

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN	001
		PÁGINA:	

INFORME PORMENORIZADO TERCER CUATRIMESTRE 2014
LUGAR: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA - CNMH
FECHA: Enero 2015
JEFE: DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
I OBJETIVO GENERAL
Dar a conocer los principales avances en la implementación del MECI conforme al Decreto 943 de 2014.
II JUSTIFICACIÓN
<p>El gobierno nacional, en procura del mejoramiento continuo, consideró necesario actualizar el MECI con el fin de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modernizar y adecuar la herramienta de control de la administración pública, a las normas y estándares internacionales, teniendo en cuenta en otros aspectos que el modelo como "comité of sponsoring organizations of the treadway commission" (referente internacional) tuvo modificaciones como ii - 2004 y como iii -2006. 2. Adoptar los lineamientos internacionales frente a la revisión y actualización de las normas técnicas. 3. Conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, Decreto 1537 de 2001 y demás normas concordantes le corresponde a las Oficinas de Control Interno evaluar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos y en este sentido es importante realizar un diagnóstico de implementación del MECI al interior del CNMH.



Handwritten signature

III RESULTADOS

ESTADO DEL MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Es importante desatacar que el Talento Humano bajo la actualización del Modelo MECI pasó de ser un elemento a un COMPONENTE, muy importante y se puede decir muy ESTRATEGICO dentro de la Entidad. Para el caso específico del CNMH y según lo verificado por Control interno se evidenció que los Acuerdos y Protocolos éticos son un elemento que aún están en proceso de construcción para lo cual se requiere hacer un Plan de Acción que involucren la participación por supuesto **del área de gestión humana** y del compromiso y creatividad de los servidores públicos, de tal manera que todos, desde servidores públicos, contratistas, asesores, directores en el CMH se sientan identificados con los lineamientos de carácter ético.

Los principios y valores éticos deben estar en concordancia con la misión, la visión y los objetivos institucionales planteados; dado que el control interno se sustenta en los valores éticos, la entidad debe procurar promover, difundir y monitorear el cumplimiento de los mismos.

Dado que durante la vigencia 2014 no se contó con los recursos económicos y de apoyo para desarrollar esta tarea, la OCI recomienda para la presente vigencia iniciar con:

- Conformación de un Comité de ética o conformación de un colectivo de agentes de cambio, quienes podrían liderar el proceso, integrado por servidores públicos que puedan ser capacitados en Gestión Ética, con el fin de que se apropien de los conceptos, metodología y queden con disposición de multiplicar dicho conocimiento y aplicarlo en toda la entidad.
- Realizar un Diagnóstico Ético. Cuál es la situación ética de la entidad
- Definir Políticas éticas de la alta Dirección y código del buen gobierno
- Definir los Valores Institucionales
- Compromisos éticos por áreas organizacionales.
- Estrategias pedagógicas y comunicativas (como incorporar a la cultura los compromisos éticos)
- Plan de mejoramiento. Aplicación de las estrategias.

En este sentido la OCI recomienda a la entidad en primer lugar se revise la guía Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado “Fundamentos conceptuales y Manual Metodológico” de la USAID Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas

En segundo lugar la OCI recomienda hacer un Plan de Acción 2014-2015 que muestre el derrotero a seguir y cumpla con las etapas previstas necesarias para tal fin.



Desarrollo del Talento Humano

El componente de Desarrollo de Talento Humano, cuenta con un porcentaje de avance del 100% en cuanto a productos mínimos:

- Resolución 211 del 31 de octubre de 2014, por el cual se establece el sistema de capacitación, bienestar, estímulos e incentivos de la entidad.
- Resolución 260 de 27 de diciembre de 2013, por la cual se actualiza el Manual de Funciones y de competencias laborales del CMH.
- Resolución 251 del 18 de diciembre de 2013, por el cual se adopta el reglamento de Higiene y Seguridad industrial para la entidad.
- Resolución 252 del 18 de diciembre de 2013, por el cual se adopta el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de la entidad.
- Documento Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo
- Plan Institucional de capacitación

No obstante existe la necesidad de revisar estos productos y evaluar la armonización con los nuevos lineamientos expuestos por el DAFP, por ejemplo en materia de: la guía para establecer o modificar el manual de Funciones y de competencias laborales, documento que se actualizó al nuevo marco normativo Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014, "mediante el cual se establecen las funciones y requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional". Guía para la formulación del Plan Institucional de capacitación, la cual es pertinente que tenga incluida las cinco fases a tener en cuenta en la Formulación del PIC: 1. Sensibilización. 2. Formulación de Proyectos de Aprendizaje. 3. Consolidación del Diagnóstico. 4. Programación del Plan Institucional. 5 Ejecución del PIC, incluyendo los responsables en las diferentes fases de formulación: Área de Gestión Humana; Oficina de Planeación, Directores, Coordinadores de áreas, Jefes inmediatos, servidores públicos, Comisión de Personal Oficina de Control Interno y facilitadores.

En el 2014 el CNMH diseñó el Plan Institucional de Capacitación del CNMH, en el cual incluyó programas de inducción, con temas como: Plataforma estratégica: Misión, Visión Objetivos estratégicos; Calidad, Control Interno, Nomina, Prestaciones sociales, Contratación. En los temas de reinducción algunos funcionarios participaron en los temas relacionados acerca de la reforma en las organizaciones del estado Y sus funciones, reorientación de la administración institucional, prevención y supresión de la corrupción

Sin embargo la Oficina de Control Interno evidencia que este elemento MECI debe ser fortalecido al interior de la entidad y que la asistencia a estos programas debe aumentar e incluir más temas transversales y misionales.

En este sentido la OCI destaca la importancia de conocer y poner en funcionamiento la Circular Externa N° 100-010 de 2014 la cual contiene lineamientos actualizados que benefician a los servidores públicos, para el acceso a los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano orientados a fortalecer sus capacidades, destrezas, habilidades, entrenamiento en el puesto de trabajo, **inducción y reinducción**, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y el mejoramiento de la prestación del servicio.



Handwritten signature

Los contratistas, si bien no son beneficiarios de programas de capacitación o de educación formal, podrán asistir a las actividades que imparta directamente la entidad que tenga como finalidad la difusión de información en temas transversales.

Dentro del marco del modelo estándar del control interno, y en general de los sistemas integrados de planeación, gestión y calidad, es muy importante que las estrategias de formación y capacitación estén integradas con el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2015, respondiendo a las necesidades, planeación estratégica y cumplimiento de objetivos institucionales del CNMH.

Dentro los programas de inducción y reinducción se pueden incluir, entre otros, temas transversales relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, participación ciudadana y control social, corresponsabilidad, riesgos así como las prioridades en capacitación señaladas en el Plan Nacional de Desarrollo vigente para el cuatrienio.

Igualmente se debe fortalecer el Plan de Bienestar Social con actividades deportivas, recreativas, vacacionales, culturales artísticas, promoción y prevención de la salud, educación formal ; fortalecimiento institucional a través de actividades de integración de los funcionarios y contratistas, generando sentido de pertenencia en el CNMH y una mejor calidad de vida laboral

La Oficina de Control Interno reitera la importancia que tiene el componente de Talento Humano tan estratégico, que deberá ser fortalecido urgentemente en el CNMH, para desarrollar todas las funciones de la que correspondiera ser una Oficina de Talento Humano.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dicho componente define la ruta organizacional que debe seguir la entidad para lograr sus objetivos institucionales, requiere de revisiones periódicas para ajustarlas a los cambios del entorno y al desarrollo de las funciones de la entidad; establece su composición a través de cinco elementos: Planes, programas y proyectos; Modelo de Operación por procesos; Estructura Organizacional; Indicadores de Gestión y Políticas de Operación.

Planes, programas y Proyectos

El elemento de Planes, Programas y Proyectos ha sido trabajado fuertemente al interior del CNMH, objeto de un ejercicio juicioso adelantado desde el segundo semestre del 2013 con la Alta Dirección, mediante el cual se definieron las llamadas Áreas de efectividad del CNMH, y se definieron en primer lugar los objetivos estratégicos del CNMH los cuales son: 1. La comprensión social del Conflicto armado. 2. Esfera pública de la memoria. 3. Condiciones para la construcción de la paz. 4. Legado testimonial y documental Museo, Nación y Archivo y 5. Efectividad organizacional. Igualmente el ejercicio se realizó para cada una de las Direcciones y oficinas asesoras. En este sentido el CNMH cuenta con Plan Estratégico y Planes Operativos

Está pendiente por desarrollar el proceso de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas: víctimas, academia, centros de pensamiento etc. y para ello es importante establecer los procedimientos e indicadores que permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes con

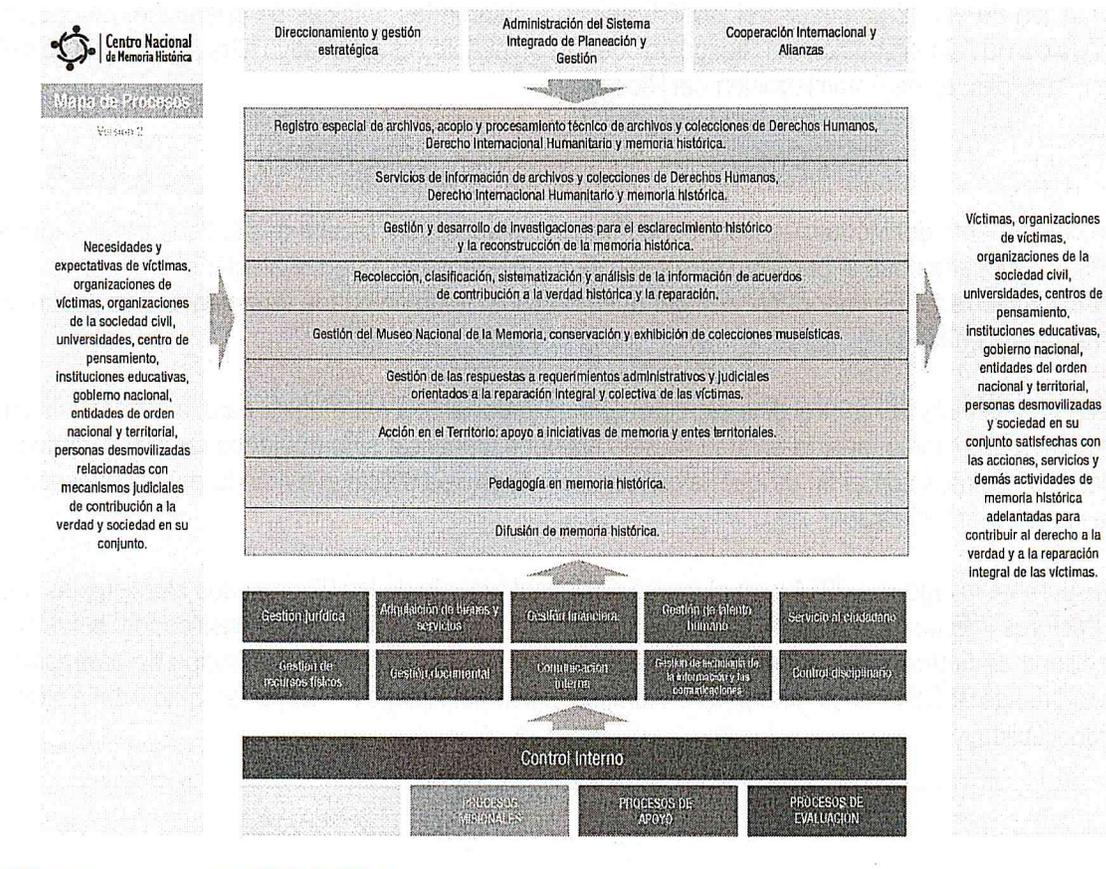


respecto a los servicios o productos ofrecidos por el CNMH, los cuales ya están definidos como: Registro especial de Archivo de derechos humanos y derecho internacional humano; Centro de documentación; investigación y estudios de memoria histórica; certificación de contribución a la verdad y reparación; informes analíticos en el marco del mecanismo no judicial; exposiciones para la difusión y Museo.

Durante la vigencia 2014 el CNMH, dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad diseñó y aprobó la misión, visión, objetivos institucionales, política de calidad, objetivos de calidad y principios de calidad, fueron revisados y aprobados en el Comité del Sistema de Gestión de Calidad el día 29 de julio de 2014 y el manual del Sistema Integrado de Calidad, fue adoptado mediante Resolución Interna N° 119 de 2014

Modelo de Operación por procesos

Sobresale el elemento Modelo de operación por procesos, pues a la fecha el CNMH cuenta con la estandarización de sus 22 procesos y 110 procedimientos y la interrelación y articulación entre procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Es de destacar que para este ejercicio se involucraron a los servidores públicos del CNMH, conocedores de las actividades. Así mismo la entidad cuenta con tres manuales, 16 guías, 5 instructivos y 209 formatos. El grupo de planeación realizó el cargue de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. Está en construcción el proceso: "Gestión a las respuestas a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva de las víctimas".



Handwritten signature or mark

La Estructura Organizacional Mediante Decreto 4803 de 2011, se estableció la estructura del Centro de Memoria Histórica del CNMH la cual le ha permitido dar cumplimiento a su direccionamiento estratégico , estableciendo niveles de responsabilidad, a fin de permitir un flujo de decisiones y comunicación entre ciudadanos y servidores públicos, no obstante debe ser objeto de reestructuración por cuanto se identifican niveles de responsabilidad que aún están por fuera, como por ejemplo temas relacionados con pedagogía; acción en el territorio; inclusión de enfoques diferenciales: enfoque étnico, perspectiva de género; enfoque de discapacidad; área de comunicaciones; de planeación, de control interno, de gestión humana, servicio al ciudadano.

En relación con los indicadores de gestión, que permiten evaluar la gestión de la entidad y observar la situación y tendencias de cambio, controlando el comportamiento de factores críticos en la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos de la entidad; éstos han sido trabajados en el marco de levantamiento de los procesos, los cuales son susceptibles de ajustes. Se identificaron 43 indicadores de Eficacia, 6 indicadores de eficiencia y 20 indicadores de efectividad, para un total de 69. De igual forma se ha identificado claramente que se debe fortalecer el diseño de los indicadores de resultado y de impacto.

Las Políticas de Operación. Elemento fundamental que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; definiendo límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de planes, programas, proyectos y políticas de administración de riesgos. En el diseño del documento de caracterización de los 22 procesos del CNMH, se contemplaron las políticas de operación, no obstante la relacionada con la Administración del Riesgo no cuenta con el Acto Administrativo a través del cual se definen y adopten las Políticas de Administración del Riesgo.

COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Al ser un componente del Módulo de Control de Planeación y Gestión, faculta a la entidad para emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Es importante señalar que un evento también puede representar una oportunidad de mejora para la entidad.

Desde el punto de vista del control este ejercicio es muy importante y estratégico para la consecución de los propósitos trazados; por lo tanto la entidad no solo los debe identificar sino que debe realizar el seguimiento periódico a los mismos con el fin de que la gestión del riesgo sea efectiva, evitando así las consecuencias negativas de su materialización.

El CNMH durante la vigencia 2014 y en el marco del levantamiento de los 22 procesos identificó los riesgos, causas (factores internos y externos), consecuencias y efectos, los cuales fueron clasificados, estableciendo la probabilidad de ocurrencia y el impacto, teniendo en cuenta las tablas de calificación de probabilidad de impacto del riesgo definida en la guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.



Igualmente se identificaron los controles existentes, lo cual implicó: a) describirlos, estableciendo si son preventivos o correctivos. b) determinar si los controles están documentados, si se están aplicando en la actualidad y si han sido efectivos para minimizar el riesgo

El CNMH en coordinación con la Oficina de Planeación finalizó la identificación, valoración de los riesgos con los respectivos controles y acciones para mitigarlos. A la fecha están construidos los riesgos de los 22 procesos, los cuales fueron validados por los líderes de cada proceso, y se encuentran cargados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Planeación. Igualmente se realizó seguimiento de los procesos liderados por la Dirección Administrativa y Financiera: Adquisición de Bienes y Servicios; Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Servicio al Ciudadano; Gestión de Recursos Físicos; Gestión Documental, Comunicación Interna, Gestión de Tecnología de la Información, Control Disciplinario y Control Interno.

La OCI recomienda que la Alta Dirección en cabeza del Representante Legal no solo se consideren los riesgos por procesos, sino que sean administrados con un enfoque de **Gestión de Riesgos** diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, proporcionando una seguridad razonable y convirtiéndose en un proceso **transversal** a todas las acciones de la entidad que inicia desde la planeación e incluyendo a todos los servidores públicos de la entidad.

De otro lado es muy importante y recomendable que el nivel directivo reciba capacitación sobre la metodología para administrar riesgos al igual que todos los servidores públicos y para tal efecto es pertinente se incluyan en los procesos de inducción, reinducción, de las capacitaciones que la OCI brinda como fortalecimiento al control interno. Es importante que desde la Dirección se incluya una periodicidad mínima trimestral para revisar los riesgos identificados, adicional a la que la OCI realice como evaluador independiente.

Dentro de este mismo contexto es pertinente precisar que al identificar los riesgos se tengan en cuenta los factores internos pero también los externos o del entorno: situaciones que pueden ser de carácter social, cultural, económico, político, ambiental y legal. El contexto estratégico es cambiante, por lo que se recomienda realizar por lo menos una vez al año revisiones al entorno con el fin de identificar posibles factores de riesgos.

De otro lado y tomando como base el Decreto Ley 1474 de 2011 y en lo que tiene que ver con los mapas de riesgos de corrupción, el CNMH levantó dichos mapas con la participación de los funcionarios en cada una de las Direcciones y Oficinas del Centro. Elemento éste que ha sido monitoreado por la OCI en el marco de seguimiento al Plan Anticorrupción

ESTADO DEL MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Este módulo incluye elementos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del control interno del CNMH, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos. Los instrumentos y herramientas de gestión y de control requieren evaluación y seguimiento y en este sentido este módulo busca que la entidad desarrolle mecanismos de medición. Este módulo se estructura bajo tres componentes:



DPS

COMPONENTE DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

El cual le permite a cada responsable de proceso, programa o proyecto y funcionarios, medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real. La autoevaluación se convierte en un proceso periódico de seguimiento y verificación es decir se convierte en la Autoevaluación de control y gestión; algunas herramientas opcionales para desarrollar la Autoevaluación: enfoque de Taller, enfoque de encuesta; Análisis de producción gerencial, el cual incluye informes de gestión, resultados de encuestas sobre percepción del cliente interno y externo, revisiones por la Dirección. De otro lado la entidad deberá fortalecer o alimentar el proceso de autoevaluación a través de los elementos del MECI y sus informes anuales, al igual que identificar con objetividad los elementos que componen el Formato Único de Reporte de Avance de la Gestión.

Para fortalecer este componente la OCI recomendó a la alta Dirección realizar Comités de Gestión Interna, o de Dirección como lo establece la Resolución 196 de 2013 no solo como órgano que sesiona ejerciendo funciones dentro del Comité de Coordinación de Control Interno; Comité de Gestión de Calidad y Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, sino como órgano o piedra angular que sirva de espacio informativo y de comunicación de los asuntos de direccionamiento estratégico, técnico, institucional y de trascendencia para el ejercicio de funciones misionales y de cumplimiento de objetivos institucionales.

Es así como se evidenció que mediante Resolución 170 de 2014 de septiembre de 2014, "se crea el Comité Estratégico en el CNMH, órgano colegiado Asesor de carácter permanente, conformado por funcionarios del nivel Directivo, Asesor y Profesional, cuyas funciones estipuladas en su Artículo 5 están alineadas con la formulación, recomendación y seguimiento al diseño de políticas, estrategias y directrices enmarcadas en el cumplimiento de las actividades misionales, y de apoyo del CNMH.

De lo anterior como Jefe de Control Interno le informé al Director, mediante comunicación N° **20141229 – 300 –5464 – 03 del 29 de diciembre**, la importancia de que esta Oficina fuera invitada ha dicho Comité como veedora de manera permanente y se revisara la pertinencia de modificar dicha Resolución.

La OCI desarrolló seis (6) sensibilizaciones en el 2013 sobre Control Interno y el 17 de julio de 2014 realizó una relacionada con la importancia del Autocontrol, a su vez realizó una nota interna en el boletín interno y colocó dos protectores de pantalla. La OCI a través del Comité de Control Interno apoya la autoevaluación de las acciones del CNMH, durante la vigencia 2014 la OCI realizó tres Comités de Coordinación Control Interno.

Así mismo la Oficina de Planeación ha adelantado autoevaluaciones de las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias a través de reuniones internas, planes de acción, generación de reportes de avance, matrices de control. Igualmente cada dependencia presentó informe de gestión del periodo comprendido entre la creación del Centro a Agosto de 2014, donde se especificaban los recursos financieros utilizados, actividades desarrolladas, ejecución presupuestal, contratación, reglamentos, seguimientos a proyectos de inversión



COMPONENTE DE AUDITORIA INTERNA

Este componente busca verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en la entidad, la Oficina de Control Interno es la responsable de realizar la evaluación del sistema de control interno a través de su rol de evaluador independiente (Decreto 1537 de 2001), con criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración.

La herramienta que se emplea para el seguimiento al Sistema de Control Interno es la Auditoría Interna, mediante la cual se auditan los procesos de gestión, de riesgos; procedimientos, proyectos con el fin de verificar su gestión; concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad.

La propuesta metodológica para ejecutar el proceso de auditoría interna, se establece partiendo de una programación general o Plan Operativo Anual el cual es aprobado en el Comité de Coordinación de Control Interno a inicio de año y dentro del cual están establecidas las Auditorías y seguimientos a realizar, que están acordes con las tareas establecidas en el Decreto 1537 de 2001; sobre la base de riesgos relevantes y de acuerdo con las prioridades del Comité de Control Interno o por solicitud del Director.

En cumplimiento del Plan Operativo Anual de Control Interno vigencia 2014 aprobado en Comité de Control Interno del 28 de marzo y en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios entre ellos el 1537 de 2001, esta oficina realizó acompañamiento, asesoría a las diferentes áreas del CNMH, atendió los requerimientos entre los entes de control y las áreas organizacionales; desarrollo evaluaciones y seguimientos a algunos procedimientos. También desarrolló actividades tendientes a fomentar la cultura del control.

Asesorías y acompañamientos

La Oficina de Control Interno durante la vigencia 2014 generó aproximadamente unos 35 correos que permitían informar a la Entidad sobre información de alta importancia a tener en cuenta durante su gestión: Información relacionada con la Contraloría General de la República; Contratación, Acuerdos de Gestión, FURAG, Circular externa N° 100-006-2004; 100-01-2014; Resolución Orgánica 7350 de 2013 SIRECI; Asesoría en SIGEP; PQRSD; Planes de mejoramiento; Matriz de Peligros Resolución 1016/1989; Boletín deudores morosos; Informe Acta de Gestión de la Ley 951 de 2005; Implementación MECI-Decreto 943 de 2014; Circular Externa N° 007 de 2014 Rediseño Institucional de Entidades Públicas; Código de Ética; Circular 100-010-2014 acceso a programas de Inducción y Reinducción; Ejecución Presupuestal y cumplimiento de metas; Directiva 06 de 2014 ; rendición de cuentas

Así mismo participó en los diferentes Comités institucionales como de Contratación, conciliación, gestión documental, Gobierno en línea, Archivos; Coordinación de Control Interno el cual realizó tres comités.

Evaluaciones y Seguimientos

En el ámbito de seguimientos y evaluaciones la OCI realizó todos los seguimientos y presentó los informes de Ley entre ellos el de PQRSD, informe que se hace trimestral y cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de los términos legales en que se responde a los peticionarios, y realizar un análisis del comportamiento de



2017

la oportunidad con que se están contestando las PQRSD en el CNMH, enfatizando en el cumplimiento del Decreto 1437 de 2011, artículo 13. La OCI solicitó un Plan de Mejoramiento a las áreas para que se analicen las causas específicas que llevan a la demora en las respuestas registradas, y así mismo se puedan implementar en el 2015 acciones correctivas y preventivas en cada área, con el fin de realizar un autocontrol, que facilite y garantice los derechos fundamentales de la ciudadanía, evitando las consecuencias disciplinarias que acarrea el hecho para los funcionarios públicos que incumplan los términos legales para la contestación de las PQRSD.

Otro informe de seguimiento a destacar es el relacionado con la Ejecución Presupuestal y cumplimiento de metas, realizado a finales del año 2014, el cual tenía por objetivo verificar el estado de cumplimiento de las metas de Gobierno y metas del sector. Y verificar la ejecución presupuestal en cada uno de los proyectos de inversión y su comportamiento en las Direcciones de Acuerdos de la Verdad; Construcción de la Memoria Museo Nacional de la Memoria, Archivos y Derechos Humanos y Administrativa y Financiera -el proyecto relacionado con "Desarrollo del Proceso de Diseño e Implementación de la Estrategia Tecnológica del Centro de Memoria Histórica TICS"

En dicho informe la OCI concluye que el CNMH ha venido trabajando en la consolidación de una cultura de la Planeación, es así como durante el primer semestre de 2013 y parte del segundo se llevó a cabo un ejercicio de diagnóstico institucional, que sirvió de base para el proceso de redireccionamiento estratégico de la entidad, mediante la realización de varios talleres con Directivos y Funcionarios del Centro. A partir de enero de 2014 con recursos de cooperación internacional se llevó a cabo un ejercicio participativo en donde se redefinió la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos y de acuerdo al mandato que el CNMH tiene por Ley 1448 de 2011, fue precisado en los siguientes objetivos estratégicos que están expuestos en la página web de la entidad:

1. Comprensión social del conflicto armado.
2. Esfera pública de la Memoria
3. Condiciones para la construcción de la Paz
4. Legado Testimonial y Documental. Museo Nacional de la Memoria y Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica.
5. Efectividad organizacional.

A partir de allí, cada área estableció las metas que le corresponden, direccionadas a 2018, ligadas a la construcción de indicadores de resultado. Durante el 2014 cada dependencia ha realizado ajustes a sus planes operativos. Con base en el ejercicio de redefinición de objetivos estratégicos se elaboró el Plan Estratégico, el Plan de Acción del CNMH y 18 Planes Operativos.

Una de las dificultades que ha tenido el CNMH por obvias razones al diseñar sus metas e indicadores es que éstos al construirse por primera vez no poseían una línea base, la cual se refiere al dato que se tomará como inicio, para establecer los valores futuros a alcanzar por el indicador, lo que servirá para evaluar el grado de consecución de las metas.

Otra de las situaciones por mejorar fue el rediseño del Plan Estratégico, Plan de Acción y Planes Operativos, pues estos al no estar claramente definidos no permitían mostrar un derrotero claro de las actividades del Centro, situación que durante la vigencia 2014 se ha venido superando



Se prevé que con estas herramientas diseñadas por la entidad , entre otras el Plan Operativo Anual POA, se facilitará a las áreas enfocar su gestión e inversión, hacia el cumplimiento de las metas Plan de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan de Acción, objetivos y metas estratégicas, metas de inversión y de Gestión de cada área, optimizando el uso de los recursos y su cumplimiento, cuya formulación fue construida de manera participativa, con el fin de generar compromisos factibles y visibles, articulados con el Plan Estratégico de la Entidad. En este sentido la OCI propuso Planes de mejoramiento a algunas Direcciones, para implementar acciones correctivas y preventivas y así poder cumplir con la ejecución presupuestal, pero a su vez con el cumplimiento de metas.

El informe de seguimiento al SIGEP, tuvo como propósito verificar su implementación al interior de la entidad, en el marco de la normatividad relacionada con Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 019 de 2012 y Decreto 2842 de 2010, en donde se generaron las siguientes recomendaciones:

- 1). Se realice una estrategia y Plan de Acción que incluya:
 - Depuración de la base de datos del SIGEP
 - Validación, revisión y vinculación ante el DAFP de las hojas de vida de los funcionarios de planta
 - El ingreso de las Hojas de vida al SIGEP de todos los contratistas activos y de los que ingresarán en este último periodo del año, según Decreto 019 de 2012 Cap XIX Reportes al Sistema de Información y Gestión Pública Art 227.
 - Validación, aprobación y cargue de la información de contratistas según lo establecido por el DAFP y definición de los funcionarios encargados del proceso.
2. Actualización del Manual de Funciones según Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014.

La OCI también realizó seguimiento a la implementación de la Administración de Riesgos en el CNMH, cuyo objetivo era revisar el ejercicio adelantado por las áreas en coordinación con el área de planeación, en el marco de la identificación de riesgos por procesos.

En cuanto a Auditorias es de destacar la efectuada a la Dirección de Acuerdos de la Verdad, Dirección de Construcción de la Memoria; Dirección de Museos y Dirección de Archivos de Derechos Humanos **caso específico de Comisiones de servicios**, en donde se pudo concluir que no se encontraron actos de corrupción ni tampoco situaciones de detrimento patrimonial o malversación de los recursos públicos. Los aspectos por mejorar se mencionan en las recomendaciones y se relacionan con ajustes en la reglamentación interna del proceso, las cuales deberían ser incluidas en Plan de Mejoramiento así:

- a. Realizar ajustes a la Resolución 037 de 2012 con su respectivo procedimiento.
- b. Dar aplicación al artículo 83 de la ley 1474 de 2011 para futuras contrataciones de prestación de servicios y con el fin de reforzar la función de supervisión de contratos.
- c. Diseñar un Manual de Supervisión aplicado al CMH que sirva de soporte e ilustración para los servidores públicos del CMH que tienen asignadas funciones de supervisión.
- d. Requerir a los contratistas para exigir el cumplimiento de la resolución 037 de 2012 especialmente con sus obligaciones para la legalización de comisiones en los plazos establecidos.
- e. Continuar con los requerimientos que sean necesarios a la Empresa de correo 472, solicitando calidad en la prestación de sus servicios.

Es importante anotar que a la fecha del presente informe este Plan se cumplió al 100%.



[Handwritten signature]

El componente de Auditoría Interna de acuerdo a los productos mínimos del Manual Técnico arroja un avance del 90%, dado que a la fecha existe procedimiento de Auditoría Interna; Programa de Auditoría o Plan Operativo de la OCI e informe ejecutivo anual de control interno. No obstante este componente debe ser fortalecido ya que el Alcance de las Auditorías y seguimientos es corto dada la limitación que existe del recurso humano en Control Interno. Es importante destacar que se han identificado aproximadamente 22 procesos, 114 procedimientos sin contar por supuesto con la evaluación que se debe hacer a proyectos específicos, de tal forma que este elemento cuenta con lo mínimo o básico para iniciar una tarea que demanda mucho cuidado profesional, entrenamiento técnico y capacitación permanente; estudio y evaluación del sistema de control interno; supervisión adecuada de las actividades por parte de los auditores.

En este sentido la OCI reitera al apoyo de la Alta Dirección para fortalecer la actividad de la Auditoría Interna, a través del refuerzo en el equipo de trabajo y de esta manera tener un mejor alcance que incluya todas las actividades establecidas en las normas y el cumplimiento de los proyectos relevantes en la gestión institucional tal como lo indica la Guía de Auditoría para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

COMPONENTE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

El Plan de mejoramiento es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenden para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, se caracterizan como aquellas acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de control Interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la Autoevaluación realizada por cada líder de proceso.

Este plan integra las acciones de mejoramiento que busca fortalecer el desempeño, misión y objetivos institucionales teniendo en cuenta entre otros aspectos, los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con las partes interesadas, así como las evaluaciones de la OCI en el seno de Auditorías independientes, seguimientos y auditorías de calidad.

Dicho componente según los productos mínimos se encuentran en un avance del 90%, dado que existe proceso a través del cual se trabaja recomendaciones y análisis generados en el desarrollo del componente de Auditoría Interna y de las observaciones de órganos externos. Igualmente existe un seguimiento por parte de la OCI a las acciones definidas en dichos planes.

La OCI ha venido haciendo seguimiento a los Planes de mejoramiento suscritos con las áreas como resultado de las Auditorías y seguimientos de gestión, en la vigencia 2014 se suscribieron 2 planes de mejoramiento como resultado de la Auditoría a las Direcciones del CNMH, con cinco acciones de mejora las cuales ya se cumplieron; están en proceso de suscripción otros 2 relacionados con el seguimiento a PQRSD y seguimiento a la Ejecución Presupuestal y cumplimiento de metas de Gobierno y Sectoriales, los cuales se realizarán en el mes de febrero del presente año.

Es importante destacar que la OCI realiza recomendaciones, no obstante todas no quedan en el marco de un Plan de Mejoramiento, sino que quedan en los informes anuales, pormenorizados, de seguimiento como Acuerdos de Gestión, MECI, SIGEP, PQRSD, Gobierno en línea, acciones que son permanentemente



monitoreadas y expuestas en los Comités de Control Interno para su cumplimiento. Es así como durante el 2014 se realizaron aproximadamente 70 recomendaciones de las cuales el 74% se acogieron y las restantes están en proceso de desarrollo.

En la entidad existe un plan de mejoramiento con el Archivo General de la Nación, al cual se le ha venido haciendo seguimiento; de 14 acciones a realizar, 9 han sido ejecutadas al 100% y las restantes están en proceso de desarrollo, en un 50% de avance, por ejemplo las TRD están en proceso de validación por parte del Archivo General de la Nación; igualmente la relacionada con el Sistema Integrado de Conservación y Preservación su avance es del 50%, es importante aclarar que desde la Dirección de Archivo de Derechos Humanos se realizó una consultoría específica para la preservación de documentos toda vez que desde allí es donde se realiza el acopio y puesta de servicio de la documentación de carácter histórico. Así mismo, desde el Área de Tecnología está prestando apoyo para la adquisición de la herramienta tecnológica.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad durante el 2014 la entidad en cabeza de la Oficina de Planeación adquirió un sistema de Gestión y Calidad, el cual cuenta con un módulo donde se pueden registrar los planes de mejoramiento provenientes de los procesos y procedimientos, no obstante aún está en proceso de implementación y estos no se han ingresado.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información y Comunicación Interna y Externa

La Información y comunicación tiene una dimensión estratégica por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices, y mecanismos de captura, procesamiento y generación de datos al interior y entorno de la entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados y de las mejoras en la gestión administrativa orientada a satisfacer las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas y en este sentido mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad.

Para el caso del CNMH este elemento cuenta con un avance aproximado del 82% cuenta con la identificación clara de las fuentes de información externa a través de PQRSD que realizan las víctimas, academia, centros de pensamiento, entidades gubernamentales nacionales e internacionales etc.

La Entidad cuenta con un procedimiento de Rendición de Cuentas, registrado en el Manual Integrado de Gestión que fue aprobado formalmente mediante Resolución 119 del 24 de julio de 2014. Adicionalmente, acogiendo la sugerencia de la oficina de Control Interno, se elaboró un documento metodológico complementario a este procedimiento de Rendición de Cuentas. En este documento se presenta la metodología a implementar para la rendición de cuentas de la vigencia 2014, atendiendo a los parámetros establecidos en el *Manual Único de Rendición de Cuentas* del Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas, la cual contiene la estructura del Informe (contenidos mínimos e identificación de Grupos o Direcciones responsables de suministrar la información requerida), la estrategia para su divulgación con miras a la promoción de la consulta y participación ciudadana en la formulación de dudas, inquietudes y comentarios; y la propuesta alternativa de rendición de cuentas durante la ejecución de recursos de la vigencia 2015.

El Grupo de Planeación hace alusión en dicho documento a que la información reportada debe presentarse en un lenguaje claro, en tanto que la rendición de cuentas va dirigida a la comunidad en general; se busca promover explicaciones comprensibles del quehacer del CNMH durante la vigencia anterior. Así mismo, se recomienda ser estratégico con la información que se quiere presentar, pues uno de los mayores problemas que diagnosticó el CONPES 3654 de 2010 fue el exceso de información, sin una línea argumentativa clara.

De otra parte en cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano el grupo de comunicaciones de la entidad, diseñó el Portafolio de Productos y Servicios del CNMH en el cual se relacionan las diferentes tareas desarrolladas en la Construcción de la Memoria Histórica, Informe General de Memoria y Conflicto, Observatorio Nacional de Memoria y Conflicto, Reparaciones Simbólicas Colectivas, Respuestas a Sentencias Judiciales, Iniciativas de Memoria, Archivo de los Derechos Humanos, Pedagogía de la Memoria Histórica, Acciones en el Territorio, Enfoques Diferenciales, Enfoques de Discapacidad y Adulto Mayor y Acuerdos de la Verdad. Esta cartilla se publicó y se difundió a la población beneficiada.

Igualmente el grupo de Planeación desarrolló el documento Matriz de características de calidad de los productos y/o servicios del CNMH. Igualmente María José Pizarro elaboró el documento cartilla de participación de Víctimas que se encuentra en proceso de revisión para su posterior publicación.

En el marco de la Ley 1712 de 2014 existe información mínima obligatoria publicada en la página WEB, documentos relacionados con la Gestión Financiera; Contratación; Sistema Integrado de Gestión; Gestión Documental; Control Interno, Plan Anticorrupción y Seguimiento, no obstante teniendo en cuenta la verificación que realizó esta Oficina a la página WEB desde el criterio de la Ley su Decreto Reglamentario 0103 de 2015 y a su vez el diagnóstico realizado en conjunto con el grupo de comunicaciones, se encontró que algunos ítems no están aún publicados o no se encuentran dentro de los estándares exigidos por la mencionada normatividad. En este sentido es muy importante que se tenga como prioridad las directrices para la *publicación de la información y el esquema de publicación de manera completa y ordenada* conforme al principio de divulgación proactiva previsto en el Art 3 de la presente Ley.

El CNMH en cabeza del Grupo de comunicaciones del CNMH ha focalizado su esfuerzo en **cuatro áreas estratégicas**, a saber, **1) Posicionamiento de la memoria histórica** ante la opinión pública; **2) Identidad institucional**; **3) Imagen audio visual** de la institución; y **4) Comprensión social del conflicto armado**.

En este sentido ha participado y liderado campañas como: "Yo Aporto a la Verdad"; Conmemoración del día de la memoria y solidaridad con las víctimas; Conmemoración de la semana contra la desaparición forzada Donde están los desaparecidos? Ausencias que interpelan; Conmemora Radio

En el año 2014, se registraron un total de 1.573 noticias en prensa, radio, televisión e internet con mención del Centro de Memoria Histórica. El CMH ha puesto énfasis en el uso de la multimedia para la difusión y apropiación de los contenidos de los informes de investigación. Estas multimedias están disponibles en el sitio web y se espera que cada vez sean más consultadas y reconocidos como una pieza pedagógica y de divulgación por parte de los diferentes públicos.

Actualmente se cuenta con un inventario de producciones audiovisuales en curso y por producir, el Grupo de comunicaciones lideró en articulación con los investigadores del Informe General, la producción del documental "No hubo tiempo para la tristeza", el cual ha tenido 129.929 reproducciones en YouTube (54.000 en 2013 y 75.929 en 2014) desde su lanzamiento el 20 de noviembre de 2013.



Sistemas de Información y comunicación

A partir de las políticas fijadas en materia de Información y Comunicación, la entidad ha establecido mecanismos internos y externos para recopilar y socializar la información generada. El CNMH establece directrices claras para el manejo documental entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario o grupo de interés; no obstante no cuenta con un software para la administración de la correspondencia.

Igualmente es muy importante destacar la gestión que en materia de Sistemas de Información y Comunicación el CNMH ha desarrollado :

1. Se desarrolló el módulo de Acuerdos de la Verdad (Fase II), garantizando la continuidad en los servicios de la solución tecnológica integral para la recepción, análisis y sistematización de los testimonios de los desmovilizados.
2. Se dotó a nivel nacional de las sedes con infraestructura lógica, servicios de comunicaciones, equipos de cómputo, aplicación misional (Gestor de Procesos SAIA) puesta en producción, servicio de hosting y almacenamiento, centralizados con los esquemas de seguridad requeridos para la transferencia, consulta y análisis de la información.
3. Se apoyó el proceso de migración de la información contenida en los expedientes físicos de entrevistas y testimonios a la plataforma gestor de procesos SAIA.
4. Se adelantaron los procesos de contratación a través de los Acuerdos Marco de Precios de los componentes de Conectividad (adjudicado a la firma IFX NETWORKS S.A.) y Centro de Datos/Nube Privada (adjudicado a la firma UT COLOMBIA COMPRA EFICIENTE) y mediante Subasta Inversa la adquisición de los equipos de cómputo a ser distribuidos hacia las 15 Regionales de la DAV, en un primer lote, de acuerdo con el presupuesto disponible.
5. Se diseñó e implementó, con puesta en producción, la INTRANET del CNMH, buscando que se constituya como el medio permanente y sistemático que contribuya a la gestión y competitividad de los servidores, y la cual permite acceder al portafolio de servicios y sistemas de información con que cuenta el Centro.
6. Se garantizó el servicio de Correo Electrónico Corporativo de la Entidad, llegando al final de la vigencia a un número de 444 cuentas en servicio. Con la suite Google Apps Business con que se presta este servicio.
7. Se atendió la necesidad del Observatorio de Memoria Histórica y Conflicto Armado – OCAME- de contar con el software de Análisis Estadístico que les permite realizar estudio de datos y procedimientos estadísticos desde distintos enfoques de análisis, para caracterizar los diferentes hechos victimizantes.



APR

8. Se contrataron los servicios de Mesa de Ayuda Especializada para la atención de las necesidades y requerimientos técnicos que sobre la red de comunicaciones, sistemas operativos (Windows y Linux) y Bases de Datos (SQL Server y PostgreSQL). Esta solución incluyó la adquisición, parametrización y puesta en producción de la herramienta de Gestión de HelpDesk HEAT, con su respectivo licenciamiento y acompañamiento.
9. Se fortaleció el Área de Tecnología con la vinculación de cuatro (4) Profesionales que apoyaron las líneas de asesoría, acompañamiento al proyecto de la DAV, especificación técnica y elaboración de sondeos de mercado y soporte de nivel 1 a la plataforma computacional del CNMH en sus sedes en Bogotá.
10. Se alcanzaron logros muy importantes en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL), en la que se subió el Índice GEL en aproximadamente 20 puntos con respecto a la calificación de 2013, llegando a una calificación de 54.51.

Doris Yolanda Ramos V.

Proyecto: Doris Yolanda Ramos V.

