

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la
Protección Social - UGPP
Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno
Ley 1474 de 2011**

Período evaluado	12 de Marzo de 2014 - 11 de Julio de 2014
Fecha de elaboración	11 de Julio de 2014
Asesor de Control Interno	Luis Fernando Granados Rincón

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP en cumplimiento de su misión institucional y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio social que presta, tiene adoptado un Código de Ética, fundamentado en los principios constitucionales de la función administrativa, entre los cuales se destacan: transparencia, honradez, moralidad pública, eficiencia y eficacia.

La UGPP, a través de las capacitaciones de inducción realiza difusión del Código de Ética a cada uno de los servidores públicos de la UGPP.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Entidad aprobó la integración de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión con los objetivos estratégicos de la UGPP.

Por medio de la gestión de mejora en los procesos, la UGPP continuamente vienen ajustando los procesos de acuerdo a la metodología para realizar la gestión de cambios y/o mejoras en los procesos, logrando de esta manera contribuir al logro de la excelencia operacional, por medio de las siguientes premisas:

- *“... Cualquier funcionario de la Entidad puede realizar una solicitud de mejora en los procesos, la cual debe canalizar en la primera etapa con el dueño del proceso y posteriormente con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.*
- *La etapa de Análisis de la situación a mejorar y de la evaluación de las alternativas de mejora se deben realizar con el acompañamiento de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, teniendo*

en cuenta que las alternativas de mejora a implementar deben ser aprobadas por el Comité Operativo (si tiene impacto medio y alto) o por el Dueño del Proceso (si tiene impacto bajo)...”¹

Por medio de Decreto 575 de 2013, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público estableció la estructura organizacional de la Entidad. Por medio de los decretos 576 y 577 de 2013, se reglamentó la planta de personal aprobada de la UGPP.

La Entidad ejecuta sus operaciones con un enfoque basado en procesos, el cual está definido en su mapa de procesos, compuesto por: Macroprocesos estratégicos, Misionales y de apoyo; cada uno de los Macroprocesos están divididos por procesos y subprocesos. Así mismo los procesos y subprocesos cuentan con caracterizaciones, las cuales definen el objetivo del proceso, los responsables, las reglas de negocio, entradas, salidas, actividades y normatividad aplicable a cada uno de ellos.

Los objetivos de cada uno de los Macroprocesos están alineados con las funciones de la Entidad.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Entidad, prevé la posibilidad de ocurrencia de eventos negativos o positivos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales, lo cual permite implementar controles que mitiguen la posibilidad de ocurrencia de los riesgos. Dentro de las actividades de administración de los riesgos están las siguientes:

- **Matrices de riesgos operativos y de corrupción:** Con el fin de medir la probabilidad de ocurrencia, el impacto y severidad de los eventos positivos y/o negativos, la UGPP cuenta con matrices de riesgos operativos y de corrupción a nivel de procesos. Con el resultado de la evaluación de los riesgos inherentes (antes de la aplicación de los controles), estos se clasifican en extremos, altos, moderados y bajos, y se definen las medidas encaminadas a prevenir su materialización, procurando disminuir la probabilidad (medidas de prevención), y el impacto (medidas de protección).

Adicionalmente se lleva el control de la Materialización de los Eventos de Riesgo, lo que permite hacer seguimiento a los riesgos, verificar la efectividad de los controles y ajustar las matrices de riesgos de los procesos.

La UGPP según sus procedimientos, actualiza semestralmente las matrices de riesgo.

- **Plan de emergencias y Contingencias:** Este plan contiene las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten en la organización. Dentro de sus planes de acción, se encuentran los siguientes: Plan general, Plan de seguridad, Plan de atención

¹ Tomado del Sistema Integrado de Gestión, Gestión Mejora en los Procesos.
Calle 19 No. 68A - 18 (Montevideo), Bogotá, D.C.
PBX: (1) 4926090 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 423
www.ugpp.gov.co - contactenos@ugpp.gov.co

médica y primeros auxilios, Instalación Módulo de estabilización y clasificación de heridos - M.E.C., Plan contra incendios, Plan de terremoto, Plan atentado terrorista y Plan de evacuación.

- Simulacros de emergencias: Con el fin de intervenir los factores de riesgo que pueden convertirse en emergencias tecnológicas como accidentes de trabajo, incendios, explosiones, derrames o fugas de sustancias peligrosas, entre otros; en el mes de mayo de 2014, cumpliendo con los planes de contingencia, la UGPP realizó un simulacro de evacuación de todos los funcionarios que se encuentran laborando en la Sede Marriot.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

ACTIVIDADES DE CONTROL

El mapa de procesos de la UGPP está debidamente documentado a través del Sistema Integrado de Gestión - SIG, y puede ser consultado por todos los funcionarios de la Entidad. El SIG está conformado por los siguientes estándares, los cuales están interrelacionados con el mapa de procesos de la Entidad:

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Sistema de Gestión de Calidad NTCGP1000
- Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos – Gestión Antitrámites - GAT
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI ISO:27001
- Sistema de Gestión Ambiental – SGA ISO:14001
- Estrategia de Gobierno en Línea – GEL
- Modelo Estándar de Control Interno – MECI

A través de las matrices de riesgos y controles operativos y de corrupción la UGPP documenta los controles que implementó para mitigar los riesgos que pueden afectar la consecución de los objetivos de la Entidad. Para dichos controles se evalúa el diseño, solidez y si disminuyen o no la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos asociados.

Para verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, se cuenta con un conjunto de indicadores que se gestionan utilizando la metodología de Balance Scorecard, y son administrados a través de la herramienta Suite Visión Empresarial.

COMPONENTE INFORMACIÓN

A través de herramientas tecnológicas y el uso de aplicativos internos, la UGPP administra y comunica al interior de la Entidad el mapa de procesos, caracterizaciones, matrices de riesgos y controles, administra el archivo interno, lleva el control de la correspondencia, gestiona las bases de datos de los procesos, hace

el seguimiento y control de las operaciones, controla el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y administra los recursos.

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Los clientes externos de la UGPP cuentan con los siguientes canales de participación ciudadana:

- Chat en línea
- Llamada virtual
Permite realizar una llamada desde el computador o autoriza a la UGPP para devolver la llamada al número que el usuario informe.
- Encuestas
Evalúan los canales y contenidos de la información transmitida por la UGPP a la ciudadanía.
- Convencionales
Los ciudadanos cuentan con los siguientes canales de comunicación convencionales, establecidos por la UGPP para ayudarlos en el proceso de interacción y facilitar el ejercicio de radicar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en relación con los trámites de pensiones y parafiscales.
 - Presencial
 - Centro de Atención al Ciudadano
 - Punto de Atención Virtual (PAV)
 - Telefónico
 - Línea Gratuita Nacional
 - Electrónico
 - Buzón de Preguntas
 - Página web

DIFICULTADES

La UGPP cuenta con procedimientos y políticas para restaurar los servicios y recursos tecnológicos, sin embargo no se ha desarrollado un plan de continuidad de negocios, que identifique las funciones, actividades críticas en caso de interrupciones y/o situaciones de desastre.

La Entidad está desarrollando sistemas de información de soporte y gestión de los procesos. Pese a lo anterior persisten actividades manuales y ausencia de controles sobre la información.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

AUTOEVALUACIÓN

Mensualmente se realizan Reuniones de Alineación Estratégica – RAE, en las cuales se evalúa el avance en las Gestión, a través del comportamiento de los indicadores según los registros que realizan los dueños de los procesos en el aplicativo Suite Visión Empresarial.

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

De acuerdo al plan de auditoria aprobado, se han adelantado auditorías de control interno a los macroprocesos de Pensiones y Parafiscales y auditoría de calidad.

PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno ha realizado seguimientos mensuales a las acciones correctivas y preventivas formuladas por los dueños de procesos, como oportunidades de mejora a las no conformidades detectadas en las auditorías internas o a los hallazgos evidenciados en la auto-evaluación realizada por la Entidad a los controles de los, análisis de tendencia de los Indicadores y resultados de la medición de la Satisfacción del cliente, entre otras.

De igual manera, la Oficina de Control Interno en el seguimiento realizado a la ejecución de las Acciones Correctivas y Preventivas, retroalimenta a los dueños de los procesos en la identificación de las causas y formulación de las acciones de mejora, para los hallazgos y oportunidades identificadas en las distintas fuentes de evaluación internas y externas, de tal manera que se enfoquen en mitigar efectivamente los posibles riesgos de los procesos.

DIFICULTADES

Situaciones que afectan el ambiente de control y aseguramiento de la implementación de los planes de acción definidos:

- Los seguimientos que se realizan no son suficientes para asegurar el cumplimiento 100% de los planes en las fechas definidas, identificar mejoras en las actividades propuestas, identificar oportunamente la necesidad de reprogramar fechas de cumplimiento, asegurar el registro de cambios en el sistema de información Site, o redefinir las acciones propuestas que permitan mitigar los riesgos identificados.

- Falta de claridad en la determinación y mantenimiento de evidencias de cumplimiento según las actividades definidas para implementar las acciones correctivas y preventivas que permitan a la auditoría concluir sobre acciones ejecutadas.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La UGPP ha definido e implementado acciones para establecer en la Entidad los Subsistemas, Componentes y Elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno, que permiten concluir que el estado de del Sistema de Control Interno es Óptimo.

La Entidad está adoptando las etapas previstas en el nuevo modelo estándar de control interno de acuerdo con lo establecido en el Decreto 943 de 2014.

Es importante que la Entidad efectúe las acciones pertinentes a fin de completar la planta de personal aprobada, previniendo que se afecte el cumplimiento de los objetivos y la misión de la Entidad. Adicionalmente es importante que se fortalezcan los seguimientos a las acciones correctivas y preventivas por parte de los dueños de proceso.

RECOMENDACIONES

- Según los requerimientos de la Entidad, cubrir los cargos vacantes de acuerdo con la planta de personal autorizada y las necesidades de la Entidad.
- Fortalecer el análisis de causa raíz de los hallazgos que se han identificado y validar con los líderes de los procesos si las Acciones Preventivas y Correctivas propuestas mitigan los eventos que generaron los hallazgos y podrían evitar su recurrencia.
- Optimizar la oportunidad en el registro de los cambios en las fechas de definidas para efectuar las actividades encaminadas a dar cumplimiento a las Acciones Correctivas y Preventivas definidas por los procesos y fortalecer los mecanismos para su seguimiento.
- Definir e Implementar el plan de continuidad del negocio.

Elaboró: KPMG Advisory Service Ltda.

Aprobó: Luis Fernando Granados Rincón – Asesor de Control Interno