

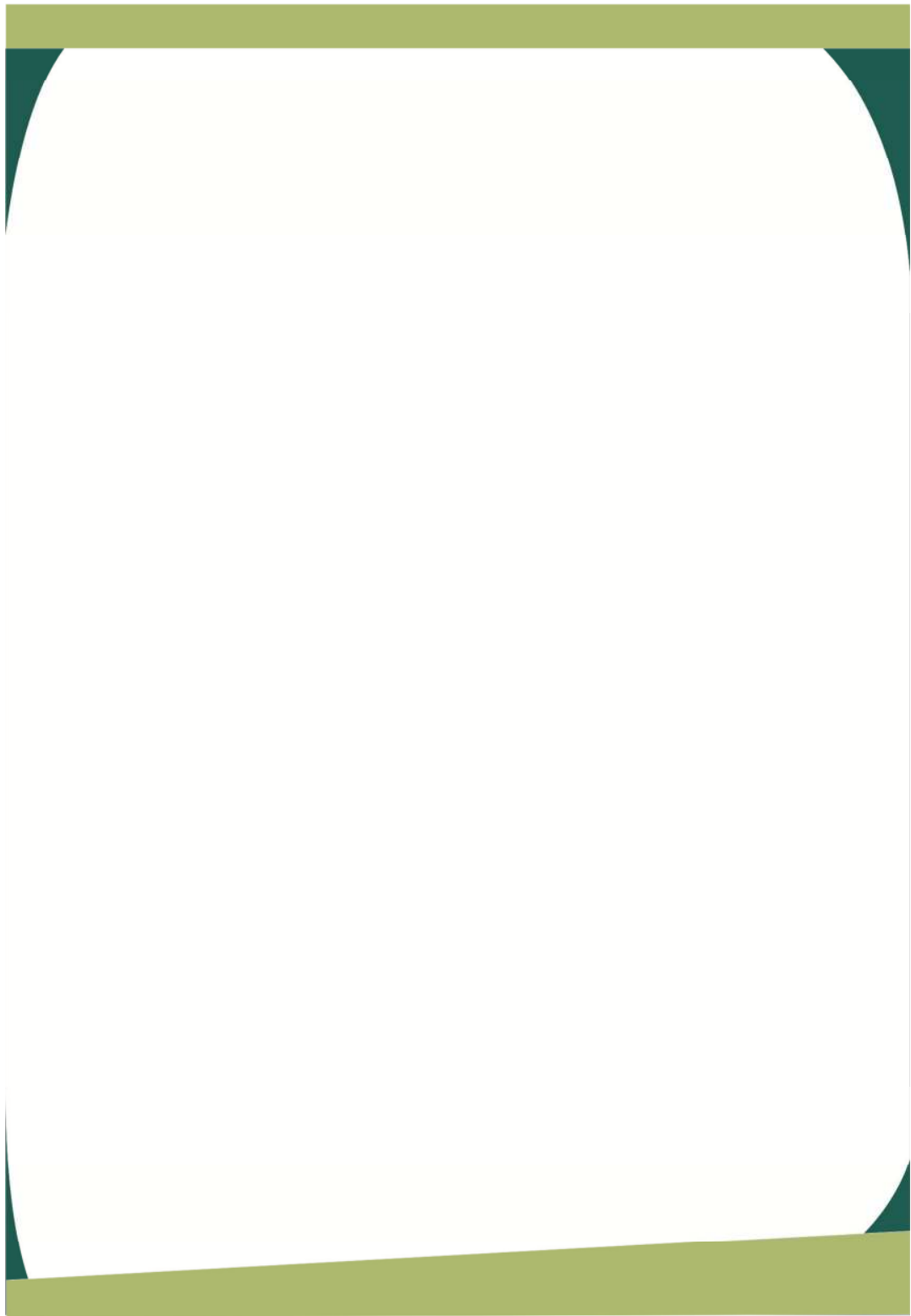
COMPILACIÓN CAMPAÑAS
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL
AUTOCONTROL Y LA AUTOGESTIÓN

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA-
2013



 **Tecnológico**
de Antioquia
Institución Universitaria

 **TdeA**
Educación
con calidad



COMPILACIÓN CAMPAÑAS
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA
DEL AUTOCONTROL Y AUTOGESTIÓN

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

LORENZO PORTOCARRERO SIERRA
Rector

MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE
Directora

LEYDY CAROLINA BARRIOS URREGO
Auxiliar Administrativo

ROL DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO, AUDITORIA INTERNA O QUIEN HAGA SUS VECES

Las oficinas de control interno de las Entidades públicas de acuerdo con lo establecido en la ley 87 de 1993, cumplen 5 roles a saber.

- 1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**
- 2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA**
- 3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**
- 4. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL**
- 5. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS ¹**

Es por esto que la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia dando cumplimiento a estos roles ha venido desarrollando una serie de actividades tendientes al mejoramiento de control interno de la entidad.

1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La entidad debe darle un manejo adecuado a los riesgos, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se puede presentar en la Institución.

El modelo Estándar de Control interno MECI, contempla como uno de sus componentes del Subsistema de Control Estratégico, la administración de riesgos, contribuyendo a que la entidad garantice, no sólo la gestión institucional sino que fortalezca el ejercicio del autocontrol y del control interno en las entidades de la administración pública.

La Dirección de Control Interno dando cumplimiento a esta obligación legal de administración del riesgo provee la evaluación objetiva a la entidad a través de las auditorías internas realizadas a la efectividad de las políticas y acciones implementadas para la gestión de los riesgos ya identificados para todos los procesos de la entidad, y de esta manera evidenciar como en realidad está operando el Control Interno del Tecnológico de Antioquia-Institución Universitaria.

¹ Instituto de Auditores Internos de Colombia IIA, Departamento Administrativo de la Función Pública, Rol de las oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces

2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA

Un factor clave de éxito para lograr que el acompañamiento y asesoría, se realicen de la mejor manera posible es que exista una buena comunicación entre la Oficina de Control Interno y la alta Dirección, reflejada en un trabajo conjunto que permita identificar fácilmente las necesidades en esa materia y el planteamiento de las soluciones.

La Dirección de control interno da cumplimiento este rol de asesoría y acompañamiento, participando de manera activa en los diferentes comités que desarrollan en la entidad.

Adicionalmente, en el cumplimiento a este rol, se fortalecen temas como la administración de riesgos, el manejo adecuado de los recursos, los requisitos de la contratación, manejo del almacén y la gestión académica. También se brinda acompañamiento para optimizar el sistema de gestión de la calidad, los indicadores de gestión, el proceso de atención al cliente, entre otros.

3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Este es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que les corresponde a las oficinas de control interno. El rol de evaluación y seguimiento, independiente y objetivo, es el que define más claramente, la naturaleza de su papel dentro de las entidades públicas y es donde se señala con mayor precisión la diferencia con otras áreas de la entidad.

En el ejercicio de este rol se encuentran enmarcadas las siguientes actividades: planeación y ejecución de auditorías internas, seguimiento al grado de avance de los planes de mejoramiento, auditorías específicas de la Dirección de Control Interno a ciertas dependencias o procesos, verificación del cumplimiento de los planes de acción por áreas de gestión.

4. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS

Teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno es un componente dinamizador del sistema de control interno, debe ser quien facilite los requerimientos de los organismos de control externo y la coordinación de los informes de la entidad, verificándose de esa manera el rol de facilitador,

al interior y al exterior, el flujo de información de la entidad. En este sentido la Dirección de Control Interno cumple un papel fundamental, por cuanto sirve como puente entre los entes externos y la entidad misma y para ello debe identificar previamente la información relevante y pertinente que estos requieran, así como los funcionarios idóneos para atender sus requerimientos.

Para el cumplimiento de este rol de relación con entes externos, la Dirección de Control Interno, atiende todos los requerimientos de los órganos de control a los cuales está sujeto el tecnológico de Antioquia-Institución Universitaria-, como son la Contraloría General de Antioquia, la Procuraduría, La Fiscalía y los demás órganos estatales que requieran información o documentación relacionada con el quehacer de la entidad.

5. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL

En el actual marco normativo, las funciones de las Oficinas de Control Interno, se enmarcan básicamente en verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren de manera constante de acuerdo con el mejoramiento de la entidad y su desarrollo, para que todo esto se cumpla es indispensable fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión del Tecnológico de Antioquia, en cumplimiento de su plan de desarrollo y de sus planes de acción.

Es muy importante unificar criterios y conceptos metodológicos respecto al papel de la cultura organizacional de la entidad tan importante para llevar a cabo estos propósitos de control, ya que es en la cultura organizacional donde se enmarca el accionar humano.

Desde el punto de vista antropológico, se entiende cultura como un patrón de significados transmitidos históricamente, incorporados en símbolos, un sistema de concepciones heredadas y expresadas en forma simbólica, por medio de las cuales los hombres comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento y sus actividades en relación con la vida.²

Actualmente se asume que la cultura tiene diversas subculturas que responden a las necesidades de organización y de significaciones

2 Sathe, 1983; shein 1985; louis; 1980, citados por Denison, 1991

específicas de cada grupo, una de ellas es la cultura organizacional que se experimenta como instrumento en el ejercicio de la observación, análisis y desarrollo de las relaciones sociales que tienen lugar en una empresa como medio, para lograr sus objetivos.³

En este sentido se entiende por cultura organizacional un conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas, que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales. Así mismo se podrá describir la cultura organizacional como un conjunto de elementos interactivos fundamentales compartidos, grupalmente, sedimentados a lo largo de la vida de la entidad a la cual identifican por lo que son transmitidos a los nuevos miembros y que son eficaces en la resolución de los problemas.⁴

Dentro de la cultura organizacional los temas más frecuentes que se trabajan consisten en la forma como las organizaciones desarrollan y mantienen los valores centrales de las personas que lo conforman o la manera como estos valores y comportamientos se transmiten a nuevos miembros de la organización.

El entorno organizacional, está mediado por el lenguaje ya que crea y recrea la realidad organizacional, es así como la cultura implica convocar, las narraciones que dan cuenta de los relatos que evidencian formas de vida particulares, de la entidad, construcciones lingüísticas, creencias, significados, entre otras.

Existe una alta relación de la cultura con las organizaciones y cada una siendo distinta tiene su propia identidad, sus propios valores y sus diferentes resultados.

La forma repetitiva de valores, de principios, de logros, de modelos de controles, de aptitudes y actitudes, van a dar a cada entidad su propia cultura y esto apoya y se fundamenta, en el hecho de que las entidades van unidas al potencial humano.

Para la guía emitida por el Instituto de Auditores y el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cultura es un sistema de símbolos compartidos y dotados de sentido, que surgen de la historia y de la gestión de la entidad, de su contexto socio cultural y de factores contingente, como los procesos de tecnología, tipo de empresa entre otros, pero formada por

³ Instituto de Auditores Internos de Colombia IIA, Departamento Administrativo de la Función Pública, Rol de las oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces

⁴ *Ibidem*

el proceso de aporte colectivo de sentido a flujos continuos de acciones y reacciones. Estos símbolos se expresan con mitos, ideologías y principios y se traducen en numerales fenómenos culturales: ritos, ceremonias, hábitos, glosarios, léxicos, abreviaciones, metáforas y lemas, epopeyas, cuentos y leyendas; arquitectura, emblemas, etc.

Con fundamento en todos los anteriores planteamientos es necesario fortalecer el principio de autocontrol de los servidores públicos, contratistas y demás partes interesadas del tecnológico de Antioquia, asumido como la capacidad de cada uno de considerar el control como inherente e intrínseco a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones. En estos términos proyectarlo a nivel institucional como la actitud de hacer bien las cosas en condiciones de justicia, calidad, oportunidad, transparencia y participación y como la capacidad de gestión para regularse a sí mismo y tomar decisiones que benefician a todos.

La Dirección de Control Interno para dar cumplimiento a este rol se ha puesto en la tarea de diseñar campañas lúdicas de sensibilización a través de símbolos que le permitan a los servidores públicos, contratistas y partes interesadas del Tecnológico de Antioquia, ser cada vez más conscientes de la gestión realizada por la entidad y construir de manera positiva todo el quehacer institucional reflejado en nuestros comportamiento y acciones.

Se inicia con la campaña:

1 "VACÚNATE CONTRA LAS ENFERMEDADES NEGATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS"



VACÚNATE de A...

Como persona en la Institución

APATÍA/Ansiedad Aguda Severa:	Apatía a todo. Nada me importa, todo me "resbala".
CELULARitis Aguda:	Hablar continuamente por celular (muero si pasan 10 min. Sin hablar por mi celular!)
CRITICAdenitis Hipersensitiva:	crítica negativa a rajar del prójimo!
DERROCHAdenitis Crónica:	Uso inadecuado de los recursos en la Institución y solicitudes desmedidas a la Dirección Administrativa o Financiera. ¡Jo que nada nos cuesta volvímoslo fierzal!
DESORDENAdenitis Crónica:	Desorden en el puesto de trabajo, ¡después arreglo este escritorio!, tampoco está tan desorganizado!
GRITOS Epidemiológicos:	Volumen de voz exagerado. Es que si no grito no me escuchan.
HiperCORRECTIS Severa:	uso inadecuado del correo electrónico (ya viste el correo y las fotos tan bacanas que te mandé?)
PROTAGONISMOsis Destructivitis:	Protagonismo desmedido. Esperen yo hablo primero, pues como siempre mis logros son los mejores.
TELEFONitis Aguda:	uso inadecuado del teléfono. Ya voy, todavía estoy hablando
AMNESIA Sistemática:	¿Cómo? Ahí, yo no me acuerdo que es eso de: "Plan Estratégico de desarrollo y Sistema de Gestión Integral".



TRATAMIENTO

1. Tomar una dosis diaria al levantarse de **PENSAMIENTOS POSITIVOS**, que nos motive a ampliar nuestros conocimientos a proyectarnos como mejores Servidores Públicos en beneficio personal y de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia.
2. No olvidemos la dosis permanente de gálicos de **RESPONSABILIDAD** y **COMPROMISO** en nuestro actuar personal y laboral.
3. Al levantarse tomar un vaso de **AGRADECIMIENTO**. Al llegar al trabajo, una cucharada sopera de **BUEN DÍA**.
4. Cada hora, un compromiso de **PACIENCIA** y una copa de **RESPONSABILIDAD**. Al llegar a casa, aplicarme diariamente una inyección de amor y amor de acostarme dos cápsulas de **HUMILDAD Y PAZ**.

contra las actitudes que puedes sufrir... Como Empleado, Docente, o Estudiante

ATROFIA Severo-Mental:	Evade el trabajo "eso no me corresponde".
DESACTIVAZOgenia informaciotrónica:	desconocer los documentados del sistema de gestión Institucional. ¿Me estás hablando en chino? ¿Cómo que consulte el proceso en Mejoramos?
DOCUMENTOfagia de Accionosis Correctogénica:	no identificar la causa raíz del problema, ni hacer seguimiento a los planes de mejoramiento. ¿Causa raíz? ¿de qué árbol me habla ¿acaso estamos en un vivero?
EVADIRosis Transversalitis:	olvidar su responsabilidad en los procesos transversales. Esos procesos no son importantes ni te que ver con nosotros.
RESPONSABILITrofia Crónica Funcional:	desidia al trabajo. ¡Yo trabajo a mi ritmo y no me voy a matar tampoco!
LABORAdenitis:	no realizar las pausas activas ¿pausas activas? ¿no, tengo demasiado trabajo!
PREFERENCIAdenitis Selectiva:	Sólo a los de mi grupo. A este démosle suavécito, pero con ese otro, vámonos con todo!
RADIOpasillitis Agudas:	chisme de pasillo. Eso es verdad porque yo lo escuché en el pasillo
RENEGAdenitis Aguda:	Nada le gusta. No es que yo reniegue todo el día, lo que pasa es que aquí nada funciona bien.
REUNIONitis Improductiva:	por tener reuniones largas e improductivas. Sólo llevamos tres horas de reunión y vamos en el primer punto. Aun no hemos llegado al tema crucial.



Después se propuso como herramienta didáctica y metodológica para erradicar estas actitudes negativas, unos stickers o calcomanías que sirvieran de vacuna contra la actitud negativa inapropiada.

Se realizó el evento a modo de jornada de vacunación, en la que participaron docentes, empleados administrativos y estudiantes. A cada persona se le aplicó la vacuna contra la conducta negativa identificada, con la entrega del sticker.

Las enfermedades negativas contra las cuales se vacunaron los empleados fueron:

ANTIAPatitis Aguda Severa: Apatía a todo, nada me importa todo me "resbala".

CELULARitis Aguda: Hablar continuamente por celular, ¡Muero si pasan 10 minutos sin hablar por celular!

CRITICAderitis Hypersevera: Crítica negativa ¡A rajar del prójimo!

DERROCHAderitis Crónica: Uso inadecuado de los recursos de la institución y solicitudes desmedidas a la Dirección Administrativa y Financiera ¡Lo que nada nos cuesta volvámoslo fiesta!

DESOrdenitis Crónica: Desorden en el puesto de trabajo ¡Después arreglo este escritorio tampoco está tan desorganizado!

HIPERcorreotitis Severa: Uso inadecuado del correo electrónico ¿Ya viste el correo, las fotos tan bacanas que te mande?

PROTAGONISmosis Destrucuvitis: Protagonismo desmedido. Esperen yo hablo primero, pues como siempre mis logros son los mejores.

TELEFONitis Aguda: Uso inadecuado del teléfono. ¡Ya voy todavía estoy hablando!.

AMNESIA Sistemática: ¿Cómo? ¡Ha! Yo no me acuerdo ¿qué es de sistema de indicadores de autoevaluación?

ATROFIA Severa Mental: Evadir el trabajo "Eso no me corresponde"

DESACTUALIZOgenia informaciotrófica: Desconocer los documentos del sistema de gestión institucional. Me está hablando en chino. ¿Cómo que consulte el proceso en Mejoramiento?

DOCUMENTOfagia de Acciones correctogénica: No identificar la causa raíz del problema, ni hacer seguimientos a los planes de mejoramiento ¿Causa raíz? ¿De qué árbol me habla? ¿Acaso estamos en un vivero?

EVARDINosis Transversalitis: Olvidar sus responsabilidades en los procesos transversales. Esos procesos no son importantes ni tienen que ver con nosotros.

RESPONSABILtrotrofia Crónica funcional: Desidia al trabajo ¡Yo trabajo a mi ritmo y no me voy a matar tampoco!

LABORAdicionitis: No realizar la pausa activa. ¿Pausas activas? Tengo mucho trabajo.

RADIO pasillitis Aguda: Chisme de pasillo, eso es verdad porque yo lo escuché en el pasillo o en la cafetería.

RENEGADeritis Aguda: Nada le gusta, No es que yo reniegue todo el día, es que aquí nada funciona bien.

REUNIONitis Improductus: Por tener reuniones largas e improductivas, Sólo llevamos tres horas de reunión y vamos en el primer punto y aún no hemos llegado al tema crucial.

TRATAMIENTO:

Tomar una dosis diaria al levantarse de **PENSAMIENTOS POSITIVOS**, que nos motiven a ampliar nuestros conocimientos, a proyectarnos como mejores seres humanos, mejores, servidores públicos, mejores contratistas, mejores docentes, mejores estudiantes, en beneficio de la Institución y de la comunidad.

No olvidar las dosis permanentes de goticas de **RESPONSABILIDAD y COMPROMISO** en nuestro actuar personal y laboral.

Al levantarse tomar un vaso de **AGRADECIMIENTO**, al llegar al trabajo una cucharada sopera de **BUEN DIA**.

Cada hora un compromiso de **PACIENCIA** y una copa de **RESPONSABILIDAD**, al llegar a casa aplicarse diariamente una inyección de **AMOR** y antes de acostarte tomarte dos capsulas de **HUMILDAD Y PAZ**.

2 “CAMPANA DE AUTOEVALUACIÓN DE HABILIDADES”

El autocontrol es una forma de pensar y hacer bien las cosas e implica que las personas tengan conciencia de mejoramiento y desarrollen autocritica con mentalidad de cambio.

El autocontrol es la habilidad de controlar las propias emociones, comportamientos y deseos con el fin de obtener alguna recompensa posterior, es la capacidad de gestión eficiente del futuro, por eso cada persona es responsable de su propia vida y su conducta está asociada a las decisiones que toma. Así pues, el autocontrol exige coherencia entre lo que pensamos y hacemos y nos invita a que cada uno ejerza la evaluación de los resultados de su labor.

Podemos decir que para que un individuo tenga una buena conducta de autocontrol en una organización se han definido unos elementos básicos que al interior de la organización permitirán medir el autocontrol que tienen Cada una de la personas.

Se presentaron una serie de cuestionarios que debían ser resueltos de manera continua, a través de los cuales cada empleado autoevaluaba sus habilidades en cuanto a: uso del tiempo, la planeación y organización, las reuniones efectivas, la comunicación y manejo de la información; el liderazgo, la calidad del servicio, la delegación, la flexibilidad, la eficiencia, eficacia y efectividad.

AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE USO DEL TIEMPO

La dimensión temporal permite definir cuándo y cuánto tiempo se requiere emplear para culminar un proceso, llegar a una meta.



o desarrollar una actividad ya sea nivel personal o laboral. El concepto que cada quien maneja del tiempo, determina en gran medida la forma como enfrenta la vida y da respuesta al cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto.

En el ámbito laboral el concepto tiempo y la habilidad que posee cada persona para administrarse el mismo. Cobran vital importancia ya que se convierten en un parámetro de medición de la efectividad del desempeño. Así mismo, estos elementos son los que imprimen dinamismo al ritmo de trabajo de la organización y a la respuesta que esta tiene frente a las condiciones del entorno.

En términos del autocontrol, el manejo de cada persona hace de sí misma dentro del tiempo, se convierte en una responsabilidad directa e ineludible, ya que esta relacionada con nuestro desempeño, pues de ello dependen los resultados de cada uno y la vitalidad de los procesos organizacionales.

La forma como optimicemos el tiempo contribuye a nuestros logros y a obtener satisfacción por la metas cumplidas, no solo por la naturaleza de lo que hemos alcanzado, sino por la habilidad para aprovechar las oportunidades y tener tranquilidad de no haber dejado pasar el momento apropiado para realizar lo que hemos planeado.



AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE PLANEACIÓN

La habilidad de planeación refleja la capacidad del ser humano para proyectarse en el tiempo y en el espacio. Parte del análisis de las acciones pasadas y detecta causas y consecuencias respectivas que permiten a la persona anticiparse de manera consciente y voluntaria al futuro, para responder a los acontecimientos venideros mediante la definición de acciones que orientan los esfuerzos hacia la consecución de resultados y objetivos específicos.

La planeación es fundamental en el esquema de trabajo orientado al Autocontrol y a los procesos, ya que se convierte en una herramienta para dar organización a las responsabilidades de cada persona y es un instrumento útil del que se obtiene retroalimentación para verificar la efectividad con la que las personas llevan a cabo sus labores.

La planeación proporciona certidumbre, organización y claridad de hacia dónde queremos llegar y como lograrlo. Es una habilidad que se aplica para visualizar tanto nuestro desarrollo personal como en el ámbito de trabajo.

AUTOEVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES PARA LA COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES EFECTIVAS

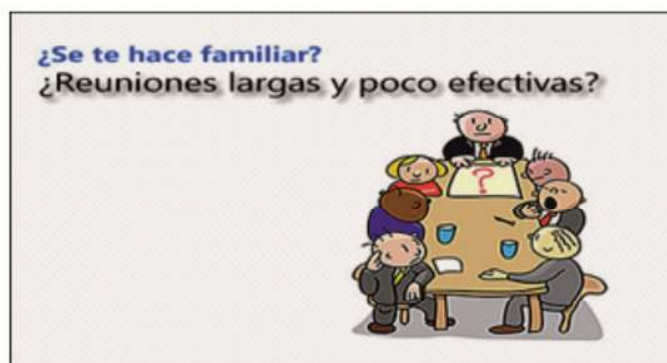
Las reuniones de trabajo efectivas traen importantes beneficios para el desarrollo de los procesos organizacionales y para la solución de problemas, ya que se constituyen en una forma de congregar habilidades, capacidades, recursos e intereses individuales logrando sinergias y en consecuencias mejores resultados y creaciones colectivas que superan los esfuerzos particulares.

Así como una reunión efectiva ofrece claros beneficios, las que no lo son traen consigo perjuicios al ritmo de trabajo y al provecho que se obtiene de los recursos disponibles: humanos, materiales y de tiempo.

Por lo anterior, las habilidades con las que cada persona participa en una reunión o la coordina, son fundamentales para el buen desempeño organizacional.

En términos de Autocontrol, cada persona debe estar tanto en la capacidad de coordinar reuniones como de ser un miembro activo de las mismas. En cualquiera de los dos casos, es responsabilidad de cada quien optimizar estos espacios de trabajo al hacer aportes, al estimular a otros para que lo hagan y al hacer intervenciones que permitan el desarrollo de los procesos de equipo.

Las reuniones efectivas de trabajo permiten cohesionar equipos, congregar esfuerzos individuales en torno a metas comunes y ofrecen a cada persona un espacio importante para asumir un doble reto: El de coordinar esfuerzo de otros y el de participar teniendo incidencia directa en el desarrollo de procesos y logro de resultados organizacionales.



AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE LIDERAZGO

El liderazgo, entendido como una acción o proceso en el que una persona ejerce influencia para congregar esfuerzos de otros, resolver problemas y lograr objetivos, se compone de un conjunto de habilidades y actitudes que hacen de una persona un líder. Cada persona al asumir el rol de líder cumple una misión y un fin social de gran importancia, ya que promueve su propio, el de los demás y el del grupo del que hace parte.

Desde la perspectiva del Autocontrol el concepto de liderazgo se amplía y enriquece, ya que amplia y enriquece, ya que implica que toda persona puede ejercer el liderazgo y convertirse en un elemento que integre y estimule a otros a seguir adelante con sus aportes y actividades, pues ofrece certidumbre y confianza a través de las ideas y acciones que emprende.

Por lo anterior, se considera que el nivel jerárquico de los cargos no trae implícito ser líder y que por el contrario, todos y cada uno y en especial quienes ocupan cargos de dirección, tienen la clara responsabilidad de desarrollar y fortalecer su liderazgo.

El ejercicio del liderazgo es una responsabilidad individual, pues a través del mismo cada persona fomenta el desarrollo de los grupos y cada uno de los miembros. Como actitud, el liderazgo implica tener disposición para autoanalizarse, para ser receptivo a las observaciones de los demás y asumir con seguridad y determinación el rol de líder. Como habilidad, indica que una persona posee potencial de liderazgo y que, por lo tanto, puede formarse y crecer como líder al mantener coherencia entre sus ideas, sus valores y las acciones que realiza.



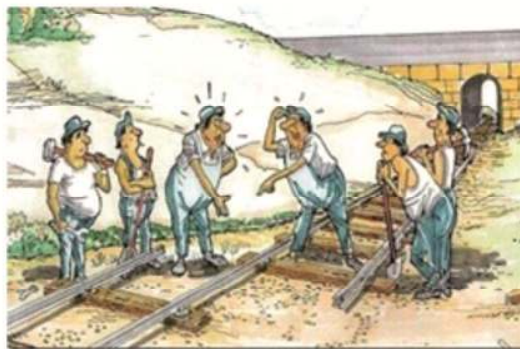
AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE COMUNICACIÓN Y DEL MANEJO DE INFORMACIÓN

La comunicación se define como un proceso y una habilidad para intercambiar información a través del contacto con otras personas. Como proceso implica expresar las ideas empleando canales y un sistema de signos apropiados para transmitir un mensaje y escuchar el punto de vista de otros comprendiendo su significado. Como habilidad incluye la forma en que se expresan las ideas, la claridad y coherencia de lo que se dice, la objetividad con la que se escucha y la destreza para persuadir y promover ambientes efectivos de trabajo a través de la interacción con otras personas.

Además de los aspectos contemplados, la comunicación abarca la forma como manejamos la información y la actitud que va acompañada. Se refiere a la claridad, la precisión, la oportunidad y la generosidad con la que se suministra, la cual es fundamental para asegurar efectividad en el desarrollo de los procesos y la coordinación de los esfuerzos y aportes individuales.

En términos de Autocontrol, la comunicación es una herramienta primordial para integrar acciones individuales al funcionamiento del sistema organizacional, conocer lo que se espera de la gestión de cada persona y contribuir a la solución de problemas. Así mismo, la forma como manejamos la información puede convertirse en una herramienta que promueve el flujo de los procesos o en un peligroso obstáculo que limita el desarrollo organizacional.

La comunicación y el manejo efectivo de la información son los elementos claves de la organización, ya que se convierten en el mecanismo apropiado para dar a conocer los objetivos y estrategias empresariales, fortalece los vínculos entre las personas, contribuye directamente a que los procesos sigan su marcha, ayuda a dar flexibilidad a las interacciones existentes entre los procesos y a la estructura de la organización. Así mismo, permite que las personas se expresen y se enriquezcan al conocer el punto de vista de los demás.



AUTOEVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Al hablar de calidad y servicio trae consigo un concepto adicional importante para el desarrollo de los procesos organizacionales y en general de cualquier actividad que llevemos a cabo. Este concepto es el de Cliente o el de toda persona o unidad de trabajo ya sea interna o externa a la organización, que es usuaria y recibe lo que producimos y los servicios que prestamos.

Entender el concepto de cliente es fundamental ya que se contribuye en la fuente de información e los requerimientos y características con las cuales se deben revestir las acciones y procesos realizados.

En relación con lo anterior, la calidad y el servicio se convierten en la clave de éxito de las empresas. El no tenerlos incide en que la efectividad de los mismos se vea disminuida por un mal servicio y por el empleo de procedimientos no verificados o validados.

En términos de Autocontrol la calidad del servicio significa hacer las cosas bien desde el principio y con responsabilidad, ya que se debe pensar que quien sigue en el proceso es el cliente y que cada uno a su vez es cliente de la persona anterior. Por esto, en la medida en que todos tomemos conciencia de la relevancia de prestar un servicio con calidad, el enlace de las actividades y labores individuales se verá fortalecido.

Actuar en coherencia con una filosofía de calidad del servicio provee satisfacción personal por la efectividad del trabajo realizado. Así mismo, en la medida en que cada persona tenga conciencia de la importante relación existente entre cliente o usuario y proveedor, la prestación de un servicio con calidad se convierte en el objetivo fundamental de los procesos organizacionales. Se debe tener conciencia de que cualquiera que sea la posición que ocupemos, la calidad del servicio es una responsabilidad de todos y que siempre actuamos en el doble papel de proveedor y cliente.



AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE DELEGACIÓN

El ejercicio efectivo de la delegación ofrece una buena oportunidad para involucrar a otras personas en la realización de labores, incentiva su participación, estimula su aporte y desarrollo al asignar responsabilidades específicas en las que puede aplicar sus capacidades, habilidades, recursos y a través de la cuales encuentren un espacio propicio para poner a prueba su potencial.

La delegación trae beneficios para quienes delegan ya que le ayuda a no sobrecargarse de trabajo y le permite enriquecer la realización de este con el aporte y participación de otras personas. Igualmente trae ventajas y beneficios para quien asume la delegación ya que es la oportunidad de adquirir nuevas oportunidades y conocimientos.

En relación con el esquema de autocontrol, la delegación como habilidad gerencial una clara responsabilidad: conocer los talentos, las fortalezas y limitaciones de quienes nos rodean y las de ser claros, precisos y directos al expresar lo que esperamos de otros.

La delegación no sólo se presenta en la relación de un superior con sus colaboradores, sino también entre compañeros cuando se asigna una labor a otra persona o cuando se les incluye en el desarrollo de un proceso o solución de situaciones.

La delegación permite descentralizar procesos, incentiva la cooperación y congrega esfuerzos en torno al logro de resultados. Así mismo es una estrategia para el desarrollo y crecimiento de quien delega y de la persona a la que se le delega puesto que en cualquiera de las dos posiciones cada uno puede aprender algo nuevo de sí mismo y de los demás.



AUTOEVALUACION DE LA FLEXIBILIDAD

Las formas habituales de actuar, de responder a las situaciones o de relacionarnos con otros, se transforman en hábitos de los que obtenemos beneficios a nivel personal tales como certidumbre, estabilidad y seguridad. Frente a estas circunstancias, la apertura, el cambio y la elasticidad se convierten en una fuerza opuesta que imprime dinamismo a la naturaleza humana, le da vitalidad y progreso ya que lleva a las personas a asumir riesgos, a ponerse a prueba y a enfrentar lo impredecible.

En medio de este choque se encuentra la persona y su reacción ante el cambio y a las nuevas circunstancias. Esta respuesta más que intelectual o racional es de actitudes y sentimientos ya que cuando nos enfrentamos a lo nuevo, nos encontramos con nuestros temores: el temor a ser desplazados, a la incertidumbre, a fracasar y a no ser capaces de responder con efectividad al cambio.

Es por ello que volvemos la mirada hacia atrás, añoramos lo que fuimos y con frecuencia nos sorprendemos pensando "por que no podemos hacer las cosas como la hacíamos antes" frente a este descontento una buena alternativa esta en reconocer lo que somos, lo que tenemos y aquello de lo carecemos para mirar hacia adelante y asumir la nuevas circunstancias como una oportunidad para mejorar y transformas una serie de hábitos y costumbres a las que nos apegamos incluso sin saber que pueden estar limitando nuestro crecimiento y la posibilidad de aprovechar el potencial con el que contamos.

En términos de Autocontrol, es nuestra actitud y la perspectiva desde la que abordamos e interpretamos la nuevas situación la que determina como nos adaptamos y respondemos a ellas, ya sea con recursividad, logrando mayores beneficios de lo que hacemos o con temor, aferrándonos al pasado, restringiendo nuestro desarrollo y el de la organización a la que pertenecemos.

Las nuevas situaciones y los procesos de cambio pueden convertirse en un obstáculo o en una oportunidad del crecimiento, todo depende de la forma como lo interpretamos: si los consideramos como una amenaza oponemos resistencia, pero si lo vemos como oportunidades de aprendizaje para ponernos a prueba y adquirir nuevas destrezas, propiciamos nuestro desarrollo y estímulos a quienes nos rodean a ser más receptivos y flexibles ante las nuevas circunstancias.

En relación con esto es importante que nos esforcemos por superar los esquemas que habitualmente empleamos y que exploremos formas diferentes de resolver los problemas,





AUTOEVALUACIÓN EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

La efectividad en una organización trae beneficios a todas y cada una de las partes involucradas en los procesos. Es así que permite optimizar los recursos disponibles y alcanzar resultados sin costos adicionales, con calidad y menos desgaste personal ya que se disminuyen los reprocesos y podemos optimizar el tiempo con el que contamos

$$\text{EFICACIA} + \text{EFICIENCIA} = \text{EFECTIVIDAD}$$

“En términos de **AUTOCONTROL**, la eficiencia, la eficacia y la efectividad se convierten en el reto de quien emprende una labor por la alta responsabilidad que implica mantener una acción constante, planeada, verificada y centrada en el logro de objetivos tomando en consideración que el fin no justifica los medios, es decir, que debe existir coherencia entre los resultados que se obtienen y la forma cómo llegamos a ellos.”

Como resultado:

Se aplicó una encuesta a cada empleado la cual les permitió, autoevaluar cada una de las habilidades anteriormente descritas.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se entregó a cada empleado una serie de recomendaciones para que configurarían un plan de mejoramiento para fortalecer las habilidades autoevaluadas.

3 CAMPAÑA: CONTRÓLATE CON ENERGÍA POSITIVA



Esta campaña se realizó con el fin de fortalecer la buena gestión y el control de las labores académicas y administrativas de la Institución.

Se desarrolló inicialmente utilizando pastillas refrescantes que se entregaron a todos los empleados de la Institución como una herramienta lúdica para afianzar la energía positiva y la buena disposición en torno al cumplimiento de las actividades diarias enmarcadas en el reconocimiento y la adhesión a los valores institucionales.

En la presentación de la campaña, el señor Rector como presidente del Comité Coordinador de Control Interno, enunció las siguientes palabras a los asistentes:

“El control interno como herramienta gerencial y en cumplimiento de las directrices legales debe ser aplicado al interior de todas las entidades públicas, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Todos los servidores públicos y contratistas de la entidad somos responsables de ejercer el control interno y realizar todas las actividades propias de nuestro cargo de manera eficiente, eficaz y efectiva”.

Para la realización de esta campaña se identificaron conductas y/o actitudes negativas que como miembro de la institución (empleado, docente y/o estudiante) se pueden asumir erróneamente en el ejercicio de las labores diarias.

Adicionalmente, se le dio difusión a la campaña a través de los medios de comunicación institucionales. A continuación se observa la publicación realizada en el Boletín Prensa al día.



Continuando con la campaña contróláte con energía positiva se entregaron los **PAÑOS HÚMEDOS** y el **GEL PURIFICADOR**. En la misma vía de las pastillas, de estimular el uso de los pañitos marca **“POSITIVITILINA”** y el gel marca **“POSITIVITILANA”**, la dirección de control interno se trazó como objetivo afianzar el trabajo en equipo, los valores Institucionales y la capacidad de racionamiento

A través de los paños húmedos "POSITIVITILINA" se difundió el siguiente mensaje.

Cada paño húmedo te permite:

- *Limpiar tú energía negativa*
- *Refrescar tu actitud laboral*
- *Refrescar tus valores*
- *Mejorar tus razonamientos*



Con el Gel purificador "POSITIVITILINA" se comunica los siguiente:

Cada gota de este Gel te permite:

- *Refrescar tu positivismo*
- *Refrescar tu capacidad de trabajo en equipo*
- *Purificar tus valores*
- *Hacer brillar tu criterio y razonamiento*

Posteriormente se planea y ejecuta la campaña de los valores denominada:

4 Campaña: "RESALTA TUS VALORES".



Los aspectos generales de esta campaña se relacionan a continuación:

El objetivo general era "Realizar la campaña del autocontrol y la autogestión en la que cada servidor público a través de diferentes resaltadores de colores pueda reflejar los valores institucionales que poseen del Tecnológico de Antioquia".

Como objetivo específico se quería "Realizar una recorrido por todo El Tecnológico de Antioquia, con personal de teatro que nos ayude a resaltar

el valor de cada servidor público en la Institución. Se les entregara a las personas una pequeña caja de resaltadores con los valores que ellos tienen. Se realizara una presentación en el auditorio con todos los empleados”.

·Separar por colores de acuerdo los valores que más se identifican en una persona.

ROJO – AMARILLO – NARANJA
VERDE – AZUL Y VINOTINTO
VIOLETA – AMARILLO – NARANJA
VINOTINTO – NARANJA – AZUL

Campaña Autocontrol:

“QUE COLORES REFLEJAN O RESALTAN TUS VALORES ORGANIZACIONALES”

PORQUE CADA SERVIDOR PUBLICO DEBE TENERLOS Y REFLEJAR SU COLOR”.



ROJO = AUTONOMÍA: Actitud de valerse por sí mismo, usando responsablemente la propia libertad, sin aislarse o separarse del contexto social.

AMARILLO = LIDERAZGO: Capacidad de asumir la responsabilidad de conducir a otros al efectivo logro de sus fines personales y/o colectivos, influyendo en ellos, compartiendo valores, convicciones, ejemplaridad, creatividad, espíritu de iniciativa y de servicio, comunicación afectiva y efectiva, trabajo en equipo y valores éticos.



NARANJA = TOLERANCIA: Comprensión y respeto a los demás, a sus ideas, culturas, credos, prácticas y sentimientos, capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida.

VERDE = RESPETO: Actitud de comprensión del ser de los demás, que nos permite entender su actuación y portarnos con cordura y tolerancia frente a ellos, reconociendo que algo o alguien tiene valor, sustentado en la moral y la ética.

TdeA

TdeA

TdeA



AZUL = HONESTIDAD: Conducta humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de la verdad y la justicia.

VIOLETA = RESPONSABILIDAD: Conducta para cumplir las obligaciones adquiridas, dando respuestas adecuadas a lo que se espera de una persona, empresa, institución, grupo o sociedad.

VINOTINTO = COMPROMISO SOCIAL: Actitud de dar respuesta, desde el conocimiento, a las necesidades del entorno social coadyuvando al mejoramiento de la calidad de vida.



Se realizó el recorrido del grupo de teatro por todas las áreas de gestión para generar la expectativa en torno al lanzamiento de la campaña. Luego se llevó a cabo la presentación oficial en el auditorio Gilberto Echeverri con una obra de teatro. El lanzamiento de la campaña tuvo mucha acogida en la comunidad institucional al igual que los resaltadores entregados a todos los empleados.

Posterior a la presentación, se adelantó todo un trabajo de sensibilización para dar continuidad a los resultados de la campaña. Cada semana, a través del correo institucional se envió información relacionada con uno de los valores institucionales para generar en los empleados un espacio de reflexión.

Para la vigencia 2013, se seguirá fomentando la cultura del autocontrol con la realización de dos campañas. En el semestre 2013-1 se cuenta con la campaña de ROLES Y RESPONSABILIDADES. Con ésta se busca que los empleados del Tecnológico de Antioquia se apropien de los roles que desempeña cada uno de los organismos internos con poder decisorio, que entiendan como se articulan en la estructura organizacional, y cómo sus funciones se sincronizan con un todo para lograr los objetivos institucionales. Se pretende también que se logre percibir el control como una herramienta de gestión y que cada uno de los empleados identifique y ponga en uso los diferentes controles de los cuales puede disponer en el ejercicio diario de sus actividades.

Para el desarrollo de la campaña se realizará un taller y se hará entrega de una herramienta didáctica a cada uno de los empleados.

REFLEXIONES FINALES

La alta dirección mantiene su compromiso manifiesto con el sostenimiento del sistema de control interno y con la generación de cultura entre los empleados del Tecnológico de Antioquia, en torno a la calidad, el mejoramiento continuo, el autocontrol, y la autogestión.

De la misma manera, la Dirección de Control Interno expresa su compromiso con el fortalecimiento del autocontrol. El control interno es compromiso de todos en la institución, por tanto estamos llamados a asumir un papel activo en el desarrollo de las actividades tendientes a fortalecer el ejercicio del autocontrol y la autogestión.

Resulta de vital importancia la adhesión de todos los miembros del Tecnológico de Antioquia a los valores institucionales, de modo que se evidencie en desarrollo cotidiano de los procesos y actividades.

La proactividad en la identificación e implementación de controles que permitan prever y evitar desviaciones de los procesos y el logro de los resultados previstos, asegura la efectividad de la gestión y contribuye a cumplir los estándares de calidad fijados por la Institución, lo que se traduce en una mejor atención al cliente.

Esperamos que este folleto sirva de ayuda y de herramienta didáctica para que cada día demos lo mejor de nosotros como seres humanos para seguir fortaleciendo y engrandeciendo esta linda institución dedicada a brindar educación a toda la comunidad Antioqueña que desea hacer parte de esta Gran Institución Tecnológico de Antioquia, Educación con Calidad.

COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Lorenzo Portocarrero Sierra
Presidente

María Jacinta Montoya Alzate
Secretaria

Elimeleth Asprilla Mosquera
Vicerrector Académico

Jhon Reymon Rúa Castaño
Secretario General

Ricardo Andrés Suaza González
Director de Planeación

Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo
Directora Administrativa y Financiera

Fabio Alberto Vargas Agudelo
Director de Investigación

Sorelly Moreno Carvajal
Directora de Bienestar

José Danilo Álvarez Rodríguez
Director de Regionalización



Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria
Calle 78B No. 72A - 220 PBX: 454 70 00
www.tdea.edu.co / Medellín Colombia