INFORME DE EVALUACION DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Octubre de 2015

OBJETIVO:
Realizar la verificación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión para asegurar que en dicho modelo se encuentren incluidos todos los requerimientos que las políticas de desarrollo administrativo hayan definido y en los términos y condiciones establecidos por éstas y emitir las observaciones pertinentes.

PROCEDIMIENTO:
El desarrollo de la evaluación comprende la verificación de las preguntas contenidas en el FURAG mediante la indagación, verificación de evidencias, entrevistas, comprobación, análisis de documentación, observación.

DESARROLLO:
De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales en materia de planeación y gestión.
Se revisarán todos los componentes o subtemas que deben ser desarrollados a través de la planeación integrada y teniendo en cuenta los lineamientos que los rectores de cada política han definido para su implementación.

1. REQUERIMIENTOS GENERALES

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión trae unos Requerimientos Generales que son aquellos que se comparten en la implementación de dos o más políticas de desarrollo administrativo y que para efectos de facilitar el ejercicio de la planeación, se han simplificado y unificado.

1.1 Planeación

El INSOR forma parte del Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo, posee el comité denominado COSIG en el que se tratan temas de Desarrollo Administrativo. Ha formulado el Plan Estratégico Sectorial, Institucional y el Plan de Acción Anual.

El monitoreo y evaluación de dichos planes se hace en forma trimestral y los planes han sido socializados al interior de la institución, es importante mencionar que los planes corresponden a actividades aisladas y no le apuntan a los objetivos estratégicos de la entidad.

1.2 Caracterización de ciudadanos

El INSOR ha caracterizado los ciudadanos y grupos de interés. Cuenta con bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de actividades de

rendición de cuentas. En el Manual de Información y Comunicación se encuentra la caracterización de los grupos de interés del INSOR y de los ciudadanos.
Al respecto se observó que las bases de datos con las que cuenta la Entidad no han considerado a poblaciones especiales como por ejemplo personas en situación de pobreza extrema y víctimas de la violencia.

1.3 Publicación de Información de la entidad

En lo relacionado con publicación de información de la Entidad, el INSOR cuenta con información visible para el acceso al ciudadano; publica en la página web informes con relación a la planeación, gestión y control, cuenta con la siguiente información: Valores, Política de Calidad, Planeación 2015, ofertas de empleo, reportes de control interno, plan de mejoramiento, metas e indicadores, informes financieros y contable, contratación, sistema de atención al ciudadano, ley de transparencia, gestión documental, informes de PQR entre otros.

1.4 Conclusión

En materia de los requerimientos de carácter general se evidencia el cumplimiento por parte del INSOR. Sin embargo, se observa que el seguimiento de los Planes no ha sido publicado oportunamente en la página Web del INSOR.

En la actualidad se están desarrollando ajustes a la planeación, los cuales aún no se reflejan en la página web de la Institución.

2. POLÍTICA DE GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

Política orientada al logro de las metas establecidas por la Entidad para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno define.

2.1 Indicadores y Metas de Gobierno

El INSOR cuenta con indicadores de seguimiento a los proyectos de inversión registrados en el aplicativo del Departamento Nacional de Planeación (SPI).

Así mismo, los Planes sectoriales, Indicativo y de Acción cuentan con indicadores de eficiencia, eficacia y de efectividad.

3. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Política orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, racionalizando los trámites y servicios, optimizando la infraestructura tecnológica, los canales de atención y afianzando una cultura de servicio.

3.1 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Se evidenció que el INSOR formuló doce (12) acciones aisladas que le apuntan a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las cuales hay que establecer estrategias para su ejecución ya que a la fecha no se han podido cumplir algunas como la realización periódica de Chats, revisar y ajustar la propuesta de Servicio al ciudadano existente para adaptarla a la sede temporal la cual contempla los ajustes físicos, recursos (humanos, tecnológicos y financieros), ejecución de un taller de mecanismos de participación ciudadana dirigido a la población sorda, seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, revisar los procesos y elaborar un análisis normativo de la solicitud de registro de intérpretes con permiso temporal.

Se evidenció el Mapa de Riesgos de Corrupción así como su publicación en la página Web. Se estableció que dicho mapa fue actualizado el 10 de marzo de 2015 contemplando cuatro riesgos de corrupción: De carácter financiero, adquisición de bienes y servicios, talento humano y de evaluación, seguimiento y control.

Al respecto se observa que es importante que el INSOR replantee su mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad, por cuantos algunos procesos no tienen identificados sus riesgos de corrupción, como en el caso de contratación. Asimismo, continúan con los mismos riesgos que vienen de años anteriores y no han sido identificados nuevos riesgos.

A su vez, se evidenció que el INSOR posee un Mapa de Riesgos Institucional en el que se actualizaron los riesgos de los Procesos de Gestión Jurídica y Gestión Financiera en marzo del presente año.

La entidad ha venido cumpliendo con los seguimientos, siendo el último el de 30 de abril de 2015 y se encuentra publicado en la página web.

Se recomienda para la siguiente vigencia la formulación del Plan Anticorrupción que contemple las cinco estrategias establecidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", de acuerdo al Decreto 2641 de 2012.

3.2 Transparencia y Acceso a la información pública

Este componente se revisó en los requerimientos generales en cuanto a la información que publica la entidad con base en los parámetros establecidos por Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia y se evidenció lo siguiente:

- Estructura Orgánica, Funciones, ubicación, horas de atención al público. (Página Web Principal).
- En el link de Información Financiera, el presupuesto de rentas, ingresos y gastos de funcionamiento e inversión de la vigencia 2015. Así mismo, el Informe Mensual de Ejecución de Gastos con corte a junio 30 de 2015.

- A su vez, la información histórica sobre el presupuesto se encuentra desde la vigencia 2007 a 2014. No se observan modificaciones ni desagregaciones al presupuesto.
- El directorio de Servidores Públicos y Contratistas INSOR-SIGEP que contiene las direcciones de correo electrónico, teléfono de sus despachos, formación académica, experiencia laboral y escala salarial para desplegar, de conformidad con el cargo. Se anota que este directorio se encuentra desactualizado pues no en todas las hojas de vida se reporta el empleo, no todas contienen la fotografía del funcionario y existen servidores que ya no están vinculados a la institución y aparecen en este registro. Con respecto a los contratistas, no aparecen reportados en el SIGEP.
- Normatividad en la cual encontramos leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, pactos y programas internacionales, declaraciones, jurisprudencia, entre otros; funciones de las Subdirecciones Promoción y Desarrollo y de Gestión Educativa con sus Grupos Internos de Trabajo; política de calidad, Manual de Buen Gobierno. Esta información debe ser mejorada y actualizada.
- La información relacionada con indicadores de desempeño no se encuentra.
- En materia de auditorías externas, se observó Informe de Auditoría de la Contraloría General de la República vigencia 2012 e informe Auditoría de transferencia 2° seguimiento efectuada por la firma Bureau Veritas BBVQ en mayo de 2015.
- Se evidenció el Plan Anual de Adquisiciones con corte a julio 29 de 2015. Sin embargo éste ha tenido actualizaciones posteriores publicadas en el SECOP, las cuales no se han publicado en la página web.
- En materia de contratación las contrataciones en curso, la información se encuentra en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP. Con relación a los contratos adjudicados, la información es la remitida a la CGR a través del SIRECI y la contratación en curso, se encuentra en la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública, SECOP. La información se actualiza mínimo en forma mensual.
- En el Link de Ley de Transparencia el menú de Servicios en donde se encuentran los tres Servicios que presta el INSOR. Al dar clic en los servicios remite al SI VIRTUAL Portal de Trámite del Estado Colombiano en donde se puede obtener información sobre cómo acceder a un servicio del INSOR.
- Se observó en el Menú de Ley de transparencia vínculo denominado Procedimientos y Lineamientos en el que se encuentran Manuales Internos como el Manual de Contratación, Manual de Prevención del Daño Antijurídico y Manual de Buen Gobierno. Al respecto, es necesario incluir mayor información, además actualizar la existente como la relacionada con el Manual de Buen Gobierno documento.
- Sobre el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas frente a distintos temas. No se encuentra un Link que arroje información al respecto.
- Con respecto a los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado, se evidencia Informes de Gestión, Informes Auditorías Externas e

Informe de Auditoría al Ejercicio Presupuestal. No obstante lo anterior, la información debe ser mejorada y complementada de acuerdo a los informes que va generando la entidad.

- En relación a todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado. Se evidencia en el Link de Ley de Transparencia Entes de Control como la CGR, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación y Ministerio de Hacienda. Esta información debe ser mejorada. Y en el Link Planeación, Gestión y Control en el submenú Control, se encuentra la Oficina de Control Interno como mecanismo de control al interior de la Entidad y el Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Las Políticas en materia de Adquisiciones y Compras se encuentran en el Manual de Contratación actualizado en julio de 2014. Esta información se debe articular al procedimiento e instructivos relacionado con el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.
- En cuanto al Sistema de Atención al Ciudadano se redirecciona al SAC herramienta Web que permite a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes. Así mismo, se encuentran publicados los Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos con periodicidad semestral, sin embargo éstos deben generarse de manera trimestral.
- Se evidenció informe de solicitudes de acceso a información pública en donde se presenta información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas al Sistema de Atención al Ciudadano -SAC del Instituto Nacional para Sordos,
- En relación a la Formulación Participativa se observa un cronograma de actividades relacionadas con Participación Ciudadana, esta información debe ser complementada con otros mecanismos como Foros, Chats, redes sociales, líneas telefónicas, publicación constante de videos en el canal de Youtube, Tu hora con marcela entre otros. Con respecto a los Documentos en Consulta Ciudadana, el link que no está habilitado.
- Se evidenció el Registro de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, Esquema de Publicación de Información, Programa de Gestión Documental y tablas de Retención documental por dependencias. Instrumentos que se deben mejorar.
- En cuanto Datos Abiertos se observa Inventario de Información que no despliega ninguna información. Se evidencia también Conjunto de Datos: Diccionario de Señas y Noticias INSOR. Al abrir el vínculo, remite a la página: www.datos.gov.co.
- A su vez, se observó Lineamientos sobre Datos Abiertos en donde se encuentra la siguiente información: Lineamientos GEL, Lineamientos para la implementación de datos abiertos en Colombia, Resumen ejecutivo para la implementación de datos abiertos en Colombia, Guía para la apertura de datos en Colombia, Resumen Ejecutivo de Datos Abiertos, Marco Jurídico para la implementación de datos abiertos en Colombia, Formato de inventario de información.

3.3 Participación ciudadana en la Gestión

En materia de participación ciudadana se observa que el INSOR no desarrolla actividades encaminadas a involucrar a la ciudadanía mediante ejercicios de innovación abierta y Promoción del control social para la ejecución de programas, proyectos y servicios, solución de problemas institucionales a través de espacios presenciales y electrónicos. Sólo convoca a la ciudadanía cuando se trata de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Además de lo anterior, tampoco se evidencian acciones encaminadas a convocar a las veedurías ciudadanas no existiendo por consiguiente, control social o evaluación por parte de estas en la gestión de la entidad. Tampoco identificó experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana.

3.4 Rendición de Cuentas

En relación con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se estableció que se realizó una audiencia pública el 14 de abril de 2015.

3.4.1 Acciones de Información
En esta materia se evidenció la divulgación de las actividades por medio del rotador de noticias en el portal del INSOR. A su vez, se observaron los diversos canales a través de los cuales la entidad promovió la Participación Ciudadana utilizando para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas, como: redes sociales, blogs, chats, encuestas, videos en lengua de señas, llamadas telefónicas, teleconferencias entre otros.

3.4.2 Acciones de Diálogo
En la etapa de diálogo se observó la realización de chats, Invitación a través de correo electrónico, y a través de la página Web a consultar: El Informe de Gestión Cuatrienal, Formulario Temas de interés para tratar en la Audiencia, análisis de los resultados de las Encuestas tanto en el portal Web como en el formulario Google Docs en donde se observa que los temas que los ciudadanos eligieron para enfatizar y destacar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas son: Enfoque de Derechos Humanos con un total de 275 votos y Educación con un total de 116 votos entre otros temas.

3.4.3 Acciones de Incentivos
No se evidenciaron los incentivos no pecuniarios o actividades de capacitación que se ofrezcan tanto a servidores públicos como a ciudadanos para motivar la implementación de la estrategia de Rendición y Petición de Cuentas.

3.4.4 Plan de Mejoramiento
No se evidenció un plan de mejoramiento producto de los resultados de las evaluaciones realizadas de cada acción, es decir de los tres elementos constitutivos del proceso de Rendición de Cuentas: información, diálogo e incentivos y evaluación de la estrategia

en su conjunto. Así como su posterior difusión y publicación de la información por distintos canales de comunicación para conocimiento público.

Tampoco se evidenció: Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas para su seguimiento y control, Informe de la Rendición de Cuentas, ni la Implementación de apertura de Datos en la Rendición de Cuentas.

3.5 Servicio al Ciudadano

3.5.1 Elementos generales para mejorar el servicio al ciudadano
Al respecto se estableció que el INSOR no está dando cumplimiento a la Norma Técnica NTC 6047 SOBRE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO Y ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA ni tampoco tiene implementada una política de tratamiento de datos personales ni de aviso de privacidad de conformidad con el decreto 1377 de 2013.

3.5.2 Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos
En materia de Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos se observó que el INSOR manifestó que sólo ha implementado protocolos para la atención telefónica y presencial omitiendo Chats, Correo Electrónico, Redes Sociales, Correo Postal (Contrato con 472).
En el tema de Chats si bien manifiesta que informa los horarios y condiciones para la operación del chat, esto no se cumple ya que este no opera con regularidad.

3.5.3 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
Con respecto a la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias el INSOR cuenta con una herramienta de CRM (Customer RelationShip Management), denominado SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) el cual permite radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos realizando desde la casa u oficina seguimiento a sus requerimientos recibiendo, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

El INSOR cuenta con el procedimiento PSC- 001 Servicio al Ciudadano, el cual establece políticas para la atención de peticiones, quejas y reclamos, sin embargo no incluye la reglamentación interna, para el trámite de las peticiones verbales, escritas, término para resolverlas, información, trámite de las consultas, quejas, reclamos, entre otros aspectos, de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3.6 Conclusiones de la Política

En la Política, el INSOR no está cumpliendo satisfactoriamente todas las acciones de la estrategia de la rendición de Cuentas. Debe mejorar en las acciones de incentivos internos y externos así como en la elaboración del plan de mejoramiento producto de las evaluaciones.

Es indispensable que promueva la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones. De la misma forma dar cumplimiento a los lineamientos normativos en materia de accesibilidad al medio físico y accesorios para audición y lectura de labios.

Además, debe revisar y ajustar el protocolo de atención al ciudadano de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

4 POLÍTICA GESTION DE TALENTO HUMANO

Política orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio del mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la aplicación de estímulos, vocación del servicio, y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye entre otros, el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos y temas relacionados con clima organizacional.

4.1 Plan Estratégico de Recursos Humanos

El Plan de Acción de la vigencia 2015 del INSOR prevé dentro de los Ejes Estratégicos el Componente Administrativo y de Gestión en el cual se recogen las políticas de desarrollo señaladas por el Decreto 2482 de 2012, dentro de las cuales se encuentra la Gestión del Talento Humano.

En la línea programática de Talento Humano se planearon diversas actividades como Plan Anual de Vacantes, Plan Anual de Capacitación, Plan de Bienestar Social e Incentivos entre otros. Sin embargo, no se observó un documento formal que adopte un Plan Estratégico de Recursos Humanos que oriente el accionar del INSOR en lo relacionado con la vinculación, desarrollo, evaluación y retiro de los funcionarios además de los esfuerzos porque las condiciones del ambiente de trabajo y de clima organizacional sean óptimas.

4.2 Plan Anual de Vacantes

El INSOR posee Plan Anual de Vacantes el cual fue remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública durante el presente año.

La Entidad cuenta con Manual de Funciones actualizado en marzo 17 del presente año mediante la Resolución 069 de 2015 en cumplimiento del artículo 29 del decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014. Dicho Manual se encuentra publicado en la página web.

En materia de Planes de Mejoramiento de los servidores públicos si bien el INSOR respondió que estos se establecieron teniendo en cuenta "otros mecanismos de evaluación del desempeño", no se estableció que los líderes de los procesos realicen seguimiento a los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo, ya que si bien el formato de evaluación de desempeño contempla aspectos por mejorar del servidor

público al evaluarlo, esto no se cumple ya que no se disponen recursos para su cumplimiento. Tampoco se observa que el elemento de Planes de Mejoramiento Individual con base en el resultado de las evaluaciones de desempeño de los servidores de carrera se esté cumpliendo en el INSOR.

4.3 Capacitación

El INSOR no ha elaborado Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2015 contraviniendo lo preceptuado en su Manual de Capacitación y Estímulos el cual fue adoptado por Resolución 144 del 19 de agosto de 2008 que establece que durante el primer trimestre de cada año se elaborará el Plan Institucional de Capacitación. En este sentido se está incumpliendo con dicho manual y con el Decreto 1567 de 1998 el cual estipula: "Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada entidad formulará, con una periodicidad mínima de un año, su plan institucional de capacitación".

Se observa que si bien el INSOR posee carta de valores, el Código de Ética adoptado desde el año 2007 no se le da a conocer a los servidores públicos ni se les hace inducción y reinducción sobre el tema. Tampoco se está haciendo inducción a los nuevos servidores que se han vinculado a la entidad en su puesto de trabajo ni entrega de las funciones del cargo para los cuales han sido nombrados.

En materia de Inducción y reinducción el INSOR posee un Manual de Inducción y Re inducción, documento MTH-002 el cual aparece en el aplicativo del SGC con fecha 2009. Ha tenido varios intentos de actualización pero a la fecha, no se tiene ningún documento definitivo, ni revisado, ni aprobado.

4.4 Bienestar e Incentivos

Para la vigencia 2015 se evidenció documento borrador que contiene el Plan Institucional de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos en 16 folios de febrero de 2015. En dicho documento se observa justificación del plan, objetivo, población objeto, normatividad aplicable, marco conceptual, política de bienestar, estímulos e incentivos, sus beneficiarios, áreas de intervención en bienestar social dentro de las cuales encontramos el Área de Protección y Servicios Sociales y Área de Calidad de Vida Laboral. Así mismo, contempla el tema de Estímulos e Incentivos, su objetivo y los destinatarios de los mismos. Este Plan de Bienestar en borrador se encuentra en revisión por parte de la Comisión de Personal.

En materia de incentivos no se pudo establecer el otorgamiento de incentivos a los gerentes públicos, ni servidores públicos durante la vigencia 2015, contraviniendo lo previsto en la resolución 205 de noviembre 2 de 2010 sobre el otorgamiento de incentivos para los empleados de libre nombramiento y remoción y empleados de carrera.

4.5 Conclusiones de la Política

En esta Política el INSOR presenta grandes debilidades puesto que no tiene ni el Plan Institucional de Capacitación ni el Plan de Bienestar elaborados y/o adoptados a la fecha, incumpliendo con normatividad aplicable en el tema tanto externa como interna y el procedimiento del SGC del Instituto.

Además de lo anterior no ha elaborado el Plan Estratégico de Recursos Humanos que refleje la alineación de la política y práctica de la gestión de los recursos humanos de la entidad con el Plan Estratégico y Plan de Acción Anual del INSOR.

Se evidencia la necesidad de definir planes de mejoramientos individuales y grupales, tendientes a la mejora continua de las actividades de sus funcionarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. POLÍTICA DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Política orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye entre otros los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

5.1 Gestión de la Calidad

5.1.1 Implementación y mantenimiento del SGC

En materia de implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad se evidenció el Manual de Calidad publicado. Dicho Manual fue actualizado en agosto de 2014. Se observó que la última revisión de la Política y Objetivos de Calidad se realizó en febrero de 2014. En 2015 se empezará con los trabajos de transición para la adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.

5.1.2 Gestión de documentos

En relación con la actualización de los procesos y procedimientos, se evidenció que se realizó una revisión de 272 documentos los cuales contemplan: procedimientos, instructivos, formatos, guías, y manuales de los diferentes procesos (estratégico, misionales, apoyo y control), entre el año 2014 y lo que va corrido de este año.

No obstante lo anterior se debe revisar de nuevo la documentación mirando la funcionalidad de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Además, se observó que en la documentación aún subsiste la expresión Subdirector General siendo que dicho cargo no existe en el INSOR desde el año 2013.

Es importante anotar la demora para aprobar la actualización de los documentos en el COSIG así como para subirlos al aplicativo. No se cumple con lo establecido en la Resolución 120 de julio 7 de 2011 "Por la cual se organizó el Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad, Desarrollo Administrativo, Anti trámites y Gobierno en Línea, denominado Comité del Sistema Integrado de Gestión COSIG" en el sentido de que las reuniones ordinarias deben ser trimestrales y las extraordinarias cuando sean convocados por la Directora o por solicitud de dos de sus miembros.

Con respecto al Seguimiento al desarrollo de los procesos se estableció que existe la matriz de indicadores la cual se lleva en un formato en excel por cuanto el módulo de Indicadores del aplicativo que posee la entidad para el Sistema de Gestión de Calidad no está operando. El seguimiento a los indicadores se encuentra actualizado hasta el mes de abril de 2015.

5.1.3 Auditorías Internas

Frente a las Auditorías Internas realizadas en la vigencia anterior se establecieron las acciones correctivas para las no conformidades encontradas y con relación a las observaciones generadas, se formularon las acciones preventivas respectivas. A algunas se les midió su efectividad cerrándolas y otras aún se encuentran en ejecución.

Para 2015 no se programaron auditorías internas, se desarrollaron evaluaciones especiales sobre Contratación y manejo de Resoluciones a solicitud de la Dirección General; Sin embargo a la fecha no se han establecido las respectivas acciones de mejora.

5.1.4 Revisión por la Dirección

Se estableció la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección el 2 de febrero de 2015. En la revisión se tuvieron en cuenta las siguientes entradas: Resultados de Auditorías, Retroalimentación del cliente, Desempeño de Procesos, Estado de las Acciones correctivas y preventivas, Cambios que podrían afectar el SGC, Seguimiento a las Acciones definidas en la Revisión por la Dirección Anterior, Recomendaciones para la Mejora del SIG, Resultados de la Gestión realizada sobre los riesgos, Política de Calidad, Objetivos de Calidad.

5.1.5 Productos y/o Servicios

En relación con los productos y/o servicios no conformes las respuestas del INSOR al reportar el avance de la gestión en el formulario no fueron adecuadas por cuanto ante la detección de un producto y/o servicio no conforme manifestó que lo corrige. El PGC-002 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME del Sistema de Gestión de Calidad del INSOR estipula otras dos formas: El reproceso y la reparación. La NTCGP1000:2009 estipula más maneras. En este sentido se demostró omisión y desconocimiento de la normatividad.

5.2 Eficiencia Administrativa y Cero Papel

Se evidencian prácticas para la reducción de consumo de papel como reciclaje, la impresión a doble cara, reutilización del papel utilizado por una cara, uso del correo electrónico para comunicaciones internas, uso de la intranet para la difusión de mensajes a los servidores públicos y contratistas.
No se evidencian mecanismos que permitan el intercambio de correspondencia formal y otros documentos entre el INSOR y otras entidades por medios electrónicos.

5.3 Racionalización de Trámites

En cuanto a los trámites la entidad no cuenta con trámites sino servicios. Se observa que el formulario está orientado a las entidades que poseen trámites y que pueden racionalizarlos o realizarlos por medios electrónicos. Al respecto el Instituto respondió en forma negativa frente al tema de racionalización de trámites, trámites en línea, o por medios electrónicos entre otros aspectos. De la misma forma, el INSOR no lidera ni participa en cadenas de trámites.
Se observa sin embargo que por el hecho de haber respondido negativamente, el puntaje asignado fue bajo.

5.4 Modernización Institucional

Al respecto se evidenció la reforma organizacional llevada a cabo mediante Decretos 2106 y 2107 de septiembre de 2013. Se observó en marzo del presente año modernización en lo relacionado con la actualización del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales formalizado mediante Resolución 069 de 2015, con el fin de adaptarlo al Decreto 1785 de 2014 y la metodología expedida por la Función Pública.

5.5 Gestión de Tecnologías de Información

5.5.1 Estrategia de Tecnología de Información- TI
El tema de Gestión de Tecnologías de la Información se encuentra previsto en los planes de Acción Anual, Estratégico e Indicativo del INSOR. En los tres, se incluye la actividad: Ejecutar el Plan de Gestión de tecnologías de la información.
En este componente de Gestión de Tecnologías de la Información, se evidenció que incurrió en una serie de contradicciones ya que frente a las preguntas formuladas responde primero que dentro del presupuesto de la Entidad hay recursos asignados para la Gestión de Tecnologías de la Información-TI. Después no suministra información sobre el valor ejecutado del presupuesto ni el porcentaje del total del presupuesto de la entidad que fue destinado para Tecnologías de la Información-TI. Tampoco informa el porcentaje del total del presupuesto de la Entidad destinado para el mantenimiento de Tecnologías de Información. Sin embargo, esta información se pudo establecer con el informe de la ejecución presupuestal.

5.5.2 Gestión efectiva de información y la información como producto de calidad
Con respecto a la gestión efectiva de la información y la información como producto de calidad el INSOR no incorpora esquemas de gestión de documentos electrónicos en

estricto sentido. Sin embargo, se puede establecer un comienzo de incorporación en el manejo de comunicaciones a través de correos electrónicos y la opción de poder bajar formatos del aplicativo del SGC que posee la entidad.

Se evidenció que no cumple lo relacionado con el servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea. A su vez, no ha identificado escenarios de interoperabilidad ni tiene documentada la especificación, evaluación del consumo y prestación del servicio de acuerdo con los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea.

5.5.3 Estructuración de un esquema de gobierno de TI y Gestión integral de proyectos de TI

En Tecnologías de la Información-TI- se encuentra dentro del organigrama de la entidad integrado a la Oficina de Planeación y Sistemas. En el 2015, se cuenta con cinco personas entre servidores y contratistas en dicha área. Si bien se han diseñado políticas y/o lineamientos internos para la gestión de TI, no se tienen indicadores que permitan medir la gestión de las Tecnologías de la Información.

5.5.4 Gestión de Servicios Tecnológicos

Con respecto a la gestión de servicios tecnológicos se estableció que el INSOR no cuenta con un programa de utilización de residuos tecnológicos. Aunque se pudo determinar que un profesional de la oficina de planeación y sistemas se encuentra elaborando un documento relacionado con desechos tecnológicos.

En materia de infraestructura de Tecnologías de la Información-TI- el INSOR cuenta con los siguientes elementos: computadores de escritorio y portátiles, servidores, impresoras, Tablet, internet, Red Wi, data center.En cuanto al acceso a Internet, posee Red WAN Y Red LAN.

El Instituto no cuenta con un plan de mantenimiento, actualización y/o repotenciación de los recursos tecnológicos (software, hardware, sistemas de información) formalmente establecido. Sin embargo, en el se puede anotar que el INSOR en su Plan Operativo anual de inversiones POAI 2015 contempla el Proyecto 3 Implantación de un modelo de modernización y gestión pública con un componente de mantenimiento en el que las actividades a desarrollar son entre otras: Optimizar y repotenciar el hardware de la plataforma tecnológica al interior del INSOR, adquirir y actualizar las licencias de software necesarias para la plataforma tecnológica del INSOR, Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de información .

También el Plan Estratégico 2015-2018 trae la Línea Programática 3 Eficiencia Administrativa cuyo objetivo general es implementar los requerimientos de la política de eficiencia administrativa en el INSOR, cuya meta es Política de eficiencia Administrativa Implementada. Dentro de sus actividades se encuentra: Ejecutar el Plan de Gestión de Tecnologías de la Información. Se trata de una estrategia anual permanente durante la vigencia del Plan Estratégico es decir del 2015 al 2018.

5.5.5 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

En materia de la implantación de un sistema de seguridad de la información se pudo establecer que el INSOR incurrió en una serie de contradicciones ya que con relación al tema de si la entidad ha implementado o se encuentra en proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI- respondió negativamente y posteriormente manifiesta que dentro de las actividades que tuvo en cuenta para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI- son la definición del alcance, de la política y los controles a implementar en dicho sistema.

A su vez, manifiesta que la política del SGSI, se encuentra establecida desde la dirección y se asegura el conocimiento de la misma a empleados, contratistas y terceras partes, lo cual no se pudo evidenciar. Tampoco se pudo evidenciar capacitación a servidores, contratistas y terceros en el tema de gestión de seguridad de la información.

5.6 Gestión documental

En el tema de Gestión Documental se estableció que este componente no se encuentra articulado en el Plan Indicativo ni en el Plan de Acción Anual del INSOR. El INSOR tiene elaborado el cuadro de clasificación documental, el Programa de Gestión Documental, un registro de activos de información y tablas de retención documental. Sin embargo, es importante revisar y ajustar el Programa de Gestión Documental para que se tenga en cuenta el manejo de documentos electrónicos y comience su implementación.

Se observó que no tiene establecido un sistema integrado de conservación de los documentos ni definidas la estructura, características, condiciones y requisitos que deben cumplir los documentos de archivo, así como la forma de su producción en medio físico o electrónico. Para la gestión y trámite de documentos la Entidad tiene implementado el registro, radicación, acceso, consulta y control de los documentos.

El INSOR no cuenta con un diagnóstico integral de archivo y gestión documental y frente al Plan Institucional de Archivos-PINAR como instrumento para la planeación estratégica de la función archivística. Tampoco ha desarrollado un inventario documental incumpliendo el artículo 8 del Decreto 2609 de 2012.

También se pudo evidenciar que para la función archivística y de gestión documental el INSOR manifesta que no se han asignado recursos. Sin embargo, esta respuesta contraviene lo observado en el SPI del Departamento Nacional de Planeación en donde se aprecia lo siguiente: *Proyecto: Implantación de un modelo de modernización y gestión pública aplicado al INSOR a nivel nacional,* cuyo objetivo es mejorar y fortalecer la capacidad de gestión del INSOR a través de la implementación y mejoramiento continuo de un sistema de gestión integral administrativo, de control interno y de calidad para el cumplimiento de las competencias y obligaciones señaladas por la constitución y la ley. En este proyecto se cuenta con el indicador: Porcentaje de Implementación del Sistema de Gestión Documental Institucional con un 0% de avance.

5.7 Conclusiones de la Política

Se observa debilidad en materia de Gestión Documental por cuanto el INSOR no ha asignado recursos importantes para la implementación de una herramienta tecnológica para la gestión documental y la digitalización de documentos de archivo. No cuenta con directrices en relación con la conservación de los documentos físicos ni la preservación de los documentos electrónicos, además de las falencias anotadas, se tiene el hecho de que el sitio de custodia y almacenamiento de los documentos no reúne las condiciones ambientales adecuadas, lo cual debe ser aplicado desde el proceso de planeación documental en la definición de características en que se registra la información durante su gestión y hasta la disposición final de los documentos con el fin de garantizar su preservación en el tiempo sea cual sea su medio y forma de registro o almacenamiento.

Al respecto se pudo establecer que según aprobación del presupuesto, se empezara a implementar el PGD en el 2016.

Para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el INSOR debe revisar el aplicativo a través del cual maneja dicho sistema ya que no se está utilizando en todos los módulos como el de los indicadores, mapas de riesgo, encuestas y el de proveedores no se encuentra actualizado pues es necesario optimizar esta herramienta indispensable por su apoyo a la gestión. En lo relacionado con las competencias de los auditores es importante continuar con la actualización de sus competencias y con las auditorías ya que estas son una herramienta importante para determinar que el SGC del INSOR se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

En la estrategia de cero papel el Instituto debe estudiar la posibilidad de elaborar o adquirir una herramienta que permita la captura, registro, clasificación, archivo que controle el acceso, facilite la publicación y recuperación así como la disposición final de los documentos con todas las medidas de seguridad que amerite ya que esta es la forma para disminuir la utilización del soporte en papel más adecuada.

En materia de Gestión de Tecnologías de la Información el INSOR presenta grandes debilidades por cuanto no reúne las condiciones necesarias adecuadas para garantizar el soporte, la prestación de los servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad. Adolece de un plan para minimizar los riesgos sobre seguridad física, del entorno y seguridad informática, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres.

Carece de un sistema de seguridad de la información tanto para los procesos misionales como de apoyo. No se observa tampoco un análisis de riesgos y medidas para implementar en el modelo de apertura de datos de la entidad.

A la fecha no se evidencia una estrategia para mejorar la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, conectividad) con el fin de optimizar los servicios que presta al ciudadano por medios electrónicos.

No ha implementado un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos y no se evidenciaron estrategias de computación en la nube o uso de esquemas de computación por demanda o uso de centros de datos centralizados.

6. POLÍTICA DE GESTIÓN FINANCIERA

Política orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

4.4 Programación y Ejecución presupuestal

Mediante el Decreto número 3036 del 27 de diciembre de 2013, le fue aprobado al INSOR para la vigencia 2014 un presupuesto por valor de $5.051.412.907. La entidad al cierre de la vigencia ejecutó el 94,53% del presupuesto total asignado.

Para la vigencia 2015 el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento e Inversión del INSOR es de Ocho mil seiscientos cuarenta y nueve millones cuatrocientos cuarenta y dos mil ciento ochenta y cinco pesos mcte ($8.649.442.185,00) y de conformidad con lo apropiado en la Ley No. 1737 del 02 de Diciembre de 2014 y en el Decreto 2710 del 26 de diciembre de 2014, se encuentra desagregado por los siguientes rubros así:

ASIGNACION PRESUPUESTAL INSOR 2015			
FUENTE	RECURSO	APROPIACION VIGENTE	% DE PARTICIPACION
Nacion 10	10	4.762.971.504,00	55%
Nacion 11	11	7.280.241,00	1%
Propios 20	20	1.256.153.437,00	14%
Propios 21	21	2.623.037.003,00	30%
TOTAL		8.649.442.185,00	100%

De los de Ocho mil seiscientos cuarenta y nueve millones cuatrocientos cuarenta y dos mil ciento ochenta y cinco pesos m/cte ($8.649.442.185,00), a 30 de septiembre se han comprometido $ 3.482.279.259,15.

4.5 Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC

El FURAG no incluye preguntas relacionadas con el programa anual de caja. Sin embargo, se pudo establecer que no obstante el INSOR mes a mes no dio cumplimiento al indicador INPANUT porque se solicitaba PAC para el pago de cuentas que no se pagaban en ese mismo mes, a fin de año pudo ejecutar el 94% del PAC asignado.

Para la vigencia 2015 al INSOR le aprobaron un PAC por valor de Ocho mil cuatrocientos trece millones de pesos m/cte ($8.413.000.000) lo que corresponde a un 97% del presupuesto total aprobado. A septiembre 30 de 2015 ha ejecutado $2.898.873.044.70 del PAC asignado.

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2015, el comportamiento de ejecución del PAC ha sido del 89% en promedio; en el tercer trimestre de la vigencia el PAC ha presentado una ejecución del 95%, es decir ha tenido un incremento de ejecución del 6% y el indicador INPANUT (Índice de PAC no utilizado) en promedio en este periodo ha sido del 5%, mejorando el INSOR en sus pagos en todas las posiciones de catálogo (Gastos de personal, generales, transferencias e inversión).

4.6 Proyectos de Inversión

Se pudo establecer el reporte que la oficina de planeación efectúa sobre los avances de los proyectos que administra el Departamento Nacional de Planeación (SPI).

4.7 Plan Anual de Adquisiciones

En 2015 el INSOR publicó en la página del SECOP el Plan Anual de Adquisiciones el 21 de enero, por un valor de $2.578.058.500. Durante la vigencia se han registrado nueve (9) ajustes, la última modificación publicada es de fecha 16 de octubre por un valor de $2.095.912.212.
Al revisar el Plan Anual de Adquisiciones publicado en la página web de la entidad, se encuentran tan solo cuatro registros, la más reciente de fecha 29 de julio de 2015.

5.5 Conclusiones de la Política

Se evidencia que en esta Política el Instituto se encuentra ejecutando el presupuesto aprobado dando cumplimiento al Plan anual de Adquisiciones y al desarrollo de los proyectos de inversión.
Es importante revisar que las publicaciones del Plan Anual de Adquisiciones en el SECOP, correspondan a las de la página web de la entidad.

SALIMA MISERQUE SALOMON
PROFESIONAL ESPECIALIZADA - CONTRATISTA

ASTRID BIBIANA PALACIOS TOBON
Profesional Universitario CI SUPERVISOR

Vo. Bo CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesor de Control Interno