas.

En la práctica los sistemas operan separadamente, no se identifica la integración de los mismos, no existen planes que integren las actividades a desarrollar, los resultados, la evaluación y las acciones de mejora para el "Sistema Integrado".

A la fecha, el estado del Sistema de Control Interno se encuentra **formalmente** documentado en cada uno de los elementos, pero como se señalado en varias oportunidades, no se utilizan como elemento de control para el fortalecimiento de la Gestión Institucional, es necesario operativizarlos e integrarlos al quehacer de la entidad.

Las instancias definidas para el diseño, implementación y mantenimiento del SCI, no están operando como lo señala el marco normativo del sistema.

### RECOMENDACIONES

Revisar los documentos que definan la plataforma estratégica, misión visión, objetivos, debido a que están publicadas dos versiones.

Establecer la pertinencia de actualizar, o retomar documentos de MECI, como el Código de Ética y Código de Buen Gobierno, con el objeto de apropiarlos en cada uno de los niveles de la SSPD.

Elaborar a partir de la identificación de necesidades, objetivos y metas, los planes dirigidos a los servidores públicos de la entidad.

Construcción del plan mejora de SIGME, como resultado de la evaluación del SCI, Informe e Revisión de la Alta Dirección, auditorías externas.

Revisar y actualizar los elementos para una correcta administración de riesgos, que permita elaborar el mapa de riesgos institucional soportado en la Política de Riesgos, construida y aprobada con el compromiso del nivel directivo.

Actualizar y revisar permanente las políticas de operación necesarias para el desarrollo de los procesos y sus interacciones con otros, cadena de valor, que permitan el cumplimiento de sus objetivos, como de Talento Humano, Comunicaciones, Riesgos, Sistemas de Información, entre otras.

Revisar y actualizar los indicadores y controles que soportan la gestión de riesgos y de los propios procesos.

Adelantar las acciones necesarias para el desarrollo y fortalecimiento de los elementos de los componentes información y comunicación pública, ya que no se encuentran claramente definidos.

Fortalecer la cultura del autocontrol y autoevaluación, documentado los resultados de su aplicación, mediante la formulación de ACPM.

Los responsables de los procesos en cumplimiento del procedimiento de ACPM deben documentar las incluidas en las diferentes fuentes de los hallazgos como los informes de la OCI

, CGR y de mejora.

Aplicar el formato aprobado para los planes de mejoramiento individual.

Dinamizar la diferentes instancias del sistema: Comité de Coordinación del SCI, actualizando el acta de compromiso de la Alta Dirección, equipo operativo o MECI y los subcomités de control interno como mecanismos de autocontrol.

Atentamente,

**GILMA SUSANA MARTINEZ GAITAN**  
Jefe Oficina de Control Interno – SSPD