



INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES -INVAMA-  
INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI  
VIGENCIA 2013

Periodo evaluado: Enero a Diciembre de 2013  
Fecha de elaboración: 03 de Febrero de 2014

### Subsistema de Control Estratégico

#### Avances

Las diferentes jornadas de integración y conocimiento empresarial que se realizaron durante el presente año permitieron mejorar el clima organizacional. A través del proceso de Gestión Humana se logró un completo acompañamiento en las diferentes áreas que se relacionan con el bienestar laboral, y optimizar los desempeños profesionales y técnicos de todo el personal.

Las actividades realizadas no sólo se enfocaron en una dirección (empresa-empleado), también se buscó que cada uno de los miembros de la organización aportara sus ideas o percepciones sobre el funcionamiento de la Entidad. De este modo, se recolectó valiosa información que ha ayudado al mejoramiento continuo de los procesos.

NIT: 800002916-2

Cada una de las tareas programadas estuvieron orientadas por la ARP Positiva, con la cual se ejecutaron planes de ajuste en salud ocupacional para detectar y evaluar las posibles fallas del entorno, como elementos de oficina desgastados que producen algún problema físico o psicológico. Se realizó una medición de iluminación para los diferentes puestos de trabajo. Con base en los resultados obtenidos se plantearon diversas estrategias que alcanzarán los objetivos trazados, en cuanto a las buenas condiciones que deben tener los empleados en sus puestos de trabajo, con las compras de sillas para los empleados de la entidad.

Es importante recalcar que el personal interactuó de manera positiva con sus otros compañeros y líderes de procesos, para formular acciones que evitaban posibles accidentes y se promoviera la motivación personal y profesional, así como el fortalecimiento del trabajo en equipo.

Se realizaron pruebas técnicas que abarcaron múltiples factores, para poder medir la estabilidad emocional y grado de accidentalidad de los operarios (electricistas, conductores y demás ayudantes), bajo la supervisión de instructores certificados por el





SENA. Con estas tareas, también se dio cumplimiento con la norma sobre la certificación del estado físico y psicológico del personal que labora en altura, y así minimizar el riesgo que se produzca un accidente laboral.

Se planificaron reuniones periódicas para actualizar y dinamizar los procesos de la Entidad, con base en los cambios que sufrió el componente ideológico en cuanto a su nueva Misión, Visión, Mega, entre otros. Además, se introdujeron los cambios pertinentes en los formatos, aplicaciones y elementos de oficina de la empresa, bajo los parámetros establecidos en el cambio de imagen corporativa, la cual se renovó luego de 25 años.

Se ajustaron las características de los programas que fueron recertificados por el Grupo Internacional Bureau Veritas, en Alumbrado Público y Valorización, en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 con acreditación de la Organización Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y el Comité de Acreditación Nacional de ANSI-ASQ (ANAB). Asimismo, el Instituto recibió la certificación NTCGP 1000:2009 con acreditación de la Organización Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

La entidad avanzó en la identificación de los riesgos por procesos y riesgos de corrupción, con base en la metodología planteada por el DAFP y el Decreto 2641. Esta herramienta fue de gran ayuda para evaluar los posibles riesgos que pudieran afectar el desempeño de la organización. Los funcionarios monitorean y reflexionan constantemente sus actividades para mitigar, transferir, y evitar los riesgos.

## Dificultades

Resistencia al cambio por algunos funcionarios de la entidad.

## Subsistema de Control de Gestión

### Avances

El cambio de imagen corporativa ayudó a que todos los documentos del Componente de Actividades de Control se revisaran y actualizaran con el fin de consolidar, entre sus funcionarios, una cultura organizacional de responsabilidad, autoridad y ejecución de lo planeado en los diferentes procesos para alcanzar las metas propuestas.





La revisión permanente de los resultados de los indicadores de gestión generó un alto compromiso en la resolución de los inconvenientes y la rápida toma de decisiones. Permitiendo de esta forma que el INVAMA reorganizara sus actividades y diera prioridad a aspectos fundamentales, como se puede apreciar en el programa de Alumbrado Público y Valorización, lo que ha generado un aumento en la satisfacción del cliente.

Los canales de información y comunicación de la Entidad se reestructuraron y fortalecieron gracias a la puesta en marcha de una estrategia de comunicación corporativa que cubre, penetra e impacta las diferentes áreas y personal de la empresa. El proceso de Comunicación Pública demostró su potencial e importancia al interior del Instituto, al enfocar todos sus esfuerzos hacia el correcto y constante flujo de información e interacción que se debe entablar con los clientes internos y externos.

Se conformó un equipo interdisciplinario, el cual durante varias semanas analizó, evaluó e ideó un plan orientado a la Atención al Usuario, no sólo en cuanto a la resolución de sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) sino a inducir al cliente y la empresa a crear un vínculo de confianza, conocimiento y constante retroalimentación. Para lograr este objetivo se integraron todos los sistemas virtuales, físicos y personales que existen en la Entidad para encauzar de manera positiva y eficaz los flujos de información y comunicación.

**Asimismo, la Entidad implementó varias estrategias con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley Anti Trámites, y de esta forma agilizar los procedimientos a los ciudadanos:**

- La Entidad tiene una gran fortaleza en su plataforma tecnológica, ya que la mayoría de los procesos son apoyados por herramientas virtuales (Geolúmina, Admiarchi, Impuestos Plus, Página Web, Redes Sociales) y el Call Center, con el fin de que la información sea confiable, llegue rápidamente a su destino y tenga una pronta resolución.
- A través de los diferentes canales de comunicación (Chat, teléfono, correo, página Web, carteleras, comités, entre otros.) los funcionarios están enterados de las noticias, avances y procesos que ejecuta la Entidad, lo que ha contribuido a mejorar el clima organizacional.
- Se ha dado cumplimiento a la participación e interacción ciudadana a través de audiencias públicas, informes de gestión y convocatorias a rendición de





cuentas (las cuales se hacen en conjunto con la Alcaldía de Manizales y sus demás entes descentralizados).

### Dificultades

Empoderamiento de las nuevas herramientas.

## Estado General del Sistema de Control Interno

Se obtuvo un avance significativo en los componentes de autoevaluación y actividades de control en cuanto a los indicadores. También se realizaron actividades tendientes a que el personal interiorizara la importancia del MECI, y sus subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación, especialmente de estos componentes que son el insumo para la generación de Planes de Mejoramiento.

La implementación del sistema es alta y ha generado mayor organización dentro de la Entidad. Es muy importante que la Entidad sea fuerte en el subsistema de control de Interno, pues mejora la cultura del análisis de la información y toma de decisiones.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Avances

Se evidencia una mejora sustancial en la formulación de los planes de mejoramiento, aunque se debe aumentar el nivel de cumplimiento de las acciones planeadas, así como el monitoreo y verificación por parte de los procesos. Es importante que se fortalezcan los planes de mejoramiento individuales pues se pretende disminuir las debilidades que puedan tener los funcionarios, y que no se origine una falla en la aplicación de los procesos o que afecten su desempeño.

La alta dirección evalúa los sistemas y toma acciones de acuerdo con los resultados de las revisiones. Hay avances significativos en los componentes de autoevaluación y evaluación independiente, con el objetivo de valorar la efectividad de los procesos, el nivel de ejecución del Plan de Desarrollo, Plan de Acción y el cumplimiento de la mega, misión y visión de la Organización.



USO OFICIAL - INVAMA



## Dificultades

Algunos empleados de la entidad no reconocen la importancia de la elaboración y formulación de los Planes de Mejoramiento dentro de los plazos establecidos.

## Ambiente de Control

- Mejorar la metodología de inducción para que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad, y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones.
- Continuar aplicando estrategias de comunicación para interiorizar los valores, principios, metas y políticas corporativas en la vigencia 2014.
- Seguir fortaleciendo las competencias laborales a todos los funcionarios.
- Realizar mediciones periódicas del clima organizacional.
- Continuar con el programa de calidad de vida laboral.
- Crear estrategias para la prestación del servicio de alumbrado público y la asesoría para la ejecución de obras por medio de la herramienta de la contribución de valorización.
- Fortalecer la capacitación en temas relacionados con Planeación, Liderazgo y trabajo en equipo.
- Continuar con las capacitaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## Subsistema de Control de Gestión

### Actividades de control

- Disminuir los tiempos de respuesta de las PQRS interpuestas por los clientes internos y externos.
- Ajustar la metodología para la evaluación de los proveedores.



USO OFICIAL - INVAMA



- Aumentar los porcentajes de los resultados previstos.
- Continuar la revisión y actualización de los procesos.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Actividades de control

- Ahondar en el análisis de los resultados de los procesos e indicadores (análisis de datos con base en tendencias de comportamiento) y la utilización de técnicas estadísticas, que ayuden a facilitar la comprensión de los datos y a definir la necesidad de acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora.
- Fortalecer los procesos para realizar seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos con la CGR, CGMM y sistemas de gestión de calidad.
- Fortalecer la implementación de los Planes de Mejoramiento Individuales, a partir de las evaluaciones de desempeño.

Diligenciado por: **Jorge Manuel García Montes**  
Fecha: 03/01/2014

Revisado por: **José Jesús Arias Orozco**  
Fecha: 07/01/2014

Aprobado por: **José Jesús Arias Orozco**  
Fecha: 08/01/2014



USO OFICIAL - INVAMA