



Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Judith Alejandra Vargas López	Período evaluado: Agosto – Noviembre de 2011
		Fecha de elaboración: 10 de noviembre de 2011

### INTRODUCCIÓN

En virtud del artículo 9 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” (Estatuto Anticorrupción), en el cual establece que el Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página Web de la entidad un informe pormenorizado del Estado del Control Interno de dicha entidad, se elaboró el presente informe con los avances presentados en cada uno de los elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno, los cuales fueron evidenciados a través de los diferentes proyectos que se encuentran en ejecución y los procesos definidos, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en etapa de pre-operación, señalando a continuación los antecedentes de Colpensiones previamente a detallar los avances por Subsistemas.

El Gobierno Nacional a través del artículo 155 de la Ley 1151 de 2007 creó la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones como una empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada al Ministerio de la Protección Social, cuyo objeto consiste en la administración estatal del régimen de prima media con prestación definida incluyendo la administración de los beneficios económicos periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, de acuerdo con lo que establezca la ley que los desarrolle.

En la vigencia 2009 mediante los Decretos 4488 y 4489 del 18 de noviembre de 2009, se aprobó la estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES determinando las funciones de sus dependencias y la planta de personal de la entidad, respectivamente.

Mediante la expedición del Decreto 4121 del 2 de noviembre de 2011 se modificó la naturaleza jurídica de la entidad convirtiéndola en una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, con el fin de lograr eficiencia en las operaciones de recaudo, administración y pago así como mejorar la estructura de costos asociados a las funciones asignadas, para



Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

lograr mayor cubrimiento, eficiencia y rentabilidad social para los afiliados, ahorradores, beneficiarios y pensionados.

En tal contexto y con miras a organizar la puesta en operación, la entidad definió 43 proyectos a través de los cuales se están desarrollando los temas estratégicos para cada una de las áreas misionales y de apoyo. Dentro de los proyectos formulados, se encuentra en ejecución el relacionado con la implementación del Sistema Integrado de Gestión que articula de manera complementaria los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Desarrollo Administrativo de manera que se dé cumplimiento a través de los procesos a las normas vigentes del gobierno nacional y a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este proyecto contiene las fases de planificación, diseño, implementación y evaluación, abordando en primer lugar aquellos requisitos que son exigibles por la Superintendencia Financiera y que son indispensables para el inicio de actividades y, en una segunda y tercera fase, se diseñarán e implementarán el resto de los productos y requisitos que forman parte del MECI y de la Norma técnica de calidad para el sector público.

### **Subsistema de Control Estratégico**

#### **Avances**

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

*Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:*

Colpensiones cuenta con un Código de ética publicado en la página web, en el cual se define un marco general para la actuación de los directivos, funcionarios, usuarios y terceros, así como las conductas que se deben tener en cuenta frente a los asuntos ambientales. Se tienen proyectadas las actividades de validación y sensibilización del Código de ética una vez se realice la vinculación de todo el personal, así como la organización del Comité de Ética.

*Desarrollo del Talento Humano:*

Mediante las Resoluciones 020 y 021 de 2010 se establecieron los Manuales Específicos de Funciones y de Competencias Laborales de los empleados públicos (79) y los trabajadores oficiales (12), y mediante Resolución 018 de 2011 se distribuyeron los cargos de la planta de la entidad. Actualmente y en virtud de la nueva naturaleza jurídica de la entidad, se adelantan las acciones necesarias para la vinculación del personal requerido para la operación.





Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

Con relación a los procesos de selección para la vinculación de los empleados y trabajadores oficiales, se realizó un proceso meritocrático de selección que fue desarrollado desde el año 2010 hasta mediados del año 2011, mediante el cual se vinculó el personal que actualmente labora en Colpensiones.

Es importante señalar que la Vicepresidencia de Talento Humano ejecuta los siguientes proyectos "Diseño organizacional, selección de personal y vinculación de trabajadores en misión" y "Capacitar, mejorar y retener el capital humano", con los cuales se pretende vincular y realizar los procesos de capacitación y desarrollo del personal necesario para la operación de Colpensiones a nivel nacional.

Adicionalmente se estructuró el Macroproceso Gestión del Talento Humano que tiene dos procesos denominados Gestión del Talento Humano y Desarrollo del Talento Humano con los cuales se garantizan las etapas de ingreso, permanencia y retiro del personal a través de la ejecución de programas de selección, inducción, reinducción, bienestar, e incentivos.

#### *Estilo de Dirección:*

Con relación al estilo de dirección la administración definió en el 2010 un Código de Buen Gobierno que integra las normas, prácticas y procedimientos con base en los cuales Colpensiones administra sus asuntos, preserva la ética y declara la transparencia de su gestión, a través de la definición de un referente de comportamiento de manera que genere confianza a las partes interesadas. No obstante a lo anterior, se están realizando los ajustes necesarios debido al cambio de naturaleza jurídica de la entidad.

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### *Modelo de Operación por procesos*

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones definió su "Modelo de Operación por procesos" a partir del estudio realizado por la Universidad de los Andes, el cual partió de un análisis del direccionamiento actual del Instituto de Seguros Sociales - ISS-, y un análisis de brecha entre el escenario actual de dicho Instituto y el escenario objetivo para Colpensiones.

A partir de los resultados del estudio, se definió el direccionamiento estratégico de Colpensiones, dentro del cual se encuentra el mapa de procesos con 13 macroprocesos, de los cuales se encuentran los de Gestión Estratégica (1), los misionales (7), de apoyo (4) y de control y evaluación (1).

#### *Planes y programas*

A partir del estudio de la Universidad de los Andes, se estructuraron 43 proyectos que se encuentran en ejecución con el objetivo de orientar y definir las acciones importantes a

✂



desarrollar a corto y mediano plazo para la puesta en operación y sostenibilidad de la entidad, al igual que cubrir en el menor tiempo posible, la brecha entre lo esperado y la situación actual de Colpensiones.

Una vez priorizados, y como herramienta para definir, ajustar, actualizar, divulgar y evaluar los componentes del direccionamiento estratégico de la entidad, se definió el proyecto denominado "Diseñar e implementar el sistema de planeación y seguimiento institucional", así como el macroproceso de Gestión Estratégica, dentro del cual se tiene planteado un proceso para la Gestión de los proyectos de la entidad.

### *Estructura Organizacional*

Con relación a la estructura organizacional, la Administradora Colombiana de Pensiones "Colpensiones", mediante Decreto 4488 de 2009, aprobó la estructura de la Administradora y determinó las funciones de sus dependencias.

Posteriormente se realizó una revisión y el análisis de la estructura organizacional, las funciones de cada unidad organizacional, las nomenclaturas de los cargos y las plantas de personal del Instituto de Seguros Sociales y de Colpensiones, identificando las diferencias existentes entre las dos entidades y las brechas entre las dos estructuras organizacionales y sus respectivos componentes.

Actualmente se adelanta la modificación de la estructura de Colpensiones que incluye las funciones y los entregables por unidad organizacional, que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos y con la misión y visión planteadas a partir de la cadena de valor.

### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Como parte del análisis realizado del direccionamiento de Colpensiones, se destacan tres focos estratégicos, que deben definir los principales campos en que se desarrollarán sus acciones, de acuerdo con la promesa de valor y a la orientación estratégica definida. Estos son: a) Control de la operación; b) disminución del riesgo y c) garantía de continuidad en el servicio.

Por lo anterior, al igual que el resto de actividades prioritarias para la operación de la entidad, para el desarrollo e implementación del modelo de riesgos institucional se estructuró un proyecto que recoge los requisitos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el SARO, SARLAFT y SARM, los cuales se alinearon a las cinco etapas establecidas por el Modelo Estándar de Control Interno para la administración de riesgos: establecimiento del contexto, Identificación, Análisis y Evaluación.

Adicionalmente se definió y socializó a todas las dependencias la metodología inicial, a partir de la cual se inició la identificación de los riesgos inherentes operacionales.

✂



De otro lado, está en proceso de desarrollo el proyecto Gestión de la Continuidad del Negocio, con el fin definir, implementar, probar y mantener un proceso que permita una capacidad estratégica para planificar y responder a incidentes o interrupciones del negocio con el fin de continuar con las actividades hasta el comienzo de la operación normal.

## Subsistema de Control de gestión

### Avances

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

##### *Procedimientos*

La entidad viene implementando una herramienta sistematizada para la automatización y estandarización de los principales procesos y reglas de negocio; dicha herramienta permite el seguimiento y monitoreo gráfico y en tiempo real de la operación, asegura que las labores se ejecuten según el flujo de trabajo y las políticas predefinidas. Lo anterior aunado a una estrategia de centralización de la decisión de los principales procesos, garantiza que la operación, independientemente de donde se lleve a cabo o por quien se realice, se haga de manera homogénea.

En desarrollo de esta actividad, se culminó la primera etapa de modelamiento de procesos y se avanza en la fase de modelo de datos para identificar la información que se requiere para el flujo de los procesos.

##### *Controles*

Una vez se culmine la fase de modelo de datos, se iniciará la etapa de definición de reglas de negocio de los procesos la cual permitirá tener puntos de control. De igual manera en la identificación de los riesgos operativos se detallan los controles existentes, los cuales son valorados de acuerdo con la metodología definida para establecer los riesgos residuales.

##### *Indicadores*

Se cuenta con una propuesta inicial de indicadores que recoge los principales factores de medición de los procesos de Colpensiones; estos indicadores, previa su validación, serán complementarios a aquellos que se definan una vez se concluya la etapa de estandarización y automatización de los procesos.

x



## INFORMACIÓN

### *Información primaria*

Como parte de la implementación de este elemento en la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, se cuenta con el proyecto de Diseño e implementación del "Sistema de Atención al Ciudadano - SAC", dentro del cual se incluye el procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos. Mediante la ejecución de este proyecto se realizará el análisis de los requisitos normativos para el Sistema de Atención al Ciudadano, se hará la evaluación de los requisitos con las áreas involucradas y se definirán los requisitos a desarrollar por parte de Colpensiones. Igualmente se proyecta la definición de los mecanismos para la medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios prestados.

### *Información secundaria*

Se está avanzando en la implementación de las tablas de valoración y retención documental en la Entidad, de forma que se pueda unificar el manejo de documentos que ingresan y salen de la Institución y se pueda construir la trazabilidad de la documentación desde el inicio hasta el final del proceso. Para ello se estructuró el proyecto denominado Gestión Documental, mediante el cual se pretende contar con una gestión de contenidos para el manejo de documentos de manera virtual en todas las áreas de la entidad, y la radicación, gestión, captura, almacenamiento y búsqueda de manera eficaz y eficiente.

De otro lado, con respecto a la información que genera Colpensiones se cuenta con un proceso denominado Relación con entes externos en el Macroproceso de Gestión Jurídica a través del cual se tienen identificados las demandas de información que debe cumplir la entidad en términos de la normatividad vigente.

### *Sistemas de información*

La Vicepresidencia de Tecnología definió el macroproceso Gestión de Tecnología cuyo objetivo es disponer y fortalecer la plataforma tecnológica que soporta la operación y el funcionamiento de la entidad, manteniendo su alineación con las políticas y estrategias de la organización.

Adicionalmente se encuentra ejecutando proyectos que permitirán producir y automatizar las guías básicas de operación de aplicaciones que utiliza actualmente el Instituto de Seguro Social; contratar los servicios de un Centro de datos Principal, Centro de datos Alternativo y la administración de sus servicios para garantizar la operación y la continuidad del negocio; Depurar la información disponible en las bases de datos misionales, mediante la utilización de una herramienta tecnológica y contar con el software misional que hoy tiene el ISS ajustado, complementado y adaptado para continuar la operación en Colpensiones.



Adicionalmente, se viene desarrollando el proyecto de Gobierno de Datos, mediante el cual se establece un modelo que se basa en el desarrollo de un esquema de metodologías y mejores prácticas para determinar la calidad, definición, denominación, representación, descripción, trazabilidad, gobierno de información y parámetros de control de los datos que utilice Colpensiones en el diseño de sistemas de información, servicios, procesos y en los esquemas de intercambio de información que defina.

## **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

### *Comunicación organizacional*

En desarrollo del Macroproceso de Gestión Comercial se elaboró el documento “Estrategia de Comunicación Transversal” que aborda la comunicación hacia los funcionarios de la entidad.

### *Comunicación informativa y medios de comunicación*

En el documento “Estrategia de Comunicación Transversal” se definen las acciones necesarias y los canales de comunicación para informar y capacitar a la población en general en temas relacionados con el sistema de seguridad social, el Sistema General de Pensiones y el Régimen de Prima Media, así como dar a conocer a COLPENSIONES y sus actividades a los diferentes grupos objetivos a fin de fortalecer el Régimen de Prima Media y la relación con cada uno de sus actores.

Adicionalmente se encuentra en desarrollo el diseño y la implementación de la página Web institucional y las etapas del programa de gobierno en línea.

## **Subsistema de Control de evaluación**

### **Avances**

## **AUTOEVALUACIÓN**

### *Autoevaluación del control*

Paralelo a la estandarización de los procesos, se están documentando y evaluando los controles mediante la metodología definida en la gestión de riesgos institucionales. Adicionalmente en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión se elaborará un procedimiento para el abordaje y definición de la manera como Colpensiones hará la verificación permanente de sus controles el cual estará armonizado a la herramienta de automatización de los procesos.



### *Autoevaluación de la gestión*

La autoevaluación de la gestión se realiza a través del seguimiento al cumplimiento de los proyectos que se encuentran en ejecución para lo cual se han establecido mecanismos como el comité de proyectos y reuniones de seguimiento con cada responsable.

Adicionalmente, uno de los proyectos en ejecución es “Diseñar e implementar el sistema de planeación y seguimiento institucional”, como herramienta para definir, ajustar, actualizar, divulgar y evaluar los componentes del direccionamiento estratégico de la entidad y las metodologías para la formulación, implementación, monitoreo y evaluación del plan estratégico, los proyectos, el presupuesto y los planes de acción de las dependencias.

### **EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

La evaluación independiente a cargo de la Oficina de Control Interno se viene organizando a través de la definición de tres procesos:

- Evaluar la administración de los riesgos: para proveer una evaluación objetiva sobre la efectividad en las políticas y acciones desarrolladas en esa materia.
- Realizar auditorías, a través de las cuales se realiza un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la organización. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- Gestionar evaluación de los entes externos de control para desarrollar una adecuada interacción entre los entes externos y la entidad facilitando la atención a los requerimientos de los organismos de control externo.

De la misma forma y como se citaba al inicio del informe, se está ejecutando el proyecto “Implementación del Sistema Integrado de Gestión dentro del cual se tiene previsto el diseño y desarrollo de las herramientas de evaluación así como la ejecución de las primeras auditorías integrales de calidad, las cuales se adelantarán en el 2012.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno adelantó el proceso de verificación del estado de los diferentes elementos del MECI, con el objeto de identificar oportunidades de mejora, establecer responsabilidades individuales, identificar desde los procesos implementados y aquellos que están en proceso de diseño, la manera como se integran al Modelo Estándar de Control Interno.





## PLANES DE MEJORAMIENTO

Se definió el proceso “Gestionar planes de mejoramiento” para asegurar que se implementen las acciones correctivas y preventivas producto de los resultados de la aplicación de los distintos mecanismos de evaluación, el cual será implementado en la ejecución del Sistema Integrado de Gestión.

## RECOMENDACIONES

- Una vez se realice la vinculación del personal, realizar participativamente talleres de validación y sensibilización para la aplicación del Código de Ética e incluirlo en los procesos de inducción del personal.
- Modificación del Código de Buen Gobierno Corporativo debido al cambio de naturaleza jurídica de la entidad en virtud del Decreto 1421 de 2011.
- Identificar y formalizar los comités necesarios para la operación, de acuerdo con el tratamiento de los siguientes temas: calidad, control interno, prevención del daño antijurídico, ética, manejo de bienes e inventarios, administración de personal, gobierno en línea, entre otros.
- Culminar la identificación, análisis y valoración de riesgos operativos definiendo los planes de manejo y contingencia correspondientes.
- Agilizar la etapa de modelo de datos de los procesos y la definición de reglas de negocio.
- Articular el avance de cronogramas de los proyectos con la medición de los indicadores definidos para cada uno, así como el seguimiento a los riesgos identificados.
- Definir roles, responsabilidades y contenidos de la comunicación organizacional interna de manera que facilite la creación de una cultura organizacional dirigida al cumplimiento de las metas institucionales.
- Hacer explícitos los mecanismos y roles para la rendición de cuentas de la entidad hacia la ciudadanía.
- Culminar la validación de la matriz de informes a entes de control externos por parte de cada uno de los responsables.



Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

- Como parte de la definición del Normograma de la entidad se requiere identificar el marco normativo aplicable tanto para los procesos misionales como los de apoyo, de acuerdo con el cambio de la naturaleza jurídica de la entidad.
- Definir el procedimiento de autoevaluación de control.

Sin otro particular,

Atentamente



**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina Control Interno