

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA.

INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2011

Radicado No:

872

Subsistema de Control Estratégico

Avances

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Contamos con un código de ética institucional donde están acordados los valores éticos, el cual ha sido difundido al interior de la entidad y hace parte de la inducción inicial al ingreso de un nuevo empleado, el efecto de estas disposiciones se hace notorio debido a que no se han presentado investigaciones disciplinarias relacionadas con faltas éticas de los empleados.

Durante el 2011 se culminó la labor de unificar en uno solo el sistema de gestión de calidad logrando tener procedimientos documentados en todos los procesos que sirven como herramienta de control de la gestión realizada y el cumplimiento de las metas establecidas por procesos.

Existe el compromiso de la alta dirección de multiplicar una cultura de calidad en la organización, por lo cual en las reuniones del comité de gerencia se tiene un espacio destinado a evaluar los avances del proceso y tomar decisiones sobre los ajustes que se consideren necesarios, el impacto de las mejoras realizadas en los procesos se puede evidenciar en la notable disminución de las quejas, reclamos y apelaciones presentadas por los usuarios.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El CDAV dio cumplimiento a los lineamientos del Plan Estratégico 2008-2011, trabajando en esta vigencia en el diseño de políticas y estrategias que regirán el destino de la organización.

Contamos con el mapa de procesos actualizado, elaborado con la participación de todos los responsables y acorde a la estructura organizacional, lo cual garantiza la adecuada gestión por procesos en el CDAV.

Durante el 2011 se dio la revisión a la normalización de todos los procesos de la entidad logrando tener normogramas actualizados que determinan el quehacer en los procesos y que garantizan que las funciones desarrolladas dan cumplimiento a con la reglamentación vigente.

En cada uno de los comités de gerencia se hace seguimiento a los indicadores diseñados en el sistema de gestión de calidad, tomando las decisiones pertinentes cuando se presentan desviaciones en los resultados esperados.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante la vigencia del 2011 se trabajó en fortalecer la administración de los riesgos en cada proceso mediante mesas de trabajo, reportes de avance presentados en comité de gerencia y reuniones de capacitación a los responsables relacionadas con el tema, de tal forma que sirviera como herramienta para diseñar el mapa institucional de riesgos de la organización.

En la carpeta compartida diseñada por la organización para administrar los riesgos se reflejan las evidencias del trabajo adelantado.

Dificultades

Se hace necesario fortalecer el proceso de evaluación de desempeño del personal como herramienta para establecer los planes de mejoramiento individual.

Se requiere documentar los programas de bienestar social realizados y medir el clima laboral.

Aunque se ha avanzado en el proceso de administración de los riesgos, hace falta fortalecer la adecuada identificación de causas generadoras de riesgos que garanticen que se diseñen planes de acción adecuados tendientes a mitigar o eliminar la posibilidad de materialización de los riesgos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Durante el 2011 se trabajó para que todos los procesos de la organización estuviesen debidamente documentados, con las fichas de caracterización, normogramas, procedimientos e instructivos respectivos, logrando un 97% de ejecución de esta labor.

Los responsables de los procesos tienen implementadas herramientas de control como auditorías de seguimiento al proceso que permiten identificar oportunamente si se presentan desviaciones en la ejecución de las actividades y se requiere aplicar correctivos.

En la carpeta compartida de acciones correctivas, preventivas y de mejora se identifican los planes de acción diseñados por los responsables de los procesos como producto de los hallazgos identificados.

Con la estandarización de los procesos se ha logrado multiplicar la cultura de calidad en la organización y se ha logrado en los funcionarios un mayor compromiso con la cultura de autocontrol.

Periódicamente en los comités de gerencia se presenta el resultado de los seguimientos realizados y se evalúan los correctivos y el impacto esperado para los casos necesarios.

Durante esta vigencia se dio cumplimiento al programa de auditorías en cual se incluyeron todos los procesos de la organización, con lo cual se lograron identificar hallazgos para los cuales los responsables de procesos diseñaron las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora requeridas.

COMPONENTE DE INFORMACIÓN

El CDAV cuenta con un sistema de radicación de correspondencia que garantiza que la documentación llega a los interesados y que se le da respuesta oportuna, se cumple

con el proceso de sugerencias, quejas y reclamos dando el tratamiento adecuado a las mismas.

Dentro de la organización por correo interno se dan a conocer las decisiones o cambios representativos en la prestación de los servicios lo cual ha fortalecido el sentido de pertenencia a la organización.

El comité de gerencia se reúne periódicamente y se tiene establecido que las decisiones tomadas en él, se transmitan por parte de los responsables de los procesos a sus grupos de trabajo, para garantizar que la información fluya adecuadamente.

COMPONENTE DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

El CDAV ha delegado la responsabilidad de relacionarse con los grupos de interés internos y externos en una sola persona con lo cual se logra que se brinde información oportuna y oficial a las partes interesadas.

Se cuenta con un sistema de call center del cual se emiten reportes periódicos que permiten efectuar un adecuado seguimiento y evaluación al flujo de información interna y al uso de los canales de comunicación implementados en la organización.

La página WEB ha permitido al CDAV un mayor acercamiento con los usuarios debido a que se brinda la información pertinente relacionada con los diferentes tipos de servicios y los enlaces de interés de acuerdo con las actividades de la empresa, actualmente se continua trabajando en la mejora de esta herramienta de comunicación con la ciudadanía en general.

En las diferentes sedes se cuenta con personal competente, capacitado para dar información a los usuarios, relacionada con los diferentes servicios que prestamos.

El boletín COMPROMISO es la herramienta socializadora a nivel institucional, a través del cual se dan a conocer los avances del Sistema de Gestión de Calidad, se trabaja en afianzar los valores y principios éticos de la entidad y se presentan los avances de la labor desarrollada por los diferentes procesos de tal forma que existe un mayor conocimiento y compromiso del personal con la gestión de la organización.

Dificultades

Es necesario mejorar la oportunidad con que diseñan los planes de acción para dar tratamiento a los hallazgos de auditoría.

Se requiere promover mayor capacitación a los involucrados en el tema de identificación de causas relacionadas con los hallazgos de auditoría.

Falta fortalecer el diseño de los indicadores que actualmente se aplican a los procesos para garantizar que miden la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

Es necesario implementar herramientas de seguimiento y medición a la información que se socializa al interior de la entidad.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN

Durante el año 2011 gracias al compromiso de alta dirección se logró fortalecer la cultura de autocontrol y autoevaluación en la organización, de tal forma que los

responsables de los procesos han trabajado en la revisión de sus procesos y han logrado identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de esa verificación, las cuales se encuentran registradas en la carpeta compartida de AC, AP y/o AM establecida en la organización para tal fin.

El CDAV realiza un seguimiento minucioso al cumplimiento de las metas de cada proceso productivo de tal forma que en caso de presentarse desviaciones se toman decisiones oportunas.

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Durante el 2011 se dio cumplimiento al plan de acción diseñado al principio de la vigencia, así mismo se realizó la evaluación del sistema de control interno institucional como herramienta para producir el informe ejecutivo anual del año 2010, los resultados obtenidos se entregaron a la gerencia y a los responsables de los procesos para la toma de decisiones pertinentes.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Para el año 2011 se programaron 22 auditorías que corresponden al 100% de la planeación, de las cuales se ejecutaron un total de 21, lo que demuestra una eficacia del 95% con respecto al total de las actividades programadas.

El porcentaje de cumplimiento en los objetivos de auditoría fue calificado por los auditados en un 91% y el promedio de calificación obtenido por los auditores se encuentra en un 93%, garantizando que la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso se encuentra en el mejor rango de evaluación.

Como producto de las evaluaciones adicionales a los procesos como arqueos, inventario, conciliaciones etc., se generan informes entregados a la gerencia y a los responsables de los procesos para efectuar los correctivos pertinentes.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La empresa cuenta con una aplicación para hacer seguimiento al tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos certificados, evidenciadas en las auditorías internas donde se registran todas aquellas desviaciones a los procedimientos que requieren algún tratamiento.

Al realizar de manera conjunta las auditorías internas de calidad y del MECI se utiliza esta misma aplicación para registrar las no conformidades encontradas y facilitar el seguimiento a los planes de mejoramiento diseñados por los responsables de los procesos. Así mismo se involucrarían los hallazgos de los organismos de control.

Además periódicamente en los comités de gerencia se les hace un seguimiento verificando el avance de las gestiones adelantadas.

Dificultades

Se requiere fortalecer el grupo de auditores internos en la organización dado a que a la fecha el personal con esta competencia es muy reducido.

Falta fortalecer el compromiso de los responsables de procesos con el tratamiento dado a las no conformidades ya que el indicador de efectividad institucional se encuentra en un 18%.

Se requiere mejorar el flujo de documentación relacionada con los informes de las auditorías efectuadas por los entes externos de tal forma que se registren oportunamente en la carpeta diseñada para este fin, los hallazgos identificados y el tratamiento dado por los responsables.

Estado general del Sistema de Control Interno

Durante la vigencia del año 2011 los esfuerzos de la organización por fortalecer el sistema de control interno institucional del CDAV se vieron recompensados ya que se logró un mayor compromiso con la cultura de calidad, de autocontrol y autoevaluación así como un mejor conocimiento de técnicas de administración de riesgos y diseño de planes de mejora para las debilidades identificadas en cada proceso.

Lo anterior se puede evidenciar en el puntaje obtenido en la encuesta referencial donde se obtuvo un 96.32% de implementación, el cual nos impulsa a continuar fortaleciendo cada día el control interno institucional.

Recomendaciones

Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño incluyendo en el plan de capacitación las necesidades individuales de formación y desarrollo de competencias.

Mejorar la oportunidad con que se da cumplimiento a los planes de mejoramiento establecidos.

Seguir trabajando en la promoción de la cultura de administración de riesgos como una herramienta para gestionar los procesos.

Promover el fortalecimiento del grupo de auditores de la entidad con la finalidad de ampliar la cobertura de evaluación y seguimiento a todos los procesos.

Diligenciado por:	LILIANA NUÑEZ MORALES	Fecha:	21/02/2012 02:57:36 p.m.
Revisado por:	JOSE GUSTAVO CASTILLO RIVERA	Fecha:	22/02/2012 03:30:00 p.m.
Aprobado por:	JOSE GUSTAVO CASTILLO RIVERA	Fecha:	22/02/2012 03:30:10 p.m.