

## **FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**

### **1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO**

#### **1.1. AMBIENTE DE CONTROL**

##### **A. Protocolos Éticos**

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, cuenta con un “CÓDIGO DE ÉTICA”, el cual fue aprobado mediante Resolución del 29 de agosto de 2011, en el que se estipulan los valores éticos con los cuales está comprometida toda la organización para alcanzar un alto nivel de confianza pública. Estos valores son: Honestidad, Respeto, Compromiso, Servicio, Lealtad y Colaboración. En la promoción e internalización de dichos valores, se ha venido trabajando por parte de la Gerencia, el Área de Talento Humano y Control Interno a través de conversatorios y talleres; su incorporación en los escritorios de los computadores de la entidad y su publicación en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno (SICME), con el fin de que cada funcionario se apropie de estos valores y haga de estos cánones éticos una norma de conducta a seguir en sus actividades.

##### **B. Talento Humano**

La entidad cuenta con instrumentos como el Manual de Funciones y Competencias Laborales, el Programas de Bienestar Social y Salud Ocupacional, el Plan de Inducción y Re inducción y el Plan Institucional de Capacitación, los cuales son herramientas de gestión que se desarrollan y ejecutan de acuerdo con lo establecido en el Plan de Acción.

En este orden, en relación con los programas de Bienestar Social, se destacan las jornadas de salud, las jornadas deportivas, las actividades de carácter cultural, taller infantil, conmemoración de fechas especiales, todos los cuales se adelantaron en una cobertura del 80%. En desarrollo del programa de Salud Ocupacional se elaboró la política y el programa de salud ocupacional de

conformidad con el plan básico legal; así mismo, se adelantaron jornadas de pausas activas, capacitación en diversos temas sobre el sistema general de riesgos profesionales, así como el adiestramiento a brigadistas y COPASO, las cuales hacen parte del plan de formación de la ARL SURA. De otro lado, se hizo un simulacro de evacuación, la actualización del panorama de factores de riesgo, y la documentación del sistema de vigilancia epidemiológica para riesgo ergonómico con el fin de adoptar las acciones necesarias para la prevención de accidentes de trabajo.

De la misma manera la entidad lleva a cabo el programa de Inducción y Re inducción, la elaboración de estudios técnicos para actualización del Manual de Funciones, la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera administrativa, la actualización de procedimientos, generación de Nóminas y Resoluciones de las diferentes situaciones administrativas relacionadas con el personal de la entidad.

### **C. Estilo de Dirección**

Mediante Resolución del 29 de agosto de 2011 expedida por el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, se adoptó el “Código del Buen Gobierno” instrumento para guiar y orientar las acciones de las distintas áreas del Fondo, para generar autoridad, confianza y capacidad en el logro de los objetivos institucionales. Se trata de una herramienta para generar compromiso con la visión y misión de la entidad, con la ejecución de los planes y programas, con el buen trato con nuestros clientes externos e internos y la utilización transparente y eficiente de los recursos. De otro lado, debe destacarse, también, la implementación de Acuerdos de Gestión con los funcionarios del nivel directivo, en los cuales se pactan compromisos y metas institucionales.

### **1.2 PLAN ESTRATÉGICO 2011-2014**

El objetivo fundamental de este documento es articular los objetivos estratégicos adoptados por la organización con los planes de modernización y eficiencia del Estado, el Plan Nacional de Digitalización, la implementación del MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad. En dicho Plan Estratégico, se recoge la misión, visión y principios.

## **MISIÓN**

Desarrollar los distintos programas de bienestar social integral para los funcionarios de la Contraloría General de la República y su núcleo familiar, a través de los servicios de salud, educación, créditos, administración de Cesantías, recreación, cultura y deportes.

## **VISIÓN 2011-2014**

Ser una organización competitiva en el ámbito de las instituciones de bienestar social, con programas de alta calidad y amplia cobertura en favor de los empleados de la Contraloría General de la República, para mejorar su calidad de vida y contribuir a alcanzar niveles de satisfacción en el empleo y el logro de sus proyectos personales de vida.

## **PRINCIPIOS**

Están constituidos por los fundamentos básicos del desarrollo institucional de la entidad, los cuales están íntimamente relacionados con la misión, visión y el logro de objetivos estratégicos. La Junta Directiva y la Gerencia, tienen en estos principios, los criterios orientadores para alcanzar la excelencia y proyección social que demandan nuestros funcionarios. En ese sentido, se adopta el siguiente marco axiológico, constituido por los siguientes principios:

- Buena Fe
- Igualdad
- Moralidad
- Celeridad
- Economía
- Imparcialidad
- Eficacia
- Eficiencia
- Participación
- Publicidad
- Responsabilidad
- Transparencia

## 1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### A. Planes y Programas

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República tiene definido para la presente vigencia su Plan de Acción, así como el Plan de inversión que recoge las principales acciones a ejecutar en el inmediato futuro.

### B. Manual Integrado de Gestión

De conformidad lo establecido en la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público, el Decreto 4110 de 2004, en virtud del cual se adopta la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, el Decreto 1599 de 2005, por el cual se aprueba el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano MECI 1000:2005, entre otras normas, que conforman el marco legal sobre los sistemas de gestión, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República mediante Resolución 075 del 28 de marzo de 2008, adoptó el Sistema Integrado de Gestión (Gestión de Calidad y Gestión de Control Interno) combinando las metodologías, instrumentos, requisitos y definiciones establecidos en las normas citadas. Este sistema tiene un enfoque basado en procesos que consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, las numerosas actividades que desarrollan la entidad y que se encuentran relacionadas entre sí, proporcionando una mejor visión y facilidad el cumplimiento y desempeño de los procesos.

El Manual Integrado de Gestión, establece el marco conceptual del Sistema Integrado de Gestión del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, en donde se describen la política, los objetivos de calidad, las interrelaciones entre los distintos procesos y se hace referencia a los procedimientos, instructivos y formatos.

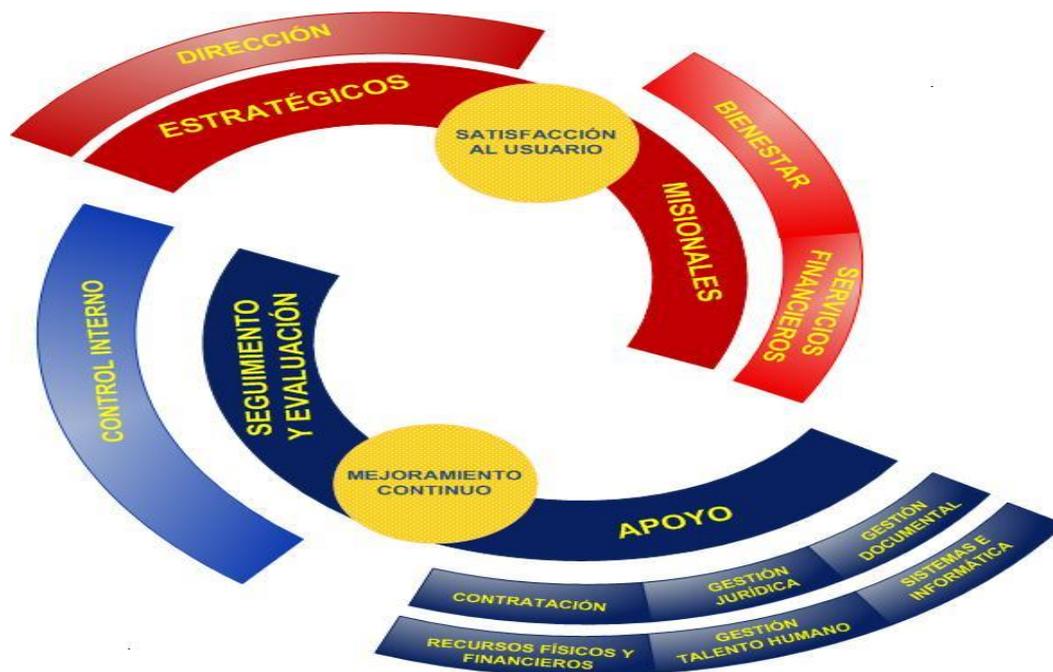
### C. Política de Calidad

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República es una entidad que ofrece planes de crédito, desarrolla programas de salud, educación, recreación, cultura y deporte, administra las cesantías, el Colegio y el Centro Médico, en cuya labor está comprometida con la satisfacción de las necesidades de bienestar de sus clientes, basado en un talento humano competente, íntegro,

proactivo, comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos.

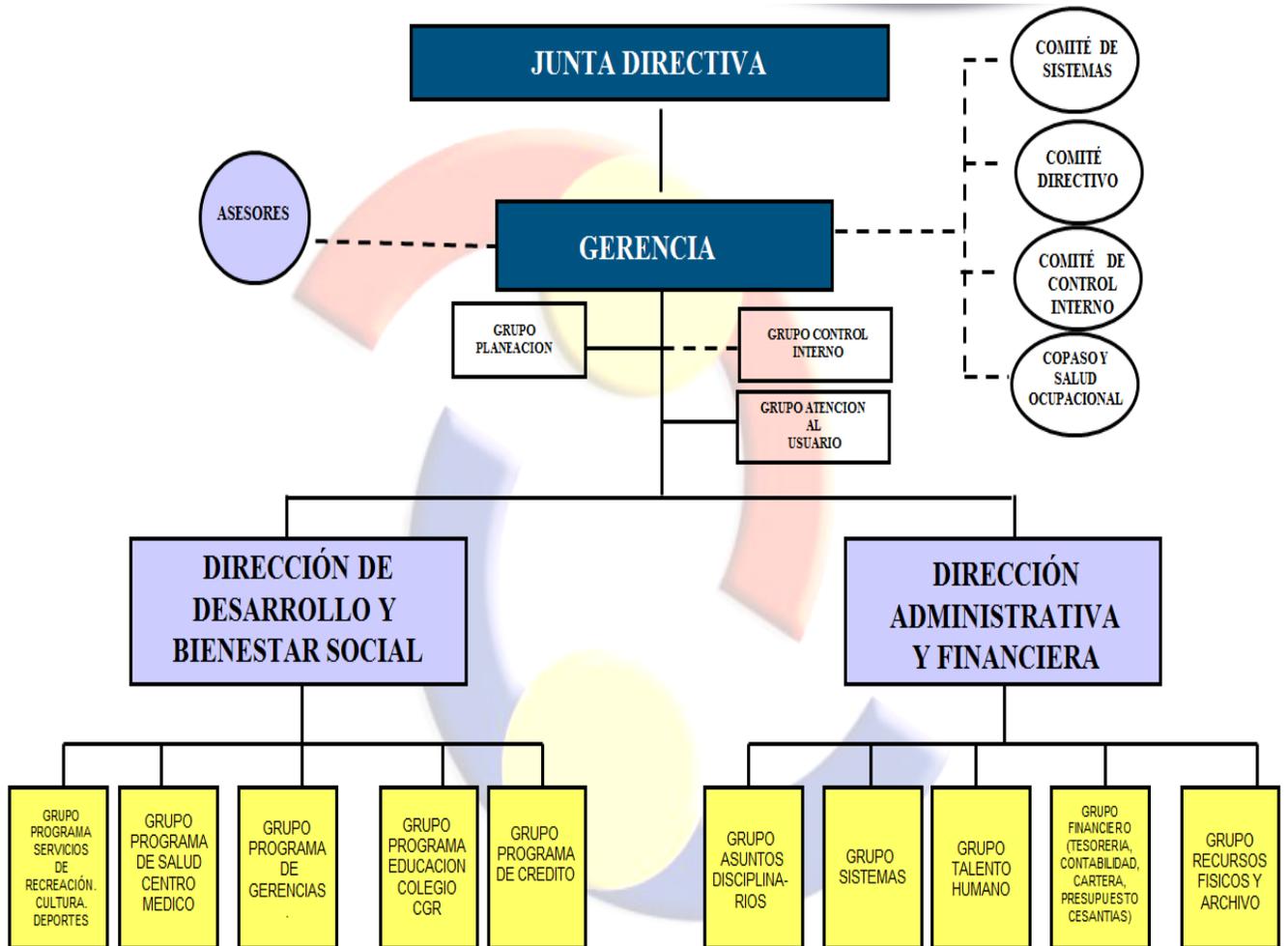
#### D. Modelo de Operación por Procesos

Este mapa representa gráficamente la estructura e interacción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del FBSCGR.



Las actividades del FBSCGR se encuentran organizadas bajo el modelo de procesos, cuya secuencia e interacción conforma el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión. Estos procesos se encuentran clasificados en procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo, procesos de seguimiento y evaluación.

## E. Estructura Organizacional Fondo de Bienestar Social



## F. Administración de Riesgos

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República tiene un Sistema de Administración de Riesgos que permite controlar aquellos riesgos a los cuales se pueda ver expuestos, en orden a impedir el logro de sus objetivos institucionales, misionales y de sus procesos, identificándolos, analizándolos, evaluándolos y estableciendo las acciones para su prevención, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos, quienes son responsables de la efectividad de las acciones y controles establecidos.

Para este fin la entidad cuenta con un “Mapa de Riesgos”, el cual fue actualizado en el año 2013. Inicialmente se realizó una revisión y actualización del procedimiento “Administración de Riesgos”, el cual se desarrolló bajo la orientación de la cartilla publicada por el Departamento de la Administrativo de la Función Pública, para el manejo y administración de los riesgos en el sector público. Posteriormente se realizó el cambio de los formatos de Matriz de Identificación de Riesgos y Matriz de Valoración de Riesgos integrándolos en uno solo, el cual fue desarrollado en una hoja de Excel.

De igual forma se formuló un nuevo formato para el manejo y desarrollo del Contexto Estratégico como pilar fundamental de la actualización del Mapa de Riesgos de la entidad. En este momento se encuentran estos tres documentos listos para pasar ser aprobados por el Comité de Control Interno, para así comenzar con el trabajo de la actualización del Mapa de Riesgos. Posteriormente, se debe realizar el respectivo seguimiento por parte de la oficina de Control Interno.

## **2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION**

Los procesos y procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema Integrado de Gestión (SGC y MECI); los cuales están plasmados en manuales prácticos que sirven de consulta permanente, por parte de todos los funcionarios de la entidad. En este orden, el área de Planeación ha emprendido una labor de actualización y simplificación de los manuales de procesos y procedimientos, los cuales definen la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de la entidad.

### **2.2 Manual de Procedimientos**

Se encuentra documentado un Manual de Calidad Versión 3, dentro del cual está el Manual de Procedimientos que está actualizado al 30 de Agosto de 2011. Actualmente la entidad tiene 33 procedimientos de los cuales a diciembre pasado se han actualizado 11 procedimientos.

## **2.3 Controles**

Son los procesos necesarios para la medición, seguimiento, auditoría y recopilación de datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, además es una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Con el propósito de mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, se estableció un tablero de Indicadores que contiene las principales mediciones para cada uno de los procesos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

## **2.4 Información**

La caracterización de los procesos nace a partir de un objetivo del proceso, los proveedores y entradas que llevan a generar datos o información que necesita esa actividad para operar. En tal sentido, existen unos documentos llamados: Listado Maestro de Documentos y Control de Registros que pertenecen a los procedimientos documentados obligatorios de la NTC ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009. La principal fuente de información es la ciudadanía y las partes interesadas. El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, cuenta con una Oficina de Atención al Usuario, así como con un link en su página web, desde donde se reciben las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el servicio que presta la organización.

### **A. Control de documentos**

La entidad cuenta con los procedimientos documentados de Control de Documentos y Control de Registros y las Tablas de Retención Documental como un elemento archivístico que permite la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico.

### **B. Sistemas de Información**

Se tienen documentados los sistemas de Información relacionados con la Administración de Back ups, Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas, Gestión de la seguridad de la información, Soporte Funcional y Soporte técnico de Hardware. Toda la información generada desde los

Sistemas de Información se encuentra en los servidores existentes en la entidad.

### **a) Comunicación Pública**

La comunicación en el FBSCGR tiene un carácter estratégico y está orientada a la construcción de identidad institucional en el cumplimiento de los servicios de salud, educación, créditos, administración de cesantías, recreación, cultura y deportes a los beneficiarios de la entidad. En este sentido, se está trabajando para que nuestra comunicación se adapte a la eficacia de la comunicación colectiva, para sea expresiva (mensaje público, activo, anticipatorio), con credibilidad (contenido real y verdadero, con garantía de ejecución) y con legitimación. En ello distinguimos dos clases de comunicación, la organizacional y la informativa.

### **b) Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional está orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Entidad. Para la eficiente y eficaz utilización y manejo de la información a través de los medios internos y externos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, se documentó el Manual de Comunicaciones, orientado a optimizar el manejo de la información que se debe brindar a los diferentes tipos de públicos de la entidad.

Esta herramienta de consulta permite a los funcionarios y contratistas tener claras las directrices y conocer cuáles son los procedimientos para el manejo de los canales, los medios, los clientes y los mensajes del FBSCGR. En este espacio las herramientas utilizadas, entre otras son: internet, videoconferencias, servidor de correo.

### **c) Comunicación Informativa**

La Entidad fomenta su producción y circulación en todos los niveles de la organización mediante la implementación de herramientas, procesos y procedimientos y la promoción de prácticas que garantizan su adecuado flujo en todas las direcciones. La apertura y visibilidad de la comunicación con la ciudadanía son las principales características de estas herramientas enfocadas al servicio del usuario mediante los canales dispuestos en la página web.

### **3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION**

#### **3.1 Autoevaluación**

De una parte, la unidad de Control Interno ha cumplido a cabalidad con la presentación de los informes a los Entes de control, dando cumplimiento a las normas legales vigentes. En segundo término, El FBSCGR valida sus procesos de prestación de servicio mediante las siguientes actividades, las cuales se han venido ejecutando:

- a) La Unidad realizó el proceso de evaluación por dependencias de la entidad, insumo para la evaluación del desempeño institucional
  
- b) El grupo de Talento Humano realizó el proceso de evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera, que además de ser un deber legal, constituye un parámetro de control para el cumplimiento de las actividades de cada área.
  
- c) La oficina de Planeación realizó la evaluación de Satisfacción del Cliente, mediante la aplicación de encuestas elaboradas por cada dependencia las cuales fueron reportadas a la Oficina de Planeación con el fin de ser tabuladas y el resultado se constituya en retroalimentación para el Comité de Control Interno. De otro lado, en la página institucional se encuentra el menú de navegación Institucional el cual contiene el link de peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios, medio por el cual la ciudadanía tiene interacción con la entidad.

#### **3.2. Evaluación Independiente**

La Unidad de Control Interno cuenta con un procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno acorde con los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en esta materia. Se cuenta con una visión de mejoramiento continuo, a través de las auditorias que practica la oficina de Control Interno, acorde con la normatividad aplicable y la aprobación del Comité de Control Interno y el Programa Anual de Auditorias. Como resultado de estas verificaciones, los procesos y/o dependencias presentan planes de mejoramiento en los cuales se proponen acciones correctivas que dan respuesta a los hallazgos encontrados.

### **3.3. Plan de Mejoramiento**

La unidad de Control interno ha realizado el respectivo seguimiento del Plan de Mejoramiento, el cual arroja un avance del 85% cumplido. Aún se advierten debilidades en los tres subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación.

#### **A. Subsistema de Control Estratégico**

Debido a cambios constantes en la Administración Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, se dificultó la continuidad en el cumplimiento de las metas y objetivos, sin embargo, existe un compromiso de la nueva administración de trabajar en la continuidad del desarrollo de la gestión con calidad.

#### **B. Subsistema de Control de Gestión**

A pesar de los avances, aún falta generar una cultura de control de gestión por resultados, en esta tarea venimos trabajando en orden a fortalecer todas las actividades de la entidad, haciendo seguimientos y evaluación, aplicando los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos.

#### **C. Subsistema de Control de Evaluación**

Vamos a continuar con la medición del nivel de satisfacción al cliente, para adoptar una estrategia que oriente las acciones de los diferentes grupos y se obtenga una mejor imagen tanto interna como externa de nuestros servicios. Se hace necesario establecer planes de mejoramiento individual, partiendo de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa, para que cada miembro de la organización, pueda superar sus debilidades y potenciar sus fortalezas para aportar lo mejor de sí en la búsqueda de los intereses generales de la entidad. De igual forma, se está diseñando un sistema de evaluación de desempeño para los funcionarios en provisionalidad.