



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011		
Director(a) de Oficina Nacional de Control Interno	Judith Alejandra Vargas	Período evaluado: Jul/2012 – Nov/2012
	López - Titular Raúl Eduardo González Garzón (E)	Fecha de elaboración: 09 de noviembre de 2012
Subsistema de Control Estratégico		
Dificultades		
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere socializar en la página Web la última versión de los códigos de ética y buen gobierno.</li><li>• Se encuentra pendiente la manera como se coordinarán las actividades del Comité de Riesgo, el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y el Comité de Auditoría.</li><li>• Pendiente la organización y funcionamiento de los Comités de Convivencia de las Regionales.</li></ul>		
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Sistema Integrado de Gestión (SIG) fue diseñado tomando en consideración las fases de Planeación, Implementación y Evaluación, abordando en primer lugar aquellos requisitos que son exigibles por la Superintendencia Financiera y que en su momento se consideraban importantes para el inicio de actividades de la empresa, para posteriormente emprender el diseño y desarrollo del resto de los requisitos que componen el MECI, el SISTEDA y la Norma Técnica de Calidad para el Sector Público Colombiano.</li></ul> <p>Si bien en este momento se cuenta con un avance importante en términos de las herramientas que fueron definidas para cada modelo referencial, se evidencian vacíos frente a la interiorización y coordinación de actividades entre las áreas, aclarando que estamos frente a un sistema que podemos considerar en desarrollo. Este proyecto, aunque es liderado por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, involucra a todos los funcionarios y niveles de la organización, de allí la importancia de abordar nuevos procesos de sensibilización en donde se dé a conocer los objetivos generales, enfoque, avances, responsabilidades y se involucre a los participantes en el desarrollo de los requisitos obligatorios.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aunque la estructura general de los modelos referenciales del SIG fue socializada como parte del proceso de inducción de los nuevos funcionarios, la misma no tenía el alcance y contenido para poder generar el conocimiento e interiorización que el Sistema, por su importancia requiere.</li></ul>		
<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>		



- Pendiente el establecimiento de los criterios técnicos que permitan cuantificar en términos monetarios los riesgos materializados y el oportuno reconocimiento de su impacto en la información financiera de la Entidad.
- El Comité de Riesgo Operativo no ha llevado a cabo las reuniones correspondientes a los meses de Septiembre y Octubre de 2012.
- Se encuentra pendiente por formalizar ante la Superintendencia Financiera de Colombia la posesión del Oficial de Cumplimiento de COLPENSIONES.
- Aunque el Oficial de Cumplimiento de COLPENSIONES tiene diseñado un Plan de Capacitación en materia de administración de riesgos de LA/FT, el plan no ha iniciado su ejecución.
- No se obtuvo evidencia sobre las comunicaciones emitidas a la revisoría fiscal sobre sus responsabilidades dentro del sistema de administración de riesgo de Colpensiones.

#### Avances

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

##### *Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:*

Colpensiones cuenta con un Código de ética aprobado mediante acuerdo 012 de 2011, en el cual se define un marco general para la actuación de los directivos, servidores, usuarios y terceros, así como las conductas que se deben tener en cuenta frente a los asuntos ambientales.

Durante la vigencia 2012 se desarrollaron actividades de socialización del código tales como: realización de talleres como parte del proceso de formador de formadores, inclusión del tema dentro del proceso de inducción institucional, actividad de validación del código de ética denominada “sinfonía valores” realizado en el mes de marzo con los funcionarios de la empresa que estaban vinculados a esa fecha y publicación de los cinco valores institucionales en retablos ubicados en cada uno de los pisos de la sede principal en donde se ubicaba Colpensiones en el primer semestre de 2012.

##### *Desarrollo del talento humano:*

La organización y funcionamiento a nivel del talento humano de Colpensiones se realizó de manera definitiva con ocasión de la expedición de los actos administrativos de estructura orgánica y planta de personal. Mediante Decreto 4937 de 2011 del 29 de diciembre de 2011, se estableció el régimen salarial y prestacional de los empleados públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, así mismo a través del decreto 4938 de igual fecha, se aprobó la planta de personal de empleados públicos y se fijó en un mil ciento diecinueve (1.119) el número de trabajadores oficiales.

Mediante Acuerdo 016 de 2011 de la Junta Directiva de Colpensiones, se definió la clasificación



de los cargos de trabajadores, la naturaleza general de las funciones, las competencias laborales y requisitos para el ejercicio de los empleos, los requisitos de estudios y experiencia para los diferentes niveles jerárquicos de Colpensiones y la nomenclatura específica para los cargos de los trabajadores oficiales de la empresa.

Con el acuerdo 017 de 2011 se estableció la planta de personal de trabajadores Oficiales de la empresa al que posteriormente fue necesario hacerle tres modificaciones que no implicaron aumento del número de cargos, con el fin de fortalecer la gestión de la empresa en áreas como tesorería, ingeniería de procesos, tecnología y la Vicepresidencia Jurídica.-

Durante el primer semestre y hasta agosto de 2012 la entidad surtió el proceso de poblamiento definitivo de su planta de personal, el cual inició en la vigencia anterior con la vinculación de los primeros 80 funcionarios. Para finales del mes de agosto de 2012 habían sido incorporados alrededor de 1029 personas, previa a un proceso meritocrático de selección que se realizó a nivel nacional. En desarrollo de dicho proceso, se surtieron 48.301 inscripciones, de las cuales fueron efectivos 39.336; de este número continuaron a pruebas 19.575 personas y de éstas surtieron pruebas satisfactoriamente 9.995.

Luego de realizadas las pruebas y a partir de los resultados de la entrevista se elaboraron ternas para cada empleo, este proceso fue reforzado posteriormente con un estudio de seguridad y visitas domiciliarias, dependiendo del nivel, tipo de cargo y funciones a desarrollar.

Una vez incorporados todos los funcionarios en planta, se desplegó el proceso de inducción el cual se surtió en dos etapas: inducción general, impartido en cinco días para la totalidad de las personas que ingresaron y formación en puesto de trabajo, que se organizó con el fin de orientar en temas específicos dependiendo del nivel y áreas de desempeño de los nuevos funcionarios.

A nivel interno, la gestión del talento humano se organizó a través de la definición de dos procesos denominados Gestión del Talento Humano y Desarrollo del Talento Humano con los cuales se vienen adelantando los aspectos atinentes a las etapas de ingreso, permanencia y retiro del personal mediante la ejecución de programas de selección, inducción, reinducción, capacitación, salud ocupacional, bienestar e incentivos.

El Comité de Convivencia se creó formalmente y se encuentra en funcionamiento.

Se tiene previsto para el mes de diciembre, la realización de una jornada de integración institucional, mediante la cual se logre el fortalecimiento y mantenimiento de las relaciones interpersonales de manera adecuada, se genere sentido de igualdad, movilidad, apertura interpersonal y apoyo a los grupos o equipos de trabajo.

Se llevó a cabo la evaluación del desempeño de los trabajadores oficiales, como herramienta de gestión que permita contribuir al mejoramiento mediante la identificación de fortalezas y debilidades.



*Estilo de dirección:*

Mediante Acuerdo 0011 del 22 de diciembre de 2011, la Junta Directiva aprobó un nuevo código de buen gobierno, en donde se integran las normas, prácticas y procedimientos con base en los cuales Colpensiones administra sus asuntos, preserva la ética y declara la transparencia de su gestión, de manera que se genere confianza a las partes interesadas.

La Organización mediante Resolución No. 9 de febrero 23 de 2012, adoptó el Sistema Integrado de Gestión como un mecanismo que permite facilitar la dirección, evaluación y control del desempeño de sus servidores públicos y de la gestión misional, en términos de calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios que nos competen.

Con relación a la implementación del SIG, durante la vigencia 2012 se dio por parte de la alta dirección el apoyo permanente materializado en recursos para la consecución de herramientas informáticas tales como VIGIA (riesgos y BSC) y Bizagi para la automatización de procesos, así como para asesorar la implementación del Plan de continuidad del negocio y del Sistema Integrado de Gestión. En igual sentido para el 2013, fueron contemplados recursos en el presupuesto con el fin de dar continuidad a los procesos y desarrollos que la empresa requiere para el año entrante.

Por último se creó el procedimiento asociado a direccionamiento para la creación y puesta en funcionamiento de comités.

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

*Planes y programas*

La entidad definió su sistema de planeación institucional, a partir de cuatro (4) componentes: la Planeación estratégica: materializada en la Misión, Visión, Valores, Focos Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Políticas de Operación; la planeación táctica: la cual se operativiza en el desarrollo de proyectos e iniciativas, plan de acción de la vigencia, definición del esquema general de procesos y servicios de la empresa, modelo financiero y presupuestal, proyecciones de mediano plazo, indicadores y metas; la Planeación funcional: que genera la estructura organizacional y los presupuestos y por último, la ejecución, seguimiento y evaluación de resultados de la gestión que retroalimenta los contenidos de los tres componentes anteriores

De igual forma, 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 empresa se estructuraron 43 proyectos, a los cuales antes de la entrada en operación les venía haciendo seguimiento semanalmente por parte de los líderes de los procesos y del Comité de Presidencia. Al plan de acción se le hace seguimiento trimestralmente, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos consolida y entrega los resultados al presidente; finalmente el informe es publicado a nivel



interno para conocimiento de los Vicepresidentes.

*Modelo de operación por procesos:*

La Administradora Colombiana definió su cadena de valor, la cual está compuesta por 13 macroprocesos, divididos en los de Direccionamiento empresarial (1), misionales (7), de apoyo (4) y de control y evaluación (1).

Se cuenta con la caracterización para los citados macroprocesos, se le revisó la estructura general por lo que se vienen adelantando la segunda versión.

Igualmente, se definieron 4 servicios, con sus respectivos clientes: Prestaciones económicas: dirigido a los beneficiarios; Microbeneficios: orientado a los afiliados y pensionados; Administración de información de afiliados y aportantes: dirigido a los afiliados, aportantes, pensionados y ciudadanía en general y Beneficios económicos periódicos orientado a los Afiliados.

Dentro del proceso de inducción fueron incluidas actividades de socialización e interiorización del modelo de operación por procesos de la empresa.

*Estructura organizacional*

Mediante Decreto 4936 del 29 de diciembre de 2011, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura de la Administradora Colombiana, del mismo modo, se expidieron por parte de dicho estamento los siguientes acuerdos: 015 de 2011 “Por el cual se crean las gerencias nacionales, gerencias regionales, oficinas seccionales y los puntos de atención”; 016 de 2011 “Por el cual se establece el régimen salarial de los trabajadores oficiales de Colpensiones”; y 017 “Por el cual se establece la planta de personal de los trabajadores oficiales de la empresa”.

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, definió como uno de sus objetivos estratégicos el de “Mitigar los riesgos estratégicos, financieros y operativos”, descrito como el interés por mantener dentro de los límites previstos por la empresa y la regulación los riesgos materializados, para lo cual se monitorea la variación de los eventos, siniestros o incidentes de carácter estratégico, financiero u operativo, midiendo de esta forma la efectividad del sistema de administración de riesgos (Plan de Acción 2012, Código DIR-DS-02 Versión 1.0).

En los códigos de ética y de buen gobierno corporativo de Colpensiones se incluyeron aspectos donde todos los funcionarios y trabajadores que tengan algún vínculo con la Organización deberán cumplir con sus responsabilidades dentro de los sistemas de administración del riesgo.

La Entidad administra sus riesgos mediante la implementación de cuatro sistemas: Sistema de



Administración de Riesgo Operativo – SARO, Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, Sistema de Administración del Riesgo de Mercado SARM, Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez SARL; para los cuales se han diseñado e implementados los respectivos manuales de operación.

Mediante Resolución N° 067 del 12-sep-2012, el Presidente de Colpensiones dio origen al Comité de Riesgo Operativo en virtud de lo requerido por los manuales SARO y SARLAFT, aprobados para la empresa.

La Entidad dispone del aplicativo VIGIA RIESGOS, a través del cual se maneja SARO y SARLAFT y los funcionarios pueden reportar los eventos de riesgo observados con el objetivo de que los mismos sean analizados y monitoreados oportunamente. Los mapas de riesgo de todos los procesos definidos para COLPENSIONES se encuentran debidamente parametrizados y cargados en el aplicativo VIGIA RIESGOS.

Durante el año 2012 se han adelantado dos (2) revisiones al estado de madurez de los controles, en las cuales se han tenido en cuenta como criterios evaluadores el grado de automatización, la documentación de los mismos, la cultura del control, las deficiencias observadas, así como la eficiencia y eficacia. Con base en la evaluación realizada se ha determinado su grado de afectación a la probabilidad y/o impacto.

La Gerencia Nacional de Gestión del Riesgo conjuntamente con la Vicepresidencia de Talento Humano, se encuentran trabajando en la definición del plan de capacitación para el año 2013. De acuerdo con información suministrada por la Vicepresidencia de Talento Humano, se pretende estructurar una escuela de formación que redunde en la calidad de la prestación del servicio.

Durante el año 2012 dentro de los procesos de implementación del SARO se han realizado actividades de sensibilización tales como:

<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA</b>	<b>CLIENTE INTERNO RELACIONADO</b>
Reunión de socialización (Enero y Febrero de 2012)	Vicepresidentes
Capacitación en herramienta para SARO (Abril de 2012)	Líderes de Proceso
Capacitación en SARO (Agosto de 2012)	Vicepresidencia de Talento Humano Oficina de Control Disciplinario
Capacitación en SARO (Octubre de 2012)	Vicepresidencia de Talento Humano Gerencia Nacional de Cobro
Capacitación en VIGIA RIESGOS (Noviembre de 2012)	Líderes de Proceso

Mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 025 del 30-Mar-2012, COLPENSIONES nombró al Oficial de cumplimiento con su respectivo suplente.

A la fecha de realización del presente informe, no se habían detectado operaciones inusuales o





sospechosas que pudieran suponer la realización de operaciones vinculadas al riesgo de lavado de activos o financiación del terrorismo, ni se han impuesto sanciones por incumplimiento a las normas relacionadas con el SARLAFT.

COLPENSIONES cuenta con Planes de Recuperación del Negocio (Retorno a la Normalidad) para los siguientes procesos: Gestión de riesgos y continuidad, apoyo administrativo, apoyo legal, apoyo oficinas, equipo de emergencia y salvaguarda, gestión de operación IT, gestión contable, gestión de nómina, gestión de operaciones, gestión de tesorería y manejo de crisis. Cada uno de estos planes contiene las normas y procedimientos que deben activarse en caso de contingencia con el objetivo de garantizar la recuperación y operatividad de cada proceso.

Como parte de las actividades propias de la gestión de continuidad del negocio, COLPENSIONES prepara y analiza periódicamente el informe BIA, a través del cual se examina el impacto de una interrupción severa en las operaciones de la Entidad, identificando los riesgos asociados, amenazas, impactos y estrategias de mitigación adoptadas. Durante el año 2012 fueron realizadas actividades de sensibilización, tales como:

<i>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA</i>	<i>CLIENTE INTERNO RELACIONADO</i>
Presentación del Proyecto BCP (Marzo de 2012)	Equipo Directivo
Presentación de Resultados del BIA (Mayo de 2012)	Equipo Directivo
Capacitación en Plan de Continuidad del Negocio (Julio y Agosto de 2012)	Gerentes Regionales y Jefes de Oficina.

#### Subsistema de Control de Gestión

##### Dificultades

##### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Dentro de las exclusiones que contempla el Manual del SIG, no se tiene registrado el numeral 7.6, control de los equipos de seguimiento y medición. La entidad no cuenta para el desarrollo de su gestión con equipos que sea necesario calibrar regularmente.
- Se tiene pendiente la culminación de la documentación correspondiente a los procesos TI de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
- En la socialización de los documentos del SIG se han tenido inconvenientes pues la información no se despliega en las mismas condiciones en todos los escritorios; del mismo modo, en el esquema de socialización, aunque es coherente con lo establecido en el manual del SIG, algunas de las carpetas se encuentran vacías.
- Debido a la entrada en operación de la empresa en octubre de 2012, se priorizó la sistematización de los procesos misionales a través del BPM, en tanto no se culmine dicha



automatización los procesos de apoyo se controlaran de forma manual.

- No se cuenta con las metas ni líneas de base definidas para los indicadores de proceso, tan solo se están midiendo los que corresponden al plan de acción.

#### **INFORMACIÓN**

- Evaluar la disponibilidad de las personas asignadas para apalancar el SAC , toda vez que la responsabilidad del cumplimiento de las funciones definidas recae en un solo colaborador.
- Pendiente la definición y adopción de las Tablas de Retención Documental, se tiene previsto culminar la labor de clasificación de la documentación para el mes de noviembre de 2012.
- Durante el primer mes de operación, ha sido necesario ajustar la infraestructura tecnológica, tanto de software como de hardware, con el fin de optimizar los tiempos de procesamiento de la información y los diferentes flujos misionales de cara al cliente.
- Se han presentado inconvenientes con la plataforma tecnológica de Colpensiones, relacionados con la disponibilidad en el servicio, lo que ha afectado la continuidad normal en el desarrollo de las operaciones, situación que ha sido mitigada a través de la ejecución del Plan de Continuidad del Negocio.
- Existen aplicaciones provenientes del ISS que ya están virtualizadas, y que están a la espera de cumplir con la fase de pruebas y certificación por parte del áreas usuarias.

#### **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

- Se estan adelantando acciones encaminadas a la realización de rendición de cuentas así como la publicación del informe respectivo en la pagina WEB de Colpensiones. Se viene trabajando en la preparación de un plan de comunicación interna que fortalezca el conocimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales y favorezca el clima organizacional.

#### **Avances**

##### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

##### *Políticas de Operación:*

La entidad tiene documentadas y adoptadas la misión, visión, valores, focos estratégicos, política del SIG, política de gestión ambiental y política anticorrupción

A partir de la definición de las 5 perspectivas para la empresa, se establecieron para cada una de ellas sus respectivos objetivos e indicadores





Mediante la automatización de procesos a través de la herramienta BPM, se realiza la definición previa de las reglas del negocio que a su vez corresponde a la descripción de las políticas, normas, operaciones, definiciones y restricciones que Colpensiones ha identificado y que son de vital importancia para alcanzar los objetivos misionales.

*Procedimientos:*

Partiendo de la cadena de valor, la empresa definió un esquema de 13 macroprocesos y 44 procesos; para cada uno de éstos se cuenta con la caracterización respectiva; los procesos agrupan los procedimientos asociados a los cuales se les generó su correspondiente manual en el aplicativo BIZAGI.

Se cuenta con la caracterización de los macroprocesos, en donde se evidencia la definición clara de la información que produce la Empresa, lo que se requiere para su operación, además de la identificación de los usuarios internos y externos que la utilizan y requieren junto con la información generada por cada proceso.

Colpensiones tiene automatizadas a través de BPM los procesos misionales, es decir aquellas que se consideran de mayor importancia para el desarrollo del objeto social de la empresa. Dicho aplicativo asegura que las labores se ejecuten de manera estandarizada, según las políticas y/o reglas de negocio predefinidas por la empresa, en cualquiera de las oficinas del país, adicionalmente cuenta con indicadores que permiten hacer seguimiento y monitoreo en tiempo real de la operación.

Colpensiones tiene documentado la mayoría de los procesos que no han sido automatizados, de acuerdo con los lineamientos definidos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

*Controles:*

Como se citaba en el componente de administración del riesgo, durante el año 2012 y con la participación de los líderes de proceso, se adelantaron dos (2) revisiones al estado de madurez de los controles, tomando en consideración criterios evaluadores tales como el grado de automatización, la documentación de los mismos, la cultura del control, las deficiencias observadas, así como la eficiencia y eficacia.

*Indicadores:*

La empresa cuenta varios niveles de indicadores: se tienen los indicadores de proyectos, los cuales fueron de vital importancia para el desarrollo de las principales actividades con miras a la puesta en operación de la empresa. Cada uno de los 43 proyectos, contó con un indicador de cumplimiento del alcance del mismo, que mide el número de entregables que fueron culminados en el período evaluado; un indicador del plan de trabajo, que mide el cumplimiento real sobre el



avance esperado de acuerdo con el cronograma de trabajo propuesto y un tercero indicador de cumplimiento de los recursos asignados.

Se definieron los indicadores para los objetivos estratégicos, que a su vez desarrollan las cinco perspectivas organizacionales, en total se cuenta con 28 indicadores de este tipo, adicionalmente los indicadores de macroproceso, que se definieron a través de las caracterizaciones que se hicieron de cada uno de ellos.

*Manual de procedimientos:*

Como parte del desarrollo del proyecto de Implementación del Sistema Integrado de Gestión, se elaboró el Manual del SIG, el cual incluye entre otros aspectos, el marco estratégico, los clientes, la estructura organizacional, los modelos referenciales del SIG, los alcances y exclusiones, las responsabilidades, el sistema de información, los servicios, entre otros aspectos.

Para cada uno de los 13 macroprocesos se cuenta con su respectivo manual y están para consulta en el sistema de información del SIG.

Dentro de los desarrollos del BPM y como fase final de la automatización de los procesos, se generan la documentación estándar para cada grupo de trabajo dependiendo del diseño del proceso.

## **INFORMACIÓN**

*Información Primaria*

Como documento rector del Sistema de Atención al Consumidor financiero de Colpensiones, mediante Acuerdo 026 de 2012, se aprobó el Manual de Atención al Consumidor Financiero por parte de la Junta Directiva.

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, está a cargo de la administración del SAC y de la verificación del cumplimiento de las políticas definidas en el Manual, quien a través de la Gerencia de Servicio al Ciudadano, las oficinas Regionales y los puntos de Atención, es la encargada de velar que se garantice la adecuada prestación del servicio y entrega de productos a los consumidores.

El funcionamiento de este sistema, está soportado en aplicativos como el BMP, a través del cual se registra el ciclo de vida de las solicitudes de los ciudadanos, el Gestor Documental y demás sistemas, bajo una plataforma tecnológica respaldada.

Se realizó la contratación del Defensor del Consumidor Financiero, quien está ejerciendo sus funciones desde el día 23 de Agosto de 2012.



Fueron habilitados 60 Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) a nivel nacional y un Call Center que apoya el agendamiento de las citas para trámites como Medicina Laboral, Corrección de Historia Laboral y Reconocimiento.

En respuesta a la alta demanda de servicios, fueron instalados dos puntos de trámites masivos en Medellín y Bogotá, que han ayudado a descongestionar los PAC, por cuanto se encargan de trámites como las afiliaciones masivas empresariales.

Los puntos de atención cuentan con el apoyo de los facilitadores del SENA, responsables de la atención, entrega y asesoría en el diligenciamiento de los formularios e información de historia laboral.

Se cuenta con un proceso para la atención de peticiones, quejas y reclamos el cual fue estructurado de manera conjunta por la Vicepresidencia Jurídica, la Oficina de Ingeniería de Procesos y la Gerencia de Servicio al Ciudadano.

Los ciudadanos pueden hacer uso de la página web para la radicación de peticiones, quejas y reclamos y la generación de la historia laboral.

En cada una de las dependencias de Colpensiones, fueron designados responsables que apoyan la gestión oportuna y completa de la respuesta a las PQR de su competencia.

Con respecto a las campañas de educación financiera, en una primera fase fue habilitado el link EDUPENSIÓN en la página web, mediante el cual a través de un lenguaje muy sencillo de entender, se informa a los ciudadanos sobre el marco regulatorio, las características del régimen de prima media, las modalidades de pensión, entre otros, con un grupo de preguntas frecuentes, salas de lectura y una zona didáctica para niños. En una segunda fase se tiene previsto extender las campañas de educación financiera para ser realizadas in situ.

Para efectos de verificar los datos de los afiliados y aportantes en diferentes procesos, tales como afiliación y reconocimiento, la entidad realizó convenios con Asofondos (SIAFP), Cancillería (Migración Colombia), Confecamaras (registro único empresarial), Dian, Oficina de Bonos Pensionales - OBP (Ministerio de Hacienda), cesión de convenios de transferencia de información de liquidación de bonos y actualización de historia laboral, Prosperar y Registraduría, los cuales permiten la validación de información de las empresas y ciudadanos a través de procesos automatizados.

#### *Información Secundaria*

Respecto a la calidad de la información de las bases misionales, Colpensiones se ha enfocado en la depuración de los nombres de los afiliados y las razones sociales de aportantes contra las bases suministradas por la Registraduría, la Dian y Confecamaras. Esta actividad permite generar archivos depurados que serán cargados en las tablas de producción, a través del desarrollo de



aplicaciones que se encuentran en fase de pruebas. De igual forma, se han identificado otros tipos de inconsistencias, que serán abordados en la medida que avance el proyecto de depuración.

Con relación a la represa de información recibida del ISS, se han recogido 252.247 derechos de petición, 68.393 solicitudes de reconocimiento y 143.720 solicitudes de corrección de historias laborales las cuales se han priorizado por las edades de las personas solicitantes. Se asignó prioridad uno a aquellas que están en proceso de reconocimiento y a las personas con edad de pensión cumplida (48.257 casos). Así mismo, se están procesando nueve millones de imágenes para su cargue.

#### *Sistemas de Información*

Teniendo como base el Modelo de Operación por Procesos, Colpensiones inició operaciones soportado en una solución BPM.

Colpensiones realizó un inventario de las aplicaciones recibidas del ISS, las cuales fueron objeto de virtualización para poder usarlas como apoyo a los diferentes procesos empresariales.

En la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones -Gerencia de Reconocimiento-, se fortaleció el software utilizado para liquidación y reconocimiento de pensiones, en el marco de un contrato celebrado con recursos del Instituto de Seguros Sociales, estableciendo cerca de 97 reglas de negocio. Dicho software cuenta con la implementación de la firma digital y la interacción de forma automática con Bizagi y el aplicativo de Gestión de Nómina, lo cual permitió el ingreso de 1608 reconocimientos a nómina, durante el primer mes de operación de Colpensiones.

En la Gerencia de Nómina, también se implementó un software de liquidación, mediante el cual se generó la información requerida para el primer pago por parte de Colpensiones a los pensionados. Esta aplicación permite el ingreso de novedades y la consulta a la base de datos del estado de cuenta de los pensionados. Se pagó la nómina del mes de octubre sin novedad.

Del mismo modo, se implementaron web services para la expedición de certificados de “No Pensión”, de “Valores” e “indemnización” en los Puntos de Atención, disminuyendo la carga de solicitudes a esta Gerencia por parte de los PAC.

Para efectos de la adecuada operación en la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, se virtualizaron y colocaron en producción varias aplicaciones que soportan los procesos (Acuerdo\_027\_1993 y consulta de cuotas parte), Cálculo Actuarial (títulos pensionales y cálculo actuarial por omisión), Colombianos Exterior Conciliación (crext), Colombianos Exterior Facturación (facturador único), Cuotas Partes por Cobrar, Devolución Ingresos AFP'S.

Para la Gerencia de Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tencología, se virtualizaron y colocaron en producción las aplicaciones del ISS requeridas para procesar los datos



provenientes del operador financiero (Bancolombia) y del operador de información (Aportes en Línea) y así poder atender diferentes actividades propias del negocio que fueron catalogadas con alta prioridad para la entrada a producción (autoliss, consulta pagos, correcciones pagos (corrndnc), historia laboral imputación, historia laboral tradicional (1967- 1994), verigre pagos, consgre, consulta pagos inconsistencias, migrasabass, modican, modidnc).

También existen otras aplicaciones que emplea esta Gerencia que fueron catalogadas como prioridad media, es decir, que no se requerían para la puesta en operación que ya están virtualizadas y en producción a la fecha de este informe.

Para los procesos administrativos y financieros, se implementó SAP como solución. En la Vicepresidencia Administrativa (Gerencia Económica) SAP soporta el proceso contable y financiero y en la Vicepresidencia de Talento Humano (Gerencia de Gestión) ya se realizaron las pruebas unitarias e integrales correspondientes a la implementación del módulo de nómina de funcionarios. A la fecha de realización del presente informe, se estaban realizando las pruebas piloto de la nómina de funcionarios para poder entregarla en producción.

Colpensiones tercerizó diferentes procesos relacionados con la administración de la infraestructura tecnológica, a través de contratos con diferentes proveedores, entre los que se destacan los siguientes:

- ✓ Servicio de alojamiento de los servidores tanto de producción como los de contingencia, en Centros de Datos de Bogotá (principal) y Centro de Datos en Cali (alterno), así como la gestión de su operación. Estos centros de datos sirven como base para la ejecución de planes de recuperación ante desastres y minimización de riesgos catastróficos.
- ✓ Fabrica de Software, para la virtualización y desarrollo de aplicaciones que se adecuen al esquema de virtualización tecnológica. Las aplicaciones de software provenientes del Instituto de Seguros Sociales, fueron objeto de virtualización para su uso en Colpensiones, atendiendo con prioridad aquellas que por su funcionalidad se requerían para el inicio de operaciones, por lo que actualmente se están virtualizando las de prioridad media y baja.

Desarrollo de Web Services para intercambio de datos entre aplicaciones y bases de datos de consulta externa.

Se han realizado pruebas al DRP (Disaster Recovery Plan), que han permitido identificar oportunidades de mejora frente a la materialización de riesgos que impacten el negocio.

El 4 de agosto se realizaron pruebas del DRP, cuyos objetivos eran entre otros, probar la replicación de servicios virtuales, almacenamiento y comunicación entre los Data centers de Bogotá y Cali. En esta prueba se deseaba identificar la posible materialización de eventos no deseados, con el fin de obtener experiencias y conocimiento para fortalecer el DRP. En esta prueba se coordinó la participación del personal de Colpensiones y los proveedores de TI.



Con base en las oportunidades de mejora identificadas en la primera prueba, se realizó una segunda sesión de pruebas el día 24 de agosto, enfocada al BCP-DRP- VIRTUALIZACIÓN.

A la fecha de este informe, se prepara la ejecución de pruebas a la Infraestructura Tecnológica instalada en Data Center Alterno para evidenciar las mejoras implementadas fruto de la experiencia de las anteriores pruebas. Serán observados componentes de comunicación (Red WAN/Internet), aplicaciones y bases de datos (Sybase, SQL Server), la virtualización de escritorio, Directorio Activo y DHCP, entre otros.

### **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

#### *Comunicación organizacional:*

En el macroproceso direccionamiento empresarial se diseñó un proceso denominado gestión de comunicación el cual contiene un procedimiento "definición de necesidades de comunicación y estructuración de estrategias", "ejecución, monitoreo y evaluación de la utilidad de las estrategias de comunicación", "gestión de relaciones públicas" -DIR-MAN-CO, versión 1, cuyo objetivo es fortalecer la comunicación organizacional e informativa, así como las acciones de relaciones públicas que permitan dar a conocer las políticas, directrices, productos y servicios de Colpensiones tanto a nivel de medios, gobierno, usuarios, afiliados, pensionados y ciudadanía en general, así como al interior de la entidad.

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. Como medio de comunicación interna se tienen los comités de presidencia, las reuniones de grupos primarios y los diferentes comités de temas específicos.

Se cuenta con el boletín "Colpensiones al día", mediante el cual el Presidente informa regularmente a los funcionarios aspectos de importancia para la gestión empresarial

#### *Comunicación informativa y Medios de comunicación:*

Los mecanismos de comunicación externos son: correos electrónicos, comunicaciones escritas masivas, medios de comunicación como Prensa, revistas, radio, televisión, videos institucionales, realización o participación de seminarios, en donde se tiene presencia y se divulga la imagen institucional.

La entidad cuenta con la página web institucional la cual fue construida atendiendo los criterios de Gobierno en línea.

Se conformó un comité editorial a través del cual se definen las estrategias y los mensajes que deben entregarse a las partes interesadas.





En el documento citado en el elemento anterior, 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, igualmente se da 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.

#### **Subsistema de Control de evaluación**

##### **Dificultades**

##### **AUTOEVALUACIÓN**

- Pendiente la implementación del procedimiento asociado a la autoevaluación del control, en donde se incluya tanto los procesos manuales como aquellos estructurados en el BPM.
- Pendiente la aplicación del procedimiento de evaluación por la dirección como parte de los desarrollos en la implementación del SIG.

##### **PLANES DE MEJORAMIENTO**

- Pendiente la socialización y desarrollo del esquema de seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento por procesos e institucional.
- Para el elemento planes de mejoramiento individual, se encuentra pendiente la identificación de lineamientos metodológicos, la definición de la periodicidad en el seguimiento y en el reporte de resultados a la Vicepresidencia de Talento Humano, así como la valoración del cumplimiento o no del plan. Adicionalmente está pendiente una mayor socialización de estos documentos y la manera como deben diligenciarse.

##### **Avances**

##### **AUTOEVALUACIÓN**

###### *Autoevaluación del control:*

En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, se preparó el "Manual Proceso Autoevaluación - GCE-MAN-PA, vr. 2" que contempla los lineamientos para la realización de la autoevaluación de la gestión y control". Este se encuentra publicado en el sistema de información del SIG

Junto con la automatización de los procesos, se documentaron las reglas de negocio y/o controles a través del BPM; en la etapa preoperativa los controles fueron validados y probados antes de la puesta en funcionamiento de cada proceso, los responsables de área junto con las áreas de Tecnología e Ingeniería de Procesos realizaron las pruebas respectivas con el fin de valorar la pertinencia y alcance de cada control.



De momento la empresa realiza el proceso de autoevaluación del control, a través de la verificación de los controles que se incluyen en los mapas de riesgo, que son los mismos que se definieron para los procesos, aspecto que se explicó en el componente de administración del riesgo.

*Autoevaluación de la gestión:*

En el proceso de Gestión estratégica, que forma parte del macroproceso de Direccionamiento, se identificaron las actividades de definición, revisión y ajuste de la planeación estratégica, táctica y funcional, así como el seguimiento, evaluación y ajuste de los planes, proyectos, presupuesto e indicadores de gestión empresarial. Con el desarrollo de este proceso se garantiza el cumplimiento del elemento Meci. De igual forma, en el proceso de dirección se contempló la actividad de realizar la evaluación del desempeño institucional.

Igualmente existe un documento para la revisión por la dirección en el cual se establecen los insumos para realizarla.

El enfoque basado en procesos adoptado por la empresa, facilita la implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y control, en especial la definición y cumplimiento de los requisitos aplicables a la prestación de los servicios; la definición de actividades que aporten valor a los procesos; el monitoreo del cumplimiento de los resultados planificados; la implementación de acciones de mejora continua de los procesos.

Para ello, la entidad viene desarrollando algunas instancias de seguimiento tales como: los Grupos Primarios, el seguimiento de proyectos, el seguimiento del plan de acción.

**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

*Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno:*

Tomando en consideración la etapa preoperativa de la empresa, en el 2011 la Oficina de Control Interno definió los principales elementos para adelantar una adecuada evaluación independiente a nivel empresarial. De acuerdo con los principales roles que desempeña la Oficina, el objeto misional y la estructura de la empresa, se definió la planta de personal, los procesos, las responsabilidades internas, su función dentro de Sistema Integrado de Gestión (SIG) y con los entes de control, se organizaron los Comités de Auditoría y el de Coordinador del SIG, entre otros aspectos.

En febrero de la presente vigencia se elaboró el Informe Ejecutivo del Sistema de Control Interno y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 se ha elaborado el informe pormenorizado del estado del control interno que se encuentran publicado en la página web de la empresa.



*Auditoría Interna:*

Como parte de la definición de las herramientas necesarias para la adecuada gestión de la Oficina, finalizando el año 2011 se aprobó por parte de la Junta Directiva el plan de auditorías para la vigencia 2012. El plan se estructuró con base en un esquema de aseguramiento en donde se evalúan los principales riesgos del negocio en especial de los procesos críticos, así como aquellos que es necesario atender y que son fijados por las normas legales vigentes.

Durante el tercer trimestre de 2012, el plan fue revisado y ajustado tomando en consideración las nuevas responsabilidades de auditoría que surgieron previo y posterior al inicio de operaciones de la empresa.

Del mismo modo, en la definición de los procesos a cargo de la Oficina, se identificó el de “Realizar Auditorías”, a través del cual se pretende realizar un examen sistémico, 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.

**PLANES DE MEJORAMIENTO**

*Planes de mejoramiento Institucional y por proceso*

Se definió el proceso “Gestión de 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 fase de ejecución del Sistema Integrado de Gestión.

Producto de la auditoría integral realizada por la Contraloría General de la República, se elaboró y presentó el plan de mejoramiento con el citado ente de control.

*Plan de mejoramiento individual*

Está el procedimiento "Manual proceso desarrollo del talento humano, GTH-MAN-DT" versión 1, debidamente publicado. El citado documento informa, entre otras cosas, el momento en que se debe recurrir a la formulación de un plan de mejoramiento individual y se cuenta con el Formato para plan de mejoramiento individual "plan de mejoramiento individual, GTH-FMT-MI".

**RECOMENDACIONES:**



#### **AMBIENTE DE CONTROL**

Teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra en la etapa de implementación del Sistema Integrado de Gestión, se recomienda adelantar:

- Una posible revisión participativa del Código de Ética, que permita validar y/o eventualmente realizar los ajustes que se consideren pertinentes.
- Fortalecer las actividades de sensibilización sobre el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, con el fin de lograr un mayor empoderamiento y el compromiso que se asume con la adopción de los mismos.
- Desarrollar alternativas, metodologías o mecanismos que permitan medir el estilo de dirección de la Entidad.
- Conformar los Comités de Convivencia de las Regionales.
- Socializar en página Web la última versión de los Códigos de ética y buen gobierno corporativo.
- Generar los mecanismos que permitan detectar las violaciones o incumplimientos al Código de ética.

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- Continuar con los procesos de sensibilización y comunicación respecto de los avances y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión.
- El párrafo del artículo 4º de la Resolución No. 09 de 2012, define: *“Teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en etapa de preoperación y hasta que esta condición se modifique, el equipo directivo del SIG asumirá las funciones y responsabilidades del Equipo de Gestores o Equipo MECI, ...”*, y dado que la Entidad ya se encuentra en operación, se considera pertinente que dentro de la conformación del nuevo equipo operativo del SIG se cuente con servidores públicos representantes de cada uno de los procesos, como mecanismo de retroalimentación y apoyo a las fases de implementación y mantenimiento del mismo.

#### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

- Se recomienda llevar a cabo de manera concertada entre la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y la Vicepresidencia Administrativa, las actividades necesarias para definir procedimientos técnicos que permitan cuantificar en términos monetarios los riesgos materializados y el oportuno registro contable de los impactos generados por los mismos.



- Corresponde a la Secretaría Técnica del Comité de Riesgo Operativo gestionar la activación y el funcionamiento del mismo, coordinando la realización de las reuniones de acuerdo con la periodicidad establecida, propiciando así el cumplimiento oportuno de las funciones asignadas a este ente.
- Es necesario continuar con la gestión ante la Superintendencia Financiera, tendiente a obtener respuesta ágil y oportuna con respecto a la posesión del Oficial de Cumplimiento de Colpensiones, permitiendo así que el mismo desempeñe sus funciones sin ningún tipo de restricción. Adicionalmente, se recomienda al Oficial de Cumplimiento activar el funcionamiento del plan de capacitación en materia de riesgos de LA/FT, sin que esto se encuentre supeditado a su posesión ante la Superintendencia Financiera.
- Se debe socializar formalmente a la revisoría fiscal las responsabilidades asignadas con respecto al sistema de administración de riesgos de Colpensiones, dejando constancia de ello en acta o documento equivalente que acredite su aceptación.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Generar planes de control para los procesos no priorizados en la automatización del BPM.
- Definir las metas y líneas de base para los diferentes indicadores que fueron diseñados y dar inicio a su medición.
- Continuar con la documentación de la totalidad de los procesos relacionados con gestión de la Tecnología.
- Evaluar la disponibilidad y accesibilidad del repositorio en el cual se encuentran los documentos que forman parte del sistema integrado de gestión con el fin de que todos los funcionarios lo puedan consultar fácilmente, en especial aquellas personas recién vinculadas.
- Generar las directrices y pautas de acción para iniciar la medición de los indicadores de proceso por parte de cada uno de los responsables de los mismos.

#### **INFORMACIÓN**

- Si bien se cuenta con un proyecto de Relatoría Doctrinal para compilar todas las normas aplicables a la empresa, con énfasis en las relacionadas con el sistema pensional es necesario articularlo con la definición del Normograma institucional vinculado a los procesos.
- Validar el número de personas que se requieren para la Consolidación de la información de las peticiones, quejas y reclamos de 2011.
- Continuar con la labor de implementación de las tablas de retención documental tanto para



los procesos misionales como de apoyo.

- Paralelamente a la clasificación de las tablas de retención documental, se deben efectuar los desarrollos en Bizagi que permitan su interpretación para el proceso de correspondencia entrante.
- Monitorear la plataforma tecnológica (software y hardware) para optimizar los tiempos de procesamiento de la información y estabilizar el comportamiento de los sistemas de información que soportan los procesos misionales.
- Para el ingreso de las novedades de Nómina de pensionados es necesario establecer una interfaz que permita que la respuesta a la novedad sea tomada de manera automática por Bizagi para el cierre del caso.

#### **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

- Implementar un plan de comunicación interna que fortalezca el conocimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales y favorezca el clima organizacional.

#### **AUTOEVALUACIÓN**

- Definir y dar aplicación al procedimiento de autoevaluación de control.

#### **PLANES DE MEJORAMIENTO**

- Dar inicio a la aplicación del procedimiento de planes de mejoramiento.
- Establecer los mecanismos necesarios para llevar a cabo la formulación y monitoreo de los planes de mejoramiento individual.

Atentamente,

**RAÚL EDUARDO GONZÁLEZ GARZÓN.**

Director Nacional de Oficina de Control Interno (E).

Preparó : Orlando Correa Núñez, Nayibe Morales Ríos, María Eugenia Patiño, Héctor Fabio Rodríguez Devia, Jaime Rodríguez Forero, Sandra Ruth Tunarosa,  
Revisó y aprobó : Raúl Eduardo González Garzón.