

**ALINEAMIENTO DEL MODELO DE CONTROL INTERNO ADOPTADO POR LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ CON BASE EN EL MODELO
ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014 REQUERIDO PARA LAS
ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA**

NICOLÁSDAVID OROZCO GÓMEZ

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TULUÁ
2014**

**ALINEAMIENTO DEL MODELO DE CONTROL INTERNO ADOPTADO POR LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ CON BASE EN EL MODELO
ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014 REQUERIDO PARA LAS
ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA**

NICOLÁS DAVID OROZCO GÓMEZ

Proyecto de grado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

JUAN CARLOS RAVE

Ingeniero Industrial

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TULUÁ
2014**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tuluá, septiembre de 2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi familia, por ser el más grande apoyo que encontré para realizar mis estudios de ingeniería industrial, en especial a mi madre que sin su esfuerzo esto no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos primeramente a Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible.

Además agradecer a la Personería Municipal por haberme brindado la confianza para realizar este trabajo de grado.

Por último agradecer a los profesores que hicieron parte de este proceso de formación como ingeniero Industrial. Ya que sin ellos no hubiera podido adquirir los conocimientos y la formación necesaria para desarrollarme como ingeniero industrial.

CONTENIDO

	pág.
3. INTRODUCCIÓN	14
3. TITULO	16
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
4.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	17
4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	19
4.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
5. JUSTIFICACIÓN	20
6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
6.1 OBJETIVO GENERAL	21
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
7. MARCO REFERENCIAL	22
7.1 ANTECEDENTES DEL MARCO TEÓRICO	22
7.2 MARCO TEÓRICO	24
7.3 MARCO CONCEPTUAL	28
7.4 MARCO LEGAL	31
8. DISEÑO METODOLÓGICO	34
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	34
8.3. Fuentes de Información	35
8.3.1 Fuentes Primarias	35
8.3.2 Fuentes Secundarias	35
8.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	36
8.5 FASES DE INVESTIGACIÓN	36
CAPITULO I	38
9.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ	39
9.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión	39
9.1.1.1 Componente Talento Humano	39
9.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico	40
9.1.1.3 Componente Administración del Riesgo	41
9.1.2 Módulo Evaluación y Seguimiento	42
9.1.2.1 Componente Autoevaluación	43
9.1.2.2 Componente Auditoría Interna	43
9.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento	44
9.1.3 Eje Transversal Información y Comunicación	45
CAPITULO 2	47

10. DIAGNÓSTICO DE LOS REQUERIMIENTOS FALTANTES QUE LE IMPIDEN A LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL ESTÁNDAR MECI 2014	47
10.1 ANÁLISIS A LOS DOCUMENTOS FALTANTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ	47
10.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión	47
10.1.1.1 Componente Talento Humano	47
10.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico	48
10.1.1.3 Componente Administración del Riesgo	50
10.1.2 ModuloEvaluación y Seguimiento	51
10.1.2.1 Componente AutoevaluaciónInstitucional	51
10.1.2.2 Componente Auditoria	52
10.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento	53
10.1.3 Ejetrasversalinformación y comunicaron	54
CAPITULO III	57
11. DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LOS ELEMENTOS FALTANTES PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL ESTÁNDAR MECI 2014	57
11.1 ANÁLISIS DOCUMENTOS CREADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	57
11.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión	57
11.1.1.1 Componente Talento Humano	57
11.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico	58
11.1.1.3 Componente Administración del Riesgo	59
11.1.2 Módulo Autoevaluación y Seguimiento	60
11.1.2.1. Componente Autoevaluación del Control y Gestión	60
11.1.2.2. Componente Auditoría Interna	60
11.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento	61
11.1.3 Eje Información y Comunicación	62
12. CONCLUSIONES	64
13. SUGERENCIAS	66
14. BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXO A	68
DIAGNÓSTICO PERSONERÍA MUNICIPAL	68
ANEXO B	79
MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	79
ANEXO C	80
MÓDULO AUTOEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	80

ANEXO D	81
EJE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Componente Talento Humano	39
Tabla 2. Componente Direccionamiento Estratégico	40
Tabla 3. Componente Administración del Riesgo	41
Tabla 4. Componente Autoevaluación	43
Tabla 5. Componente Auditoría Interna	43
Tabla 6. Componente Planes de Mejoramiento	44
Tabla 7. Eje Transversal Información y Comunicación	45
Tabla 8. Componente Talento Humano	47
Tabla 9. Componente Direccionamiento Estratégico	48
Tabla 10. Componente Administración del Riesgo	50
Tabla 11. Componente Autoevaluación Institucional	51
Tabla 12. Componente Auditoría	52
Tabla 13. Componente Planes de Mejoramiento	53
Tabla 14. Eje Transversal Información y Comunicaron	54
Tabla 15. Componente Talento Humano	57
Tabla 16. Componente Direccionamiento Estratégico	58
Tabla 17. Componente Administración del Riesgo	59
Tabla 18. Componente Autoevaluación del Control y Gestión.	60
Tabla 19. Componente Auditoría Interna	60
Tabla 20. Componente Planes de Mejoramiento	61
Tabla 21. Eje Información y Comunicación	62

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Etapas de la investigación

37

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico Personería Municipal	68
Anexo B. Módulo de Control de Planeación y Gestión	79
Anexo C. Módulo Autoevaluación y Seguimiento	80
Anexo D. Eje Información y Comunicación	81

1. GLOSARIO

ACTIVIDADES DE CONTROL: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

ACTA: Relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una junta.

CNSC: La Comisión Nacional del Servicio Civil según lo dispone el artículo 130 superior, la Comisión es la responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tenga carácter especial.

CONTROLES: Medidas tomadas para la prevención o corrección de acciones y operaciones realizadas en una organización.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN: entidad encargada de Vigilar y controlar, oportuna y efectivamente los recursos públicos destinados al cumplimiento de los fines esenciales del Estado Social de Derecho.

CONTROL INTERNO: Se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- ✓ Ambiente de control: El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados.

DAFP: departamento administrativo de la función pública encargada de mejorar el desarrollo de las instituciones públicas y de los servidores públicos.

FORMULARIO: Libro o escrito en que se contienen fórmulas que se han de observar para la petición, expedición o ejecución de algo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información

producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

MANUAL: Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. Es decir libro que permita guiar sobre un tema en específico.

MECI1000:2014: Modelo Estándar de Control Interno usado en Colombia y de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del país.

MONITOREO: Los sistemas de Control Interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

ORGANIGRAMA: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

PROCESOS: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, en ese orden de ideas para este trabajo de grado un proceso se entiende como el grupo de procedimientos que componen uno de los objetivos ya sean misionales, de apoyo o estratégicos de la Personería Municipal de Tuluà.

VALORACIÓN DE RIESGOS: Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente.

2. RESUMEN EJECUTIVO

La Personería Municipal de Tuluá, es la entidad del Municipio encargada de velar por la protección y el respeto por los Derechos Humanos de los ciudadanos del Municipio, al ser una entidad de carácter público, está sujeta a la normativa nacional en pro del cumplimiento de sus objetivos constitucionales. Es por tal motivo que mediante el decreto 934 de 2014, todas las entidades públicas deberán adoptar en su funcionamiento los lineamientos exigidos en un modelo de control interno denominado MECI 2014, el cual básicamente es una actualización de un modelo de control interno creado en el 2005, en esta actualización se modifica la estructura del modelo de control interno, quedando compuesto por dos módulos, seis componentes, 13 elementos y un eje transversal de comunicación e información.

Es por este motivo, que la Personería Municipal, necesita realizar un diagnóstico de su estado actual en cuanto al control interno, con el objetivo de alinearlos con los requerimientos del MECI 2014, para esto se toma como medio de evaluación la observación directa de todos los documentos construidos y publicados en la entidad hasta la fecha, evaluando su pertinencia y su efectividad, de esta forma poder plantear un modelo de control interno que podrá ser usado por la entidad con el objetivo de cumplir con el MECI2014.

Es importante resaltar que aunque se proponga un modelo estándar de control interno adaptado a las necesidades de la Personería Municipal de Tuluá, esta entidad deberá comprometerse desde la alta dirección hasta los niveles asistenciales, al cumplimiento de lo estipulado en el Modelo de control Interno, cumpliendo de esta manera un ciclo PHVA en todos los niveles y procesos de la entidad.

Además cabe aclarar que una vez entregado este documento final, la Personería Municipal tiene hasta diciembre del año 2014, para generar un plan de implementación del modelo de control interno que se establece en la Personería, para esto deberá usar los diferentes productos y evidencias creadas en este trabajo de grado.

3. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado, se pretende realizar una comparación entre el estado actual de una entidad pública, en este caso la personería municipal y un modelo estándar de control interno exigido mediante un decreto nacional (Decreto 934 de 2014), esto con el objetivo de conocer como el grado de cumplimiento de la Personería Municipal de Tuluá con respecto a este modelo estándar de control interno denominado MECI 2014.

Hacer este trabajo de grado se vuelve importante para la entidad, ya que como se mencionó anteriormente, este modelo de control interno es de obligatorio cumplimiento para la entidad, además tener un sistema de control interno eficiente, le permite a la Personería Municipal cumplir con los objetivos planteados en su plan de acción, de esta forma brindar un mejor servicio a la comunidad logrando su objetivo principal que es la protección y el cumplimiento de los derechos humanos.

Es por este motivo que el principal objetivo de este trabajo de grado es alinear el modelo de control interno usado por la personería municipal con base al modelo estándar de control interno MECI 2014, al decir alinear se quiere proponer un modelo de control interno que usara la personería municipal analizando cada uno de los módulos, componentes, elementos y su eje transversal.

Para lograr esto se tiene planeado dividir este trabajo en dos partes, las cuales permiten organizar este trabajo y hacerlo más organizado, en su primera parte se analizarán cada uno de los componentes del modelo de control interno, a través de la observación directa, en un trabajo de investigación donde se buscará en todas la documentación que se encuentra en la entidad, buscando como se cumple cada uno de los componentes y elementos del MECI dentro de la Personería.

Una vez se establecen los documentos que posee la personería para el cumplimiento del MECI se pretende realizar un análisis de los documentos faltantes, lo cual permitirá establecer un plan de acción para el cumplimiento de los requerimientos exigidos en el MECI 2014.

Por último se pretende plantear la documentación necesaria que se requiere en la entidad para el cumplimiento de un sistema de control interno acorde a las exigencias dictadas por ley en el MECI 2014, quedando a consideración de la entidad su implementación dentro de la entidad.

Una vez hecho este alineamiento entre ambos sistemas, se sacaran las conclusiones pertinentes a las que se llegó al realizar este trabajo de grado.

3. TITULO

Dado que para la realización de este proyecto propone un Modelo de Control Interno, además que la entidad a estudiar es una Entidad Pública se debe tener en cuenta las normas que han sido establecidas por el estado en este caso el Decreto 934 de 2014 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014”. Teniendo en cuenta esto se adopta para el trabajo de grado el siguiente título:

Alineamiento del Modelo de Control Interno adoptado por la Personería Municipal de Tuluá con base en el Modelo Estándar de Control Interno MECÍ 2014 requerido para las entidades públicas en Colombia.

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

4.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para hablar de los antecedentes del problema de investigación hay que remontarnos a los orígenes de los sistemas de Control Interno, los cuales llevaron a la creación del MECI 2014 modelo usado como base para la realización del proyecto. Es por tal motivo que para la realización del Modelo Estándar de Control Interno el Gobierno Nacional se basó en las experiencias y otros modelos de Control Interno como:

COSO: Modelo de Control Interno basados en seis puntos o aspectos significativos:

- ✓ El entorno de control: pautas sobre las actitudes y valores en la organización
- ✓ La evaluación del riesgo: Riesgo relacionados a todos los objetivos de la empresa
- ✓ Análisis de riesgo: seguir una metodología para evitar el riesgo
- ✓ Las actividades de control: Políticas y procedimientos que asegura que se cumplan las directrices de la entidad
- ✓ La comunicación e información: Recoger y comunicar toda la información para que todos conozcan sus labores
- ✓ La supervisión: siempre se hace necesario la supervisión en todos los procesos de Control Interno.

COCO: modelo de Control Interno creado en 1995 en Canadá, este modelo de Control Interno consta de 4 etapas que a su vez forman 17 criterios para su aplicación, las etapas del modelo coso son:

- ✓ Propósito
- ✓ Compromiso
- ✓ Actitud
- ✓ Evaluación y seguimiento

CADBURY: modelo de Control Interno adoptado en el reino unido creado en 1992 donde sus pilares éticos son:

- ✓ Confianza
- ✓ Franqueza
- ✓ Integridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Actitud dialogante
- ✓ Transparencia
- ✓ Claridad

COBIT: modelo de Control Interno basado en las tecnologías de la información, sus principios para el desarrollo de este modelo son:

- ✓ Efectividad: Información relevante y pertinente, proporcionada en forma oportuna, correcta, consistente y utilizable
- ✓ Eficiencia: Empleo óptimo de los recursos.
- ✓ Confidencialidad: Protección de la información sensitiva contra divulgación no autorizada
- ✓ Integridad: Información exacta y completa, así como válida de acuerdo con las expectativas de la organización.
- ✓ Disponibilidad: accesibilidad a la información y la salvaguarda de los recursos y sus capacidades.
- ✓ Cumplimiento: Leyes, regulaciones y compromisos contractuales.
- ✓ Confiabilidad: Apropiaada para la toma de decisiones adecuadas y el cumplimiento normativo.

MODELO GAO: Modelo creado por la oficina general auditora de los Estados Unidos, este modelo de Control Interno se basa en los siguientes capítulos en su modelo de Control Interno:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicaciones
- ✓ Vigilancia

Viendo los fundamentos de algunos de los modelos de Control Interno más importantes, se puede esclarecer el origen del modelo estándar de Control Interno MECI 2014 y a su vez conocer el origen del modelo de Control Interno que se planteara a la Personería Municipal.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según el decreto 934 del 2014 todas las entidades públicas deben adoptar de manera obligatoria la actualización del Modelo Estándar de Control Interno denominado MECI 1000:2005 a un nuevo MECI 2014, aprobado por la Contraloría General de la Nación y Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Es por este motivo que la Personería al ser una Entidad del Estado se ve en la obligación de adoptar este modelo antes de diciembre 21 de 2014.

Por esta razón es necesario hacer una reestructuración o actualización del Modelo de Control Interno dentro de la Personería Municipal de Tuluá ya que al iniciar un nuevo Personero y al haber una actualización del Modelo Estándar del Control Interno, en la entidad se hace necesaria una plantear una actualización en los dos módulos del Control Interno los cuales son módulo de planeación y gestión y módulo de evaluación y seguimiento al igual que en el eje transversal de información y comunicación.

Además se hace necesario proponer mejoras en el Sistema de Control Interno actual de la Personería ya que a final de cada año el departamento administrativo de la función pública DAFP exige a todas las entidades públicas la evaluación del estado actual del sistema de Control Interno basándose en el MECI 2014.

Por último se debe tener en cuenta que no sólo se debe tener un Sistema de Control Interno en la Personería por el hecho de cumplir con requisitos legales. Se ha demostrado a lo largo de la historia que toda entidad debe tener elementos internos que le permitan controlar todos los procesos que ocurren tanto dentro como fuera y que afectan directamente la entidad, es en este punto cuando se hace necesario un modelo de Control Interno para mejorar la calidad y la eficiencia de todos los procesos que ocurren en la Personería Municipal.

4.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los procesos y el manejo que le da la Personería Municipal de Tuluá a su Modelo de Control Interno que le impiden cumplir con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014?

5. JUSTIFICACIÓN

Para garantizar el funcionamiento de los objetivos, políticas, metas y procesos establecidos por una empresa o entidad es necesario tener unos lineamientos en materia de Control Interno dentro de la entidad, de esta forma se puede asegurar que dichos objetivos planteados por la empresa estén alineados con la misión y visión de la misma. Por este motivo la Personería Municipal de la ciudad de Tuluá, debe aplicar dentro de su funcionamiento un Modelo de Control Interno.

Además de la necesidad de aplicar un Modelo de Control Interno, la Personería al ser una Entidad del Estado es decir al ser una Entidad Pública, debe guiarse según el decreto 934 de 2014, los artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia y de la Ley 87 de 1993, por un Modelo Estándar de Control Interno denominado MECI 2014. Donde también es necesario hacer un seguimiento sobre el mismo para de esta forma siempre poder alinear los objetivos de la entidad con los procedimientos y procesos dentro de la Personería Municipal de Tuluá.

Es por este motivo que en la Personería Municipal de la ciudad de Tuluá al haber un cambio de personero y según el decreto 934 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control, también está en la obligación de reestructurar y actualizar lo planteado en el Modelo de Control Interno actual y alinearlos con las especificaciones del MECI 1000:2014, para de esta forma poder estar conforme con la constitución y con los entes reguladores de la Personería. Así de esta forma poder idear unas nuevas estrategias que le permitan llegar a los objetivos de la Personería Municipal y que a su vez estos objetivos permitan a la entidad cumplir con lo estipulado en la misión y la visión.

Para la comunidad el desarrollo de este proyecto trae beneficios al plantear una mejora en los procesos de seguimiento y control de todas las actividades que se desarrollan en la Personería Municipal de Tuluá, ya que la población víctima de vulneración de sus derechos va ser mejor representada por la entidad, la cual contaría con procesos que agilicen la resolución de problemas y la resolución de conflictos dentro de la misma comunidad.

Al comparar el modelo actual con lo estipulado en el MECI2014 se ve la necesidad de adoptar unas modificaciones en el modelo actual que permitan estar de acuerdo con lo estipulado por la ley, estas modificaciones o actualizaciones hacen ver la posibilidad de plantear este estudio como un trabajo de grado, tomando como referencia los conocimientos adquiridos durante X semestres de la carrera de ingeniería industrial en la Unidad Central del Valle, además de contribuir con el desarrollo social del municipio y la universidad.

6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio comparativo sobre los lineamientos que deben hacerse al Modelo de Control Interno usado en la Personería Municipal de Tuluá tomando como referencia el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 exigido por Ley para las entidades públicas.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico actual de la Personería Municipal de Tuluá en cuanto a MECI.
- ✓ Identificar según el diagnóstico cuales son los requerimientos faltantes que le impiden a la Personería Municipal de Tuluá cumplir con los requisitos del Modelo Estándar de Control Estándar MECI 2014.
- ✓ Diseñar y plantear los elementos faltantes para cumplir con los requisitos del Modelo Estándar de Control Estándar MECI 2014.

7. MARCO REFERENCIAL

7.1 ANTECEDENTES DEL MARCO TEÓRICO

Desde los inicios de la historia del ser humano se ha evidenciado que el hombre ha usado diferentes medios para el control de las actividades que realiza, tal es el caso de la medición del tiempo cuando diferentes culturas utilizaban las primeras herramientas para la medición de las horas laborales, tal es el caso de la civilización egipcia y la creación de los obeliscos que funcionaban como un reloj solar, además de medir las horas del día, el hombre se interesó por predecir las épocas de sequía y lluvia de esta forma tener un control sobre la agricultura de sus comunidades.

A medida que paso el tiempo la evolución del control sobre las actividades crece y se hace necesario el control sobre los dineros recaudados, tal es el caso del imperio romano donde el emperador enviaba a todas las residencias dos personas que se encargaban de recaudar los impuestos para el imperio evitando así el fraude. Y a medida que pasa el tiempo el ser humano crea diferentes mecanismos para el control de los recursos tanto de las empresas privadas como de las entidades del estado.

Pero es hasta el año 1862 que se emplea el término auditoría para el control de los dineros, sobre todo fue creada para la detección de fraudes. Este concepto solo fue aplicado hasta el año 1900 en América, pero este concepto era aplicado para el control financiero y el resultado de las operaciones de las entidades.

El término Control Interno cogió una gran auge en la década de los 70 gracias a dos grandes sucesos el WattergateAffaire en 1972 cuando fue descubierto un escándalo de corrupción que pretendía asegurar la reelección del presidente de los estados unidos Richard Nixon. El segundo suceso fue el informe entregado por la securities and Exchange commission en 1976. Estos sucesos alertaron a los dirigentes de entidades y de organismos del estado en la creación de políticas de Control Interno.

Ya en la década de los 90 ya con la importancia que había tenido el Control Interno dentro de las organizaciones tanto privadas como públicas, se crean guías para la creación de sistemas de Control Interno.

Por otro lado en Colombia la evolución del Control Interno se dio muy similar a como se dio en el resto del mundo, los primeros indicios fueron actividades con el fin de hacer control sobre los recaudos hechos por las comunidades a los virreyes y el control que hacia el imperio español sobre los estados colonizados. A medida que paso el tiempo se organizaron las entidades encargadas de recolectar el dinero público además de la creación de leyes para controlar el uso de los dineros

o los recursos públicos como en 1829 se crea la ley principal de los empleados de hacienda la cual dice *“el empleado de hacienda a quien se le justificare sumariamente fraude o malversación de los intereses públicos o resultare alcanzado, se le aplicara irremisiblemente la pena de muerte, sin necesidad de formar más procesos que los informes tribunales”*.

En cuanto a los últimos años en Colombia a través de la constitución de 1991 en su artículo 209 dice “Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.” De lo anterior se entiende que fue a través de la constitución del 1991 que el estado establece el Control Interno como norma o lineamiento para el funcionamiento de las entidades públicas basados en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Por lo tanto según el artículo 209 y el artículo 269 de la constitución colombiana de 1991 se hace necesaria y obligatoria la creación de modelos de Control Interno basados en los procesos y las funciones de los empleados de las entidades públicas. Así de esta forma en el año 2005 mediante el decreto 1599 se crea el modelo estándar de Control Interno denominado MECI, este modelo fue creado basado en los estándares internacionales como el COSO, COCO, CADBURY y COBIT. Este modelo creado en el 2005 se hace de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas marcando así un gran avance en el control de las funciones públicas en el país.

Por ultimo según el decreto 934 de 2014, todas las entidades públicas deben actualizar sus modelo de Control Interno y alinearlos con las especificaciones de la nueva actualización que se hace al MECI 2014, de esta forma el Departamento administrativo de la Función Pública DAFP, actualiza los requerimientos exigidos a todas las entidades públicas con el objetivo de mejorar sus sistemas de Control Interno.

7.2 MARCO TEÓRICO

El Control Interno¹ es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Es ese posiblemente su mayor dificultad. En la búsqueda de soluciones se ha intentado recoger una sola definición. De esos esfuerzos el que más reconocimiento ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destaca Turnbull (Reino Unido) y Coco (Canadá). Así pues COSO define el Control Interno como un proceso, ejecutado por la Junta de Directores, la administración principal y otro personal diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Los objetivos son la eficacia y la eficiencia de las operaciones, contabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones y salvaguarda de los activos. El proceso de Control Interno lo separa en cinco componentes: ***Ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información - comunicación y monitoreo.***

En 1992, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) publicó un informe titulado Integrado de Control Interno Marco. Este documento proporciona una guía basada en los principios del diseño y la implementación del Control Interno efectivo. COSO desarrollado en el marco de la respuesta a las necesidades de la administración de medios eficaces a las operaciones de control para ayudar a asegurar que los objetivos de la organización relacionadas con las operaciones, informes y cumplimiento se logren.

El marco proporciona una forma estándar de describir y analizar el Control Interno y se ha convertido en el marco más ampliamente utilizado de Control Interno en los Estados Unidos, incluyendo muchas organizaciones gubernamentales. También se ha adaptado o adoptado por numerosos países y empresas de todo el mundo.

Dentro de los principales aportes del COSO, en relación al Control Interno:

- ✓ Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintitos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño/implementación/mejoramiento del Control Interno, por un lado y por otro la evaluación y los reporte relacionados con el mismo.
- ✓ Posicionamiento del Control Interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia) y direccionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.

¹ MANTILLA, Samuel Alberto. Control Interno. Informe COSO. ECOE Ediciones. Cuarta edición, Bogotá, abril de 2005. p. 4

- ✓ Entendimiento del Control Interno de sistemas y concretado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en la relación con los objetivos de la organización.
- ✓ Combinación de los objetivos del negocio, componentes del Control Interno y niveles organizacionales.
- ✓ Los objetivos del negocio son: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad del proceso de prestación de reportes financieros, cumplimiento con leyes y regulaciones y salvaguarda de activos.
- ✓ Los componentes del Control Interno son: Ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.
- ✓ Los niveles organizacionales depende de cada ente económico, pero básicamente se diferencian en tres: El sistema de Control Interno (estratégico), los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio etc.) y los procesos operacionales (flujo de operaciones, transacciones etc.).
- ✓ Responde al consenso de cinco asociaciones profesionales líderes: AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), AAA (American Accounting Association), FEI (Financial Executives Institute), IIA (Institute of Internal Auditors), IMA (Institute Management Accountants); el impulso dado por estas organizaciones en la práctica lo han convertido ya sea en el estándar internacional de Control Interno o por lo menos, en el criterio de Control Interno con mayor aceptación en todo el mundo.

El modelo COCO de Control Interno² dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control. El consejo denominado The Criteria of Control Board emitió, el modelo comúnmente conocido como COCO.³ El COCO, describe el Control Interno como las acciones que fomentan los mejores resultados para la organización, las acciones que contribuyen al logro de los objetivos de la organización se centran en la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes internos y externos, cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables así como con las políticas internas.

COCO, señala el control comprende los elementos de la organización, incluyendo sus recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas, que juntos respaldan a las personas en el logro de los objetivos de la organización.

² Ibíd. p 13.

³ FERNÁNDEZ, Adriana. Control Interno. El modelo COCO. Boletín de la Comisión de las Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina. Nro. 11, noviembre de 2003.

Para el COCO, los elementos de Control Interno son cuatro: Propósito, capacidad, compromiso, monitoreo y aprendizaje. La organización que realiza la tarea está guiada por el entendimiento del propósito, de la tarea y está respaldada por la capacidad (información, recursos, suministros y habilidades. Para realizar bien la tarea en el tiempo la organización necesita un sentido de compromiso. Estos elementos del control incluyen 20 criterios específicos de control, vistos como los pasos que la organización da para impulsar la acción correcta.

Propósito:

- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- ✓ Los riesgos internos y externos importantes que enfrenta la organización en el logro de sus objetivos deben ser identificados y valorados.
- ✓ Las políticas diseñadas para respaldar el logro de los objetivos de la organización y la administración de sus riesgos se deben establecer, comunicar, practicar de manera que las personas entiendan que se espera de ellas, así como el alcance de su libertad para actuar.
- ✓ Los planes para guiar los esfuerzos en el logro de los objetivos de la organización deben ser establecidos y comunicados.
- ✓ Los objetivos y los planes relacionados deben incluir metas e indicadores de desempeño que sean medibles.

Compromiso:

- ✓ Los valores éticos compartidos, incluyendo la integridad, deben ser establecidos, comunicados y practicados a través de la organización.
- ✓ Las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.
- ✓ La autoridad-responsabilidad, deben estar claramente definidas y ser consientes con los objetivos de la organización de manera que las decisiones y acciones sean tomadas por la gente apropiada.
- ✓ Se debe fomentar una atmósfera de confianza mutua para apoyar el flujo de información entre las personas y su desempeño efectivo hacia el logro de los objetivos de la organización.

Capacidad:

- ✓ Las personas deben tener el conocimiento, habilidades y las herramientas necesarias para apoyar el logro de los objetivos.

- ✓ Los procesos de comunicación deben apoyar los valores de la organización y el logro de los objetivos.
- ✓ La información debe ser suficiente y relevante.
- ✓ Las decisiones y acciones de las empresa deben ser coordinadas con los demás departamentos de la organización.
- ✓ Las actividades de control deben ser diseñadas como parte integral de la organización teniendo en consideración sus objetivos, los riesgos, para su logro, así como el carácter interrelacionado de los elementos de control.

Monitoreo y aprendizaje:

- ✓ Los ambientes internos y externos deben ser monitoreados para obtener la información que pueda señalar la necesidad de reevaluar los objetivos o el control de la organización.
- ✓ El desempeño debe ser monitoreado contra las metas e indicadores.
- ✓ Los supuestos que subyacen a los objetivos de la organización deben ser desafiados.
- ✓ Las necesidades de información y los sistemas de información relacionados deben ser vueltos a valorar cuando cambien los objetivos o cuando se identifiquen en la presentación de reportes.
- ✓ Se deben establecer y desempeñar procedimientos de seguimiento para asegurar que ocurra el cambio o las acciones apropiadas.
- ✓ La administración debe valorar periódicamente la efectividad del control en su organización y comunicar los resultados a aquellos frente a los cuales es responsable.

En Colombia no existe una normatividad en que se pueda implementar una estandarización de los Sistemas de Control Interno que contribuyan a la fácil identificación y desarrollo de valoración de Sistemas de Control Interno tanto para las entidades públicas, como para las privadas, por ello se torna difícil la labor del Revisor Fiscal para el análisis de cada uno de los sistemas que surgen a partir de la diversidad de los sectores de la economía.

La implementación de algunos estándares de control, se han practicado en algunos sectores de la economía de manera diferenciada, como es el caso del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual es sólo aplicado para las entidades del Estado. Igualmente, el sector financiero, ha puesto a operar un modelo diseñado por la Superintendencia Financiera de Colombia, que competen solamente a las instituciones financieras del país. Sin embargo, al analizar el

Control Interno en las empresas y entidades del sector privado, se encuentra que no existen ningún estándar unificado, por consiguiente no se podrá adaptar las reglas de cada una de ellas, en el diseño e implementación de un mismo sistema.

Por lo anterior, surge la necesidad de una implementación de un sistema estándar que opere en el país, a partir de la integración de las opiniones y críticas por parte del sector público y privado, para operar con un sólo Sistema de Control Interno que se pueda adoptar a las diferentes empresas existentes en el país.

En el modelo MECI aplicado a nivel nacional para las entidades públicas, el cual se enmarca en la Ley 87 de 1993, los componentes son bastantes diferentes a los planteados en los dos sistemas internacionales. Así define que el primero es la *dirección*, componente en el que se definen las políticas, objetivos y metas institucionales; luego en la *planeación* se deben articular y orientar las acciones para el logro de los objetivos institucionales; en la *organización* se distribuyen las funciones y competencias con miras al logro de los objetivos institucionales; la *ejecución* desarrolla las actividades determinadas en el proceso de planeación; y por último, la *evaluación* en la que se verifica y realiza el seguimiento a la gestión, para autoevaluar la entidad⁴.

A diferencia de MECI, al hacer un seguimiento de la estructura de Control Interno que propone la Superintendencia Financiera, no es posible reconocer unos componentes que estén definidos a profundidad para ejecutar el Control Interno en las entidades financieras, pues en la normatividad se establece que la dirección y administración de cada una de las entidades, tiene la posibilidad de desarrollar políticas particulares que incluyan técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal, que correspondan a su estructura administrativa. Esto quiere decir que dichas entidades tienen plena autonomía para formular e implementar un sistema de control, que se ajuste a sus objetivos y dinámica de funcionamiento particular⁵.

7.3 MARCO CONCEPTUAL

Para comprender de una manera más específica el objetivo de este trabajo de grado, se hace necesario ampliar el concepto que se tiene de algunos temas esenciales para lograr los resultados esperados, es por este motivo que primordialmente antes de hablar de un Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 2014, es necesario aclarar en qué consiste un modelo de control interno.

⁴ RODRÍGUEZ H, Hermes. Ambigüedad Normativa del Control Interno en Colombia.

⁵ *Ibíd.* P 17

Modelo de Control Interno.

Si nos basamos en el concepto dado por las leyes de la Republica de Colombia, más exactamente en ley 87 de 1993, señala que un modelo de control interno *“el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos trazados”*.

Es decir, un modelo de control interno, es un sistema que adopta una organización para este caso la Personería Municipal de Tuluà, dentro de este sistema, la entidad adoptaría una serie de compromisos, formatos, manuales, políticas de operación y guías para el desarrollo de todos sus procesos, todo esto con el objetivo primordial de cumplir con las metas y proyectos trazados tanto institucional como constitucionalmente por parte de la entidad.

Es así, que la Personería Municipal como una entidad de carácter público este regido por una normatividad, esta normatividad le exige alinear su modelo de control interno, con un estándar nacional, es así que se ve la necesidad legal de adoptar un modelo de control interno, básicamente la Personería se debe alinear al Modelo Estándar de Control interno MECI 1000 2014.

Este Modelo de Control Interno, se basa en tres principios fundamentales los cuales deben ser abordados para entender cómo funciona el MECI 1000 2014, **Autocontrol**, que básicamente es la capacidad de cada funcionario de evaluar independientemente su trabajo, **Autorregulación**, Es la capacidad de la organización de aplicar normas, políticas y procedimientos en su organización para fortalecer el sistema de control interno y la **Autogestión**, que es la capacidad de la entidad de interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

Una vez claro cuáles son los principios del MECI 1000 2014, es necesario aclarar conceptos primordiales para entender cómo funciona este modelo, es por tal motivo que primero se debe profundizar el concepto de ciclo PHVA.

Ciclo PHVA.

El ciclo PHVA, es un sistema de gestión de calidad que busca el mejoramiento continuo a través de sus cuatro componentes PLANEAR, HACER, VERIFICAR y ACTUAR, el objetivo principal que propone este concepto es que una vez realizado estos cuatro pasos se debe volver al primero, para fortalecer este concepto podemos citar lo expuesto por Pastor Emilio Pérez y Francisco Nahúm

Mùnera Vásquez en su libro Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad “ *El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad*”.

Para entender as a fondo este concepto se hace necesario especiar en que consiste cada uno de componentes de este ciclo.

Planear

Básicamente en este paso, la entidad debe establecer cuáles son sus metas, además de realizar todos los estudios preliminares para saber le estado real de la entidad, una vez hecho esto el Planear exige buscar una alternativa de solución o un plan de acción para lograr las metas propuestas. Dentro del MECI, los componentes del direccionamiento estratégico y administración del riesgo se adaptan a esta etapa, ya que a través de estos componentes, la entidad conoce su estado real frente al cumplimiento de sus objetivos institucionales con el objetivo de satisfacer a la comunidad en cuanto a los servicios ofrecidos por una entidad.

Hacer

En este paso se realizan las acciones planeadas anteriormente, estableciendo o control, sobre lo planeado y lo ejecutado. Aplicando este concepto al Modelo Estándar de Control Interno, los elementos Talento Humano, direccionamiento estratégico y el eje transversal de la comunicación y la información, permiten a toda entidad ejecutar sus planes y programas de una manera organizada, estableciendo unos objetivos desde la planeación de los procedimientos y los procesos que desarrolla la entidad. Tal es el caso de la operación por procesos donde la entidad establece y realiza sus funciones, a su vez este modelo de operación por procesos sirve como mecanismo de medición, es decir que un elemento del MECI puede servir como herramienta para aplicar el ciclo PHVA en las entidades que se alinean con el MECI.

Verificar

Una vez ejecutado el plan de acción, se verifican los resultados obtenidos con los resultados esperados, para esto el ciclo PHVA, exige una herramienta de medición o unos indicadores que permitan tener una idea clara de lo que se logró. Aplicando este concepto al MECI 1000:2014, los elementos direccionamiento estratégico y administración del riesgo, le permiten a una entidad confrontar los resultados en un intervalo de tiempo con los resultados esperados, lo que conlleva a una correlación entre el concepto de PHVA y el MECI.

Actuar.

Se documentan los resultados encontrados en el paso anterior, estableciendo si se lograron los resultados, como se pueden mejorar estos y si hay alguna falencia o algún resultado no esperado iniciar de nuevo con el ciclo PHVA. A través del módulo evaluación y seguimiento, las entidades formalizan el nivel de cumplimiento de sus objetivos, además que se brindan las herramientas para la evaluación de las metas, se establecen las herramientas para constituir un mejoramiento continuo tanto institucional, individual y por procesos.

Según este concepto, se establece que el MECI 1000: 2014 basa su operación a través de un Ciclo PHVA, el cual se aplica a todos los procesos de la entidad.

7.4 MARCO LEGAL

Se advierte, que aún no existe una configuración legal que regule tanto a los entes públicos como privados, en la aplicación de un diseño unificado de Control Interno.

Por ello se describirá la regulación legislativa, con los cuales se han conformado dichos sistemas.

*Constitución Política de Colombia 1991*⁶. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 209, se establece el deber de las autoridades administrativas, al coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. Se destaca, que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno para ejecutarse en los términos que señale la ley.

Por otro lado, el artículo 269 permite establecer que las entidades públicas, son las autoridades que se encuentran obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la ley, en las cuales se podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

*Decreto 2145 de 1999*⁷. En Atención al Artículo 6° del presente decreto, se establece como Reguladores, los competentes para impartir políticas y directrices a que deben sujetarse los entes públicos en materia de Control Interno y en donde se destaca la participación de La Contaduría General de la Nación, a quien corresponde, en materia contable, diseñar, implantar, establecer políticas de Control Interno y coordinar con las Entidades el cabal cumplimiento de las

⁶ Disponible en <http://www.mincultura.gov.co/?idcategoria=6545#>

⁷ Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1209>

disposiciones en la implantación del Sistema Nacional de Contabilidad Pública, de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.

*Ley 87 de 1993*⁸. Mediante el cual, se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado; las cuales se deben aplicar a todos los organismo y entidad de las ramas del poder público en sus diferentes órdenes y niveles, la organización electoral, los organismos de control, los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del estado, las sociedades de economía mixta en las cuales el estado posea el 90% o más del capital social, el Banco de la República y los fondos de origen presupuestal.

*Ley 489 de 1998*⁹. Con la cual, se crea el Sistema Nacional de Control Interno, conformado por el conjunto de instituciones, instancias de participación, políticas, normas, procedimientos, recursos, planes, programas, proyectos, metodologías, sistemas de información, y tecnología aplicable, inspirado en los principios constitucionales de la función administrativa cuyo sustento fundamental es el servidor público.

El Control Interno tiene por objeto integrar en forma armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, el funcionamiento del Control Interno de las instituciones públicas, para que, mediante la aplicación de instrumentos idóneos de gerencia, fortalezcan el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado.

*Circular Externa 014 de 2009 de la Superintendencia Financiera Colombiana*¹⁰.

En uso de las facultades legales de la superintendencia Financiera, estipula la importancia que deben tener las entidades supervisadas al fortalecimiento de los sistemas de Control Interno y a la evaluación continua de su eficiencia, ya que estima necesario que en ellas estructuren, implementen y mantengan un Sistema de Control Interno (en adelante SCI), de tal manera que se logre contribuir al logro de sus objetivos y fortalezca la administración de los riesgos a los cuales se ven expuestas en el desarrollo de su actividad, realizándolas en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

A partir de la anterior circular se establece un marco conceptual y normativo para el SCI como elemento fundamental del gobierno corporativo de las entidades supervisadas basado en modelos ampliamente aceptados a nivel internacional

⁸ Disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0087_1993.html

⁹ Disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley_0489_1998.html

¹⁰ Disponible en http://www.google.com.co/#sclient=psy-ab&q=upecntendencia+financiera+circular+014&og=upecntendencia+financiera+circular+014&gs_l=hp.3..0i8i13i30l4.314.11667.0.20158.46.43.3.0.0.871.11919.0j2j35j4j1j0j1.43.0...0.0...1c.1.17.ps y-ab.Aze82Q5Sl2g&pbx=1&bav=on.2.or.r_qf.&bvm=bv.47883778.d.dmg&fp=ad4c17cba3b5b314&biw=1024&bih=601

que contemplan en detalle la noción, contenido y alcance del sistema de Control Interno.

Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia¹¹.

Por medio de la cual, se facilita la adecuada aplicación de las disposiciones contenidas en la Circular Externa 014 de 2009, en donde se estipula la realización del seguimiento a la evolución del SCI de las entidades sometidas a inspección y vigilancia, para lo cual, se inicia con la solicitud de certificación respecto a la estructuración y aplicación de los componentes fundamentales de los elementos del sistema aplicado.

¹¹ Disponible en http://www.google.com.co/#sclient=psy-ab&q=upecntendencia+financiera+circular+038&og=upecntendencia+financiera+circular+038&gs_l=hp.3..0i8i13i30i4.57420.58669.1.58954.4.4.0.0.0.1.288.1071.2-4.4.0...0.0...1c.1.17.psy-ab.a9y8wMx4L2w&pbx=1&bav=on.2.or.r_qf.&bvm=bv.47883778.d.dmg&fp=ad4c17cba3b5b314&biw=1024&bih=601 3

8. DISEÑO METODOLÓGICO

Teniendo en cuenta los objetivos estimados, se hace necesario involucrar los mecanismos y herramientas que fueron utilizados para el desarrollo de la investigación, entre estos se encuentran.

8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El concepto emitido por Dankhe, según citado por Hernández y otros, en su libro Metodología de la Investigación, afirma que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. A partir de este estudio descriptivo, se podrá medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”¹² Por otro lado, teniendo en cuenta el punto de vista científico, describir es medir. Esto fue un estudio descriptivo que selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría inferir que el presente trabajo de investigación se desarrolló conforme a un estudio descriptivo, sobre el cual se detalló de una manera minuciosa, la forma en que opera una organización en un primer momento, y luego se estableció una alternativa de solución sobre la evaluación de deficiencias encontradas al interior de la misma.

8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se estableció un método inductivo, para confirmarlo se resalta el desarrollo del logro de Francis Bacon al descubrir este modelo, basado en la experiencia, mediante el cual, cualquier persona estaría en las capacidades de hacer ciencia, actividad que deja entonces de ser exclusividad de genios y mentes creativas.

Bacon es citado por lo dispuesto por Contreras, en la revista de la VIII Escuela Venezolana para la enseñanza de la Química, quien afirma “Bacon considera necesario, en esa instauración de un nuevo modelo para la ciencias, combatir los falsos ídolos que obstruyen el camino a la verdadera ciencia. De esta manera, en lugar de anticipaciones de la Naturaleza, derivadas de opiniones fundadas o

¹²HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill.

dogmáticas, se propone una interpretación de la Naturaleza, la cual es “una razón obtenida de los hechos por medio de procedimientos metódicos (NovumOrganum). El verdadero científico debe ser una guía y no un juez. Bacon reconoce que su propuesta filosófica no es fácil de entender, pues los hombres comprenden lo nuevo en referencia a lo viejo”¹³ Entre otras fases relacionadas, ha enfatizado en que el hombre tiene que conocer la naturaleza por medio de hechos particulares, lo cual conlleva a un conocimiento general para conseguir un dominio sobre ella.

Para el presente trabajo se desarrolló el método de investigación inductivo, por lo cual, se revisó el caso de una entidad pública como lo es la Personería Municipal del municipio de Tuluá, estableciendo un conocimiento específico, para luego ser comparado con otros trabajos relacionados y así se establecieron unas generalidades acerca de una problemática.

8.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Representadas y desarrolladas por las siguientes:

8.3.1 Fuentes Primarias. Se desarrolló a partir de la realización de entrevistas y encuestas relacionados directamente al trabajo que realiza cada uno de los funcionarios al interior de la Personería, se podrá conocer su factor de incidencia de la posible ocurrencia de cometer errores o el de obviar algunas pautas o tareas integradas en los procesos o reglas establecidas por el ente económico, las cuales han sido creadas con el fin de constituir un mejor funcionamiento.

8.3.2 Fuentes Secundarias. Conformada por los textos de consulta, libros, tesis y revistas, como también hacen parte las publicaciones representados por revistas, medios electrónicos entre otros, los cuales contribuyen a la descripción de la normatividad y lo establecido de forma general para la aplicación en este tipo de temas de investigación.

¹³CONTRERAS, Ricardo Rafael. Francis Bacon, Galileo Galilei y el Método Científico Revista de la VIII Escuela Venezolana para la Enseñanza de la Química. 2006. pago 1-5.

8.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolló en la implementación de la siguiente herramienta:

Entrevistas. Se utilizó como medio para conocer e identificar los posibles obstáculos e inconvenientes que limitan la eficiencia y productividad de las labores de los funcionarios. Mediante el uso de esta herramienta, se podrá encontrar una aproximación a las necesidades concernientes a la solución de la problemática en estudio, al inferir que no existe un Sistema de Control Interno basado en todos los procesos que desarrollan los funcionarios.

Herramienta de Análisis. Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la Personería Municipal se utilizan los criterios de evaluación suministrados por el Departamento Administrativo de la Administración Pública. Este sistema de evaluación se compone de un cuestionario que tiene como objetivo evaluar cómo se evidencia cada producto o elemento del Sistema de Control Interno, basándose en el modelo estándar de Control Interno MECI 2014.

Al revisar el cuestionario, puede inferirse que tiene como objetivo la búsqueda de cada uno de los elementos estén adoptados y socializados a todas las áreas de la entidad. Demostrando que no solo es importante crear o formular los documentos o evidencias que componen cada uno de los elementos del sistema de Control Interno, también se vuelve importante tener mecanismos de comunicación entre todos los niveles de la entidad, desde la Alta Dirección hasta los niveles asistenciales de la entidad.

Cabe resaltar que para poder responder al cuestionario usado como herramienta se utilizó el método de observación directa, donde se indagan y se consultan las carpetas y documentos que posee la Personería Municipal de Tuluá en cuanto a Control Interno, una vez revisadas estas carpetas se puede evidenciar el estado actual de la entidad en cuanto a su sistema de Control Interno y a su vez permite hacer una comparación entre el mismo y el MECI 2014.

Una vez hecho el diagnóstico del estado de Control Interno, se realiza un análisis de los resultados, el resultado de este se presentó en el Anexo 1 del presente trabajo, el cual consiste en un cuadro con las respuestas dadas a cada uno de los interrogantes que integran el diagnóstico de la situación actual de la Personería Municipal de Tuluá.

8.5 FASES DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la investigación se vio la necesidad de hacerlo en dos partes la primera parte se divide en dos fases la primera consiste en la evaluación del

Sistema de Control Interno actual en la Personería Municipal, la segunda fase consiste en evaluar los requerimientos establecidos en el MECI 2014.

La segunda parte de este estudio al igual que en la primera parte consistía en dos fases la primera fase trata en establecer los requerimientos faltantes en la Personería Municipal de Tuluá para cumplir con el MECI 2014. La segunda fase consistía en formular una propuesta para cumplir con los requerimientos faltantes para cumplir con los objetivos que ordena la ley para entidades públicas en Colombia.

Observando la naturaleza del problema del estudio se puede observar que se hizo necesario proponer los documentos que permitan a la entidad cumplir con el objetivo propuesto, teniendo en cuenta que para este estudio es necesaria una evaluación de todos los procesos de la entidad, y evaluar la pertinencia de estos procesos.

Ilustración 1. Etapas de la investigación



Fuente: Elaboración propia

CAPITULO I

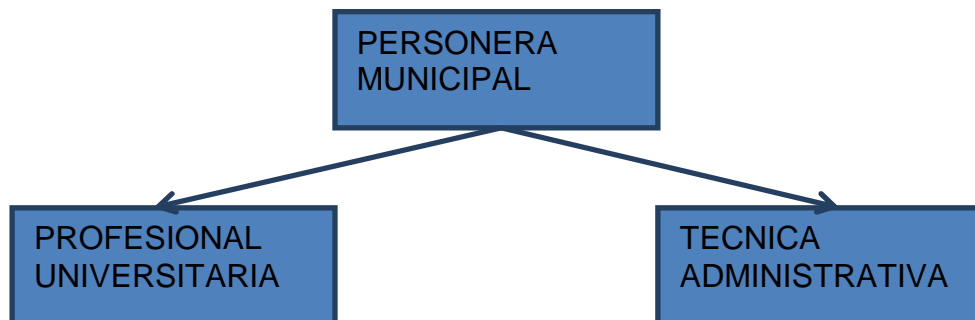
9. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ EN CUANTO A MECI

En primer lugar antes de realizar un diagnóstico sobre la Personería Municipal de Tuluá. Se hace necesario aclarar ¿Qué es la Personería? Una personería es un organismo de control que se establece en un Municipio con el objetivo de asesorar, representar y orientar a los ciudadanos de una ciudad en cuanto a la protección de sus derechos como ciudadanos, en ese orden de ideas, un personero Municipal es la persona encargada de velar por la protección y el cuidado de los derechos de los ciudadanos de su Municipio.

Es importante señalar que específicamente las funciones de una Personería están descritas en el artículo 178 de la ley 136 de 1994 "Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios." Además cabe resaltar que esta entidad se encuentra en la ciudad desde hace más de 50 años, según datos históricos que reposan en el archivo histórico del Concejo Municipal de Tuluá.

Para el caso de la ciudad de Tuluá la personería Municipal de Tuluá se encuentra ubicada en la carrera 25 con calle 25, en el edificio de la administración Municipal, piso 02, y se encuentra en cabeza de la Personera Municipal encargada la Abogada Luz Piedad Ruiz Alvarado, además actualmente la personería Municipal se encuentra en proceso de reestructuración por lo que al momento de realizar este trabajo de grado la planta de cargos de la entidad se encuentra organizada de la siguiente manera:

Ilustración 2 estructura Organizacional de la Personería Municipal de Tuluá



Fuente: Elaboración Propia

Una vez hecha esta introducción sobre que es la Personería Municipal de Tuluá, se puede continuar con el diagnóstico del estado actual de la entidad en cuanto al cumplimiento de los requerimientos del MECI.

9.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ

9.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión. Observando los resultados del diagnóstico se observa que en la Personería desde un principio debe fijar un compromiso por parte de la Alta Dirección y todos los trabajadores de la entidad con la implementación de un modelo de Control Interno, ya que este compromiso es la base para la ejecución de planes y programas para lograr este objetivo.

A nivel general este módulo busca principalmente que la Alta Dirección este comprometida con todos los procesos de la entidad, este compromiso permite orientar todos los procesos y estructurar una organización estable para el cumplimiento de todos sus objetivos tanto estratégicos, misionales y de apoyo. La Personería además de no tener o no evidenciar un compromiso por implementar cada uno de las medidas necesarias para un modelo de Control Interno, no se encuentra evidenciado una estructuración clara de los procesos de la entidad.

Resumiendo el estado del módulo de control de planeación y gestión, la Personería presenta algunos avances en cuanto a estructurar su organización, pero es necesario reestructurar sus procesos orientándolos a las necesidades de la entidad. Para observar los resultados de este módulo es necesario ser más específicos en los resultados de cada componente lo cual se evidencia a continuación:

9.1.1.1 Componente Talento Humano

Tabla 1. Componente Talento Humano

Componente	Elemento	Cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados.
Talento Humano	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	Existe manual de ética, y manual de buen gobierno contruidos pero no socializados en todo el equipo de trabajo	Manual de ética. Manual de buen gobierno.
	Desarrollo del talento humano	No existe un manual o documento que evidencia políticas del talento humano, pero se evidencia un manual de funciones de la entidad.	Manual de funciones personería Municipal.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Una vez revisados los resultados de este componente se llega a observar que dentro de la entidad hay algunos productos establecidos que permiten tener una idea del estilo de dirección que se pretende llevar en la entidad, también se evidencia que se presentan una normas y protocolos para ser seguidos por parte de la entidades, esto se evidencia a través de un código ética, por último se observa que están claras las funciones de cada uno de los funcionarios que laboran dentro de la entidad.

Observado este código de ética adoptado en la Personería se encuentran presentes los principios y valores basándose en lo estipulado en la constitución nacional en su artículo 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.” Demostrando así un interconexión entre sus valores y principios y los establecidos por la Constitución política.

Además revisando el manual de funciones, se encuentra que este está alineado con las funciones constitucionales que otorga la ley 136 de 1994 a los personeros municipales, lo que permite tener claro cuáles son las funciones que ocupan cada uno de los funcionarios dentro de la entidad.

En conclusión la Personería Municipal tiene claro los principios rectores por los cuales se van a guiar todos sus procesos y su estilo de dirección, ya que todos los servidores deben apropiarse de los protocolos y códigos establecidos en los documentos código de buen gobierno y código de ética.

9.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Tabla 2. Componente Direccionamiento Estratégico

Componente	Elemento	Cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados
Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas	Existe un documento con la misión, visión y plan de acción para la ejecución de los objetivos de la entidad. Rendición de cuentas a los entes de control.	Misión y visión de la entidad, plan de acción de la Personería Municipal, informes a la contraloría rendición de cuentas.
	Modelo operación por procesos.	Existe un mapa de procesos de la Personería Municipal pero no ha sido socializado	Documento Mapa de procesos
	Estructura Organizacional	La entidad cuenta con un organigrama no socializado, mapa de procesos de la entidad	Organigrama de la entidad, documento mapa de procesos.
	Indicadores de Gestión.	El plan de acción de la entidad establece los indicadores para cumplir con los objetivos estratégicos de	Plan de acción de la Personería Municipal.

		la dirección.	
	Políticas de Operación	No hay mayores avances en este elemento solo se identifican los procesos que deben ser evaluados para determinar las políticas de operación.	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la creación de políticas de operación, solo se evidencia un mapa de procesos.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

La Alta Dirección de la entidad cuenta con un plan estratégico para su funcionamiento, este plan lleva consigo la formulación de la misión y visión de la Personería para el periodo de constitucional de cada personero, a su vez presenta un plan de acción para el periodo de ejecución del mismo.

En cuanto a la revisión del este plan de acción se observa que anualmente dentro de la entidad se realiza una revisión para el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio tanto del año como de los objetivos establecidos al comienzo del periodo de mando, permitiendo a la Personería saber cómo está actualmente en el cumplimiento de sus objetivos. Estos avances se presentan a la comunidad cada año a través de la rendición de cuentas presentada ante los entes de control.

Además se establecen los niveles de autoridad dentro de la organización, lo que facilita la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos institucionales de la entidad. En conclusión la Personería Municipal tiene claro sus objetivos institucionales, su misión hacia la comunidad y su visión hacia el beneficio de esta comunidad, proceso que se fortalece a través de la aclaración de los niveles de autoridad que se manejan dentro de la entidad, lo que facilita la toma de decisiones.

Internamente en la Personería no se encuentra evidenciado un documento con las políticas de operación establecidas para el cumplimiento de cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad. Por tal motivo se hace necesario la construcción en conjunto con cada uno de los responsables de los procesos de la entidad, además de socializar con los afectados directa e indirectamente con cada proceso, además de resaltar que se tienen identificados los indicadores de un plan de acción lo cual permite medir la gestión de la Alta Dirección en el manejo de la entidad.

9.1.1.3 Componente Administración del Riesgo

Tabla 3. Componente Administración del Riesgo

Componente	Elemento	Cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados
------------	----------	---	------------------------

Administración del Riesgo	Identificación de Riesgos	No hay mayores avances en este componente solo se identifican los procesos que deben ser evaluados para la identificación del riesgo.	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.
	Análisis y Valoración del Riesgo	No hay mayores avances en este componente solo se identifican los procesos que deben ser evaluados para el análisis del riesgo.	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.
	Políticas de Administración del Riesgo	No hay mayores avances en este componente solo se identifican los procesos que deben ser evaluados para la creación de las políticas de administración del riesgo.	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

En síntesis la Personería Municipal no presenta gran avance en este componente, salvo el tener identificados los procesos dentro de la entidad, una vez identificados los procesos se puede realizar el proceso de identificación de los riesgos que establece cada proceso.

7.1.2 Módulo Evaluación y Seguimiento. Una vez realizado el diagnóstico de este módulo a modo general se observa un módulo con muy pocos avances, es decir que no se evidencian mecanismos de evaluación para ningún proceso salvo las evaluaciones de desempeños laboral o evaluación de los servidores, la cual es realizada utilizando herramientas de otras entidades en este caso la Comisión Nacional del Servicio Civil y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En definitiva se llega a la conclusión de que internamente los procesos de evaluación y seguimiento a los procesos de la entidad es el proceso con menor avance por parte de la entidad, ya que solo está sujeto a lo esencial que exigen

las diferentes normas y decretos nacionales y al seguimiento hecho por entes de control.

Entrelazando este módulo con el módulo de planeación y gestión, encontramos que al no estar identificados los controles y los indicadores para cada uno de los procesos, se vuelve una tarea difícil realizar una evaluación del estado de la entidad, a esto sumándole que no se evidencia un completo compromiso por parte de la Alta Dirección hacia el cumplimiento de los requisitos exigidos por este subsistema de evaluación.

Para entender más a fondo que requiere la entidad y que se encontró con el objetivo de cumplir con los requisitos de este módulo es necesario analizar a fondo cada uno de los componentes que lo integran:

9.1.2.1 Componente Autoevaluación

Tabla 4. Componente Autoevaluación

Componente	Elemento	Cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados
Autoevaluación del Control y Gestión	Autoevaluación del Control y Gestión	No Indicadores de gestión para la evaluación del plan de acción. Hay mayores avances en este elemento.	Plan de acción Personería Municipal vigencia 2013

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Una vez revisado los procesos de la entidad se encuentra que hay establecidos una serie de indicadores para la gestión que realiza la Personería para sus diferentes procesos a través de su plan de acción. Es decir que se organiza los indicadores para el cumplimiento de la entidad. Identificando responsables y periodicidad de la evaluación de los indicadores.

Revisando más a fondo el documento plan de acción encontramos que debe hacerse una evaluación a los indicadores que se plantean, evaluando su pertinencia y la efectividad de sus resultados, además de establecer una meta para la medición de los objetivos del plan de acción.

9.1.2.2 Componente Auditoría Interna

Tabla 5. Componente Auditoría Interna

Componente	Elemento	cumplimiento por	Documentos
------------	----------	------------------	------------

		parte de la Personería	consultados
Auditoría Interna	Auditoría Interna	Informe trimestral del estado de Control Interno. Exigido por ley 1474 de 2011.	Informes trimestrales del estado de Control Interno.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Una vez realizado el diagnóstico, se evidencian los avances hechos por la entidad, donde en conjunto con otros entes de control, realiza una evaluación de su sistema de Control Interno basándose en lo estipulado en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011 “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, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.” Bajo esta condición la oficina de Control Interno en la Personería o quien haga sus veces para este caso el profesional universitario de la entidad, deberá entregar este informe y publicarlo a la comunidad.

9.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Tabla 6. Componente Planes de Mejoramiento

Componente	Elemento	cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados
Planes de Mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Se realiza a través de la evaluación del desempeño de cada uno de los funcionarios, y los informes de interventora de cada uno de los contratistas.	Formato de evaluación suministrado por la CNSC.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Observando la gestión de los servidores de la entidad se evidencia que a través de la herramientas evaluación del desempeño utilizando los formatos de la Comisión nacional del servicio Civil, y los informes de interventora y supervisión a los contratistas se logra la evaluación de los funcionarios y generar Planes de Mejoramiento individual para el ejercicio de sus funciones, herramienta que puede o debe ser tenida en cuenta para la formulación de los Planes de Mejoramiento institucional.

Es importante recalcar que los Planes de Mejoramiento son el resultado de un proceso de autoevaluación y diagnóstico de cada uno de los procesos y procedimientos que intervienen en la Personería, es decir que sin haber realizado un avance en los demás componentes es imposible generar Planes de Mejoramiento acordes con las necesidades reales de la entidad.

9.1.3 Eje Transversal Información y Comunicación. Este eje busca principalmente el logro de los objetivos de la entidad, a través de la comunicación y la comunicación. Revisando cada uno de los documentos que reposan en la entidad se evidencia un avance muy pequeño e insuficiente en el cumplimiento de este eje transversal.

En cuanto a los sistemas de información y comunicación aunque se han establecido unos mecanismos no se evidencia la efectividad de los mismos, por tal motivo para conocer cómo se encuentra la Personería Municipal de Tuluá se hace necesario profundizar en los resultados del diagnóstico con cada uno de los componentes de este eje transversal.

Tabla 7. Eje Transversal Información y Comunicación

Eje	Elemento	Cumplimiento por parte de la Personería	Documentos consultados
Información y comunicación	Información y Comunicación Interna y Externa	Sistema de recolección de peticiones quejas y reclamos. Mecanismos de comunicación con la entidad establecidos pero no oficializados.	Sistema de recolección de información PQRS.
	Sistemas de Información y Comunicación	Sistemas de comunicación identificados como espacio en la página web del municipio, cartelera de información, centro de recepción y de atención al usuario dentro de la entidad y cuñas radiales.	Espacio en la página web del municipio y cartelera de comunicaciones, cuñas radiales.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la Personería, se evidencian los la entidad en este componente, a primera impresión se observa claramente un sistema de recolección de información externo denominado PQRS, analizando este sistema de recolección de información se puede decir que es un sistema de recolección de información efectivo siempre y cuando se realice un seguimiento al mismo, condición que no se cumple en la Personería Municipal, ya que no se evidencia un plan de seguimiento o los resultados de la revisión del sistema de Peticiones, quejas y reclamos.

Ya revisados el mecanismo de interacción comunidad-Personería, se realiza un análisis de las fuentes de información Personería-comunidad. Encontrándose que existen mecanismos no documentados pero si ejecutados de comunicación con la comunidad como lo son: cartelera, sitio web y medios de comunicación locales, estas herramientas de comunicación permiten a la entidades informar de los procesos y los servicios que ofrecen hacia la comunidad, sirviendo a su vez de apoyo para el desarrollo de algunos procedimientos esenciales de la entidad.

Concluyendo entonces que para el cumplimiento de los requisitos exigidos por el componente de información, la entidad deberá estructurar un plan de comunicaciones, el cual determine cuál es la ruta a seguir con cada uno de los procesos que se originan, también es importante resaltar que aunque se evidencia una comunicación Personería-comunidad, no hay una verdadera interacción entre la Personería y su cliente interno es decir los mismos servidores, hecho que se evidencia en la ausencia de actas o documentos de socialización de los diferentes producto o documentos generados para el desarrollo de actividades. Lo que con lleva a proponer un plan de comunicaciones interno y externo en la Personería Municipal de Tuluá.

En conclusión la Personería presenta un fortalecimiento en mecanismos de recolección de la información externa a través de un sistema denominado PQRS, el cual es complementado por medio de herramientas de comunicación como lo son carteleras y sitios web, la Personería al tener esta herramienta ejecutada, le permite mejorar y hacer más eficiente el logro de los procesos misionales de la entidad.

CAPITULO 2

10. DIAGNÓSTICO DE LOS REQUERIMIENTOS FALTANTES QUE LE IMPIDEN A LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL ESTÁNDAR MECI 2014

10.1 ANÁLISIS A LOS DOCUMENTOS FALTANTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ

10.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión

10.1.1.1 Componente Talento Humano

Tabla 8. Componente Talento Humano

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
Talento Humano.	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	Manual de ética. Manual de buen Gobierno.	Acta de presentación del manual de ética y manual de buen gobierno.	Socializar manual de ética y buen gobierno.	Alta Dirección.
			Acta de compromiso adopción del MECI	Realizar acta de compromiso por la Alta Dirección	Alta Dirección
			Socialización adopción del MECI	Socializar el acta de compromiso de adopción del MECI	Alta Dirección
	Desarrollo del talento humano	Manual de funciones	Plan de incentivos y bienestar social	Realizar manual de bienestar laboral.	Alta dirección
			Plan de capacitaciones		Profesional Universitario
			Plan de inducción y re inducción		Profesional Universitario
			Plan evaluación del clima laboral		Profesional Universitario
			Evaluación de desempeño		Alta Dirección
	Socialización adopción del MECI	Socializar el acta de compromiso de adopción del MECI	Alta Dirección		

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Realizando un análisis entre los documentos o productos que exige el modelo estándar de Control Interno, MECI y la situación actual de la Personería Municipal, en el componente talento humano se evidencia que, aunque este claro los compromisos éticos que adquiere cada funcionario de la entidad, no evidencia un plan o un proceso de fortalecimiento del talento humano, lo que impide establecer planes para el buen ejercicio de las funciones de los mismos. En cuanto a la evaluación de sus empleados se encuentra que se ejerce esta función debido a órdenes o estatutos exigidos por otras entidades encargadas de hacer el control.

Por último como ya se mencionó antes, la Alta Dirección no se encuentra comprometida con la aplicación de un modelo de Control Interno. Haciendo una evaluación de lo encontrado en el componente ambiente de control se hace necesario proponer un plan o estrategias para el control de la gestión del talento humano y un verdadero compromiso por parte de la Alta Dirección de la entidad.

10.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Tabla 9. Componente Direccionamiento Estratégico

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	Misión y visión de la entidad, plan de acción de la Personería Municipal, informes a la contraloría rendición de cuentas.	La Personería se encuentra con los documentos necesarios para cumplir con este elemento.	No hay actividades a realizar	Alta Dirección
	Modelo operación por procesos.	Documento Mapa de procesos	Mapa de procesos, Caracterización de procesos	Realizar propuesta modificación al mapa de procesos	Líder de cada procesos
			Manual de procesos y procedimientos	Realizar manual de procedimientos.	Líder de cada procesos
			Mecanismo para medir la satisfacción del cliente	Realizar formato de satisfacción del cliente	Líder del proceso

	Estructura organizacional	Organigrama de la entidad, documento mapa de procesos.	La Personería se encuentra con los documentos necesarios para cumplir con este elemento.	No hay actividades a realizar	Alta Dirección
	Políticas de operación.	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la creación de políticas de operación, solo se evidencia un mapa de procesos.	Caracterización de los procesos	Realizar mapa caracterización de procesos	Líder de cada procesos
			Manual de procesos y procedimientos	Realizar manual de procedimientos.	Líder de cada procesos
	Indicadores de gestión	Plan de acción de la Personería Municipal.	Tablero de indicadores de Gestión	Realizar mapa de riesgos de la Personería Municipal.	Control Interno

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Dentro de los documentos que deben desarrollarse en la entidad, se encuentra el compromiso por parte de la Alta Dirección, en cuanto a la forma de operar dentro de la Personería no se encuentra un modelo de operación por procesos, es decir aunque hay un mapa de procesos este no se encuentra adaptado a las necesidades de la entidad, al igual que no se realiza una revisión al cumplimiento de los objetivos de cada uno de estos procesos ni un mecanismo para evaluar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos.

Esto se debe principalmente a que no se establecen los controles e indicadores para realizar un seguimiento a cada proceso, lo que deja a la entidad en riesgo de no cumplir con sus objetivos.

Además se encuentra que dentro de los avances que se han hecho en este componente, no se establecen mecanismos de difusión e interacción con los empleados de la entidad. Lo que permite deducir que hacen falta mecanismos para la revisión de los procesos dentro de la Personería, a la vez que se hace necesario socializar los avances que se realicen con todos los servidores de la Personería.

Cabe aclarar que, internamente en la Personería no se encuentra evidenciado un documento con las políticas de operación establecidas para el cumplimiento de cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad. Por tal motivo se hace necesaria la construcción en conjunto con cada uno de los responsables de los procesos de la entidad, además de socializar con los afectados directa e indirectamente con cada proceso.

Por último, Es importante resaltar la importancia de un tablero o documento que contenga los indicadores de efectividad de cada proceso de la entidad, revisando el estado actual de la Personería en este punto no se evidencia la implementación de estos indicadores salvo en el plan de acción, pero no se evidencian estos indicadores en los demás procesos de la entidad, dejando a la entidad sin conocer el estado real de su operación, tampoco se evidencia un mecanismo que permita medir la eficiencia de los servicios de la entidad por parte de los ciudadanos del Municipio de Tuluá.

10.1.1.3 Componente Administración del Riesgo

Tabla 10. Componente Administración del Riesgo

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
Administración del Riesgo	Identificación de riesgos	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.	Mapa de riesgos	Realizar mapa de riesgos de la Personería Municipal.	Líder de cada procesos
	Análisis y valoración de riesgos	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.			

	Valoración de riesgos	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.			
	Políticas de administración del riesgo	No hay documentos que evidencien un avance en cuanto a la administración del riesgo, solo se evidencia un mapa de procesos.	Manual de políticas de operación.	Plantear documento manual de políticas de operación.	Líder de cada procesos

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Para el análisis del riesgo dentro de una entidad, es necesario tener claro cuáles son los procesos dentro de la misma, por tal motivo, el no presentar un verdadero análisis del riesgo que poseen cada uno de los procesos dentro de la Personería le impide a la misma conocer en que se está fallando, a su vez tomar los correctivos y prevenir futuras fallas. Es decir que la personera en este momento se encuentra expuesta a no cumplir con sus objetivos al no identificar como pueden fallar los procesos dentro de la misma.

Lo que conlleva a tener que proponer un modelo de operación por procesos que le permita a la Personería conocer los riesgos y catalogarlos dentro de un nivel de importancia y de impacto, usando esta herramienta para dar continuidad al ciclo PHVA en el logro de sus objetivos.

10.1.2 ModuloEvaluación y Seguimiento

10.1.2.1 Componente AutoevaluaciónInstitucional

Tabla 11. Componente AutoevaluaciónInstitucional

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
------------	----------	------------------------	----------------------	----------------------	-------------

Autoevaluación institucional.	Autoevaluación del control y gestión	Plan de acción Personería Municipal vigencia 2013	Manual para la autoevaluación individual. Y Medición de Indicadores (controles)	Realizar manual para la evaluación del control y Realizar caracterización de procesos	Control Interno
--------------------------------------	--------------------------------------	---	---	---	-----------------

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tulúá

En el caso de la autoevaluación a los procesos el resultado de este componente se deriva de la falta de mecanismos de evaluación como lo son la falta de estimar indicadores a los procesos que se realizan dentro de la Personería, analizando cada uno de los procesos se encuentra que no hay indicadores para medir la efectividad de los mismos, lo que genera un desconocimiento del estado actual de la entidad frente a sus procesos.

Es por tal motivo que en este punto es necesario un compromiso real por parte de todos los servidores para la autoevaluación de los procesos que suceden dentro de la Personería, y sobre todo un compromiso de la Alta Dirección por crear mecanismos de interacción entre los servidores y los procesos, fomentando un ambiente de autoevaluación tanto en lo personal como en el ámbito de la entidad.

Esta falencia en este sistema permite observar la vulnerabilidad en la cual se encuentra la Personería en cuanto al incumplimiento o la falla de sus objetivos tanto misionales como constitucionales, lo que podría llevar a la entidad y sus servidores a futuras faltas disciplinarias por incumplimiento de sus deberes.

En conclusión para el cumplimiento de este componente es necesario que la entidad construya una guía metodológica para la autoevaluación del control, a su vez que establezca los mecanismos para realizar seguimiento al plan de acción, de esta forma conocer el estado real de la Personería frente al cumplimiento de sus objetivos misionales.

10.1.2.2 Componente Auditoria

Tabla 12. Componente Auditoria

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
------------	----------	------------------------	----------------------	----------------------	-------------

Auditoría Interna	Auditoría interna	Informes trimestrales del estado de Control Interno.	Guía para la autoevaluación del Control Interno y Guía para la aplicación de la auditoría interna.	Realizar guía para la autoevaluación del Control Interno y Realizar guía metodológica para realizar Auditoría Interna.	Control Interno
--------------------------	-------------------	--	--	--	-----------------

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Aunque se presenta avances en cuanto a los informes del sistema de Control Interno, la entidad no presenta un plan de auditorías que le permita conocer el estado real de su sistema de Control Interno, dejando a la Personería en un estado de vulnerabilidad, al no conocer cómo se encuentra la entidad internamente no se puede establecer en que se está fallando, a su vez que tampoco se puede observar la efectividad de los controles establecidos.

En ese orden de ideas la entidad debe enfocar sus esfuerzos en la creación de un plan de auditorías, y en un manual o metodología de aplicación que le permita a la entidad aplicar correctamente el programa anual de auditoría, el cual contiene las herramientas y la ruta a seguir para realizar la revisión de cada uno de los procesos, identificando responsabilidades en las auditorías.

En conclusión se observa que la entidad presenta un avance en la responsabilidad de informar a la comunidad sobre el estado actual de su sistema de Control Interno, dejando una falencia en el mecanismo con el cual se da este resultado, ya que no se evidencia una herramienta de auditoría ya sea un plan o un manual de auditorías, lo que podría significar un mal funcionamiento interno dentro de la entidad.

10.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Tabla 13. Componente Planes de Mejoramiento

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
------------	----------	------------------------	----------------------	----------------------	-------------

Planes de Mejoramiento.	Plan de mejoramiento	Formato de evaluación suministrado por la CNSC.	Guía para la elaboración del plan de mejoramiento. Y Formatos para la elaboración del plan de mejoramiento.	Realizar guía metodológica para plan de mejoramiento individual, institucional y por procesos	Control Interno, Cada funcionario en el plan de mejoramiento individual
--------------------------------	----------------------	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Realizado el diagnóstico de la situación real de la Personería, se encuentra un componente con pocos avances, se evidencia que la entidad no cuenta con un plan de mejoramiento institucional basado en los procesos de la misma, analizando este hecho más a fondo esta falencia se debe al no poseer una estructura organizacional y un modelo de operación por procesos enfocados hacia la prevención, corrección y evaluación de los procesos, es decir al no encontrarse los controles que evitan riesgos y los indicadores que miden la eficacia de la Personería, impiden crear Planes de Mejoramiento institucionales.

En definitiva y una vez analizado todo el sistema de Control Interno, llegando al punto de los Planes de Mejoramiento elemento esencial del ciclo PHVA, se logra identificar que no hay herramientas que permitan tomar acciones sobre los errores o las mejoras que se puedan realizar sobre los procesos, dejando de nuevo a la Personería vulnerable a un incumplimiento de sus objetivos.

Por otro lado observando la gestión de los servidores de la entidad se observa que a través de varias herramientas principalmente la evaluación del desempeño utilizando los formatos de la Comisión nacional del servicio Civil, y los informes de interventora y supervisión a los contratistas se logra la evaluación de los funcionarios y generar Planes de Mejoramiento individual para el ejercicio de sus funciones, herramienta que puede o debe ser tenida en cuenta para la formulación de los Planes de Mejoramiento institucional.

10.1.3 Ejetrasversalinformación y comunicaron

Tabla 14. Eje Transversal Información y Comunicaron

Componente	Elemento	Documentos consultados	Documentos faltantes	Actividad a realizar	Responsable
------------	----------	------------------------	----------------------	----------------------	-------------

Información y Comunicación	Información y Comunicación interna y externa	Sistema de recolección de información PQRS.	Caracterización de los procesos	Realizar mapa caracterización de procesos	Líder de cada procesos
			Manual de uso del sistema de PQRS	Realizar manual de uso de sistema PQRS	Líder del proceso
	Sistemas de Información y Comunicación	Espacio en la página web del municipio y cartelera de comunicaciones, cuñas radiales.	Mapa de comunicaciones	Realizar mapa de comunicaciones	Líder del proceso

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Una vez revisado todos los documentos y evidencias, se sugiere la creación de un manual de uso o una guía para la correcta implementación de los procesos de recolección de la información dentro de la entidad, esta guía se plantearía teniendo en cuenta la información recibida, tanto entes externos como por los mismos procesos internos que desarrolla la Personería. Además se puede observar una relación entre este componente y los demás componentes del sistema de Control Interno, ya que se evidencia fallas en los manuales de operación y de procedimientos de la entidad, lo que no deja claro el flujo de la información dentro de la misma.

Hecho el análisis de la situación actual de la Personería de Tuluá, se encuentra que en cuanto al flujo de la información al no presentarse un plan de comunicaciones no se evidencia un flujograma de la comunicación tanto verbal como escrita, hecho que no significa que dentro de la entidad no haya una organización en cuanto al flujo de la información, internamente y de manera informal la Personería maneja un flujo de información o un filtro que inicia por un funcionario recepcionista el cual entrega la información al funcionario responsable, este tipo de flujo de información simple se vuelve el más efectivo debido a la pequeña estructura de personal en la entidad.

Recogiendo esta información se llega a determinar la importancia de un plan de comunicaciones, que le permita a la entidad estandarizar sus mecanismos de comunicación tanto internos como externos, ya que una vez documentados se vuelve más fácil la ejecución de controles e indicadores para medir la gestión de este proceso y del responsable o responsables del mismo, ya que como se dice anteriormente los mecanismos existen pero no están estandarizados ni divulgados

a todos los interesados tanto comunidad como servidores de la Personería Municipal de Tuluá.

Una vez hecho un análisis de los documentos faltantes, se deben construir los documentos necesarios para el cumplimiento del modelo estándar de Control Interno MECI 2014, a continuación se presenta el análisis de estos documentos:

CAPITULO III

11. DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LOS ELEMENTOS FALTANTES PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL ESTÁNDAR MECI 2014

11.1 ANÁLISIS DOCUMENTOS CREADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

11.1.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión

11.1.1.1 Componente Talento Humano

Tabla 15. Componente Talento Humano

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Talento Humano	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	Plan de políticas de operación.	Alta Dirección.
		Acta de compromiso adopción del MECI	Alta Dirección
	Desarrollo del talento humano	Plan de incentivos y bienestar social	Alta dirección
		Cronograma de capacitaciones	Profesional Universitario.
		Manual de capacitaciones	Profesional Universitario.
		Manual de funciones.	Líder de cada proceso
		Evaluación de desempeño	Alta Dirección

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Para el cumplimiento del Componente Talento Humano se construyen los documentos que se evidencian en el cuadro anterior, de manera más detallada analizando cada uno de los elementos que integran este componente se evidencia que para el cumplimiento del elemento acuerdos, compromisos o protocolo éticos, había un documento manual de ética y de buen gobierno, se evidenciaba la ausencia de una política de socialización que se viera reflejada, es por este motivo que se establece dentro del plan de políticas de operación un punto referente al manejo de la información correspondiente a la socialización y la construcción de actas que evidencien la comunicación de cada una de las actividades que se realicen en la Personería.

Por otro lado en cuanto al desarrollo del talento humano se construye un plan de incentivos y bienestar social, el cual integra todas las políticas para el desarrollo

humano de cada uno de los servidores de la entidad, además se evidencia la construcción de un formato estándar para la ejecución de un plan de capacitaciones, el cual debe ser construido con todos los integrantes de la entidad, evaluando las necesidades que presente el mercado y los resultados de una auditoría interna. Además a través de la reformulación de un manual de funciones, permite a la Alta Dirección, hacer seguimiento a la evaluación del desempeño de los funcionarios de la entidad.

Por último está la construcción de un acta de adopción del Modelo Estándar de Control Interno por parte de la Alta Dirección, evidenciando definitivamente el compromiso de la Alta Dirección, hacia el cumplimiento de los objetivos de este sistema de Control Interno.

11.1.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Tabla 16. Componente Direccionamiento Estratégico

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	La Personería se encuentra con los documentos necesarios para cumplir con este elemento.	Alta Dirección
	Modelo operación por procesos.	Mapa de procesos, Caracterización de procesos	Líder de cada proceso
		Formato evaluación satisfacción del usuario	Líder del proceso
		Manual de procesos y procedimientos	Líder de cada proceso
	Estructura organizacional	La Personería se encuentra con los documentos necesarios para cumplir con este elemento.	Alta Dirección
	Políticas de operación.	Caracterización de los proceso	Líder de cada proceso
		Manual de procesos y procedimientos	Líder de cada proceso
	Indicadores	Mapa de procesos, Caracterización de procesos	Líder de cada proceso

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

En cuanto a los documentos necesarios para el cumplimiento de este componente se evidencia la creación de una nueva estructura de procesos, aunque

actualmente la entidad posee un mapa de procesos, se observa la necesidad de modificar este mapa a uno más acorde a las necesidades de la entidad. Ya que anteriormente el mapa de procesos representaba muchos procesos que dentro de la entidad no eran cumplidos o que estaban inmersos en otros procesos, es por tal motivo que al observar el funcionamiento de la Personería de Tuluá se toma la decisión de modificar el mapa de procesos de la entidad.

Por otro lado se crea un manual de procedimientos, el cual se construye tomando como base el nuevo mapa de procesos de la entidad, en este manual, se vuelven a organizar los procedimientos y operaciones que ya la entidad tenía establecidos pero no estaban organizados, creando un orden en los procedimientos y permitiendo establecer responsabilidades en estos procesos.

Además, la estructura organizacional esta no se modificó, ya que debido a la cantidad de personal o al tamaño de la misma, no se hace necesario modificar el organigrama, por último se hace una revisión del plan de acción de la entidad, en este se encuentran todos los objetivos institucionales, además se encuentra que hay un seguimiento a este plan de acción. De esta forma se da cumplimiento a los documentos exigidos en este componente del subsistema control estratégico.

11.1.1.3 Componente Administración del Riesgo

Tabla 17. Componente Administración del Riesgo

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Administración del Riesgo	Identificación de riesgos	Mapa administración del riesgos	Líder de cada proceso
	Valoración y análisis de riesgos		
	Políticas de administración del riesgo	Manual de políticas de operación.	Alta dirección

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Para el cumplimiento de este componente se evidencia la creación de un mapa de riesgos el cual está basado en la guía suministrada por el departamento administrativo de la función pública DAFP, esta guía incluye toda la metodología, la cual fue aplicada en el cumplimiento de cada uno de los elementos de este componente, una vez se aplica se realiza el mapa de riesgos, se procede a proponer las políticas de operación de la entidad, las cuales le van a permitir a la

misma mitigar o corregir los riesgos que han sido identificados y valorizados en el mapa de riesgos. De esta forma se da cumplimiento a los documentos necesarios para el componente administración del riesgo, además de presentar un documento evidencia que demuestra el interés de la Personería por la protección de los objetivos estratégicos de la misma.

11.1.2 Módulo Autoevaluación y Seguimiento

11.1.2.1. Componente Autoevaluación del Control y Gestión

Tabla 18. Componente Autoevaluación del Control y Gestión.

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Autoevaluación del Control y Gestión.	Autoevaluación del control y gestión	Manual de evaluación del desempeño para los empleados	Control Interno
		Caracterización de procesos Formato evaluación de procesos	

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

En cuanto al cumplimiento de este componente, se evidencia la creación de los manuales para la autoevaluación individual y el cuestionario suministrado por el DAFP, para la evaluación del sistema de Control Interno en la entidad.

Además se observa que para el cumplimiento del elemento autoevaluación de la gestión, se crean los documentos como el manual para la autoevaluación de la gestión, además se crean el mapa de caracterización de procesos el cual sirve de insumo para la autoevaluación de la gestión y de la eficiencia de los procesos que se desarrollan en la entidad.

11.1.2.2. Componente Auditoría Interna

Tabla 19. Componente Auditoría Interna

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Auditoría Interna	Auditoría interna	Caracterización proceso de auditoria	Control Interno
		Formato evaluación del control	
		Evaluación del sistema de control Interno	
		Metodología para la evaluación del control interno	
		Informe Auditoria	

		Metodología para la elaboración del programa anual de auditoría	
		Plan de auditoría	

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

En cuanto a los documentos requeridos para el cumplimiento de este componente, se evidencia la creación de una guía para la evaluación del Control Interno, el cual es basado en el cuestionario utilizado por el departamento administrativo de la función pública, esta guía permite a la Personería revisar y evaluar el estado actual del sistema de Control Interno y generar cambios para el alineamiento de este con el Modelo estándar de Control Interno y las normas técnicas a las cuales se quiera acoger la entidad, permitiéndole dar el primer paso para el logro de una certificación de calidad.

Además en cuanto al elemento auditoría interna, se observa el documento guía para la aplicación de la auditoría interna, el cual incluye la metodología que será usada por la entidad para la aplicación de las auditorías, además de establecer los tiempos en los cuales es conveniente realizar auditoría en la entidad.

11.1.2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Tabla 20. Componente Planes de Mejoramiento

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Planes de Mejoramiento.	Plan de mejoramiento	Formato para elaboración del plan de mejoramiento institucional	Control Interno y cada funcionario responsable de su plan de mejoramiento individual
		Formato para elaboración del plan de mejoramiento individual	
		Informe auditoría mejoramiento por procesos	
		Metodología para la elaboración de los planes de mejoramiento	

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en este componente, se evidencia la creación de los documentos como la guía para el mejoramiento institucional, el cual enmarca toda la metodología necesaria para el desarrollo de un plan de

mejoramiento institucional, este plan de mejoramiento institucional toma como insumo para su formulación los mapas de caracterización de procesos y la evaluación del sistema de control usado en la entidad.

Además se crea la guía para el mejoramiento por procesos que la igual que el plan de mejoramiento institucional, permite a la entidad conocer la guía metodológica y los insumos requeridos para la formulación del plan de mejoramiento por procesos, por último se evidencia una guía para el mejoramiento de cada uno de los empleados, esta guía tiene como insumo el formato ruta para la evaluación del desempeño laboral de los empleados y los informes de interventoría de los contratistas de la entidad, con la creación de estos documentos la Personería logra el cumplimiento de este componente, además de completar la última etapa del ciclo PHVA, iniciando de nuevo al ejecutar las mejoras establecidas en los Planes de Mejoramiento tanto institucional, por procesos e individual.

11.1.3 Eje Información y Comunicación

Tabla 21. Eje Información y Comunicación

Componente	Elemento	Documentos construidos	Responsable
Información y Comunicación	Información y Comunicación Interna y externa	Caracterización de los proceso	Líder del Proceso
		Manual de uso del sistema de PQRS	
	Sistemas de Información y Comunicación	Formato evaluación de la audiencia de rendición de cuentas	
		Plan de comunicaciones	
		Caracterización de procesos	

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diagnóstico realizado a la Personería Municipal de Tuluá

Se evidencia la construcción de un sistema de peticiones y quejas y reclamos, que funciona principalmente como medio de interacción entre la comunidad y la entidad, además se evidencia la creación de un manual de procedimientos el cual es la base para la comunicación dentro de la entidad, lo que permite internamente conocer el estado actual de cada uno de los documentos necesarios para el funcionamiento de la Personería.

En conclusión para el funcionamiento de este componente, la entidad pone un funcionamiento un sistema de interacción con la comunidad, el cual le permite contar con una fuente de recolección de la información por parte de la comunidad. Para la construcción de este manual de uso del sistema PQRS, se utilizó como

guía el funcionamiento y los manuales implementados por otras entidades del estado como la gobernación de Antioquia y la cámara de representantes. Por último a través de la caracterización de los procesos la entidad conoce el funcionamiento de cada uno de los procesos, facilitando la comunicación entre los procesos. Por último se evidencia la creación de un plan de comunicaciones, el cual establece la ruta a seguir para la comunicación interna dentro de la Personería.

En los Anexos B, C y D, se encuentran relacionados los documentos creados para la implementación del modelo estándar de control interno.

12. CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la personería Municipal de Tuluá, utilizando la herramienta de análisis suministrada por el DFP, encontrando que actualmente la entidad se encuentra en un alto estado de vulnerabilidad en cuanto a los riesgos que la rodean para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y constitucionales, ya que se evidenció que actualmente la entidad no se encuentra comprometida con aplicar en su funcionamiento un modelo estándar de control interno, a pesar de esta falencia, también se puede concluir que debido a el tamaño de la entidad, la personería funciona de manera eficiente, ya que es fácil controlar los diferentes procesos sin una debida planeación.
- ✓ Se identificaron cuales eran los requerimientos que le impedían a la entidad cumplir con los requerimientos del MECI 1000 2014, estableciendo las bases que le permitirán a la entidad, crear una conciencia de control importante para el funcionamiento óptimo de la Personería, es así que por medio de la identificación de estos requerimientos se pueden deducir cuales son las causas que permiten que el funcionamiento de la entidad y la satisfacción de la comunidad Tulueña no siempre sea la más favorable por parte de la entidad.
- ✓ Al realizar una propuesta de los documentos creados para que la entidad cumpliera con las necesidades del MECI 2014, se establece la importancia de un modelo de operación por procesos que le permita a la entidad tener claro los responsables de cada uno de los procedimientos y actividades que se realizan en la Personería, es decir, saber quién responde por un proceso permite delegar responsabilidades en pro del mejoramiento continua de la entidad.
- ✓ Se plantearon los documentos necesarios para que en la Personería se contara con un flujo de información y de la comunicación más claro, concluyendo de esta manera la importancia que tiene que la comunicación en todos los niveles de la entidad funcione para poder brindar información y servicios más amplios, de tal manera que la comunicación se vuelve una herramienta de suma importancia para el satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Por último es importante resaltar que por medio de un sistema de control interno, la Personería Municipal de Tuluá, tiene las herramientas necesarias para comenzar aplicar un ciclo PHVA, enfocando sus esfuerzos hacia la satisfacción de la comunidad tulueña, usando como herramienta un sistema

de control interno que le permita encontrar y prever riesgos tanto internos como externos que amenazan el logro de este objetivo.

13. SUGERENCIAS

- Se recomienda a la entidad adoptar los diferentes productos o evidencias creadas en el presente trabajo de grado, de esta manera la Personería tendrá una serie de herramientas que le permiten tener el control de cada uno de los procesos.
- La alta dirección de la Personería Municipal de Tuluà, debe adquirir de manera seria y responsable el compromiso de seguir mejorando el sistema de control interno, de esta forma continuar con un ciclo PHVA de mejoramiento continuo.
- Revisar cada uno de los documentos presentados en este trabajo, con el objetivo de fortalecer el resultado de los mismos, así mismo, la entidad deberá crear un comité para la revisión, actualización y seguimiento a los planes de mejoramiento que se realicen en la entidad tomando como base los diferentes reportes dados tanto por los entes de control (Contraloría, Procuraduría y concejo Municipal de Tuluà).
- Evaluar la posibilidad de implementar una política de calidad que le permita a la Personería Municipal certificarse con la norma técnica de calidad GP1000:2009, articulando este sistema de gestión de calidad con el modelo estándar de control interno, todo esto con el objetivo de brindar un mejor servicio a toda la población tuluëña que necesita de una entidad que vele por la protección y restablecimiento de los derechos como ciudadanos.
- Cada vez que en la personería Municipal haya un cambio en su estructura organizacional, se hace necesario volver a plantear los documentos o productos para alinear su sistema de control interno con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 2014.
- Trabajar más el eje transversal de la comunicación e información es necesario que la entidad divulgue a todos sus servidores los cambios y políticas implementadas para la implementación de este modelo de control interno, esto debido a que es necesario un compromiso en todos los niveles organizacionales de la Personería Municipal.

14. BIBLIOGRAFÍA

CONTRERAS, Ricardo Rafael. Francis Bacon, Galileo Galilei y el Método Científico Revista de la VIII Escuela Venezolana para la Enseñanza de la Química. 2006. pago 1-5.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA.(29 agosto de 2014) <http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/>

FERNÁNDEZ, Adriana. Control Interno. El modelo COCO. Boletín de la Comisión de las Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina. Nro. 11, noviembre de 2003.

ANTIOQUIA, GOBERNACION (Colombia). (27 de octubre de 2014). Sistema de control interno.<http://isolucion.antioquia.gov.co/isolucion/>

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill.

MANTILLA, Samuel Alberto. Control Interno. Informe COSO. ECOE Ediciones. Cuarta edición, Bogotá, abril de 2005. p. 4

ARMENIA, PERSONERÍA MUNICIPAL. (14 de septiembre de 2014).Personería Municipal de Armenia. <http://www.personeriarmenia.gov.co/>

TULUA, PERSONERÍA MUNICIPAL. (27 de octubre de 2014). Personería Municipal de Tuluà. <http://tulua.gov.co/personeria.shtml> /

RODRÍGUEZ H, Hermes. Ambigüedad Normativa del Control Interno en Colombia.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA.(4 de agosto de 2014) <http://mecicalidad.dafp.gov.co/>.

ANEXO A

DIAGNÓSTICO PERSONERÍA MUNICIPAL

Anexo A. Diagnóstico Personería Municipal

Elementos de control	Productos mínimos	Estado			
		No se encuentra	Se encuentra en proceso	Está documentado	Evaluado y revisado
Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Documento con los principios y valores de la entidad, construido participativamente.				X
	Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad.				X
	Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores.	X			
	Otro				

Desarrollo del Talento Humano	Manual de funciones y competencias laborales				X
	Plan Institucional de Formación y Capacitación			X	
	Plan Institucional de Formación y Capacitación		X		
	Plan Institucional de Formación y Capacitación	X			
	Programa de Bienestar	X			
	Plan de incentivos	X			
	Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad.	X			
	Otro				
Planes y Programas	Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados.				X
	Planes operativos con cronogramas y responsables.	X			

	Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación	X			
	Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas	X			
	Otro				
Modelo de Operación por Procesos	Caracterizaciones de proceso elaboradas y divulgadas a todos los funcionarios de la entidad.	X			
	Mapa de procesos.				X
	Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente	X			
	Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos.	X			

	Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos.		X		
	Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios.	X			
	Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles	X			
	Otro				
Estructura Organizacional	Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad.				X
	Otro				

Indicadores de Gestión	Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión	X			
	Otro				
Políticas de Operación	Documento que contiene las políticas de operación	X			
	Actas u otro documento que soporte la divulgación de las políticas de operación a todos los funcionarios	X			
	Otro				
Administración de Riesgos	Definición desde la Alta Dirección de la política de Administración del Riesgo, donde se incluya la metodología a utilizar para su desarrollo.	X			
	Mapas de riesgos por proceso	X			
	Mapa Institucional de Riesgos	X			

	Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos a todos los funcionarios de la entidad.	X			
	Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos a todos los funcionarios de la entidad.	X			
	Otro				
Autoevaluación Institucional	Documentos soporte sobre aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos.	X			
	Informes u otros soportes de informes de autoevaluación realizados	X			
	Informes de gestión por procesos.	X			

	Otro				
Auditoría Interna	Informes pormenorizados de la vigencia				X
	Resultados Informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP.			X	
	Procedimiento para auditoría interna.			X	
	Programa Anual de Auditorías aprobado.	X			
	Informes de auditorías realizadas	X			
	Otro				
Plan de Mejoramiento	Herramienta definida para la construcción del plan de mejoramiento	X			
	Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento	X			

	Otro			
Información y Comunicación Externa	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.		X	
	Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.		X	
	Publicación en página web de la información relacionada con la planeación institucional.			X
	Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos.	X		

	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.		X		
	Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.	X			
	Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas.				X
	Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada.		X		

	Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía (diferente a la rendición de cuentas).	X			
	Otro				
Información y Comunicación Interna	Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.		X		
	Tablas de Retención Documental		X		
	Fuentes internas de información: Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados.			X	
	Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios.	X			
	Matriz de responsabilidades.	X			
	Otro				

Sistemas de Información y Comunicación	Sistema de información para el proceso documental institucional.	X			
	Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.		X		
	Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros	X			
	Página web				X
	Punto de atención al usuario.				X
	Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales).	X			
	Otro				

ANEXO B

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Anexo B. Módulo de Control de Planeación y Gestión

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Componente	Documentos construido
	Acta de compromiso adopción del MECI
	Plan de incentivos y bienestar social
	Manual de capacitaciones
	Cronograma de capacitaciones
	Código de Ética
	Manual de funciones

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Componente	Documentos construido
	Mapa de procesos,
	Caracterización de procesos
	Plan de acción
	Mapa Estratégico
	Manual de operación
	Manual de procesos y procedimientos
	Evaluación satisfacción del usuario

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Componente	Documentos consultados
Administración del riesgo	Mapa administración del riesgo
	Manual de políticas de operación.

ANEXO C

MÓDULO AUTOEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Anexo C. Módulo Autoevaluación y Seguimiento

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN.

Componente	Documentos construidos
Autoevaluación del control y gestión.	Manual de evaluación del desempeño para los empleados
	Formato evaluación de procesos

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Componente	Documentos construidos
Auditoría Interna	Caracterización proceso de auditoria
	Formato evaluación del control
	Evaluación del sistema de control Interno
	Metodología para la evaluación del control interno
	Informe Auditoria
	Metodología para la elaboración del programa anual de auditoria
	Plan de auditoria

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Componente	Documentos consultados
Planes de Mejoramiento.	Formato para elaboración del plan de mejoramiento institucional
	Formato para elaboración del plan de mejoramiento individual
	Informe auditoria mejoramiento por procesos
	Metodología para la elaboración de los planes de mejoramiento

ANEXO D

EJE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Anexo D. Eje Información y Comunicación

EJE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Componente	Documentos construidos
Información y Comunicación	Manual de uso del sistema de PQRS
	Formato evaluación de la audiencia de rendición de cuentas
	Plan de comunicaciones