



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO A JULIO 2018



NUBIA YAZMIN RAMIREZ SANCHEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO

IBAGUÉ, JULIO DE 2018

Dirección: Calle 9 No. 1-18
Teléfonos: +57(8) 2618526 - 2639139
Ibagué - Tolima - Colombia

www.conservatoriodeltolima.edu.co
info@conservatoriodeltolima.edu.co



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, en concordancia con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, en el cual se estipula que el Sistema de Gestión deberá articularse con el Sistema Nacional e Institucional de Control Interno, consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos del 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de Control al Interior de los organismos y entidades del Estado.

El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y se define como el conjunto de entidades y organismos del Estado, de políticas, de normas, de recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

El Conservatorio del Tolima en el cumplimiento de su misión institucional propone los siguientes objetivos específicos:

1. Satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes.
2. Incrementar las transferencias de recursos al sector educación
3. Lograr una mayor cobertura tanto en el proceso de Extensión y Proyección Social, como en la Facultad de Educación y Artes.
4. Lograr la certificación institucional.
5. Aumentar la efectividad en la comunicación y trazabilidad entre los procesos a través de la innovación e implementación de la plataforma synergy con participación del talento humano con que cuenta la Institución.

La Institución, de acuerdo a lo planteado en la Ley 1499 de 2017, diseñó mecanismos y estrategias para lograr los objetivos, anteriormente enunciados, mediante las siguientes dimensiones.

Dimensión Direccionamiento del Talento Humano:

Los avances institucionales en esta dimensión han sido:

- El ingreso del personal a la Institución se hace mediante convocatorias para garantizar transparencia en el proceso de incorporación del nuevo talento humano. Existe un procedimiento para medir el clima laboral. Sin embargo, dicho procedimiento deberá actualizarse, puesto que no estipula la periodicidad para su evaluación.
- La evaluación del desempeño, según los criterios impartidos por la CNSC, se realiza a un solo funcionario, vinculado en carrera administrativa, como auxiliar



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- administrativo. No obstante, existen otros mecanismos para evaluar el resto del personal, como es la evaluación docentes y la evaluación institucional.
- El Conservatorio del Tolima cuenta con seis (4) auxiliares administrativas, según su estructura orgánica vigente. Actualmente, existen 2 cargos vacantes, 3 auxiliares vinculadas con nombramiento provisional mediante resolución y una en carrera administrativa.
 - A la fecha se está revisando el código de Ética y Buen gobierno con que cuenta la Institución para realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a lo requerido por el MIPG.
 - A la fecha ya contamos con el Plan de Capacitaciones para la Comunidad Académica, debidamente aprobado y ya inició su implementación. Mediante la Resolución No. 011 de 23 de enero de 2015, Así mismo se generan algunos incentivos para el personal que ha sido vinculado mediante resolución de nombramiento en el Conservatorio del Tolima.
 - A la fecha el documento de Política de Bienestar Institucional y el Plan de Incentivos Institucional no se han aprobado por el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico. Es urgente el trámite respectivo para la implementación de los mismos.
 - En marco del Sistema de Gestión de la Calidad, el proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano cuenta con un procedimiento de gestión del talento humano denominado "de inducción y re inducción", el cual se aplica solo a los funcionarios de planta.
 - Mediante Resolución de Rectoría No 412 de 2011 se adoptó el Manual de Funciones y Competencias Laborales, el cual está desactualizado, de acuerdo a las necesidades y desarrollo de la Institución en los últimos años. Por lo tanto, la estructura orgánica de la Institución no es adecuada para cumplir con las funciones esenciales de la Educación Superior: Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social. A pesar de que la Institución celebró el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales No. 113 en el 2016, cuyo objeto es: "Asesoría Profesional para realizar el Estudio Técnico de Modernización y Reorganización de la Institución Universitaria, Conservatorio del Tolima", no ha sido posible su aprobación y viabilización por parte del Consejo Directivo.

2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

- A la fecha el avance en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 de acuerdo a las evaluaciones del plan de acción se ha ejecutado a la fecha en una 80%
- Desde el año 2015 hasta la fecha se ha formulado y evaluado los Planes de Acción mediante un seguimiento en conjunto entre el área de Planeación y Control interno. Para el primer seguimiento al Plan de Acción 2018, se evaluaron las actividades de los procesos que presentaban como fecha límite de



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

cumplimiento 30 de Abril de 2018. Por consiguiente, se evaluaron 10 actividades de los siguientes procesos obteniendo el siguiente resultado en cada procesos:

Proceso	Nº de actividades evaluadas	Resultado evaluación
Planeación y Direccionamiento Estratégico.	3	90%
Docencia.	2	50%
Gestión Administrativa Jurídica y del Talento Humano.	2	70%
Gestión de Bienes y Servicios.	2	100%
Bienestar Institucional.	1	70%
Total	10	

- El Conservatorio del Tolima Cuenta con un software de SYNERGY el cual automatiza los procesos y permite una mejor evaluación de los indicadores, teniendo en cuenta que cada líder en este software realiza el resultado y análisis de los indicadores.
- Existe un conocimiento general por parte de todos los servidores sobre los planes y programas institucionales de gestión asociados a la misión - visión- Plan de Acción de la Institución y su seguimiento.
- Para la vigencia 2017 se contó con el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, al cual se le realizó seguimiento a través de la Oficina de Control Interno,
- Se encuentra en proceso de revisión y actualización los actos administrativos internos que rigen el Conservatorio del Tolima.
- El Conservatorio del Tolima cuenta con un presupuesto anual de ingresos y gastos, que es elaborado de acuerdo al Decreto Nacional N° 115 de 1993.
- Teniendo en cuenta la normatividad que nos rige por ser una Institución de Educación superior no estamos obligados a tener un marco fiscal a largo plazo, no contamos con el programa anual mensualizado de caja, pero para la ejecución del presupuesto de gasto se tiene en cuenta los ingresos que realmente percibe la Institución.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

3 Dimensión Gestión para el resultado con valores

- Al finalizar la vigencia de 2017 el Conservatorio del Tolima obtuvo dos grandes logros:
 - La certificación de Icontec, la cual lo acredita como una entidad certificada en ISO 9001-2015 en la Prestación de Servicios de Formación Musical y Artística, en el marco de las funciones de Docencia- Investigación y Extensión y Proyección Social.
 - Mediante Resolución 24095 del 7 de noviembre de 2017 se otorgó la acreditación de alta calidad al programa de Licenciatura en Música del Conservatorio del Tolima.
- Existe compromiso por parte de la Alta Dirección y los Líderes de los Procesos con el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cual se ve reflejado en el interés de cumplimiento a los Procedimientos.
- Se realizó la revisión por parte de la alta dirección teniendo en cuenta las auditorías realizadas en esta vigencia.
- Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el Conservatorio del Tolima cuenta con procesos estratégicos, misionales y de soporte.

Dentro de los procesos estratégicos están:

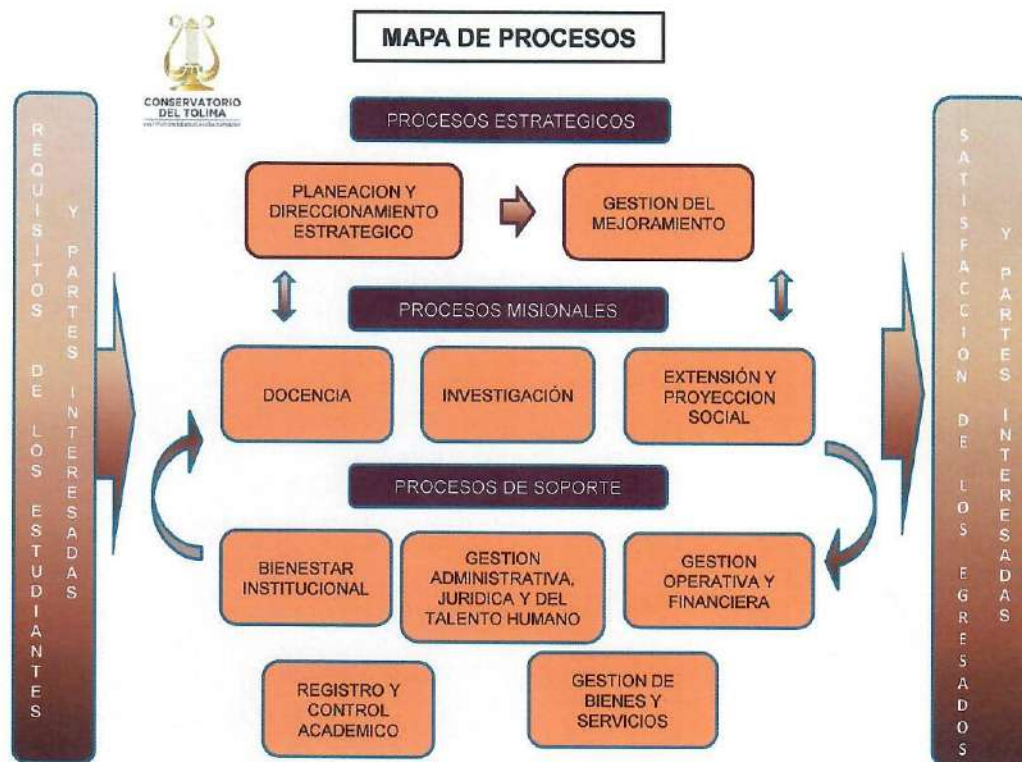
- Planeación y Direccionamiento Estratégico
- Gestión del Mejoramiento.

Como Procesos Misionales:

- Docencia
- Investigación
- Extensión y Proyección Social

Finalmente, como Proceso de Soporte

- Bienestar Institucional
- Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano
- Gestión Operativa y Financiera
- Registro y Control Académico
- Gestión de Bienes y Servicios



4. Dimensión Evaluación de Resultados

- El 100% de los procedimientos cuentan con su política de operación.
- Está en proceso de implementación el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a la Resolución del Ministerio de Trabajo N°1111 de marzo de 2017.
- A partir de la vigencia 2017 se cuenta con un Sistema de Información Integrado con contabilidad y presupuesto.
- Seguimiento a la evaluación docente.
- Se continúa con el seguimiento a las PQRS presentadas en el último trimestre del 2017. Con base en el informe emitido por la Ventanilla única de Atención al Ciudadano, se puede observar que todas las peticiones interpuestas fueron respondidas oportunamente y la mayor queja se centró en la falta de buena atención por parte de algunos vigilantes de la Institución, para lo cual se establecerán acciones correctivas.
- En el proceso de Docencia, se está realizando control y seguimiento a los docentes en lo relacionado con las descargas laborales



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- La Matriz de Riesgos se ha venido monitoreando, analizando y actualizando con cada uno de los líderes de Procesos, con el objetivo de mitigar su presencia o en el mejor de los casos eliminarlo.
- Se viene realizando seguimiento al Plan de Acción, instrumento que permite evaluar el grado de avance de ejecución del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018.

5. Dimensión Información y Comunicación

- El Conservatorio del Tolima está en proceso de construcción de su política de comunicación, para lo cual elaboró la identificación de los actores, el flujo y el tipo de comunicación que se genera; de igual modo, formuló el manual de atención al ciudadano y un Plan de Comunicaciones en el que propone estrategias para mejorar la comunicación interna y externa institucional.
- Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el índice de transparencia institucional, el Conservatorio del Tolima publica los aspectos más relevantes de su gestión en la página web. Del mismo modo, maneja redes sociales a través de las cuales se comunica permanentemente con la Comunidad Académica y tiene a disposición del ciudadano líneas telefónicas y un buzón de sugerencias y peticiones.
- Con la implementación del software SYNERGY a través del cual se automatizaron los procesos institucionales, mejorando la comunicación interna entre la Comunidad Académica y prestando un mejor servicio de préstamo de salones de estudio.
- En la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano se radican las PQRS. Durante el trimestre (Enero - Marzo 2018) se presentaron 2PQRS por los diferentes canales de comunicación así:

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	1
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	1
Total	2



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRs	Buzón	Email	Pág. Web	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	1	0	1	0	2

PQRs por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiante	0
Padres de familia	1
Anónimos	0
Particular	1
Total	2

Eficacia en el tiempo de respuesta PQRs.

Dependencia	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Rectoría	1	0	0
Escuela de música	1	0	0
Total	2	0	0

Para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que radicaron PQRs ante la Institución, se ha implementado la encuesta de satisfacción, la cual es una herramienta eficaz, para determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

la respuesta recibida y mediante la información obtenida realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua.

La encuesta de satisfacción al usuario se realiza a todas aquellas personas que interpusieron una petición, queja, reclamo o sugerencia, se realiza a través de los siguientes canales de comunicación: telefónica o vía correo electrónico

- A partir de la vigencia 2018, el Conservatorio del Tolima contrató una asesora experta en comunicación y publicidad para fortalecer la imagen y marca corporativa.
- El conservatorio de Tolima a partir de la vigencia 2018 realizará la evaluación institucional en forma anual.

6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación.

- A través del proceso de investigación, se genera gestión del conocimiento con los grupos semilleros y grupos de investigación del Conservatorio del Tolima, de acuerdo a sus propios reglamentos. Desde este proceso se han realizado intercambios académicos dentro de la Institución, como la Semana de la Cultura, y fuera de la Institución en eventos académicos de orden nacional e internacional, en los cuales han participado docentes y estudiantes de la Facultad de Educación y Artes.
- Mediante el seguimiento al Plan de Acción Institucional se genera una articulación de los procesos para la implementación de Planes de Mejoramiento, orientados a subsanar las fallas identificadas, las cuales no depende de un solo actor, sino de varios.
- Se cuenta con batería de indicadores que apoyan la toma de decisiones de todos los procesos institucionales.
- El seguimiento que se lleva en la ejecución del presupuestal de Ingresos y Gastos permite conocer el estado real financiero del Conservatorio del Tolima. Para el primer trimestre de esta vigencia se cuenta con la siguiente ejecución presupuestal.

DEFINICIÓN	APROPIACIÓN DEFINITIVA	EJECUCIÓN/ RECAUDO	%DE EJECUCIÓN
PRESUPUESTO GASTOS	4,381,951,462.00	2,098,803,063.00	48%
PRESUPUESTO INGRESOS	4,381,951,462.00	1,290,665,198.00	29%



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Se cuenta con página web para que todos los clientes internos y externos conozcan nuestra entidad.
- En el Plan de Capacitaciones Institucional no se evidencia una estrategia o política de gestión del conocimiento cuando la capacitación se hace de forma individual, especialmente a los directivos de la Institución.
- La Institución realiza anualmente un evento de Rendición de Cuentas para informar las principales acciones realizadas en la gestión institucional a la Comunidad Académica y sectores de interés.

7. Dimensión de Control Interno.

- Se está realizando los respectivos seguimientos a los planes y programas en cada uno de los procesos, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del Conservatorio del Tolima.
- Se cuenta con el respaldo de la alta dirección para ejercer los respectivos controles.
- Falta fortalecer las actividades de talento Humano con el fin de poder dar cumplimiento y resaltar este proceso como uno de los más estratégico dentro del Conservatorio del Tolima y dar cumplimiento a la normatividad vigente
- Todos los líderes de los procesos están comprometidos en la Gestión del Riesgo mediante la identificación participativa de los mismos. Del mismo modo, se han venido actualizando los riesgos institucionales, con el apoyo de una capacitación externa.
- Se realizó las acciones de mejora producto de la Evaluación Institucional de la vigencia 2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Política de Bienestar y el Plan de Incentivos Institucional debe ser aprobado e implementado de forma urgente, en marco del fortalecimiento del Modelo Integrado de Gestión y Planeación.
- Se debe elaborar el Plan de Gestión Estratégico del Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en la normatividad existente.
- Continuar con el seguimiento al Plan de Acción Institucional y la actualización de la Matriz de Riesgo.
- Actualización de acuerdos y reglamentación institucional de acuerdo a las nuevas necesidades y normatividad vigente.
- Se debe dar prioridad a la aprobación de los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta que se está realizando su implementación.
- Fortalecer la Comunicación interna y externa mediante la implementación de estrategias que den a conocer las principales gestiones de la Institución.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Dar aplicabilidad al Decreto 1499 de septiembre de 2017 por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Diseñar estrategias que permitan la gestión del conocimiento.
- El sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo requiere de un mayor compromiso, teniendo en cuenta que gran parte de la documentación se encuentra realizada pero sin la debida aprobación y firma por parte de la alta gerencia.



NUBIA YAZMIN RAMIREZ SANCHEZ
Asesora de Control Interno