

Bogotá, Marzo de 2016

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO EN LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

En cumplimiento a la disposición de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, inciso 3° del artículo 9°, se publica el informe del estado del control interno en la Superintendencia de Puertos y Transporte, correspondiente Primer Cuatrimestre de la vigencia 2016.

Para la presentación del informe se ha adoptado como estructura para la presentación de contenidos, el esquema del Modelo Estándar de Control Interno, versión 2014. El siguiente análisis corresponde al periodo 13 de Noviembre de 2015 al 12 de Marzo de 2016.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 Componente Talento Humano

a. Ejecución del Plan Estratégico de Recursos Humanos

De acuerdo con la información reportada en la evaluación de dependencias, se adelantaron las siguientes actividades en el marco del

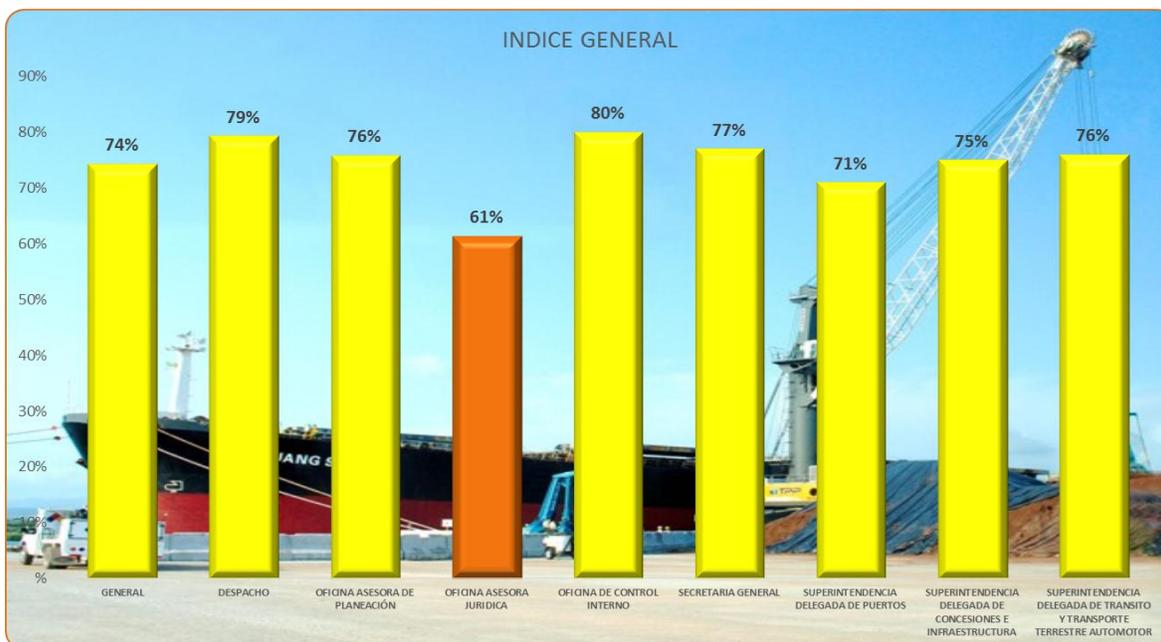
- Capacitaciones.

Temática	Citados	Asistentes
Como comprar con Colombia Eficiente	1	1
Gestión documental	18	18
Societario	14	14
Parafiscales y sanciones	3	3
Cobro coactivo	1	1
Atencion al cliente	28	28
Indicadores de gestión	34	34
Código Contencioso Administrativo	21	21
Total	120	120

- Actividades deportivas: Se realizó el torneo de bolos para servidores los días 12 y 19 de noviembre de 6:00 Pm a 9:00 pm.
- Vacaciones recreativas: Se realizó actividad para los niños de los servidores en noviembre 30 al 04 de diciembre 2015.
- Encuesta Clima Laboral: se aplica de 02 al 04 diciembre de 2015.
- Actividad de fin de año: Se realizó actividad de final de año para los niños de los servidores en diciembre 10 de 2015.

b. Encuesta de Clima Organizacional

Se presentó al grupo directivo los resultados de la encuesta clima organizacional:



El resultado promedio por dependencias es del 74.3%, siendo las de menor calificación la Oficina Jurídica y la Superintendencia Delegada de Puertos.

DEPENDENCIA	GENERAL	DESPACHO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA DE CONTROL INTERNO	SECRETARIA GENERAL	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR
ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL	84%	87%	85%	72%	94%	88%	79%	85%	85%
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	63%	63%	60%	52%	83%	70%	50%	63%	67%
ESTILOS DE DIRECCIÓN	85%	97%	90%	62%	96%	82%	84%	88%	89%
COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN	76%	68%	76%	53%	86%	81%	68%	88%	79%
TRABAJO EN EQUIPO	85%	94%	85%	70%	86%	86%	78%	87%	91%
CAPACIDAD PERSONAL	82%	86%	83%	81%	89%	83%	83%	75%	83%
MEDIO AMBIENTE FÍSICO	66%	73%	65%	57%	64%	70%	68%	62%	63%
RIESGO LABORAL	55%	66%	64%	44%	43%	56%	58%	52%	52%
INDICE GENERAL	74%	79%	76%	61%	80%	77%	71%	75%	76%

Frente a las dimensiones del clima organizacional, se obtiene una calificación promedio de 74%, siendo las de menor calificación Administración del Talento Humano (promedio 63%), Medio Ambiente Físico (65% promedio) y Riesgo Laboral (54% promedio).

c. Otras actividades de talento humano

- Se expidió la Resolución No 1302 del 08-01-2016 para la adopción del sistema de medición de rendimiento laboral de los funcionarios vinculados en forma provisional en la Superintendencia de Puertos y Transporte

- Elecciones de los representantes principales y suplentes de los empleados ante la Comisión de Personal de la Superintendencia de Puertos y Transporte: De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1228 de 2005, se convocó a los empleados de la Superintendencia de Puertos y Transporte a participar en el proceso de elección de los representantes principales y suplentes de los empleados públicos de carrera ante la Comisión de Personal, para los años 2016 y 2018.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

a. Plan Estratégico Institucional

De acuerdo con el informe de gestión de la vigencia 2015, el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional es el siguiente:

ESTRATEGIAS PND	PROGRAMA PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	Cumplimiento Metas
COMPETITIVIDAD ESTRATÉGICA E INFRAESTRUCTURA	COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	Promover la formalidad en la prestación del servicio desarrollando acciones preventivas y correctivas	Ejecutar el 100% de las reuniones con las autoridades.	100%
			Realizar el 100% de Mesas de Trabajo con los supervisados.	100%
		Minimizar los riesgos en seguridad y competitividad empresarial de la prestación de los servicios objeto de supervisión	100% acciones preventivas para mitigación de riesgo que afectan la operación, calidad y seguridad en el servicio.	100%
			Implementar 100% indicadores de gestión en seguridad.	77,20%
			Identificar e implementar el 50% de los modelos de buenas prácticas empresariales para nuestros supervisados.	100%
			Implementar el 50% de los indicadores en competitividad empresarial.	68,18%
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Fortalecer la presencia institucional a nivel territorial.	100% de Cobertura de supervisión de la SPT a nivel nacional	90%
			Supervisar el 100% de los supervisados	80%
	OPERADORES PORTUARIOS	Identificar el universo de los operadores	100% operadores portuarios registrados	No se precisa
	BUEN GOBIERNO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evitar riesgos asociados a la corrupción.	Reducir el 10%
DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICAS OFICIALES		Generar y difundir la información estadísticas de los sectores que representamos	4 Boletines	100%

Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en la Superintendencia de Puertos y Transporte (inciso 3 artículo 9 Ley 1474 de 2012)

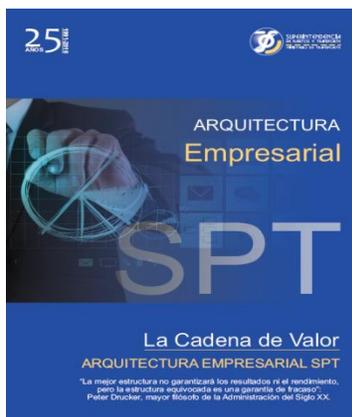
ESTRATEGIAS PND	PROGRAMA PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	Cumplimiento Metas
	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Definir e implementar modelo de gestión para la promoción de la participación ciudadana y rendición de cuentas mediante el cumplimiento de las políticas diseñadas	Disminuir anualmente en un 20% el tiempo de respuesta de PQR frente al año anterior.	No se precisa
			100% Cumplimiento del Plan Estratégico de rendición de cuentas.	91%
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Mejorar el nivel de calificación en la encuesta anual del MECI por parte de DAFP mediante el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, con el fin de mejorar la eficiencia interna de la entidad	Pasar de la calificación de nivel satisfactorio (76,25%) a nivel avanzado. (91%)	No se precisa
		Implementar buenas prácticas administrativas mediante acciones internas para contribuir con la mejora del medio ambiente	Definir estrategia y al menos 2 actividades realizadas	100%
		Desarrollar competencias en los servidores públicos para el buen desempeño profesional y persona	25% del total de servidores públicos	100%
	REDISEÑO ORGANIZACIONAL	Aumentar la capacidad de gestión de la SPT mediante el rediseño organizacional para tener mayor efectividad en la supervisión.	30% de implementación del Plan rediseño de gestión Institucional (procesos, procedimientos, redistribución de planta, tecnología)	0%
	DESARROLLO TECNOLÓGICO	Mejorar la capacidad operativa y administrativa de la gestión de supervisión mediante el fortalecimiento tecnológico para apoyar el cumplimiento de las competencias	Cumplimiento del 50% de las políticas del gobierno en línea	0%
	TASA DE VIGILANCIA	Mejorar los tiempos de recaudo de la contribución especial mediante la elaboración y aplicación de los mecanismos pertinentes para garantizar el sostenimiento de la entidad.	Lograr un recaudo promedio del 90% en el primer semestre de cada vigencia fiscal.	No se precisa
	GESTIÓN FINANCIERA	Mejorar la ejecución presupuestal de la entidad mediante acciones de seguimiento y control, para garantizar el cumplimiento de las metas	95% de ejecución del presupuesto	100%

El promedio de cumplimiento es del 82%, no obstante 4 metas no son presentadas en el informe de gestión 2015 y dos metas tienen cumplimiento de 0% en el reporte presentado para la evaluación de desempeño de las dependencias en la vigencia 2015.

b. Gestión Ambiental

Mediante la Resolución No 8372 de 2016 se adopta el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

c. Nueva Cadena de Valor



Mediante correos electrónicos y un brochure digital se inicia la socialización de la Cadena de Valor como una “representación gráfica que describe el modo en que se desarrollan las actividades en la Superintendencia, generando valor en los productos y/o servicios de los vigilados y demás partes interesadas”.

“Con la nueva Cadena de Valor, constituida de acuerdo con el Ciclo de Mejoramiento Continuo PHVA, se visualiza la integración de los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control, los cuales desde su operación interna y su gestión con los demás procesos, generan valor para entregar productos que satisfacen las necesidades de los clientes internos y externos de la Supertransporte”

1.3 Componente Administración del Riesgo

d. Seguimiento a los Mapas de Riesgos de Procesos

Con corte al segundo trimestre de la vigencia 2015, el estado de las acciones definidas para la mitigación de los riesgos identificados a nivel institucional y de procesos era el siguiente:

Total de Riesgos por Procesos

PROCESO	RIESGOS			
	Cerrados	Abiertos	TOTAL	% Cierre
Vigilancia E Inspección	7	2	9	78%
Control	3	1	4	75%
Direccionamiento Estratégico	3	1	4	75%
Atención Al Ciudadano Y Comunicación Pública	8	2	10	80%
Gestión Jurídica	6	1	7	86%
Gestión Del Talento Humano	8	1	9	89%
Gestión Financiera	5	2	7	71%
Gestión Administrativa	11	4	15	73%
Gestión Documental	5	2	7	71%
Gestión De Tics	5	4	9	56%
Evaluación Y Control	6	0	6	100%
TOTAL	67	20	87	77%

Riesgos de Corrupción

PROCESO	Riesgos Corrupción Por Procesos			Avance (%)
	total	cerrados	abiertos	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	2	2	0	100%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN PÚBLICA	1	0	1	0%
VIGILANCIA E INSPECCIÓN	2	1	1	50%
CONTROL	1	1	0	100%
GESTIÓN HUMANA y CID	2	2	0	100%
GESTIÓN FINANCIERA	1	0	1	0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	1	2	33%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	0	100%
GESTIÓN DE TICS	2	2	0	100%
GESTIÓN JURÍDICA	1	1	0	100%
EVALUACIÓN Y CONTROL	1	1	0	100%
AVANCE	17	12	5	71%

- Frente al total de riesgos, el cierre en marzo de 2016 es del 77%. Aumentó en 24 puntos porcentuales desde el reporte de noviembre de 2015.
- Para los Riesgos de Corrupción, se reporta el cierre del 71% del total creciendo en 22 puntos desde noviembre de 2015.

DESCRIPCIÓN	CIERRE DEL RIESGO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Represamiento en el trámite a las PQR's		X	Riesgo Materializado
No solicitar los recursos requeridos por la entidad en materia presupuestal.	X		
No presentar soluciones técnicas a los inconvenientes que tiene la entidad para mejorar el cumplimiento de sus funciones.	X		
Pérdida, modificación o alteración de información original en medio físico o electrónico almacenada en los equipos de cómputo o en otros medios. Fallas en la administración de la información (recepción, traslado y conservación-incumplimientos en protocolos de seguridad de la información)		X	Riesgos identificados de manera aislada en dos o más procesos o dependencias. Se recomienda unificar análisis de causas y consecuencias y la definición de acciones de mejora. En el proceso Control no se cumple con la ejecución de acciones de mejora.
Pérdida, modificación o alteración de información original en medio físico o electrónico almacenada en los equipos de cómputo o en otros medios. Fallas en la administración de la información (recepción, traslado y conservación-incumplimientos en protocolos de seguridad de la información)	X		Riesgos identificados de manera aislada en dos o más procesos o dependencias. Se recomienda unificar análisis de causas y consecuencias y la definición de acciones de mejora. En el proceso Vigilancia e Inspección se cumple con la ejecución de acciones de mejora, pero debe realizarse nuevo análisis del evento de riesgo.

Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en la Superintendencia de Puertos y Transporte (inciso 3 artículo 9 Ley 1474 de 2012)

DESCRIPCIÓN	CIERRE DEL RIESGO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Falta de ética de los funcionarios		X	Se recomienda evaluar la pertinencia del riesgo como de carácter institucional donde todos los procesos son responsables de la selección de personal contratista, evaluación de desempeño y seguimiento a las obligaciones contractuales.
Aceptación de garantías que no se ajustan a lo contemplado en el contrato		X	
Adquisición de bienes y servicios sin el debido cumplimiento de los requisitos de ley		X	
No cumplimientos de los términos del contrato por parte del contratista proveedor	X		
Operación del sistema de Información Financiera en beneficio propio o de terceros.	X		Por el impacto que puede tener la materialización del riesgo, se recomienda no excluirlo del mapa de riesgo
Falta de Competencia y/o ética de los funcionarios	X		Se recomienda un nuevo análisis en la actualización del mapa de riesgos de carácter institucional.
Recepción y evaluación de propuestas que presenten intereses particulares		X	
Hurto, corrupción de la información		X	Riesgo materializado
Encubrimiento, desestimación u omisión de denuncias de hechos asociados a conductas o procedimientos ilegales, identificados en la Evaluación Independiente.	X		No obstante la ejecución de las acciones de mejora previstas, por la naturaleza y las afectaciones que puede tener la materialización del Riesgo, se recomienda un nuevo análisis en la actualización del mapa de riesgos del proceso.
Falta de competencia técnica y ética (conocimiento y/o habilidades de los servidores públicos)	X		El riesgo se debe evaluar en correlación con el riesgo referido a la falta de ética de funcionarios.
Posible entorpecimiento en el recaudo probatorio	X		No obstante la ejecución de las acciones de mejora previstas, por la naturaleza y las afectaciones que puede tener la materialización del Riesgo, se recomienda un nuevo análisis en la actualización del mapa de riesgos del proceso.
Filtración de Información	X		

e. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Del seguimiento realizado con corte a 31 de diciembre de 2015, se tiene:

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Mapa de riesgos de corrupción	Adelantar acciones que minimicen la ocurrencia de riesgos.	Frente al total de riesgos, el cierre en marzo de 2016 es del 59%. Aumentó en 6 puntos porcentuales desde el reporte de noviembre de 2016. Para los Riesgos de Corrupción, se reporta el cierre del 71% del total creciendo en 22 puntos desde noviembre de 2015.
Estrategia antitrámites	Trámites y servicios actualizados en el SUIT. (Planeacion-Trámites)	De la solicitud realizada mediante oficio a la Superintendencia de Industria y Comercio, con radicado No. 20153000560381 del 28 de agosto de 2015, a la

Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en la Superintendencia de Puertos y Transporte (inciso 3 artículo 9 Ley 1474 de 2012)

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	3. Cargar el Registro de Operador Portuario al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	fecha del seguimiento no se ha recibido respuesta alguna. El concepto es requerido para garantizar la viabilidad jurídica de la resolución reglamentaria del trámite para el registro de los operadores portuarios.
Estrategia de rendición de cuentas	Informar a la ciudadanía de los resultados de la SPT (pantallas externas en la entidad y en supervisados, videos, en sala de espera y reunión semestral con medios de comunicación, ejercicio diario con medios de comunicación) .	Espacios de divulgación en medios de comunicación impresos y audiovisuales para llegar a los ciudadanos como: - Supertransporte registra crecimiento del 7,9 por ciento del tráfico portuario en 2015. Publicación de fecha 13-11-2015. - Supertransporte agiliza trámite de entrega de vehículos de servicio público inmovilizados. Publicación de fecha 28 de octubre de 2015. - Supertransporte sanciona a 100 CRC'S en todo el país y frena expedición irregular de certificados para conducir. 23-12-2015 Portafolio. MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS En la Entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cuenta con un instructivo que define las reglas de juego que se deben tener en cuenta para el éxito del ejercicio. Por tal razón, se elaboró un Manual que sirve de guía para todo el proceso de construcción de la Audiencia Pública del Sector, teniendo en cuenta los tres componentes específicos a saber: información; explicación o diálogo e incentivos. La audiencia pública de rendición de cuentas se llevó a cabo el día 17 de diciembre de 2015 y se realizó de manera conjunta con las otras entidades del sector transporte.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Crear el plan estratégico de participación ciudadana de la entidad.	Se evidencia documento del Plan Estratégico Anticorrupción y de Participación Ciudadana de la Entidad vigencia 2014-2015 y el Informe De Ejecución Del Plan Estratégico Anticorrupción y De Participación Ciudadana. En este último se concluye: "se observa un cumplimiento del 79% del Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana, por tanto es necesario fortalecer las acciones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, Audiencias Públicas y el uso de los medios electrónicos para lograr una participación más activa de los Ciudadanos en temas de interés de la Superintendencia de Puertos y Transporte". "(...) es necesario realizar una verificación del documento existente, revisando su articulación con la nueva Cadena de Valor y las nuevas prácticas que está implementando la Entidad en este momento, de tal forma que este esfuerzo sea alineado completamente al Plan Estratégico Institucional y al Sistema Integrado de Gestión institucional, aportando más y mejores resultados"
	Preparar a la entidad para aplicar a la certificación	Para la fecha de seguimiento de esta actividad, el proceso de certificación se encuentra sujeto a la transformación y mejoramiento organizacional a través del proyecto de arquitectura empresarial que para la vigencia 2016, garantizará el despliegue, apropiación y aseguramiento de la nueva cadena de valor.
	Identificar oportunidades de mejora para la gestión institucional.	Para la fecha de seguimiento de esta actividad, el proceso de certificación se encuentra sujeto a la transformación y mejoramiento organizacional a través del proyecto de arquitectura empresarial que para la vigencia 2016, garantizará el despliegue, apropiación y aseguramiento de la nueva cadena de valor.
	Implementar la política institucional de cero papel	No se evidenció documentalmente los resultados de las campañas desarrolladas en términos de indicadores como disminución de consumos, o disminución de costos.
	Capacitar al 100% de los sujetos supervisados en la aplicación de herramientas archivísticas.	Se evidencia un proyecto de resolución "Por la cual se establecen las directrices que en materia de gestión documental y organización de Archivos deben cumplir los sujetos de supervisión de la Superintendencia de Puertos y Transporte". E l documento anterior se encuentra para revisión y aprobación en la Oficina Asesora Jurídica.

Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en la Superintendencia de Puertos y Transporte (inciso 3 artículo 9 Ley 1474 de 2012)

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	Clasificar y depurar los archivos de gestión de las Superintendencias Delegadas.	Revisado el expediente contractual No. 412 de 2015 cuyo objeto " Prestar el servicio de organización de 650 metros lineales de archivo de las series documentales de contratos, actuaria y de investigaciones administrativas" se observó dentro de los informes de avances del contrato (Levantamiento de inventarios serie contratos, serie de investigaciones administrativas, entrega serie de investigaciones administrativas). Por otra parte, llevó a cabo la capacitación sobre investigaciones a IUIT el día 16 de septiembre de 2015. Se entrega un consolidado de avance de ejecución de las actividades con corte a 18 de diciembre de 2015, con un avance en la primera y segunda entrega de 290 metros lineales 1ra entrega: 26.9% y 2da entrega: 41,5% ; 3ra entrega: 5,7 %; 4ta entrega: 42,9%; 5ta: 9,0% para un total del 30% general del proyecto.
	Ampliar la medición de satisfacción a todos los canales	Se realizó a través de la Asesoría de BPM Consulting, el informe ejecutivo de la encuesta de satisfacción del usuario año 2015. El tamaño de la muestra se obtuvo de la cantidad de vigilados (22.947) que realizaron contacto con los servicios de la entidad a través de las líneas de soporte de información y que aceptaron resolver las preguntas del cuestionario previo a la atención de su requerimiento. Para las 3 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados: - Pregunta No.1: Grado de satisfacción general con el servicio recibido: El 85% califica como Excelente o Bueno (Top Two Box) y el 8% (Bottom box) valoraron como deficiente el servicio. - ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?: El 84,6% de los encuestados respondió que SI - ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?: El 94,5% respondió que SI

Por otra parte, se formuló el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Vigencia 2016, considerando los lineamientos de las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015”, definidas por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. En este sentido, se incluyeron los siguientes cinco (5) componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016	
Componentes/Subcomponentes	Actividades
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Consolidación de la metodología integrada para la administración del riesgo en la SPT
	Capacitación en la nueva metodología para la Gestión del Riesgo Organizacional
	Publicación de la metodología en la cadena de valor
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mesas de Trabajo para la Aplicación de la Metodología
	Consolidación del Mapa Institucional de Riesgos
	Aprobación Mapa Institucional de Riesgos
Consulta y divulgación	Publicar en página web
	Realizar campaña de Socialización al interior de la Entidad

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016	
Componentes/Subcomponentes	Actividades
Monitoreo o revisión	Monitoreo y Seguimiento
	Seguimiento a los resultados en cada proceso
Componente 2: Racionalización de Trámites	
Paz y salvo tasa de vigilancia	Documentar el procedimiento
Atención de IUIITS, Atención de PQRS, Gestión de Cobro e Inmovilizaciones	Desarrollo del proyecto SIS - Sistema Inteligente de la Supertransporte para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites
	Puesta en marcha del aplicativo VIGIA, como único repositorio de información de los Supervisados de la SPT(Registro de Información de los vigilados)
Componente 3: Rendición de cuentas	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Desarrollo del componente Información del plan de trabajo rendición de cuentas 2016 (Publicado en el portal web)
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollo del componente diálogo del plan de trabajo rendición de cuentas 2016 (Publicado en el portal web)
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollo del componente incentivos del plan de trabajo rendición de cuentas 2016 (Publicado en el portal web)
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Desarrollo del numeral 3 del plan de trabajo rendición de cuentas 2016 (Publicado en el portal web)
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Definición en el Plan estratégico de una línea de acción orientada a fortalecer el modelo de atención al ciudadano de la SPT y las actividades correspondientes para su cumplimiento
Fortalecimiento de los canales de atención	Centralización de la Atención al Ciudadano en un único punto presencial
	Definición de un Anfitrión que asegure la Atención presencial al Ciudadano
	Implementar control en la Atención de las Solicitudes que ingresan por el punto de atención
	Fortalecer la atención a través del call center
	Implementar informes de la atención al ciudadano
Talento humano	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la SPT
Normativo y procedimental	Implementar y asegurar el nuevo proceso de atención al ciudadano
	Atender las PQRS recibidas mejorando los tiempos de atención
Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar Encuesta de Satisfacción
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	
Lineamientos de Transparencia Activa	Elaborar y desarrollar el Plan de implementación de la estrategia Gobierno en Línea
	Implementar y asegurar el proceso de Atención al Ciudadano y notificaciones desplegado en la nueva versión de la cadena de valor
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Criterio diferencial de accesibilidad	Establecer actividades colaborativas con el Instituto Caro y Cuervo
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Controlar las solicitudes de acceso a la información de la Entidad recibidas

OBSERVACIONES AL MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- Durante la vigencia 2015 no se formularon planes de acción u operativos por dependencias, lo cual dificulta el seguimiento y la evaluación sobre el cumplimiento de metas, pues estas no fueron definidas con precisión. Para la vigencia 2016 se formula el Plan Operativo de la Entidad con 27

líneas de acción y que incluye actividades, metas, responsables y cronograma de ejecución. Se recomienda formular planes operativos por procesos o dependencias para facilitar la ejecución y seguimiento de estas líneas de acción, así como la sistematización de aquellas actividades de las dependencias no incluidas en el plan operativo de la entidad.

- No se ha dado a conocer el PIGA, sus actividades, metas e indicadores.
- Las formaciones realizadas a los servidores no aplican evaluaciones pre y post a los asistentes, ni se realizan refuerzos de acuerdo con los resultados de las evaluaciones, tampoco se evalúa el desarrollo de la formación, ni a los formadores, ni se está actualizada la base de conocimiento de la entidad.
- No se evidencia la ejecución del Plan Anual de Vacantes referido en el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2015.
- Se recomienda revisar reporte de cifras de gestión de las Delegadas debido a que se presentan diferencias de los datos generados (informe de gestión institucional 2015 e informe de gestión de la dependencia 2015).
- Estrategia de rendición de cuentas: dar a conocer las conclusiones y resultados de las acciones de rendición de cuentas de la vigencia 2015.
- Reforzar el rol y el involucramiento de los líderes de procesos en desarrollo de temas como planes de acción, indicadores de gestión, gestión de riesgos y auditorías internas.
- Desarrollar la metodología de proyectos de aprendizaje para reforzar los planes de capacitación y bienestar.
- Analizar los resultados de la encuesta de clima organizacional y definir acciones de mejora frente a las conclusiones derivadas del análisis.
- Desarrollar la nueva Cadena de Valor con la revisión y actualización de la descripción y documentación de los procesos y sus procedimientos.
- Consolidar la cultura de la prevención del riesgo con la aplicación de la nueva guía para la gestión integral del riesgo que toma como referencia el modelo los lineamientos metodológicos del DAFP y la Norma Internacional ISO 31000:2009.
- Desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el marco del Decreto 1072 de 2015, por el que se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.
- Revisar y actualizar las políticas contables, para mejorar la consolidación de los hechos y datos financieros, su análisis y socialización interna y externa.
- No se ha presentado el Plan Estratégico de Recursos Humanos para la vigencia 2016
- Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se recomienda profundizar en el análisis del contexto estratégico en cuanto a:
 - El panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
 - Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
 - Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
 - Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
 - Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
 - Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

2. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

a. Campañas “Cultura del Control”

"Notas de Control Interno", vía correo electrónico.

- Cómo lograr el hábito de una actitud positiva
- Resultados índice de Transparencia por Colombia
- Plan de 18 Minutos para ser más Productivo
- En el Autocontrol el Protagonista es Usted!
- Tips para aumentar el Autocontrol
- ¿Cómo Aprendemos?
- Características del Autocontrol

5 TIPS PARA IMPLEMENTAR EL AUTOCONTROL EN SUPERTRANSPORTE

- 1 Planee:** Planear las actividades y tareas de su diario que hacer le será útil para organizar mejor su trabajo.
- 2 Fíjese metas:** Establecer metas y tiempos para el desarrollo de sus labores le ayudará a priorizar sus esfuerzos.
- 3 Tome acciones:** ¡Sea proactivo! Gestione los recursos y acciones necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos.
- 4 Autoevalúese:** Evaluar su trabajo promueve la mejora continua, además le ayudará a identificar las dificultades que le impiden el cumplimiento de las metas.
- 5 Mézote:** La mejora continua le ayudará en el logro y cumplimiento de las metas institucionales.

Yo tengo el Control...

5 TIPS PARA UN MEJOR EQUIPO DE TRABAJO

- ENTENDER LOS OBJETIVOS:** Cuando el equipo entiende los objetivos y está comprometido a alcanzarlos, se da una claridad en la misión y el propósito, que son esenciales para un trabajo en equipo efectivo.
- UNA COMUNICACIÓN ABIERTA, HONESTA Y RESPETUOSA:** Siéntase libre para expresar sus pensamientos, opiniones y sugerencias potenciales para posibles problemas. Es muy bueno cuando los miembros del equipo hacen preguntas para aclaraciones y escuchan al equipo.
- SENTIDO DE PERTENENCIA:** Los miembros del equipo sienten un verdadero compromiso con las decisiones del grupo y acciones. Intenta conocer mejor a tu equipo y pásale algún tiempo con ellos. Es más fácil trabajar si te sientes cómodo con el ambiente de trabajo.
- AUTOEVALUACIÓN CONSTANTE:** Intente mejorar constantemente los procesos, prácticas e interacciones del grupo para diseñar, implementar las normas del grupo y progresar en las áreas de esfuerzo, talento y estrategia.
- TOMAR DECISIONES DE CALIDAD EN CONJUNTO:** Es más fácil cuando los miembros del equipo toman decisiones de calidad en conjunto y cuentan con el apoyo, el compromiso de todo el grupo para llevar a cabo la decisión tomada.

Tengo el control...

Notas de Control Interno No. 1

1 mensaje

notasdecontrolinterno super <notasdecontrolinterno@supertransporte.gov.co>
Para: Todos <todos@supertransporte.gov.co>

29 de enero de 2016, 17:01

"El aprendizaje es experiencia, todo lo demás es información"

Albert Einstein

AUTOCONTROL

<p>Que Promueve:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento continuo en la forma de realizar nuestros labores. ✓ Hacer las cosas en condiciones de calidad, oportunidad, transparencia y participación. ✓ Respeto por las normas. ✓ Crecimiento y desarrollo personal. 	<p>Como se manifiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestación de un buen servicio. ✓ Cumplimiento de metas. ✓ Comunicación fluida y oportuna. ✓ Talento Humano participativo y proactivo. ✓ Respeto a las ideas de los demás. 	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es voluntario. ✓ Requiere de herramientas y medios para ejercerlo. ✓ Requiere parámetros de comparación. ✓ Promueve mejoramiento autoevaluación. 	<p>Mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación de líderes y servidores en los proyectos. ✓ Ejercicio de control mediante la autoevaluación. ✓ Espacios para la reflexión institucional. ✓ Generar confianza en los mecanismos de control.
--	--	--	---

Cada servidor público es responsable de aplicar el sistema de Control Interno, con miras a contribuir al mejoramiento de sus actividades diarias.

¿CÓMO APRENDEMOS?

Aprender es un proceso continuo que se da a lo largo de toda la vida, el cual implica la apropiación de la realidad para transformarla y transformarse uno mismo.

¿Como Identifico si tengo dificultades de aprendizaje laboral?

- Percibo dificultades en como organizar y planificar las tareas.
- No puedo focalizar la atención, concentrarme.
- No logro comprender en forma adecuada una indicación o pauta de trabajo.
- Me cuesta expresarme oralmente y/o en forma escrita.

¿Que hacer si percibo este tipo de dificultades?

- Identificar el problema siempre es un buen punto de partida para poder generar estrategias de resolución.
- Reflexionar e identificar a partir de qué momento comenzaron a aparecer estas dificultades o si siempre han sido una característica del propio perfil.
- Consultar a un profesional que pueda orientarnos en este tipo de cuestiones.

Lo que NO debemos hacer:

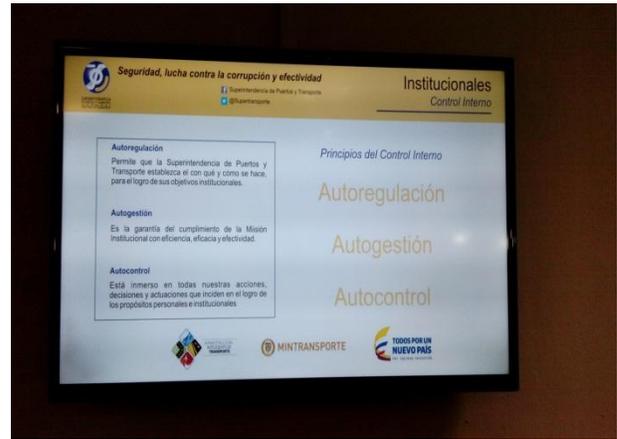
- Pensar que no hay posibilidad de cambio o mejora.
- Sentir vergüenza. Al ser joven o adulto, se cree que no se deberían tener problemas de aprendizaje.

Yo tengo el Control...

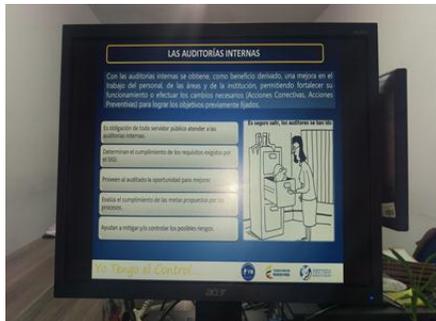
Campañas “Cultura del Control”

- Diez años del MECI

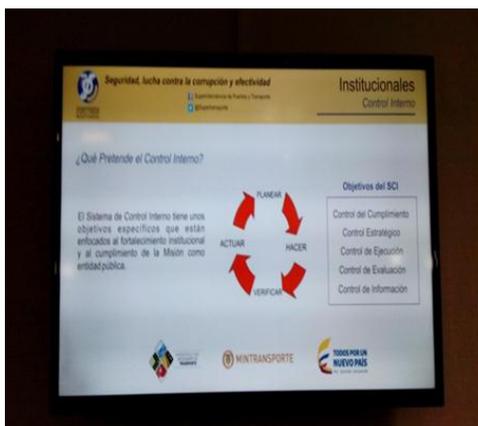
- Celebración Día de la Mujer



- Wall Papers sobre el desarrollo de las auditorías internas



- Cartelera virtuales

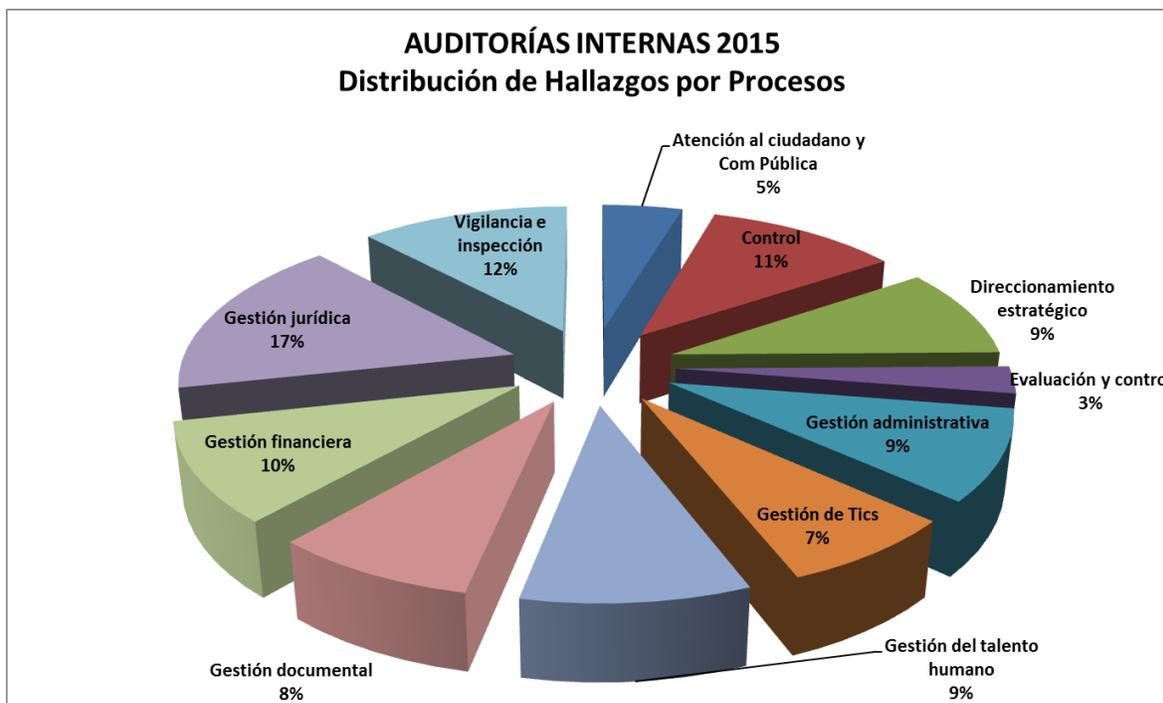


2.2 Componente de Auditoría Interna

Resultados generales del programa de auditoria interna vigencia 2015

IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS POR PROCESOS	
Proceso	Cantidad
Atención al ciudadano y Com. Pública	5
Control	12
Direccionamiento estratégico	10
Evaluación y control	3
Gestión administrativa	10
Gestión de Tics	8
Gestión del talento humano	10
Gestión documental	9
Gestión financiera	11
Gestión jurídica	18
Vigilancia e inspección	13
TOTAL	109

- ✓ Se presenta una reducción del 9,9% en la totalidad de hallazgos identificados, frente a la auditoría interna de la vigencia 2014, al pasar de 121 a 109.
- ✓ Los procesos que presentan una disminución significativa de hallazgos entre estas dos vigencias son: Vigilancia e Inspección (-35%), Control (-20%), Gestión Administrativa (-16,6%) y Gestión de TICs (-11%). No se considera en este aspecto el proceso Atención al ciudadano y Comunicación Pública, pues los procedimientos de comunicación no fueron auditados.
- ✓ Por otra parte, los procesos que incrementaron el número de hallazgos fueron los de Gestión Jurídica (50%), Gestión Documental (50%) y Gestión del Talento Humano y CID (42,8%).
- ✓ Por dependencias, disminuyeron sus hallazgos las tres Delegadas que desarrollan los procesos misionales de Vigilancia e Inspección y Control (Concesiones -61%, Tránsito -38% y Puertos 37%); también el grupo de Cobro Coactivo disminuyó en un 50% sus hallazgos identificados.
- ✓ Incrementaron los hallazgos en las siguientes dependencias: Grupo Gestión Documental 60%; Grupos Talento Humano y Control Disciplinario en 42%; Oficina Jurídica 33% y Grupo Financiera 20%.
- ✓ 25 hallazgos, el 22,9%, son reiterativos de auditorías internas de vigencias anteriores.



El análisis de los hallazgos identificados permite establecer los principales temas objeto de no conformidades, de la siguiente manera.

- ✓ Aspectos de talento humano: representan el 3,7% del total. Se manifiestan en temas como la no concertación o seguimiento a acuerdos de gestión, desactualización de hojas de vida o ejecución del plan de recursos humanos.
- ✓ Medición y Análisis de Indicadores: con el 11,9%. La falta de revisión de la formulación, medición, análisis de resultados, son los principales aspectos encontrados en este aspecto.
- ✓ Planes estratégicos y de acción: 5,5%. No formulación de planes de acción, retrasos en la ejecución de planes o la inoportunidad en el seguimiento a la ejecución de los mismos.
- ✓ Documentación de procesos: 13,8%. Uso de documentos no estandarizados, desactualización de registros, no formulación de políticas de operación, registros incompletos, entre otros.
- ✓ Aplicación de procedimientos: 26,6%. Principalmente con la desatención de los procedimientos o instructivos documentados en la práctica cotidiana, de manera parcial o total, la no aplicación o desactualización de requisitos normativos.
- ✓ Gestión de riesgos: 12,8%. Desconocimiento de los riesgos del proceso, no ejecución de las acciones de mejora para su mitigación.
- ✓ Tecnología: 2,8%. Poco uso y promoción de las políticas de seguridad informática, desactualización de bases de datos.
- ✓ Comunicación: 1,8%. Medición y análisis incompleto de necesidades, expectativas y satisfacción las partes interesadas.
- ✓ Planes de mejoramiento: 10%. Retrasos en la ejecución de las acciones de mejora definidas en los planes de mejora de procesos e institucionales (CGR y AGN)

Programación de auditorías internas vigencia 2016

Se adelanta la preparación de los objetivos y alcances del nuevo ciclo de auditoría.

Objetivo

- ✓ Evaluar la existencia, eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de los procesos del SIGI
- ✓ Verificar la ejecución de acciones de mejora según lo establecido en el Sistema.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional para la vigencia
- ✓ Validar el cumplimiento normativo institucional y general en el desarrollo de los procesos

Alcance

- ✓ Normas constitucionales, legales, reglamentarias y de autorregulación aplicables en la Entidad
- ✓ Desempeño de los procesos y cumplimiento de sus objetivos
- ✓ Economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos
- ✓ Aplicación de controles
- ✓ Relaciones con partes interesadas

2.3 Componentes Planes de Mejoramiento

a. Planes de Mejoramiento por Procesos

Planes de mejoramiento vigencia 2014

PROCESO	HALLAZGOS DE AUDITORÍA 2013 - 2014			
	TOTAL	Cerrados	Abiertos	% Cierre
Vigilancia E Inspección	37	30	7	81%
Control	19	12	7	63%
Direccionamiento Estratégico	9	7	2	78%
Atención Al Ciudadano Y Comunicación Pública	8	6	2	75%
Gestión Jurídica	19	13	6	68%
Gestión Del Talento Humano	7	3	4	43%
Gestión Financiera	9	8	1	89%
Gestión Administrativa	16	9	7	56%
Gestión Documental	5	4	1	80%
Gestión De Tics	8	1	7	13%
Evaluación Y Control	4	3	1	75%
TOTAL	141	96	45	68%

Se incluyen 20 hallazgos de la vigencia 2013 que vienen rezagados, de los cuales se cierran 16, es decir el 80%.

Planes de mejoramiento vigencia 2015

Finalizadas las auditorías 2015, se han formulado los siguientes planes de mejoramiento:

PROCESO	DEPENDENCIA	FECHA AUDITORÍA	PLAN DE MEJORAMIENTO
Direccionamiento estratégico	Oficina de Planeación	17 de julio de 2015	SI
Atención al ciudadano y comunicación pública	Grupo Atención al Ciudadano y Comunicaciones		
Vigilancia e inspección	Delegada Tránsito	30 de diciembre de 2015	
	Delegada Puertos	4 de noviembre de 2015	SI
	Delegada Concesiones	21 de diciembre de 2015	SI
Control	Delegada Tránsito	4 de noviembre de 2015	SI
	Delegada Puertos	11 de noviembre de 2015	SI
	Delegada Concesiones	10 de agosto de 2015	SI
Gestión jurídica	Oficina Jurídica	9 de diciembre de 2015	
	Grupo Coactivo	14 de diciembre de 2015	
	Centro de Conciliaciones	19 de junio de 2015	SI
	Grupo Sometimiento a Control	9 de diciembre de 2015	
Gestión administrativa	Grupo Administrativa	7 de diciembre de 2015	SI
Gestión documental	Grupo Documental	31 de diciembre de 2015	SI
	Grupo Notificaciones	24 de diciembre de 2015	SI
Gestión financiera	Grupo Financiera	8 de mayo de 2015	SI
	Grupo Recaudo	21 de julio de 2015	SI
Gestión tics	Grupo Informática	30 de diciembre de 2015	SI
Gestión del talento humano	Grupo Talento Humano y Grupo CID	9 de diciembre de 2015	SI

b. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República.

Para el mes de marzo de 2015, se tiene ejecutado el 100% de las acciones de mejora definidas para subsanar los 47 hallazgos que componen el plan de mejoramiento suscrito con el ente de control.

VIGENCIA	CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS			
	EJECUTADO	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
AÑO 2010	7	0	0	7
AÑO 2011	9	0	0	9
AÑO 2012	16	3	0	19
AÑO 2013	10	2	0	12
TOTAL	47	0	0	47



Por otra parte, se finalizó la ejecución de las acciones de mejora pendientes del plan de mejoramiento intersectorial 2013 – 2014, referidas a Reglamentación y Elaboración anexos técnicos de los Sistemas de Seguridad Documental los Centros de Enseñanza Automovilística y Centros Integrales de Atención y la homologación n de los proveedores del Sistema de Control y Vigilancia de los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA'S).

OBSERVACIONES MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- El porcentaje de cierre de los hallazgos de las auditorías internas de la vigencia 2014 es bajo (68%). Es necesario adoptar medidas no solo para adelantar su ejecución, si no para consolidar la cultura de la mejora continua a través de la relevancia de los planes de mejoramientos internos.
- Es necesario revisar las evidencias documentales de las acciones de mejora definidas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, pues existen hallazgos desde la vigencia 2010 cuyas acciones de mejora pueden estar desactualizadas.
- Las nuevas auditorías de la vigencia 2016 deben adoptar el nuevo modelo de operación por procesos que se viene construyendo desde la nueva cadena de valor.

3. EJE TRANSVERSAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Principales logros

3.1 Información y Comunicación Externa

- La formulación de la política de comunicaciones, el manual de crisis y el plan de comunicaciones.
- Frente a nuevos medios de comunicación se abre una cuenta de Twitter institucional lo que representa presencia directa en las redes sociales.
- Publicación del video instructivo en el portal web y las redes sociales de la entidad con el fin de que los vigilados conocieran el procedimiento de TAUX (Tasa de Vigilancia).
- Publicación del video instructivo que se montó en el portal web para que los vigilados conocieran el nuevo procedimiento para solicitar la desmovilización de sus vehículos.
- Campaña El Ingenuo –SIPLAFT para contrarrestar las posibles consecuencias de no implementar el Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- Puesta en funcionamiento del nuevo Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC). En el CIAC se integran servicios de orientación en temas técnico-jurídicos de competencia de la Superintendencia, radicación de documentos., atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, notificaciones de apertura de investigaciones, recursos, fallos o cualquier otro acto administrativo.

3.2 Información y Comunicación Interna

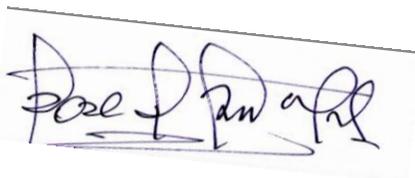
- Contrato 412/2015 suscrito para la organización documental de 650 metros lineales de archivos de las series y subseries: contratos, actuaría e investigaciones administrativos.
- Se implementa y ejecuta el rol de Oficial de Seguridad de Tecnologías de Información, el cual no estaba definido en la vigencia 2014. No obstante, no se relaciona las evidencias de los logros de nuevo rol o lo esperado en el Informe de Gestión Institucional 2015.

3.3 Sistemas de Información y Comunicación

- Se adquirió el software Oracle de auditoría y se simplificó, reorganizó y optimizó las reglas del Firewall, generando más seguridad y mayor velocidad de red, con el fin de minimizar el riesgo de base de datos inseguros del 2014.
- Se actualizaron las versiones de seguridad de Microsoft, Oracle, Linux, antivirus.
- Se implementó el sistema de control de equipos (PC Secure) para limitar las opciones de usuario a esquemas de uso restringido a sus funciones y se actualiza e implementa Kaspersky Advanced Antivirus empresarial en toda la Entidad.

OBSERVACIONES AL EJE TRANSVERSAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Se recomienda definir en el plan de comunicaciones las metas específicas para las diferentes actividades (campañas a elaborar, responsables, fechas y recursos, entre otros) con el fin de facilitar su seguimiento y realizar un análisis completo de la gestión de la comunicación organizacional
- Organizar formalmente el grupo de trabajo de comunicaciones, con funciones específicas.
- Las capacitaciones realizadas por el grupo Gestión Documental no presentan evaluación de conocimientos a los asistentes, ni se evalúa a la capacitación y ni al formador, no realizan refuerzos a los servidores y contratistas cuya evaluación no sea satisfactoria y el material de las formaciones no se conserva.
- De 77.210 envíos de correspondencia, 11.816 fueron objeto de devolución, el equivalente al 15%.
- Actividades rezagadas del plan de mejoramiento archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación.
- Se sugiere al Grupo Informática y estadística elabore y envíe el informe de gestión a las áreas de seguimiento y control de la entidad dentro de los plazos establecidos, para establecer el cumplimiento de la dependencia a las metas.
- Establecer y medir los indicadores de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Se sugiere que el Grupo de Notificaciones incentive el uso de la notificación electrónica a los vigilados, con el fin de reducir costos, que se diseñe incentivos para los vigilados para que opten de la notificación impresa a la web y se coordine una campaña con el área de Comunicaciones y establecer metas de la acción.
- Es necesario evaluar los resultados del desarrollo o actualización de los módulos del Sistema VIGÍA, en cuanto a su funcionamiento, para determinar el nivel de cumplimiento del contrato 367 DE 2015 CELEBRADO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE Y la firma QUIPUX SAS.
- La atención de PQR sigue presentando retrasos y acumulación de respuestas pendientes. Los informes de las áreas responsables no permiten una adecuada valoración de la situación. Ante esto, se recomienda iniciar el proceso disciplinario correspondiente.



Jose Jorge Roca Martínez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO