

**¿CUAL HA SIDO EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA AGENCIA PARA
LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA EXTREMA - ANSPE DESDE SU
CREACIÓN?**

CILIA INÉS GUÍO PEDRAZA

CÓDIGO 2500853

PRESENTADO A: JAIR SALAZAR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POSTRADO EN CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C.

2013

Contenido

	Pág.
Introducción	3
¿Cual ha sido el Mejoramiento Continuo en la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema – ANSPE desde su Creación a la Fecha?	4
Conclusiones	28
Referencias Bibliográficas	30

Introducción

Con el presente ensayo se buscó conocer cuál fue el mejoramiento continuo que tuvo la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema- ANSPE, desde su creación a la fecha, para lo cual fue necesario en primer lugar hacernos las siguientes preguntas: ¿Qué es el mejoramiento continuo? y ¿por qué debemos mejorar?, preguntas que fueron resueltas en el presente ensayo, a través de consultas a los diferentes autores como son: Masaki Imai- Modelo Kaizen, Joseph Yuran, Kaoro Ishikawa y la Norma de calidad NTCGP1000:2009, en el numeral 8.5

Adicionalmente se hizo un contexto histórico de la entidad, como también se realizó un diagnóstico y se evaluó el avance obtenido a junio de 2013, de cómo ha sido la implementación del Sistema de Control Interno, por componente, evidenciándose los logros alcanzados, pese a que es una entidad de reciente creación.

Así mismo, se muestra cual fue el mejoramiento continuo de la ANSPE desde su creación en su sistema de Control Interno y su Sistema de Calidad. También se da a conocer cuál ha sido la participación que ha tenido la Alta Dirección y el Grupo de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, frente al mejoramiento que tuvo la entidad.

Se finaliza, el presente ensayo dándose a conocer cuál fue su mejoramiento continuo de la ANSPE y se dan las conclusiones de lo más relevante.

¿Cual ha sido el Mejoramiento Continuo en la Agencia para la Superación de la Pobreza

Extrema – ANSPE desde su Creación a la Fecha?

Con el fin de determinar cuál ha sido el mejoramiento continuo que ha tenido la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema –ANSPE, desde su creación a la fecha, se hace necesario hacernos la pregunta por qué debemos mejorar? y que es el mejoramiento continuo, como también ubicar a la ANSPE en un contexto histórico, así: Las entidades debemos mejorar cada día en el desarrollo de sus procesos y estar presta a los cambios o de lo contrario tienden a desaparecer. El mejoramiento continuo es un ciclo ininterrumpido, es decir permanentemente, todo el tiempo debemos estar en permanente cambio, como lo dice el autor Masaaki Imai (1995), padre del Modelo Kaizen:

Que establece que todos los días se tiene que mejorar algo y que estas mejoras permanentes, se conviertan a la larga de una estrategia de vida, una forma de vida por el bien de todos , esta filosofía sirve para cualquier clase y nivel de empresas, mientras haya búsqueda de objetivos, tanto de calidad y productividad para lograr el éxito.

Dentro del Modelo Kaizen, me llamó mucho la atención la palabra Gemba, que el autor la define como “lo más importante que debemos tener en cuenta para el desarrollo de los procesos y el logro de sus metas” (Imai, 1995), palabra que significa sitio de trabajo de la persona o empleado, sitio donde se agrega valor, donde se realizan las actividades o lugar donde ocurre la acción. Por esta razón, es el lugar más importante donde tenemos que estar pendientes, ya que es allí donde se generan los problemas, los cuales en primera medida tenemos que reconocer la necesidad, que existe el problema, es el primer paso que tenemos que tener en cuenta para dar inicio a un mejoramiento continuo.

Según el Modelo Kaizen, para hacer de nuestro sitio de trabajo un lugar donde valga la pena vivir plenamente, logrando así los estándares de calidad de los servicios o productos que vende u ofrece la compañía, es importante involucrar a todos los de la organización y establecer cinco pasos, que según el autor del libro los define como: Selección, organización, limpieza, estandarización y disciplina.

A continuación explicamos el significado de cada paso (Imai, 1995):

Selección: En este paso, tenemos que identificar, separar y eliminar objetos y materiales innecesarios de las áreas de trabajo, los cuales nos brindan los beneficios como permitir aprovechar mejor espacio físico del que se dispone, se elimina materiales, herramientas de equipo etc. que se tengan en exceso.

Organización: En este paso se ordenan todos los artículos necesarios para nuestro trabajo, estableciendo un lugar específico para cada objeto de manera que facilite su identificación, localización disposición y regreso de lugar de origen después de ser utilizados. Lo cual nos permite eliminar tiempos de búsqueda, prevenir desabastecimiento de algún material o papelería, como también obtener agilizado para dar respuesta.

Limpieza: Nuestro lugar de trabajo debe ser limpio e impecable, ya que un sitio sucio y desordenado, atenta contra la seguridad física, afectando a imagen y calidad del servicio al cliente. Por esta razón debemos tener un lugar de trabajo impecable que sea agradable para el cliente y para nosotros mismos.

Estandarización: Aquí se define de manera consistente de llevar a cabo la selección, organización y limpieza, lo cual nos permite mejorar nuestro bienestar personal y aprender a conocer nuestro equipo de trabajo.

Disciplina: Tenemos que fomentar la cultura de la disciplina y compromiso por parte de los funcionarios para formar hábitos de los cinco pasos anteriormente vistos. Cabe señalar que para que una organización tenga éxito, es importante tener que todos los involucrados de la entidad tengan disciplina en todos los aspectos, dentro de ellos, los que vimos anteriormente, ya que nos permite desarrollar mejor las actividades y cumplir con resultados.

Consideramos que, el mejoramiento continuo se trata de todos los días generar cambios e innovar, hacer las cosas con calidad para que las organizaciones tengan éxito, sino una empresa tiende a desaparecer, debido a la globalización, el entorno está cambiando constantemente, lo que conlleva a la necesidad de que todas las organizaciones tanto públicas como privadas, adopten estrategias de innovación, acorde con los cambios que se presentan día a día, ya que estamos siempre en un proceso de cambio, desarrollo y mejoramiento, por consiguiente, debe establecer estrategias de mejora continua, adecuadas a las necesidades para el cumplimiento de las metas y objetivos. Por consiguiente, es una de las razones por la cuales las organizaciones deben adaptarse a los cambios que se generan diariamente e ir a la vanguardia de los mismos.

Otro de los autores que nos hablan de mejoramiento continuo en las organizaciones es Joseph Moses Juran, en su libro Avance de Gestión (Jurán, J., 1964) donde expresa la resistencia al cambio que tiene el personal que conforma la empresa, la cual es una causa fundamental para que una entidad no progrese, ya que los funcionarios quieren permanecer realizando sus actividades de la misma forma que lo hacían hace años atrás, lo cual es perjudicial, ya que por la globalización e innovación la tecnología está cambiando diariamente y vemos que si el personal sigue pensando de la misma forma, su empresa tiende a desaparecer, debido a que sobrevive la empresa si se adapta a los cambios con facilidad. Este problema se

observa mucho en las entidades del estado que fueron creadas hace muchos años, porque el personal que labora allí también tienen muchos años trabajando en esta misma empresa y desarrollan sus actividades de la misma forma que lo hacían hace 20, 15 o 10 años, lo que conlleva a la entidad a no cumplir sus objetivos con eficiencia y eficacia. Un ejemplo palpable es el caso del manejo de los computadores, porque hay personas que anteriormente manejaban sus máquinas de escribir o escribían a mano sobre el papel y ahora todos debemos escribir en los computadores y conocer su manejo; hoy en día estas personas han tenido resistencia al cambio y no han querido aprender a manejar los computadores, lo cual estas personas tienden a desaparecer o las cambian para actividades muy básicas, porque si las dejan en los mismos cargos perjudican a la entidad sin producir lo esperado, generando incumplimiento en sus actividades.

La resistencia al cambio es un problema cultural, por esta razón las entidades deben permanentemente capacitar al personal e irlo concientizado a los diferentes cambios a que haya lugar y hacer campañas de culturización sobre el mejoramiento continuo, a fin de crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejora, como también establecer metas de mejora y crear planes de mejoramiento para alcanzar los objetivos.

Igualmente otro de los autores importantes que han escrito sobre la mejora continua es Kaoru Ishikawa (Ishikawa, 1988) quien desarrollo las siete herramientas, dentro de las cuales tenemos: Diagrama de Pareto, los diagramas de Causa y Efecto o Diagrama Espina de Pescado, Los histogramas, Hojas de Control, Diagramas de Dispersión, Los Flujogramas y los Cuadros de Control.. Con estas herramientas el autor consideró que los trabajadores en las diferentes áreas podían utilizarlos, lo que conllevó a enfocar su interés en cambiar la manera de pensar de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de las herramientas antes mencionadas, me llamó la atención el Diagrama Causa y efecto o espina de pescado, el cual nos permite identificar las causas y los efectos de un problema para poder resolver y aplicar el mejoramiento. También esta herramienta nos ayuda a prever los problemas durante cada etapa del proceso, como analizar procesos en búsqueda de un mejoramiento.

Para finalizar, debemos concluir que dentro de las fuentes para la mejora continua tenemos que se encuentra la política de calidad, sus objetivos, acciones preventivas, correctivas, auditorías y la revisión Gerencial, es por ello que de estas fuentes surge un plan de mejoramiento que nos permite medir la eficacia del mismo.

La alta dirección juega un papel importante en el mejoramiento continuo, ya que es allí donde se revisan todos los temas, objetivos, planes de acción propuestos por la entidad y se toman las decisiones, lo cual nos permite mejorar, por esta razón la alta dirección se debe apersonar en los relacionado a su Sistema de calidad y de Control Interno y estar atento frente a cualquier inconsistencia que surja, como también debe incentivar la cultura de la mejora continua, ya que si de allí surge este incentivo, los demás funcionarios están prestos al cambio y al mejoramiento. (Marsh, J., 2000).

Una vez definido y teniendo en claro qué es el mejoramiento continuo en las organizaciones, damos paso a hablar sobre el contexto histórico de la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema – ANSPE, entidad que fue creada mediante Decreto 4160 del 3 de noviembre de 2011, producto que surgió como una estrategia del Sistema de Protección Social, del programa Presidencial RED UNIDOS, desde el 2007, que se encargaba en brindar acompañamiento integral a las familias más pobres, para que a través del apoyo coordinado del Estado superen su condición de vulnerabilidad, mejoren sus condiciones de vida

y ganen autonomía y estabilidad socioeconómica, es por ello que en el marco de la Ley 1450 de 2011, por la cual expide:

El Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos, planteo una estrategia de reducción de la pobreza extrema enfocada en el Sistema de Promoción Social, estableciendo como líneas estratégicas: (i) cumplir con la meta de vinculación de familias a la Red y definir las condiciones de salida, (ii) integrar y complementar la oferta de programas sociales alrededor de las familias de la Red, (iii) generar responsabilidades territoriales para el fortalecimiento institucional, (iv) apoyar la atención de víctimas de emergencias, y (v) formular el Plan Nacional de Prosperidad Social. (Departamento para la Prosperidad Social, 2011).

Es por ello lo que conllevó a la necesidad de crear una entidad del Gobierno Nacional adscrita al sector de Inclusión Social, encargada de Diseñar, coordinar el esquema y mecanismos de implementación de la estrategia nacional para la superación de pobreza extrema de 1.0500.000 familias, como también el acompañamiento familiar y comunitario en situación de pobreza extrema, a partir del alineamiento de los instrumentos de focalización de las instituciones públicas, la optimización de la inversión social privada y el impulso de la innovación social, a fin de que las familias superen la pobreza extrema.

La Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE), tiene como misión acompañar a las familias más vulnerables de Colombia para que superen su situación de pobreza y exclusión, en alianza con entes territoriales, entidades del gobierno, organizaciones sociales y el sector privado. (ANSPE, 2011)

Los principios y valores que rigen el actuar de la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema, están adoptados a través del **Código de Excelencia Ética** (ANSPE, 2013).

Dentro de los cuales tenemos los siguientes principios:

- El trabajo en equipo se genera las mejores ideas y pensamientos.
- Desatemos el potencial Humano para que todas las familias pobres puedan

transformar sus vidas.

- Compromiso
- Transparencia.
- Honestidad
- Eficiencia y eficacia.
- Austeridad.

Es así como la ANSPE visualiza a Colombia libre de pobreza extrema en 2020, para lo cual busca mejorar las condiciones de vida de las familias que les permita superar su situación de pobreza extrema, a través de: (i) la implementación del acompañamiento familiar y comunitario efectivo, (ii) la focalización, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la oferta social de las instituciones públicas nacionales y territoriales, para asegurar el acceso por parte de las familias UNIDOS, y (iii) el incentivo y articulación del sector privado, tercer sector y cooperación internacional para la generación de oportunidades, optimización de la inversión social privada, y la promoción de la innovación social. (ANSPE, 2011)

De acuerdo al decreto de creación de la ANSPE, en el cual establecieron las siguientes funciones:

- Apoyar al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social -DPS en el diseño y formulación de la política pública para la superación de la pobreza extrema.

- Diseñar y coordinar junto con el DPS el esquema y mecanismos de implementación de la estrategia nacional de superación de pobreza extrema.
- Identificar y promover, en articulación con el DPS y el Departamento Nacional de Planeación –DNP-, mecanismos e instrumentos para la focalización y seguimiento al uso de los recursos destinados a la atención de la población en pobreza extrema.
- Coordinar con el DNP y las demás entidades competentes, el diseño e implementación de instrumentos de un esquema de seguimiento y evaluación de la estrategia nacional de superación de pobreza extrema.
- Diseñar e implementar en coordinación con las entidades competentes, mecanismos de focalización y adecuación de la oferta pública social en la población en situación de pobreza extrema.
- Promover la vinculación del sector privado al esfuerzo nacional y territorial para la superación de la pobreza extrema.
- Promover la innovación social a través de la identificación e implementación de iniciativas privadas y locales, entre otras, dirigidas a la superación de la pobreza extrema.
- Promover la formulación de estrategias territoriales para la superación de la pobreza extrema y su articulación con la política nacional.
- Diseñar e implementar la estrategia de acompañamiento familiar y comunitario de las familias en situación de pobreza extrema.

La ANSPE, pese a que se creó en noviembre de 2011, entra en operación en el mes de mayo de 2012, fecha en la cual, se dio inicio a la creación de grupos internos de trabajo y se asignan sus funciones, bajo la estructura establecida en el Decreto de creación de la misma, que

se describen a continuación, como son las Direcciones misionales, oficinas y grupos de trabajo, según el organigrama de la entidad (ANSPE, 2013), así:

1. Dirección de Gestión de Oferta Institucional y Territorial:

La Dirección de Gestión de Oferta Institucional y Territorial, DIGOIT, coordina el proceso de gestión de oferta institucional del orden nacional y territorial para la superación de la pobreza extrema, para lo cual busca que la oferta: (i) esté focalizada hacia la población de la Red UNIDOS, (ii) sea integral (la oferta debe ser suficiente para cubrir las demandas de las familias UNIDOS, pertinente para el cumplimiento de los logros básicos y oportuna a las necesidades de las familias), y (iii) sea efectivamente accesible a las familias de la Red.

En este sentido, las labores de la DIGOIT se han enmarcado en:

- Coordinar la interlocución y articulación entre las entidades nacionales y territoriales vinculadas a la Red UNIDOS.
- Asesorar a las entidades nacionales y territoriales en la focalización de sus programas, con el objetivo de que atiendan prioritariamente a las familias UNIDOS identificadas como las más próximas a ser promovidas de la Red.
- Empezar acciones para superar las deficiencias de suficiencia y pertinencia identificadas en la oferta existente.
- Diseñar e implementar los Planes de Acción de UNIDOS y el Tablero de Control de UNIDOS, como instrumentos de seguimiento al cumplimiento de las metas nacionales de superación de pobreza extrema.
- Movilizar a las familias UNIDOS para su acceso efectivo a la oferta.

- Promover la incorporación de la estrategia UNIDOS en los Planes de Desarrollo territoriales.
- Definir con las entidades nacionales los protocolos y lineamientos para la entrega e implementación de oferta en el territorio.

2. Dirección de Promoción Familiar y Comunitaria:

La DPFC se encarga de liderar el diseño, implementación y seguimiento del proceso de acompañamiento y promoción familiar y comunitaria a las familias de la Red UNIDOS, para la gestión de su propio desarrollo, el cual se compone de varias fases: (i) acercamiento inicial a la familia y levantamiento de Línea Base Familiar, (ii) construcción del Plan Familiar, (iii) seguimiento y gestión a Logros Básicos, (iv) promoción a la Senda de la Prosperidad, (v) acompañamiento posterior a la promoción.

De esta forma, tiene como principales funciones:

- Producir las metodologías de acompañamiento familiar y comunitario, incluyendo el enfoque diferencial hacia poblaciones indígenas, afrocolombianas, etc.
- Planear y ejecutar los procesos de formación presencial y virtual de los actores que intervienen en el acompañamiento y promoción familiar y comunitaria.
- Implementar el esquema de acompañamiento familiar y comunitario a través de los equipos en el territorio (Operadores Sociales y Cogestores Sociales).
- Realizar el seguimiento y supervisión a los contratos suscritos con los operadores sociales.
- Liderar el proceso de promoción de las familias UNIDOS en su tránsito hacia la Senda de la Prosperidad, una vez estas cumplen con la condición necesaria y la condición suficiente definidas por la Red UNIDOS.

3. Dirección de Innovación Social- DIS

La Dirección de Innovación Social, DIS, (Centro de Innovación Social –CIS), es una estrategia pionera en Latinoamérica, que busca ser un nodo de actores para la generación de soluciones innovadoras, pertinentes, sostenibles y escalables, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de pobreza extrema. El CIS trabaja y realiza alianzas con actores de interés como: empresas privadas, organismos multilaterales, organizaciones sociales, entidades gubernamentales del orden nacional y territorial, centros académicos y de investigación.

Las principales funciones de la DIS son:

- Fortalecer la promoción y divulgación de la innovación social como estrategia que contribuye a la superación de la pobreza extrema.
- Desarrollar y financiar proyectos de innovación social haciendo uso de las Alianzas Público Privadas.
- Utilizar mecanismos de innovación abierta que permitan resolver desafíos concretos asociados con pobreza extrema.
- Detectar casos de innovación social en Colombia que permitan aprender de soluciones innovadoras.
- Generar espacios de encuentro que permitan compartir lecciones aprendidas, mejores prácticas, y demás iniciativas que propendan por mejorar nuestra capacidad de aprender colectivamente.
- Generar un ecosistema favorable para la innovación social en pobreza extrema, promoviendo la eliminación de barreras que inhiben la innovación social así como la creación de incentivos que la favorezcan.

- Incorporar la innovación social en el diseño de política pública.

4. Dirección de Inversión Social Privada:

La Dirección de Inversión Social Privada, DISP, se constituye como socio estratégico del sector privado, del tercer sector y de la comunidad internacional en la canalización y alineación de su inversión social hacia la Red UNIDOS, a través de la focalización y movilización de oferta complementaria pertinente que ayude a las familias en pobreza extrema en el mejoramiento de sus condiciones de vida y la superación de su situación.

En este sentido, sus principales funciones son:

- Proveer información pertinente para alinear las políticas de Responsabilidad Social de las empresas con las necesidades de las familias UNIDOS.
- Proveer asesoría a las empresas en la consolidación, eficacia y eficiencia de sus proyectos de impacto social.
- Forjar Alianzas Público Privadas de amplio alcance y de mediano y largo plazo.
- Diseñar e implementar metodologías para medir el impacto de las inversiones privadas en las familias UNIDOS.
- Involucrar a operadores multidimensionales en la Red UNIDOS que garanticen una gestión de impacto.

5. Cuenta con dos oficinas:

- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Tecnologías de la Información

6. Según la facultad del director General crea los siguientes grupos internos de trabajo:

- Grupo De Comunicaciones

- Grupo De Control Interno
- Grupo De Gestión Y Seguimiento Estratégico
- Grupo De Producción De Contenidos
- Grupo De Atención Al Ciudadano
- Grupo De Gestión Administrativa
- Grupo De Gestión Contractual
- Grupo De Gestión Del Talento Humano
- Grupo De Gestión Financiera
- Grupo De Acompañamiento Familiar Y Comunitario
- Grupo De Calidad Del Acompañamiento Y Formación
- Grupo De Gestión Institucional
- Grupo De Gestión Institucional
- Grupo De Cooperación Nacional E Internacional
- Grupo De Gestión Y Articulación
- Grupo De Promoción De La Innovación Social Y Gestión Del Conocimiento
- Grupo De Proyectos De Innovación Social. (ANSPE, 2013).

Ahora bien, una vez establecidas las Direcciones misionales, oficinas y grupos internos de trabajo, se establecieron las reglas de juego como va hacer su operación, como son en primer lugar la implementación de un sistema de Control interno, bajo el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Calidad, según la Norma Técnica NTC GP 1000 de 2009 (NTCGP, 1000:2009). Por consiguiente, a continuación vamos a referirnos cómo ha sido el mejoramiento continuo en la Agencia para la Superación de la Pobreza Extrema, desde su creación, para lo cual fue necesario realizar un primer diagnóstico de los componentes y elementos del estado de

del Sistema de Control Interno y el Sistema de Calidad, implementados en la misma, los cuales son muy importantes en una entidad para realizar un mejor desempeño y atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas a cargo de la misma, y así lograr la labor encomendada para la ejecución de la Misión de la entidad, dicho diagnóstico fue realizado por la suscrita, Profesional especializado del Grupo de Control Interno, de la entidad, así:

Dentro del resultado arrojado en el primer diagnóstico, se observó que lo referente al primer elemento, del Modelo Estándar de Control Interno, como es el caso de Acuerdos, Compromisos y protocolos éticos, que hacen parte del componente Ambiente de Control, la Dirección General a través de Murales, TIPS remitidos por red y charlas ha difundido información para concientizar a los funcionarios de la entidad respecto de valores, tales como compromiso, transparencia, honestidad, trabajo en equipo, etc.

Se adelantó en el mes de diciembre de 2012 la Encuesta de clima organizacional, la cual se aprovechó para aplicar un instrumento que permitiera a los funcionarios expresar los valores con los cuales deberíamos identificarnos. Dentro de este contexto se denota la realización de actividades dirigidas a la formulación del Código de Ética.

Respecto al Elemento de Desarrollo de Talento Humano en lo que atañe a Capacitaciones, las diferentes dependencias y áreas de la entidad determinaron efectuar algunas capacitaciones no formales que se recogieron en el cronograma de actividades de capacitación y entrenamiento llevado a cabo en los meses de noviembre y diciembre, a través de nueve jornadas de capacitación, destacándose temas como: Supervisión de contratos dirigido a Asesores Regionales- Secretaría General y Dirección, Ciclo de Ofimática y Excel- OTI, implementación del SIGEP-Talento Humano, Comunicaciones y DAFP, Clima Organizacional, Conversatorio-

Intercambio de experiencias del sur global (DIPROM), Administración del tiempo, Socialización de experiencias en planes institucionales de capacitación-ESAP.

En cuanto al Plan de Bienestar, se cuenta con un documento que sirve de guía para la ejecución de actividades, destacándose que la entidad desarrolló las siguientes actividades, durante el período comprendido entre julio a diciembre 31 de 2012: Clases de Pilates, Rumbaterapia y yoga; Celebración día de los niños; Dotación de uniformes para los equipos de fútbol y baloncesto de hombres y mujeres; Alquiler de canchas para entrenamiento de dos equipos de fútbol (femenino y masculino) y uno de baloncesto (mixto) y entrenador para dos equipos de fútbol (femenino y masculino); Participación de equipos de fútbol masculino y femenino, baloncesto masculino y femenino, ajedrez y tenis de mesa, en el campeonato del Departamento Administrativo de la Función Pública; Participación del equipo de baloncesto mixto en el campeonato del Departamento para la Prosperidad Social – DPS; Vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios de la ANSPE; Feria de servicios Compensar, Fondo Nacional del Ahorro y Positiva ARL.

En relación con el Plan de Salud Ocupacional se cuenta con un documento que sirve de guía para la ejecución de actividades, enfatizándose que la entidad desarrolló actividades aisladas, con relación al tema.

Desde la Alta Dirección se ha evidenciado un importante compromiso dirigido a la implementación del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad; a través del Acta de Compromiso suscrita por el Equipo Directivo se pone de presente la importancia de unificar criterios y parámetros básicos de control interno; de la misma manera se creó el Comité de Coordinación de Control Interno de donde se recomienda pautas para la adaptación y

mejoramiento del MECI y se conformó el Grupo de Control Interno para evaluar y efectuar los respectivos seguimientos.

Para dar cumplimiento a la normatividad que regula lo concerniente con la implementación del Sistema de Control Interno, se expidió la Resolución No. 327 de 14 de septiembre de 2012, “Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno en la Unidad Administrativa Especial, Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema”. El referido modelo fija los parámetros del Sistema de Control Interno, sus objetivos, la responsabilidad de los funcionarios en la implementación y presenta la estructura del MECI conforme con lo estipulado en el decreto 1599 de 2005. En los Comités de Dirección se evalúa el estado de la ejecución de los planes de acción. (ANSPE, Resolución 327, 2012).

En este orden de ideas se tiene al interior de la Oficina Asesora de Planeación un Grupo de funcionarios dedicados al proceso de implementación del Sistema de Gestión de calidad.

En relación con los Acuerdos de Gestión pactados con los Gerentes Públicos, la Entidad expidió la Resolución No. 301 de 4 de septiembre de 2012:

Por la cual se adopta la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema- ANSPE. (ANSPE, Oficina Asesora de Planeación, 2012).

Sobre el implementación de los Acuerdos de Gestión al interior de la ANSPE, se tiene que al 31 de diciembre de 2012 se encuentran suscritos los acuerdos con los cuatro Directores, con la Secretaria General y con el Jefe de la Oficina de la OTI, lo que evidencia que el 100% de los Gerentes Públicos tienen fijadas sus responsabilidades.

Frente al seguimiento a los Acuerdos de Gestión, se adelanta periódicamente, tomando como soporte los avances y evaluaciones que la Oficina Asesora de Planeación realiza para presentar en los Comités de Dirección.

En cuanto a la evaluación, la misma se adelantará conforme lo regulado en la ley 909 de 2012, su Decreto Reglamentario 1227 de 2005 y la mencionada resolución.

Respecto al Direccionamiento Estratégico tanto a nivel documental como a través de capacitaciones y charlas se ha logrado socializar la Misión, Visión y Objetivos de la ANSPE, aspectos que se encuentran demarcados en la página Web de la entidad.

En la gestión de la ANSPE se han venido incorporando los propósitos de las normas legales, en especial los de las Leyes 1474 y 1437 del 2011 y del decreto Ley 019 del 2012. En efecto, se tienen estructurados y ejecutados los diferentes Planes de Acción, se cuenta con un espacio en la página web de la entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (ANSPE, Oficina Asesora de Planeación, 2012).

Los planes y programas que se ejecutaron en la vigencia de 2012, fueron el resultado de una estructuración mancomunada entre todas las áreas y dependencias, partiendo de la ejecución de la política de superación de la pobreza y en su desarrollo se cuenta con un seguimiento a cada una de las actividades a través de un Tablero de Control y de los Comités de Dirección, aspecto que cubre la ejecución presupuestal con los respectivos ajustes en la planeación. La Dirección General permanentemente realiza seguimiento a la gestión de los proyectos de inversión que las diferentes dependencias ejecutan, para que de una parte se maximice la utilización de los

recursos y de otra los resultados apunten al logro de los objetivos de la ANSPE en cumplimiento de su Misión.

En el mes de diciembre, se inauguró la Sala de Innovación Social como una estrategia pionera a nivel latinoamericano de Innovación Social, cuya misión es la de fomentar la participación y empoderamiento de la sociedad en la búsqueda de soluciones de impacto que resuelvan las necesidades de la población pobre en forma más eficiente y sostenible, de ahí la posibilidad de contar con un espacio físico en donde se pueda realizar procesos de ideación y co-creación en busca de una permanente excelencia en la formulación de proyectos de inversión, que conlleven a contar con más herramientas que permitan seguir apoyando el cumplimiento de los objetivos de la ANSPE.

Con el fin de fortalecer la gestión de la entidad se ha iniciado el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, verificándose que de los 14 procesos que forman parte del Mapa de Procesos de la entidad, se han desarrollado 43 procedimientos en 5 de ellos, que equivalen al 35% del total del sistema. La entidad deberá completar el desarrollo del 100% de los procedimientos de los 9 procesos faltantes, para así continuar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, simultáneamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

La entidad ha definido sus políticas de operación con base en el modelo de operación por procesos, debiéndose precisar que se cuenta con los respectivos indicadores para la medición de la ejecución de las mismas. Durante los meses de octubre a diciembre se desarrollaron e implementaron 43 procedimientos que corresponden a 5 procesos, de los 14 aprobados en el Mapa de Procesos.

Para adelantar la interacción con los usuarios de la entidad, lograr una Rendición de Cuentas efectiva y transparente a la ciudadanía y posibilitar el acceso de los grupos interesados,

la ANSPE cuenta con canales de información virtuales como la página web, las redes sociales (Facebook y 2 cuentas de Twitter).

Para la divulgación de los resultados misionales, la ANSPE cuenta con un Programa Institucional de Televisión, ¡Esto está pasando!, con emisión semanal, remitiendo boletines permanentes a los diferentes medios de comunicación y entidades estatales.

Para facilitar el suministro de información relacionada con su funcionamiento y gestión y en desarrollo de la política de democracia participativa, la entidad cuenta con mecanismos para obtener información de la ciudadanía, tales como peticiones, quejas y reclamos.

La entidad ha establecido controles para ser aplicados en la ejecución de los diferentes planes de acción, a través de un Tablero de Control.

Para la ejecución de los planes de acción, la entidad determinó indicadores de gestión, los cuales permiten establecer el logro de los objetivos de la entidad.

Respecto al componente de autoevaluación, la Entidad cuenta con unos archivos en Excel, que permiten la realización de la autoevaluación y seguimiento para los diferentes Planes de Acción, con el fin establecer el porcentaje de avance y cumplimiento de la gestión.

Por parte de la Dirección General se adelanta el seguimiento semanal a la ejecución de los Planes de Acción, previa revisión y consideración de la Oficina Asesora de Planeación.

El Grupo de Control Interno, creado mediante Resolución No. 312 del 10 de septiembre de 2012, en cumplimiento de los roles de evaluación y seguimiento, acompañamiento y asesoría, administración del riesgo, fomento de la cultura del control, y relación con entes externos, ejecutó el plan de acción propuesto para la vigencia, básicamente para el último trimestre del año. (ANSPE, Oficina Asesora de Planeación, 2012).

El resultado arrojado, se evidenció que que la entidad en la implementación de los subsistemas ha tenido un mejor desempeño en el Subsistema de Control de Evaluación (62%), debiéndose ello a la implementación de autoevaluaciones del control y de la gestión, mediante el uso de indicadores y herramientas diseñadas para tal fin. Así mismo en este subsistema se presenta una baja evaluación, en el componente de los planes de mejoramiento, en razón a que es posible diligenciar en la encuesta una información sobre la cual no se tiene disposición por la falta del elemento vinculante, que son los Planes de Mejoramiento, explicándose en su momento las causas de su no existencia.

Merece especial atención el Subsistema de Control Estratégico, el cual ha presentado la ponderación más baja 41%, como resultado de la escasa implementación del componente de la Administración de Riesgos, que como se indicó anteriormente será objeto de una especial atención que se dará a partir del proceso de Capacitación en riesgo para todos los funcionarios de la entidad. De esta misma manera, en el componente de Ambiente de Control existe una baja ponderación en relación con los protocolos éticos y con el Desarrollo del Talento Humano, por calificarse estos en proceso de construcción.

Ahora bien, con relación con el Subsistema de Control de Gestión cuya ponderación asciende al 57% la misma obedece a la calificación que se le ha dado en la encuesta, es decir, que se encuentra en proceso de construcción, a la tardía elaboración de la documentación de procedimientos y la determinación de los respectivos controles.

Finalmente, como puntaje del Modelo Estándar de Control Interno - MECI la entidad obtuvo un 52.62 % resultante de la ponderación de los tres Subsistemas mencionados, y el concepto emitido es que de acuerdo con la información suministrada el modelo requiere ser fortalecido. (ANSPE, Oficina Asesora de Planeación, 2012).

Posteriormente, pasados 4 meses, se realizó una evaluación al sistema de control interno, para verificar el mejoramiento que han tenido los elementos del Modelo Estándar de Control Interno en la entidad, arrojando el siguiente resultado:

En cuanto al Subsistema de Control Estratégico, en el elemento de Acuerdos compromisos y protocolos éticos, la Entidad cuenta con el Código de Excelencia Ética, adoptado mediante Resolución No. 500 del 23 de abril de 2013. En él se define cinco (5) valores establecidos para la ANSPE, como son: Trabajo en Equipo, Transparencia, Orientación de Resultados, Respeto y Lealtad. El Código de Ética se construyó con la participación colectiva de los servidores públicos de la Entidad y fue socializado a todos los funcionarios mediante el evento ANSPE Efectiva realizado en el mes de abril de 2013.

Respecto al Componente de Direccionamiento Estratégico, la planeación estratégica para 2013, que conceptualiza la metodología y da los lineamientos, fue concertada con todas las áreas, para lo cual se establecieron 3 objetivos tácticos, así: 1. Acompañamiento, 2. Oferta, 3. Técnicos. Como resultado de los 3 objetivos, se formularon 13 proyectos estratégicos, de los cuales 9 son misionales y 5 transversales.

Como resultado de la planeación estratégica, la entidad cuenta con un mapa Estratégico, proyectos Estratégicos y Planes de Acción. (ANSPE, Estado de control interno, 2011).

En cuanto a la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la entidad elaboró por separado cada matriz como es el caso de Plan de Acción y Desarrollo Administrativo – SISTEDA 2013, que trata el tema relacionado con la estrategia de anti trámites y rendición de cuentas, como también la matriz de Estrategia de Atención al Ciudadano, y el Mapa de Riesgo de Anticorrupción, las cuales están publicados en la página web de la entidad.

En el Modelo de Operación por Procesos, la entidad estableció dicho modelo, para lo cual a la fecha se tienen 16 procesos, a los cuales se han construido 65 procedimientos.

Con relación al Subsistema de Gestión, del componente actividad de Control, la entidad ha definido sus políticas de operación, con base en el modelo de operación por procesos, debiéndose precisar que se cuenta con los respectivos indicadores para la medición de la ejecución de las mismas. Durante los meses de enero a abril de 2013 se desarrollaron e implementaron 65 procedimientos que corresponden a 10 procesos, de los 16 aprobados en el Mapa de Procesos.

Respecto al componente de información primaria, la entidad conformó el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante Resolución 461 del 26 de febrero de 2013, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, para su operación y control cuenta con una herramienta en ACCES. Así mismo el procedimiento se encuentra en su etapa de elaboración. (ANSPE, 2013).

Con relación a las Tablas de Retención Documental, no se encuentran levantadas en su totalidad, ya que de las 24 dependencias que tiene la entidad, solo se han construido las de 10 dependencias. Para finalizarlas depende de la construcción y aprobación de los procedimientos de todos los procesos, los cuales, según la Oficina de Planeación tiene previstos entregarlos el 30 de junio de 2013, por consiguiente una vez se finalice los procesos y procedimientos estarán listas las TRD.

La Entidad cuenta con un único sistema de información SIUNIDOS, el cual soporta las bases de datos de acompañamiento familiar, que es controlada por la Oficina de Tecnología e Información, que para la operación del sistema, tiene establecido cuatro componentes, entre los cuales tenemos: Servicio de mesa de ayuda nacional, custodia de medios magnéticos, canales de

conectividad a internet, centro de datos alterno, a través del contrato No. 460 de 2012 suscrito con ETB.

Con relación a la comunicación pública, la entidad cuenta con la página web, que contiene los siguientes módulos: Minisites áreas misionales, minisite del Director, Minisite para niños, módulo de noticias, galería de videos, galería de audios, entidades externas, galería de audios, entidades externas, módulo de blogs, módulo de encuesta de opinión, suscripción vía RSS, módulo foros, versión en inglés, módulo de contratación, sección de ayudas, módulo de documentos, módulo de PQRs, módulo de chat. (ANSPE, Estado de control interno, 2011).

Para el Subsistema de Control y Evaluación, que incluye componente de Evaluación Independiente, el Grupo de Control Interno, elaboró el Programa de Auditoría, el cual fue aprobado mediante acta No. 02 del 21 de enero de 2013, por el Comité de Control Interno, primer Comité realizado en presente año. Así mismo, los responsables de los procesos de apoyo suscribieron Planes de mejoramiento por procesos, producto de las auditorías de gestión realizadas por el grupo de Control Interno a los procesos de Talento Humano y viáticos, proceso administrativo de Gestión Documental, Almacén, proceso de Contratación y Plan de Compras. Así mismo se realizó el respectivo seguimiento con corte a 30 abril de 2013, encontrándose un cumplimiento del 63%. (ANSPE, Estado de control interno, 2011).

Como podemos observar, la entidad si, ha realizado un mejoramiento al Sistema de Control Interno, ya que en el primer diagnóstico arrojó un porcentaje de avance del 52.62% y en la segunda evaluación reflejó un porcentaje de avance del 61%, por consiguiente vemos que si la entidad está realizando mejoramiento en cada elemento del Modelo estándar de Control Interno, como se explicó anteriormente y se evidenció lo desarrollado a la fecha.

Para finalizar, se pudo constatar que la entidad cada día está haciendo un esfuerzo para ir avanzando y mejorando en cada uno de sus procesos, implementando su Sistema de Control, a través de la adopción del Modelo Estándar de Control Interno- MECI y su Sistema de Calidad, que ayuda como herramienta para el cumplimiento de sus objetivos. Como también el estilo de la Alta Dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la entidad; así mismo toma acciones para mejorar y obtener mejores resultados por parte de las áreas.

Es importante resaltar que, desde el Grupo de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, se ha venido cumpliendo, haciendo permanente seguimiento y evaluación a todos sus procesos como también ha realizado recomendaciones y sugerencias que contribuyen a su mejoramiento a la gestión de la entidad con el fin de asegurar que los planes, programas y proyectos estén acordes con los objetivos establecidos y la misión de la entidad.

Como producto de las auditorías realizadas por el Grupo de Control Interno, arrojaron no conformidades y oportunidades de mejora, para lo cual, los responsables de los procesos auditados suscribieron planes de mejoramiento, que han ayudado a los procesos a mejorar sus falencias, subsanando así las no conformidades, lo que denota que si la entidad está mejorando sus procesos y que cada día los resultados son mejores.

Conclusiones

La entidad pese a su reciente creación se nota que está evolucionando constantemente en su sistema de Control interno y su sistema de calidad, permitiendo así una mejor operación en sus procesos.

De forma General, la entidad ha establecido herramientas de gestión que apoyan a la toma de decisiones y sirven de guía para la ejecución y calidad de los procesos. En un porcentaje avanzado cada uno de los elementos que conforman el MECI se encuentran implementados y la alta dirección continúa con el compromiso, interés y apoyo para que este se siga implementando.

Los funcionarios que conforman la entidad siempre están prestos a los cambios y se adapta con facilidad.

Los funcionarios y directivas han contribuido al mejoramiento continuo que requiere la entidad día a día, en cuanto al interés que tienen para asistir a capacitaciones, seminarios, charlas, campañas que nos ayudan al mejoramiento de sus procesos en pro del cumplimiento de sus objetivos.

El estilo de la Alta Dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la entidad; así mismo toma acciones para mejorar y obtener mejores resultados por parte de las áreas.

El Grupo de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, ha venido cumpliendo, haciendo permanente seguimiento y evaluación a todos sus procesos como también ha realizado recomendaciones y sugerencias que contribuyen a su mejoramiento a la gestión de la entidad con el fin de asegurar que los planes, programas y proyectos estén acordes con los objetivos establecidos y la misión de la entidad.

Para alcanzar un mejoramiento en los procesos, el Grupo de Control Interno realizó auditorías, de las cuales arrojaron no conformidades y oportunidades de mejora, para lo cual, los responsables de los procesos auditados suscribieron planes de mejoramiento, que han ayudado a los procesos a mejorar sus falencias, subsanando así las no conformidades, lo que denota que si la entidad está mejorando sus procesos y que cada día los resultados son mejores.

Referencias Bibliográficas

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Código de ética*.

[Consultado 05 Agosto 2013]. Recuperado de:

http://www.anspe.gov.co/sites/default/files/documentos/codigo_de_etica.pdf.

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Inducción TH-*

ANSPE. [Consultado 14 Julio 2013]. Recuperado de:

http://prezi.com/j_kkzkqgpttf/inducccion-th-anspe/.

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Informe*

Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno. [Consultado 29 Junio 2013].

Recuperado de:

http://www.anspe.gov.co/sites/default/files/documentos/informe_ejecutivo_anual_sci_2012.pdf.

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Informe*

Pormenorizado del estado de Control Interno. Ley 1474 de 2011. [Consultado 03 Agosto

2013]. Recuperado de:

http://www.anspe.gov.co/sites/default/files/documentos/control_interno_2013-06-27_1.pdf.

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Resolución 327*

de 14 de septiembre de 2013. [Consultado 29 Junio 2013]. Recuperado de:

http://www.anspe.gov.co/sites/default/files/documentos/r_327_por_la_cual_se_adopta_el_modelo_estandar_de_control_interno_meci.pdf.

ANSPE – Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema. (2013). *Resolución 461*

de 2013. [Consultado 05 Agosto 2013]. Recuperado de:

http://www.anspe.gov.co/sites/default/files/documentos/r_461_por_la_cual_se_crea_un_grupo_interno_de_trabajo_en_la_anspe_y_se_asigna_unas_funciones_aten.pdf

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1450 del 15 de Junio de 2011*. [Consultado 31 Julio 2013]. Recuperado de: http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file_id=226358.

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1474 de 2011*. Bogotá, D. C.: Diario Oficial No. 48.128 de 12 de julio de 2011.

Departamento para la Prosperidad Social (DPS) de Colombia. (2011). *Informe de rendición de cuentas*. Bogotá: DPS.

Imai, M. (1995). *Kaizen: La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. México: Grupo Editorial Patria.

Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación. (2009). *Norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009*. Bogotá: ICONTEC.

Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad?*. México: Norma.

Juran, J. (1964). *Managerial Breakthrough*. New York: McGraw-Hill.

Marsh, J. (2000). *Herramientas para la mejora continua*. España: Asociación Española de Normalización y Certificación - AENOR.