

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE ACCIÓN
Primer Trimestre del año 2014

Dra. GEMA VICTORIA TRUKE OSPINA
Gerente

Dra. DAMARIS MARIN DUQUE
Directora de Desarrollo y Bienestar Social

Dr. FREDY ALFARO PEREZ
Director Administrativo y Financiero

***FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA
REPÚBLICA***

TABLA DE CONTENIDO

I.	PLAN ESTRATÉGICO 2011 - 2014.....	3
	MISIÓN	3
	VISIÓN.....	3
	OBJETIVOS CORPORATIVOS	3
II.	PROCESOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL.....	7
III.	EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y EL PLAN DE ACCIÓN 2014	9
	PLAN ESTRATÉGICO.....	9
	Los procesos que más contribuyeron a los resultados de avance fueron los procesos de Bienestar, Talento Humano y Recursos Físicos y Financieros.....	9
	PLAN DE ACCIÓN 2014	9
	1. MACROPROCESO ESTRATÉGICO	10
	1.1. Proceso Dirección.....	10
	2. MACROPROCESO MISIONAL	10
	2.1. Proceso Bienestar.....	10
	2.2. Proceso Servicios Financieros	11
	3. MACROPOCESO DE APOYO	12
	3.1. Proceso de Gestión Jurídica	12
	3.2. Proceso Gestión Documental.....	13
	3.3. Proceso Talento Humano	13
	3.4. Proceso Recursos Físicos y Financieros	14
	3.5. Proceso de Contratación	15
	3.6. Proceso de Sistemas e Informática	15
	4. MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	16
	4.1. Proceso Control Interno	16

I. PLAN ESTRATÉGICO 2011 - 2014

El Plan de Acción es la herramienta operativa del Plan Estratégico del Fondo de Bienestar Social, por ello como punto de partida en el direccionamiento estratégico la entidad en cumplimiento de su misión institucional, definida mediante la Ley 106 de 1993, estableció dentro del Plan Estratégico cinco objetivos corporativos estratégicos, los cuales se abordan desde el punto de vista descriptivo como desde su ejecución a través del Plan de Acción.

MISIÓN

Aportar al bienestar integral de los empleados de la Contraloría General de la República Fondo de Bienestar Social y sus familias, brindando servicios de salud, educación, créditos, administración de Cesantías, recreación, cultura y deportes.

VISIÓN

Ser una organización fortalecida que satisface a sus clientes con servicios de bienestar efectivos, con calidad, soportados en un excelente talento humano, manteniendo y mejorando la prestación de servicios, para contribuir positivamente en el nivel de vida de los funcionarios de la Contraloría General de la República y el Fondo de Bienestar Social.

OBJETIVOS CORPORATIVOS

1. FORTALECER LAS MODALIDADES DE CRÉDITO.

El servicio de crédito es una función de bienestar esencial en la razón de ser del FBS lo cual lo convierte objeto permanente de mejoramiento y seguimiento.

Meta 2011 – 2014

1.1. Ejecutar el 98% de los desembolsos sobre los créditos aprobados.

1.2 Aumentar la efectividad en la utilización de los recursos de la entidad.

Estrategias

- Mejorar la organización administrativa para el seguimiento y control al cumplimiento de las políticas y normas de crédito del Fondo de Bienestar Social.
- Optimizar la publicidad de los servicios de crédito de la Entidad.

- Estudio y actualización en la aplicación de procedimientos para garantizar la calidad de los resultados del proceso.

2. OFRECER SERVICIOS DIFERENCIALES DE EDUCACIÓN, SALUD, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTES.

Este objetivo se centra en la prestación de los servicios con características diferenciales sobre la competencia. Características en cuanto a calidad, oportunidad, capacidad de mayor cobertura de la **población** objetivo.

Meta 2011 – 2014

- 2.1. Mejorar la infraestructura del Colegio que administra el Fondo de Bienestar Social de la CGR.
- 2.2. Elevar el nivel académico del Colegio.
- 2.3. Mantener los estándares de la habilitación de los servicios médicos.
- 2.4. Efectividad de los programas de recreación, cultura y deportes.

Estrategias

- Planificar y llevar a cabo la gestión administrativa y ejecución del proyecto de inversión de construcción del colegio.
- Desarrollar programas para fortalecimiento del cuerpo docente y para aumentar el nivel académico de los estudiantes.
- Programar y ejecutar un plan anual de mantenimiento y sostenibilidad de los estándares de habilitación.
- Programas que generen autosostenibilidad basado en resultados, reconocimiento por la calidad y servicio.
- Realizar programas de bienestar alternativos que mejoren la calidad de vida de los funcionarios de la CGR y del Fondo de Bienestar Social de la C.G.R.
- Combinar esfuerzos con entidades que prestan servicios de recreación, cultura y deportes para mejorar los beneficios de los servicios a los clientes del Fondo.

3. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA DE LA ENTIDAD.

El Fondo de Bienestar Social como establecimiento público, en cumplimiento de las políticas públicas del gasto debe garantizar en su ejercicio financiero el equilibrio así como resultados financieros positivos, sin olvidar su función principal de brindar bienestar a los empleados de la CGR y el FBSCGR.

Meta 2011 – 2014

3.1 Reducir el índice de calidad de Cartera.

3.2 Eficiencia y racionalización en la utilización del gasto.

Estrategias

- Desarrollar e implementar medidas que permitan elevar la calidad de los deudores propendiendo por la garantía de los pagos de los créditos.
- Saneamiento de la cartera vencida del Fondo de Bienestar.
- Implementar mecanismos de seguimiento y control permanentes de evaluación de las metas.

4. MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL, TECNOLÓGICA, HUMANA Y CULTURAL.

Los objetivos anteriores se soportan y complementan en la mejora tecnológica de los procesos ya iniciados, la reorganización institucional y del potencial laboral e integral de los trabajadores del Fondo

Meta 2011 – 2014

4.1 Asegurar los procesos de mejora tecnológica.

4.2 Impulsar la adopción de la cultura de servicio.

4.3 Fortalecer el Sistema de Administración del Talento Humano.

Estrategias

- Elaborar y tramitar proyectos de inversión que cubran las necesidades tecnológicas del cuatrienio.

- Aumentar los medios de acceso a la información de los clientes.
- Promover la capacitación y reinducción en temas transversales y según funciones y tareas específicas.
- Desarrollo del Plan de Bienestar Social para los empleados basado en necesidades reales diagnosticadas.
- Efectuar organización, control y seguimiento del Sistema de Carrera Administrativa del Fondo.

5. CONSOLIDAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EFECTIVA PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

Los objetivos anteriores se complementan con éste objetivo que plantea la consolidación de los procesos administrativos, gerenciales y de control, basados principalmente en las herramientas de gestión determinadas por el Estado

Meta 2011 – 2014

5.1 Mantener la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno (SICME).

5.2 Ampliar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad y SICME para otros servicios del Fondo de Bienestar Social de la C.G.R.

5.3 Desarrollar e implementar la gestión por resultados.

Estrategias

- Sustentar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad y MECI.
- Ampliar las operaciones y métodos de comunicación y retroalimentación del SICME.
- Certificar en Sistema de Gestión de Calidad los servicios que presta la Institución educativa del Fondo.
- Crear mecanismos de mejoramiento continuo de los procesos.

II. PROCESOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

La entidad dentro de su estructura organizacional estableció diez procesos de acuerdo con ello el Plan de Acción se evalúa por procesos, objetivos estratégicos y grupos de trabajo. En cuanto a los procesos responden a los objetivos que se describen a continuación.

MACROPROCESO ESTRATEGICO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO PROCESO
	<i>Proceso Dirección</i>	Generar lineamientos estratégicos que orienten la actuación del Talento Humano del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, tanto en sus áreas misionales como de apoyo, en el cumplimiento de las metas planteadas.

MACROPROCESOS MISIONALES	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO PROCESO
	<i>Bienestar</i>	Prestar a los usuarios y funcionarios del FBS y de la CGR, servicios integrales en recreación, cultura, deportes y asistencia social, educación y salud, buscando mejorar su calidad de vida.
	<i>Servicios Financieros</i>	Desarrollar planes de crédito para vivienda, educación, vehículos, recreación y calamidad, así como administrar las cesantías de los Funcionarios de la Contraloría General de la República y de los Funcionarios del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

MACROPROCESOS DE APOYO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO PROCESO
	<i>Gestión Jurídica</i>	Prestar asesoría Jurídica a los demás Procesos de SGC y dependencias del FBS, en cuanto a consultas, derechos de petición y trámites contractuales.
	<i>Gestión Documental</i>	Administrar adecuadamente la información en medio físico, interna y externa del Fondo desde su planificación, manejo, almacenamiento y disposición final con el fin de facilitar su control, utilización y conservación.
	<i>Contratación</i>	Adquirir los bienes y servicios necesarios para los diferentes procesos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normatividad vigente en la materia



	<i>Talento Humano</i>	Gestionar que el Talento Humano del Fondo sea competente con base al perfil requerido por la Institución determinando las competencias necesarias para el desarrollo de actividades.
	<i>Recursos Físicos</i>	Administrar y Proveer al Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República de Recursos Físicos y Financieros para la adecuada ejecución del objeto social para el cual fue creado.
	<i>Sistemas e Informática</i>	Prestar soporte técnico a la infraestructura informática del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría.

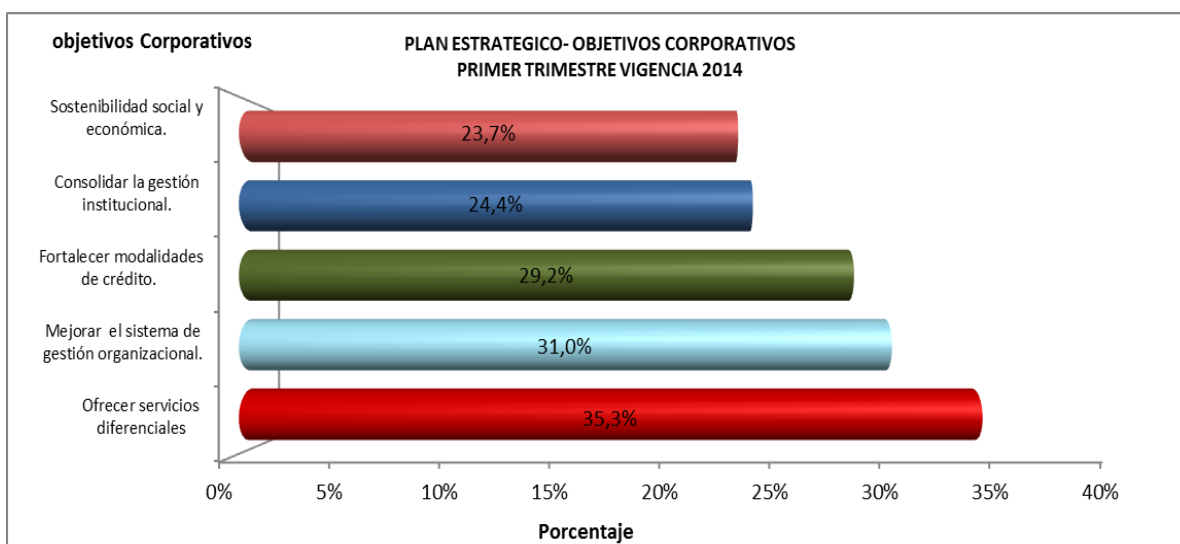
MACROPROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO PROCESO
	<i>Control Interno</i>	Desarrollar la capacidad institucional para hacer valoraciones en forma permanente, a la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, al nivel de ejecución de los planes y programas, a los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones y correctivos para el mejoramiento.

III. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y EL PLAN DE ACCIÓN DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2014

PLAN ESTRATÉGICO

De los resultados de la ejecución de las actividades que desarrolla el Plan Estratégico mediante el Plan de Acción de la entidad, se observó que la mayor ejecución de los objetivos estratégicos fue el de ofrecer servicios diferenciales con el 35,3%, le siguieron en ejecución los objetivos estratégicos de mejorar el sistema de gestión con el 31% y el objetivo corporativo de fortalecer las modalidades de crédito con el 29,2%.

Los objetivos con menores porcentajes de ejecución fueron el de sostenibilidad económica y social y consolidar la gestión institucional con un avance del 23,7% y 24,4% respectivamente.



Los procesos que más contribuyeron a los resultados de avance fueron los procesos de Bienestar, Talento Humano y Recursos Físicos y Financieros.

PLAN DE ACCIÓN 2014

Los resultados de la ejecución del Plan de Acción se describen a continuación de acuerdo con los macroprocesos y procesos definidos por la entidad para el desarrollo de su función administrativa.

1. MACROPROCESO ESTRATÉGICO

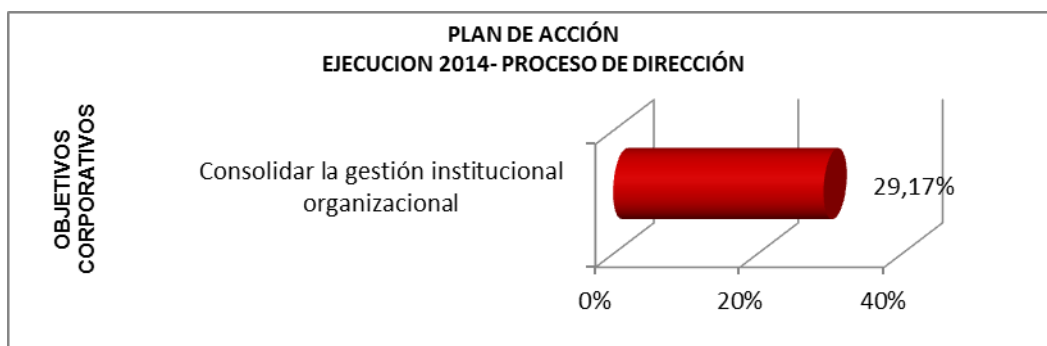
Este macroproceso integrado por el proceso de Dirección es ejecutado por los grupos de trabajo de Planeación, Atención al Usuario, la Asesoría Financiera y Asesoría Jurídica de la entidad.

1.1. Proceso Dirección

En el periodo de análisis el proceso mostró la ejecución por el objetivo que desarrolla según se detalla:

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
DIRECCIÓN	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	29,17%

El proceso de Dirección en promedio ejecutó el 29,17% de las actividades del Plan de Acción durante el primer trimestre de la vigencia. La ejecución se desarrolló por el cumplimiento de las actividades del grupo de Planeación.



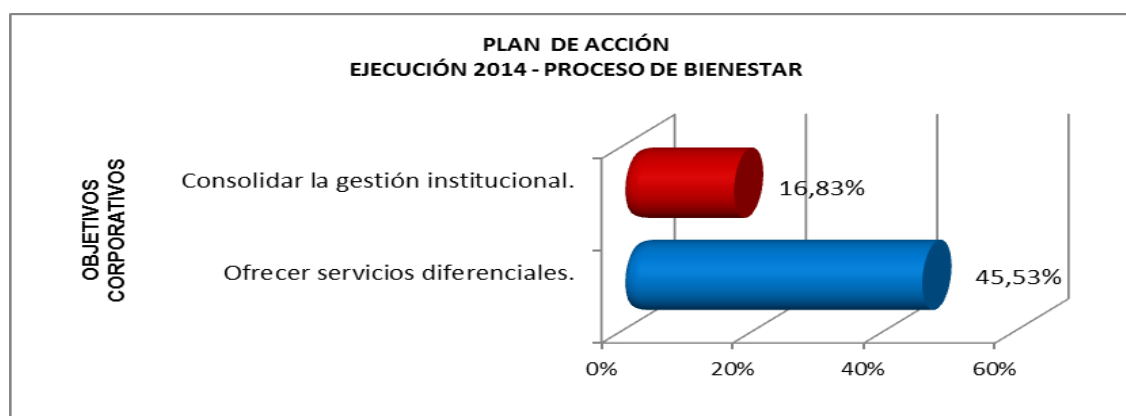
2. MACROPROCESO MISIONAL

El proceso de Bienestar conjuntamente con el proceso de Servicios Financieros conforman el macroproceso misional del Fondo de Bienestar.

2.1. Proceso Bienestar

El proceso de bienestar en términos generales se ejecutó en el 31%, el cual de forma pormenorizada se expresa en el objetivo ofrecer servicios diferenciales de educación, salud, recreación, cultura y deportes con el 45,5% y el objetivo corporativo sobre consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes ejecutó el 16,83% de las actividades según el siguiente cuadro:

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
BIENESTAR	2. Ofrecer servicios diferenciales de educación, salud, recreación, cultura y deportes.	45,5%
	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	16,83%



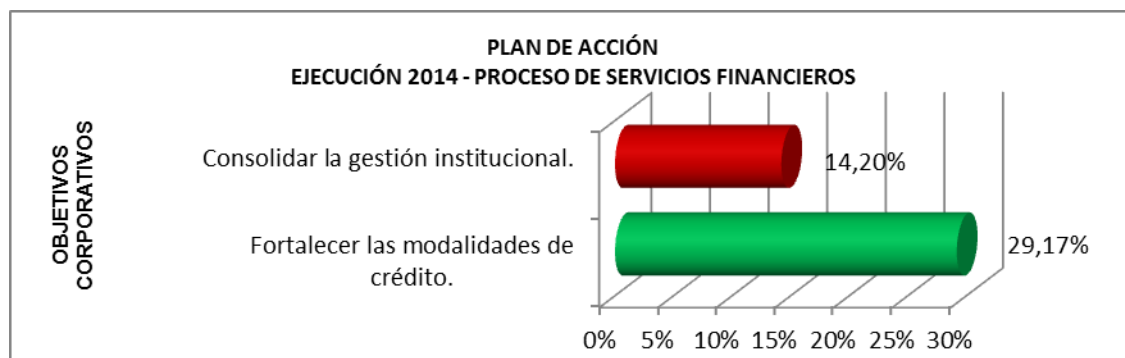
2.2. Proceso Servicios Financieros

El propósito del proceso misional de Servicios Financieros es desarrollar los planes de crédito para educación, vivienda, vehículos, calamidad y cesantías de los empleados de la Contraloría General de la República y el Fondo de Bienestar Social.

El desempeño en el primer trimestre de 2014 del proceso por objetivos corporativos se muestra en el siguiente cuadro:

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
SERVICIOS FINANCIEROS	1. Fortalecer las modalidades de crédito.	29,17%
	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	14,20%

El objetivo corporativo de mayor ejecución fue el de fortalecer las modalidades de crédito con el 29,17%, el cual responde a las actividades sobre la actualización de la información en el la web de la entidad sobre créditos y el seguimiento a la ejecución del presupuesto de crédito.

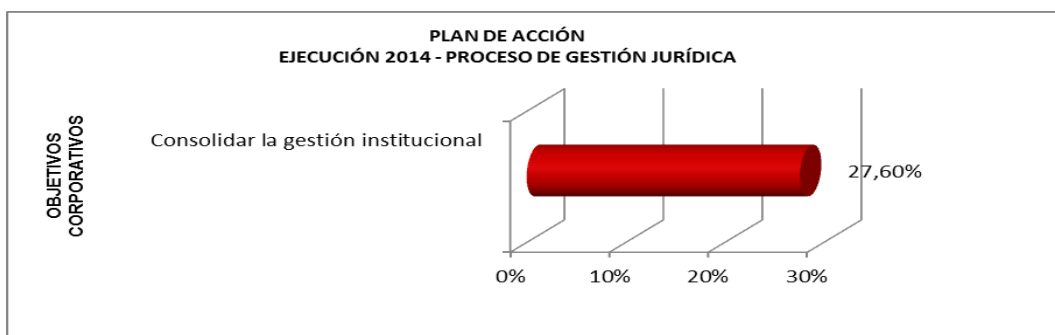


3. MACROPROCESO DE APOYO

El macroproceso de apoyo está conformado por todos aquellos procesos para la provisión, ejecución de los recursos y actividades que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento y evaluación. Esta compuesto por los procesos de Gestión Jurídica, Gestión Documental, Talento Humano, Recursos Físicos y Financieros, Contratación y Sistemas e Informática.

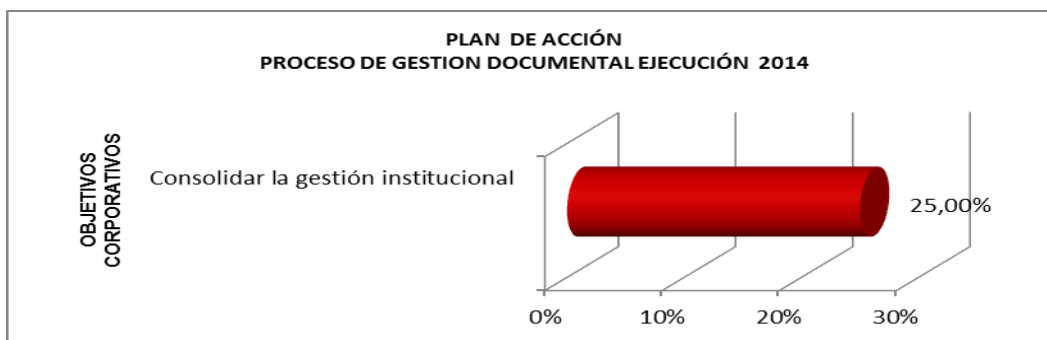
3.1. Proceso de Gestión Jurídica

Gestión Jurídica involucra las actividades llevadas a cabo por la asesoría Jurídica y las actividades del grupo de Asuntos Disciplinarios. El resultado del proceso en el objetivo corporativo consolidar la gestión institucional fue del 27,60%, como muestra la gráfica:



3.2. Proceso Gestión Documental

El proceso Gestión Documental comprende la administración adecuada de la información, el sistema documental del Fondo de Bienestar. Su desempeño en la ejecución del Plan de Acción 2014 en el primer trimestre del año 2014 fue del 25%.



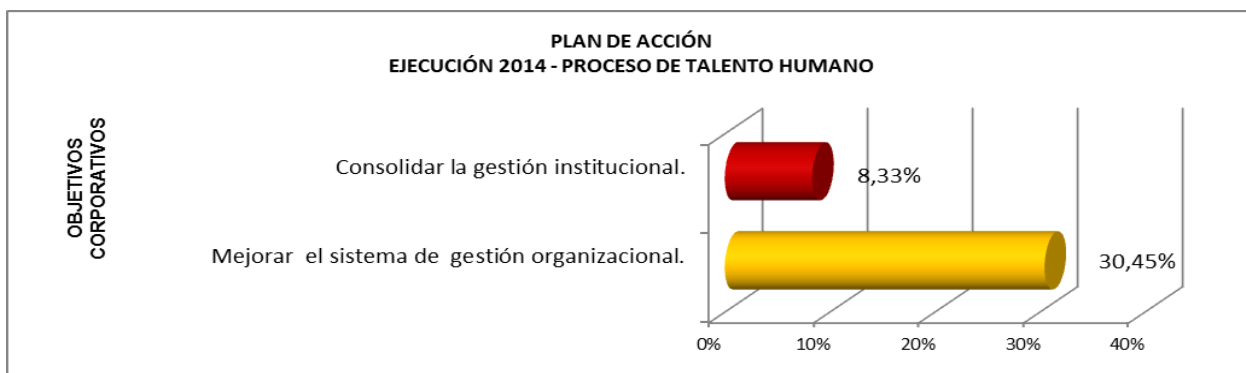
3.3. Proceso Talento Humano

La finalidad del proceso de Talento Humano consiste en la generación e implementación de estrategias, políticas y procedimientos en materia de recursos humanos para conseguir la profesionalización, competencia y motivación del personal en concordancia con los valores, misión y visión del Fondo de Bienestar Social.

La ejecución de las actividades por objetivo corporativo en el primer trimestre del año en curso fue:

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
TALENTO HUMANO	4. Mejorar el sistema de gestión organizacional, tecnológica, humana y cultural.	30,45%
	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	8,33%

Las actividades más representativas en el resultado del proceso fueron las relacionadas con la programación y ejecución del Plan de Bienestar y capacitación como la del aplicativo utilizado en los procesos de Talento Humano.



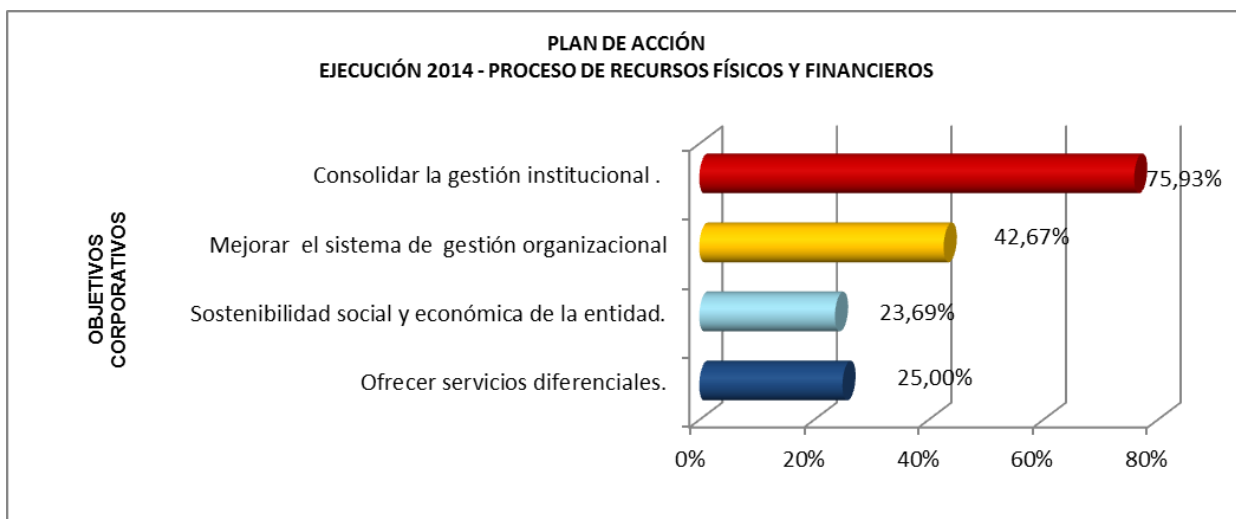
3.4. Proceso Recursos Físicos y Financieros

Este proceso integra las actividades que desarrollaron los grupos de: Recursos Físicos, Cartera, Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, los cuales tienen igual peso porcentual en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

De manera particular los resultados de los objetivos corporativos ejecutados por el proceso se relacionan a continuación:

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	2. Ofrecer servicios diferenciales de educación, salud, recreación, cultura y deportes.	25,00%
	3. Sostenibilidad social y económica de la entidad.	23,69%
	4. Mejorar el sistema de gestión organizacional, tecnológica, humana y cultural.	42,67%
	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	75,93%

El objetivo corporativo de mayor ejecución de actividades fue el de consolidar la gestión institucional con el 75,93% representado principalmente por las actividades de actualización en las tablas de Retención documental. Le siguieron en esa línea los objetivos corporativos de mejorar el sistema de gestión organizacional con el 42,67%, de sostenibilidad social y económica de la entidad con el 23,69% y ofrecer servicios diferenciales de educación, salud, recreación, cultura y deportes con el 25%.



3.5. Proceso de Contratación

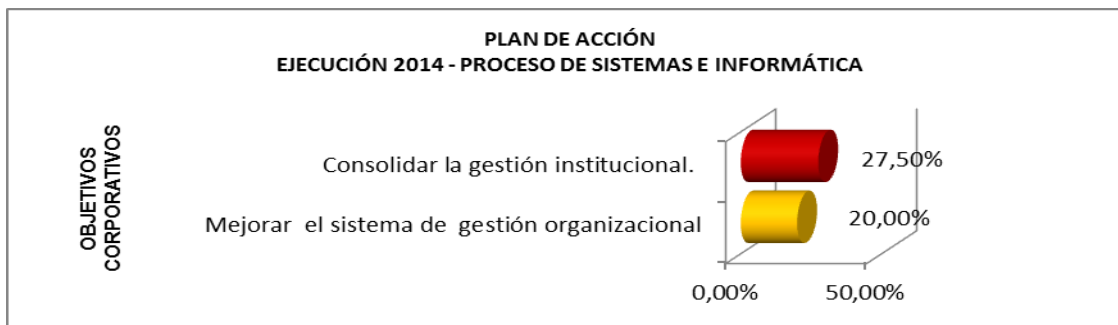
Este proceso lo efectúa directamente la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad. En el periodo el desempeño del proceso de Contratación fue del 4,17%.

PROCESO	OBJETIVOS CORPORATIVOS (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
CONTRATACIÓN	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	4,17%

3.6. Proceso de Sistemas e Informática

El proceso de Sistemas e Informática brinda asistencia y soporte técnico sobre el sistema de informática de la entidad. De los objetivos corporativos ejecutados durante el primer trimestre del 2014 el objetivo de consolidar la gestión institucional presentó un avance del 27,50% y el objetivo de mejorar el sistema de gestión organizacional se desarrolló en un 20%.

PROCESO	OBJETIVOS CORPORATIVOS (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
SISTEMAS E INFORMÁTICA	4. Mejorar el sistema de gestión organizacional, tecnológica, humana y cultural.	20%
	5. Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	27,50%



4. MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El macroproceso de Seguimiento y Evaluación lo integra el proceso de Control Interno, proceso necesario para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la gestión de la entidad.

4.1. Proceso Control Interno

La finalidad del proceso de Control Interno es desarrollar la valoración de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de calidad y del Modelo Estándar de Control Interno, como de la autogestión de los mismos.

Del total de las acciones propuestas para el primer trimestre de la vigencia se ejecutó el 15%. Dicho resultado fue influenciado principalmente por el avance de la actividad de seguimiento a los procesos.

PROCESO	OBJETIVO CORPORATIVO (JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA)	EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2014
Control Interno	5, Consolidar la gestión institucional efectiva para responder a las necesidades de nuestros clientes.	15,00%

Consolidó y elaboró: Grupo de Planeación