

# INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA

Abril 2014

### 1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

#### 1.1 AVANCES

Desde el Direccionamiento Estratégico el CNMH se ha orientado al cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales. Actualmente, con el Apoyo del Grupo de Planeación y en concordancia con lo establecido en el Plan de Desarrollo "Prosperidad para todos 2010-2014" se viene trabajando en la ejecución de cuatro proyectos:

Desarrollo del proceso de diseño e implementación del Programa Nacional de Derechos Humanos y Memoria Histórica de Colombia

Análisis de los testimonios e información relacionada con los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica en los 32 departamentos del país.

Desarrollo del proceso de diseño y consulta participativa para la construcción del Museo Nacional de la Memoria de Colombia:

Desarrollo del proceso de diseño e implementación de la estrategia tecnológica del Centro Nacional de Memoria Histórica de Colombia.

El CNMH continúa en su proceso de revisión, consolidación e implementación de postulados estratégicos que se establecieron desde su creación; en este sentido, actualmente el Equipo Directivo del Centro, se encuentra realizando una evaluación de las acciones adelantadas hasta el momento y de los retos que impone el entorno social en relación con sus procesos misionales y con las tareas que le impone la ley en el contexto político y social en que se encuentra el país.

Durante el primer trimestre del presente año y hasta la fecha se ha realizado un ejercicio muy juicioso de planeación estratégica, en donde se han establecido áreas de efectividad en cada una de las áreas misionales y de apoyo, al igual que de la alta Dirección. A partir de este ejercicio se tendrá claramente definidos los objetivos estratégicos con sus respectivas metas y la construcción de indicadores de resultado

En relación con la estructura organizacional establecida mediante el Decreto 4803 de 2011, la entidad ha avanzado en la organización interna de líneas de trabajo y responsables de procesos, pero **sin que se hayan constituido a través de acto administrativo grupos o áreas funcionales de trabajo**; a la fecha y en atención al análisis funcional y por procesos que se adelanta, se prevé una posible reestructuración de la Entidad. La Oficina de Control Interno no está definida como dependencia u

Oficina dentro de la estructura formal del CNMH

Frente a los Mapas de Riesgos de Corrupción, la entidad en cabeza del Grupo de Planeación está construyendo un documento que consolida la información obtenida en las sesiones de trabajo trabajadas el año anterior.

Es de resaltar que el CNMH cuenta con los primeros Riesgos de Operación, pertenecientes a los siguientes procesos: Administración Sistema Gestión de Calidad; Cooperación Internacional; Acción en el territorio; Acuerdos de la Verdad; Reparaciones Colectivas; Investigaciones; Registro, Acopio y procesamiento técnico; Servicios de Información de Archivos y Colecciones de derechos humanos; Pedagogía; Adquisición de Bienes y Servicios; Comunicación Institucional; Control Disciplinario; Gestión de talento Humano; Gestión de Recursos Físicos; Gestión Documental; Gestión Financiera; Servicio al Ciudadano; Gestión Tecnológica; Gestión Jurídica y Control Interno.

Igualmente en la actualidad el CNMH está implementando herramientas de apoyo a la Gestión:

*Gestión de Proyectos:* el CNMH contrató un Software Gestor de proyectos, que sirve como herramienta de apoyo para la gestión de programas, portafolios y proyectos, que desarrolle la entidad incluyendo la implementación, parametrización, configuración, instalación, pruebas, puesta en operación, que permita a las direcciones del CNMH llevar un adecuado control y documentación de los proyectos a desarrollar. A la fecha del presente informe la firma está realizando las capacitaciones a los funcionarios del CNMH, comenzando así la primera fase de puesta en operación de dicha herramienta.

*Gestión de Calidad:* herramienta integral que facilita la automatización, administración y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, su integración con el Modelo de Control Interno bajo la Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública NTCGP:1000:2009 y MECI1000:2005. Esta solución facilitará el control de los documentos del SGC y del MECI, permite incorporar el mapa de procesos de la Entidad, el registro de No Conformidades; permite el manejo de planes de acción y de mejora, gestión del riesgo e indicadores y gestión del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

La OCI realizó Comité de Coordinación de Control Interno el pasado 28 de marzo en el cual se destaca los resultados de la evaluación anual del Sistema de Control Interno publicada por el DAFP, obteniendo un indicador de madurez general del MECI de 42.2% que equivale a un nivel INTERMEDIO, no obstante los factores como el entorno de control y la administración de riesgos que se enmarcan dentro de un nivel Básico deberán ser fortalecidos.

## 1.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

A la fecha del presente informe la OCI evidencia que el CNMH no cuenta con código de ética, y el Plan de Bienestar Institucional se encuentra en proceso de construcción, solo se han realizado actividades aisladas, situación que es generada por escasez de personal en estas áreas administrativas, para lo cual la OCI insiste en que se tomen las medidas correctivas haciendo una planeación de recursos humanos, a través de la cual se identifiquen y cubran las necesidades cualitativas y cuantitativas de personal en las dichas áreas, revisando las necesidades de personal que apoyen procesos como: Gestión Humana; atención de PQRSD, servicio al ciudadano; procesos de participación ciudadana; Gestión de tecnologías de la información; gestión documental, estrategia de gobierno en línea; implementación de los sistemas MECI y Gestión de Calidad.

Es importante destacar que dentro del ámbito del Sistema Integrado de Gestión que se está implementando en el CNMH están MECI, Calidad y el Sistema Administrativo, no obstante es importante tener en cuenta otros sistemas que deben ser integrados e implementados como el sistema de riesgos laborales Ley 1562 de 2012; sistema de protección de datos personales Ley 1581 de 2012; sistema de seguridad de la información Decreto 1377 de 2013 sistema de gestión ambiental, entre otros, situación ésta que justifica aún más el fortalecimiento del talento humano al interior del Centro.

La OCI recomienda que para que al interior del CNMH se de una Integralidad de todos estos sistemas, es muy importante que se realice un análisis de contexto teniendo como base el estado en que se encuentra la cultura y el clima organizacional.

De otro lado es importante que el CNMH fortalezca los componentes y elementos del Subsistema de control estratégico, ya que son transversales e intervienen a toda la entidad, creando un ambiente favorable de control. Se requiere que la formulación de acuerdos y protocolos éticos se convierta en un parámetro del comportamiento que oriente la actuación de todos los servidores y propicie un clima de confianza para lograr así los objetivos institucionales.

En este sentido, es pertinente reforzar y afianzar directrices claras en materia de seguimiento y control desde el proceso de Planeación y Control, ya que este es un componente esencial en la gestión de las entidades y que establece los métodos y acciones para el logro de los fines propuestos del CNMH.

Es importante fortalecer la consolidación de la cultura de la Planeación a través de diferentes instrumentos entre los que cabe mencionar el Plan Operativo Anual o Planes de Acción o Planes de Gestión, que permitan organizar tanto la inversión como la gestión a cargo de las distintas áreas y/o direcciones, y que facilite el cumplimiento al Plan Estratégico del CNMH y por ende al Plan Nacional de Desarrollo. Adicionalmente, es indispensable que dichos planes incorporen resultados del seguimiento con reportes claros y completos de avance y que especifiquen y articulen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión, junto a los indicadores de gestión, tal y como lo establece el artículo 74 de la ley 1474 de 2011, e incorporando los elementos del Modelo integrado de planeación y gestión de qué trata el Decreto 2482 de 2012..

De lo anterior se desprende que el proceso de seguimiento y control a los Planes Operativos o de Acción se fortalecerá cuando se termine el ejercicio de las Áreas de Efectividad que se está trabajando con la Alta Dirección y el cual fue socializado el martes 13 de mayo, así mismo entre en funcionamiento la herramienta informática que facilita la automatización, administración y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de seguimiento a proyectos.

## **2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

### **2.1 AVANCES**

La entidad en cabeza del grupo de Planeación, contrató con la firma **T&A TOPA & ASOCIADOS LTDA** una consultoría cuyo objeto fue el levantamiento, diseño y documentación de los procesos y procedimientos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación, así como los demás elementos requeridos para el funcionamiento de las distintas dependencias del Centro de Memoria Histórica de conformidad con los requisitos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, incorporando mejores prácticas y su respectiva metodología de mejoramiento continuo, para su posterior implementación..

A la fecha la firma consultora realizó en compañía de los dueños de procesos y profesionales de cada área funcional la caracterización de los procesos, identificándose los problemas y oportunidades de mejora y de esta manera analizando la eliminación de reprocesos, disminuyendo tiempos y revisando los controles existentes, los riesgos a los que están expuestos. Es así como se identificaron 22 procesos y 103 procedimientos, los cuales cuentan con Riesgos operativos e indicadores, que están en proceso de validación y socialización.

De otro lado es importante destacar la gestión del CNMH , pues a través de la firma **COLVATEL**, se realizó el levantamiento de las tablas de retención documental TRD , inventario de tipos documentales por serie y subserie, registro fotografico y medición de documentos custodiados en las unidades administrativas. Para la elaboración de la TRD se tuvo en cuenta el Mini Manual No. 4 de Tablas de Retención y Transferencias Documentales del Archivo General de la Nación, Acuerdo AGN 04 de 2013 y Decretos AGN 2578 y 2609 de 2012, y se tomaron en cuenta los 22 procesos y 103 procedimientos del CMH. Está pendiente la revisión y aprobación del Archivo General de la Nación-AGN.

Siguiendo con las herramientas sistemáticas que apoyan la gestión del Centro es importante destacar la Plataforma tecnológica que está dando soporte a la misión de la Dirección de Acuerdos de la Verdad: 14 regionales dotadas con mobiliario, aires acondicionados, telefonía con celufijos, plataforma computacional (computadores de escritorio, portátiles, impresoras multifuncionales, videobeams), conectividad interna (redes locales), enlaces nacionales que las interconectan, servicio de Internet, servicio de datacenter y sistema de información central (gestor de procesos/gestor documental) que procesa y almacena la información referida al levantamiento de testimonios según Ley 975/05.

Herramienta de Análisis Cualitativo de la Dirección de Acuerdos de la Verdad: adquisición, instalación, configuración y capacitación (para 40 profesionales) de la herramienta de Análisis Cualitativo que requiere esta Área, como soporte al proceso de certificación de los desmovilizados (estimados en 13.000) que se acogieron al proceso de entrega de testimonios para contribuir a la memoria histórica alrededor del conflicto armado.

Herramienta de apoyo – nómina: sistematización de los procesos de liquidación y gestión de talento humano para funcionarios (70) y contratistas (300), servicio que incluye la liquidación de nómina del personal de planta, liquidación de honorarios al personal contratista.

Herramienta de apoyo a la Gestión de activos fijos e inventarios: sistematización de los procesos de activos fijos e inventarios y servicio integral especializado en gestión de activos para la toma física y conciliación contable de los elementos devolutivos de propiedad del Centro

## 2.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el marco del Sistema de Calidad las Políticas de Operación que son las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad; definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas, proyectos y políticas de la administración del riesgo previamente definido por la entidad no están aún descritas o mejor *documentadas* al interior del CNMH: Política de Administración del Riesgo, Seguridad de la Información, Comunicaciones; Participación, Pedagogía, enfoques diferenciales (étnicos, discapacidad, géneros) y en general todas aquellas que el Centro considere pertinentes, que permitan la efectividad de las acciones, tareas y metas a alcanzar.

Las políticas de operación deben ser adoptadas mediante acto administrativo e incluidas en el Manual de Calidad.

El CNMH se ha venido ajustando a su crecimiento y complejidad y ha propuesto mejoras funcionales que pretenden dar cumplimiento a las mismas en el desarrollo de su misión, no obstante la OCI insiste que se requiere en el corto plazo de un Proyecto de Inversión que fortalezca la Gestión Institucional del CNMH, mediante el cual se desarrollen estrategias de fortalecimiento de la **capacidad administrativa y operativa**, con un grupo de profesionales que soporten el desarrollo de los procesos de Talento Humano, Plataforma Tecnológica, Soporte Jurídico, Comunicaciones, Servicio al Ciudadano, Gestión Documental, Control Interno y todo lo relacionado con la implementación de los Sistemas MECI, CALIDAD y demás elementos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

En este sentido la OCI recomienda que se creen los ENLACES, GESTORES O FACILITADORES en cada una de las direcciones y oficinas asesoras que sean los encargados de coordinar, consolidar y articular de manera coherente e integral las tareas relacionadas con la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

En cuanto al elemento **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### AVANCES

La Información y Comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental dado que vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

Es así como uno de los aspectos que tiene que ver con este factor es el que se encuentra en el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias del CNMH.

Durante el primer cuatrimestre del presente año, la Oficina de Control Interno a través de seguimiento y control ha generado recomendaciones direccionadas a establecer mecanismos que garanticen que los funcionarios del CNMH conozcan de la responsabilidad que se tiene ante las PQRSD y los tiempos que se deben tener en cuenta para dar las respuestas a derechos de petición y la normatividad asociada, promoviendo que se canalicen las peticiones y sus respectivas respuestas a través del responsable de PQRSD y que sin excepción se conteste el 100% de las peticiones en los términos establecidos por la ley. El informe presentado al Director deja ver un resultado muy positivo al darse respuestas ágiles y de calidad a los peticionarios, de 143 peticiones recibidas de enero a abril del presente año, cincuenta y cinco (55) solicitudes se contestaron máximo en 5 días (equivalentes al 38% del total); cincuenta y una (51) solicitudes se respondieron en un plazo máximo de 15 días (equivalentes al 36% del total de peticiones), lo que resulta en total que el 73% de las solicitudes se contestaron en 15 días existiendo el término máximo de treinta (30) días para hacerlo.

Es importante desatacar que durante el primer cuatrimestre, el Centro Nacional de Memoria Histórica, junto con las demás entidades del Sector de la Inclusión Social del Departamento para la Prosperidad Social -DPS- realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de resultados del año 2013. Durante este espacio el Director expuso los principales logros de la labor realizada en el año anterior, haciendo especial énfasis en el informe ¡Basta Ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad, así como las nuevas investigaciones y las que están en curso, y el avance en la construcción del Museo Nacional de la Memoria.

En el marco de la celebración del 09 de abril día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado, el CNMH se constituyó en gran plataforma que permitió la expresión de múltiples voces, memorias y que dio prioridad a la palabra de las víctimas.

El Centro Nacional de Memoria Histórica lleva tres años escuchando las voces de las víctimas y cada año le presenta al país, en diferentes formatos, esas memorias para que haya una reflexión y se escuche el llamado para el cese de las violencias. La Feria Internacional del Libro fue una oportunidad de lujo en donde la sociedad se enteró no solo del trabajo en terreno, sino de todos los proyectos en marcha como es el caso del Museo Nacional de la Memoria, actualmente en etapa de diseño y construcción social y participativa.

El CNMH en este espacio incluyó la presentación de libros, documentales, exposiciones, talleres y charlas, con un cubrimiento especial en vivo vía web, disponibles alrededor de 25 títulos de los textos producidos por el CNMH y el Grupo de Memoria Histórica publicados desde 2008: Memorias en Tiempos de Guerra; Una Verdad Secuestrada; Tierra y Conflicto; Despojo, Desplazamiento y Resistencia; Carare, el Orden Desamparado; Guerrilla y Población Civil, La Política de Reforma Agraria y Tierras en Colombia, Esbozo de una Memoria Institucional, entre otras más.

En el transcurso de la Feria el documental "No Hubo Tiempo para la Tristeza, basado en el Informe "Basta Ya" pieza audiovisual se presentó constantemente; donde se cuenta por qué Colombia ha sido escenario de un conflicto armado durante más de 50 años y cómo los ciudadanos han sobrevivido a este largo periodo de violencia.

Igualmente es importante destacar que según informe presentado por la Oficina de Comunicaciones, durante este primer cuatrimestre del presente año, mes a mes se han incrementado los seguidores de todas las redes sociales. En las categorías de visitas y reproducciones para facebook y youtube se puede observar una variación negativa para el mes de abril lo cual se debe a que aunque en el 9 de abril en el marco de la conmemoración del día de la memoria y la solidaridad con las víctimas hubo un pico informativo por las actividades y contenidos generados, luego hubo un receso informativo propio de la semana santa, donde se disminuyó el número de visitas.

Adicionalmente, en el mes de abril se realizó el lanzamiento de dos nuevas redes sociales Google Plus e Instagram, que a la fecha cuentan con 80 Y 72 seguidores respectivamente

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Continuar en la construcción de la página INTRANET, dado que esto facilitará la comunicación al interior de la entidad, es una herramienta que facilita el acceso a la información, reduce los tiempos de búsqueda de datos, la información se encuentra mucho más organizada y seleccionada, poniéndola a disposición de todas las áreas.

En cuanto al elemento **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **AVANCES**

El Centro Nacional de Memoria Histórica posee un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC), en el que se incluyen los siguientes aspectos: Arquitectura de los dominios del modelo de referencia (aplicaciones, datos, infraestructura tecnológica, servicios, seguridad de la información, modelo de sistema de gestión integral), Planes de acción PETIC –CMH, procesos y procedimientos tácticos de servicios informáticos y tecnología. Este plan está respaldado por un proyecto de inversión denominado: “Desarrollo del proceso de diseño e implementación de la estrategia tecnológica”, el cual ya tiene grandes avances en sus primeras fases de acuerdo con el cronograma establecido en el mismo plan.

Con la ejecución del PETIC, este componente va implementando gradualmente los elementos necesarios que hacen parte de los sistemas de información del CNMH.

Igualmente es importante mencionar dentro del elemento de información que a través del proceso contractual N° 444-2013, se está diseñando un modelo conceptual de gestión electrónica de documentos para el registro, acopio, puesta en servicio, difusión y transferencia de conocimiento del archivo y el centro de documentación de Derechos Humanos, con el objetivo de virtualizar los servicios de custodia, seguridad, consulta, acceso y preservación de su documentación.

De la misma manera el CNMH adquirió un sistema de video conferencia multipunto que le permitirá al CNMH optimizar la reunión de organizaciones entre sus sedes y generar ahorros en la logística, gastos de traslados, de manutención y tiempo para la toma de decisiones que facilite una adecuada comunicación entre las diferentes sedes.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

El Plan de Acción Institucional actual publicado en la WEB deberá continuar incluyendo los elementos puntualizados en el Estatuto anti corrupción Ley 1474 de 2011 y Decreto 2482 de 2012: estrategia de atención al ciudadano, estrategia de rendición de cuentas, plan anticorrupción y plan de capacitación. Igualmente inclusión en la página WEB del directorio telefónico de los funcionarios, link de acceso a información para niños, el glosario y normatividad que rige a la entidad,

### **3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

#### **3.1 AVANCES**

La OCI realiza seguimiento y verificación periódica a todos los informes de ley, planes de mejoramiento como resultado de los mismos seguimientos, entre ellos informe trimestral de Austeridad en el Gasto, PQRSD; seguimiento al Plan anticorrupción, seguimiento a los Acuerdos de gestión, seguimiento al SIGEP.

Se realizó el informe ejecutivo anual vigencia 2013 como ya arriba se mencionó el cual fue divulgado y socializado al Comité de Coordinación de Control Interno celebrado en marzo del presente año, en el cual fue aprobado el Plan Operativo Anual vigencia 2014. Igualmente se presentó el informe ejecutivo anual del sistema de control interno contable y que de acuerdo a los parámetros establecidos por la Contaduría General de la Nación obtuvo un resultado de 4.4 puntos sobre 5, indicando que el SCIC es adecuado para el mejoramiento continuo del proceso contable en el CNMH.

En cuanto a los Planes de Mejoramiento a la fecha el CNMH, no cuenta con planes de mejoramiento institucional toda vez que la Contraloría General de la Republica no se ha pronunciado con hallazgos u observaciones que ameriten un plan de mejoramiento.

No obstante con motivo de la visita por parte de Archivo General de la Nación se generó un plan de mejoramiento, el cual ha sido objeto de seguimiento por parte de la OCI, verificando el cumplimiento del mismo.

#### **3.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

En cuanto al elemento de Evaluación Independiente y dado que la Auditoria Interna se constituye en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas de control, así como el desvío de los avances de metas y objetivos trazados, que influyen en los resultados y objetivos de la entidad, existe debilidad en cuanto al grupo multidisciplinario que conforma la Oficina de Control Interno, toda vez solo existe un profesional especializado de planta provisional, y un cargo de profesional universitario cuya asignación salarial es muy baja, lo cual genera desmotivación en la permanencia del cargo; en atención a las funciones, roles y productos que debe elaborar la OCI, se requiere mínimo de tres profesionales especializados de planta con competencia, habilidades y experiencia en los temas de Control Interno.

Es importante desatacar que la Oficina de Control Interno debe fortalecer el equipo de profesionales existente, toda vez que podría quedarse corta en su alcance para realizar todas las actividades de su

Plan Operativo Anual y más aún en las evaluaciones y seguimientos que debe realizar a los procesos, procedimientos y gestión que desarrollan las áreas del CNMH, máxime cuando esta es una entidad que ya no es pequeña cuenta con 14 sedes regionales relacionadas con los Acuerdos de la Verdad, 71 funcionarios de planta y aproximadamente 430 contratistas. 22 procesos y 103 procedimientos

#### 4. RECOMENDACIONES

- 1.) Sensibilizar a todos los servidores públicos, en todo lo relacionado con el Sistema Integrado de gestión SIG, incluyendo especialmente la capacitación al Equipo MECI, en la estructura, funcionalidad y beneficios de aplicar el Modelo en el CNMH, actividad que debe ser previa y permanente al proceso de implementación y fortalecimiento.
- 2.) Los Sistemas de Gestión y Control, por ser complementarios y compatibles deben ser considerados de manera secuencial y lógica, lo cual significa que una serie de actividades, por si solas, no pueden dar inicio a su desarrollo si previamente no han sido desarrolladas otras. Tanto el MECI como la Norma de Calidad NTCGP1000:2004, en su estructura se comportan de manera sistemática, en cada uno de sus componentes. La calidad y el control deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades.
- 3.) Validar las acciones preventivas o el Plan de manejo de riesgos de operación

Cordialmente



Doris Yolanda Ramos Vega  
Asesora con funciones de Control Interno