 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos ISVIMED <small>Instituto Docente de Nuband y Hospital de Medellín</small>	MEMORANDO	CÓDIGO: F-GC-03
		VERSIÓN: 03
		FECHA: 1/06/2016
		PÁGINA: 1 de 1

200 - 124

Medellín,

PARA: LUZ ADRIANA CAMPUZANO MEJÍA
 Director General (E)

DE: OMAR DE JESÚS RAMÍREZ RAMÍREZ
 Jefe de Control Interno

ASUNTO: Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno

Cordial saludo,

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la Jefatura de Control Interno, presenta el Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno, elaborado para el periodo comprendido entre el 12 de julio al 11 de noviembre de 2016, el cual pongo en conocimiento de la Dirección General, para que se analice y atiendan las recomendaciones orientadas a retroalimentar el Sistema de Control Interno del ISVIMED.


De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, este informe debe ser publicado en la página web del Instituto.

Atentamente,


 OMAR DE JESÚS RAMÍREZ RAMÍREZ
 Jefe de Control Interno

Anexos: Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno. (15 páginas)

Elaboró	Maria Paulina Berrio Villa <i>MPBV</i> <small>Contratista de apoyo a Control Interno</small>	Aprobó	Omar de Jesús Ramírez Ramírez <small>Jefe de Control Interno</small>
---------	---	--------	---


 Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
 ISVIMED
RECIBIDO 3:51 pm
 Firma: A. Cortés
 09 NOV 2016



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 1 de 15

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLIN - LEY 1474 DE 2011.

Período evaluado: Del 12 de julio al 11 de noviembre de 2016.

El Modelo Estándar de Control Interno - MECI concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la Entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado; a su vez, persigue la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, anticipando y corrigiendo, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la Jefatura de Control Interno del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED, presenta el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno, elaborado para el período comprendido entre el 12 de julio y el 11 de noviembre de 2016, siguiendo la estructura del MECI adoptada mediante Resolución 2195 del 24 de diciembre de 2014 y derogada por la Resolución 612 del 18 de julio de 2016, así:

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Aspectos existentes:

1.1 Componente Talento Humano

1.1.1 Elemento Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos

La Entidad cuenta con un Código de Ética aprobado mediante las Resolución 288 de 2010 y la política pública de transparencia administrativa y probidad en el ISVIMED, por Resolución 237 de 2010.

Los principios y valores definidos, en el Código de Ética y el Manual de Calidad se socializan regularmente desde la Jefatura de Comunicaciones a través de campañas difundidas por el boletín interno "Nuestro Hogar".





Alcaldía de Medellín

Cuenta con Vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 2 de 15

Se cuenta con un Código de Ética de la actividad de Auditoría Interna adoptado mediante Resolución No. 303 del 27 de abril de 2016, el cual está constituido por la declaración de los principios y reglas de conducta que gobiernan a los profesionales en el ejercicio de la Auditoría Interna y tiene como propósito promover una cultura ética en su labor.

1.1.2 Elemento Desarrollo del Talento Humano

Se tiene un manual de funciones con perfiles para cada uno de los cargos, los cuales incluyen nivel de estudios, propósito del cargo, experiencia, conocimientos básicos, niveles de autoridad, funciones y responsabilidades del cargo.

El plan de capacitación fue establecido mediante la Resolución 643 del 21 de julio de 2016. Durante el primer semestre del año no se realizaron capacitaciones, debido al cambio de dirección, lo que implicó cambio de personal en el nivel directivo, con quienes se realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación. Igualmente, fue necesario contar con el plan de desarrollo para identificar las necesidades, el cual se implementó en junio de 2016.

En cuanto al programa de inducción y re-inducción, se cuenta con una presentación institucional la cual se lleva a cabo de manera sistemática, esto con el fin de dar cobertura a los diferentes públicos de interés. Se realiza inducción al momento de ingresar los empleados y re-inducción cada año a todo el personal.

Se registra en el seguimiento del Plan de Acción del MECI, que la próxima inducción al personal del ISVIMED, está programada para noviembre.

El plan de bienestar fue establecido mediante la Resolución 643 del 21 de julio de 2016.

Se cuenta con personal contratado para realizar las actividades del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Los documentos que hacen parte del sistema se encuentran definidos y están pendientes de ajustes. En el plan de bienestar y capacitación de 2016, se incluyeron acciones orientadas al desarrollo del SG-SST, al igual que el plan de trabajo definido con la ARL. En enero de 2017 se realizará el auto-diagnóstico al SG-SST, con el acompañamiento de la ARL SURA.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 3 de 15

Los acuerdos de gestión de los gerentes públicos se encuentran en proceso de ajuste por parte de cada gerente público. Es de aclarar que la concertación de resultados esperados tiene un tiempo de cuatro (4) meses a partir de la fecha de ingreso de cada gerente público, por lo anterior su seguimiento es posible realizarlo de manera paralela o sistemática, esto varía según fecha de ingreso de cada gerente público al Instituto.

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

Aspectos existentes:

1.2.1 Elemento Planes, Programas y Proyectos

Para el cumplimiento de la misión y visión, el Instituto dispone de las siguientes herramientas de planeación:

Plan Estratégico del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED 2016 - 2019; instrumento que consigna las estrategias Institucionales que harán posible el logro de las metas que se propuso en armonía con el Plan de Desarrollo "Medellín cuenta con vos" para los cuatro (4) años de gobierno, las cuales buscan garantizar a los hogares más vulnerables de la ciudad, su derecho al hábitat y a la vivienda digna.

Cuenta con Plan Indicativo 2016 - 2019 y el Plan de Acción del año 2016, que prioriza programas y proyectos valorados en \$56.161 (cifras en millones de pesos).

La plataforma estratégica sigue siendo igual, tanto en misión, visión como valores y objetivos. Se encuentran plasmadas en el Manual de Calidad por medio del cual se rige el cumplimiento del SGIC.

1.2.2 Elemento Modelo de Operación por Procesos

Las operaciones del Instituto, fueron armonizadas con miras a establecer un sistema organizacional cuya misión y visión está orientada hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción y relación causa - efecto, buscan garantizar una ejecución eficiente para el cumplimiento de los objetivos misionales.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 4 de 15

La Entidad estableció un mapa de procesos donde se evidencia su articulación entre estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y mejora continua. A su vez, cuenta con un cronograma de difusión de eventos y actividades a realizar durante esta anualidad.

Como resultado de la evaluación y seguimiento y monitoreo al grado de avance y desarrollo en la implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad, la Jefatura de Control Interno, en informe emitido el 21 de septiembre de 2016, pudo establecer que el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 4° de la Ley 872 de 2003. Actualmente se encuentra certificada en las normas ISO 9001:2008 y la NTC GP 1000:2004, por Bureau Veritas, con vigencia hasta diciembre de 2017.

1.2.3 Elemento Estructura Organizacional

Este elemento de control integra y articula las Subdirecciones, grupos de trabajo, cargos, funciones, competencias, relaciones y niveles de responsabilidad y autoridad, con el fin de potenciar la dirección y ejecución de los procesos y actividades, conforme a la misión, y función constitucional del Instituto.

El Instituto cuenta con un organigrama alineado con la planta de cargos existente y con el direccionamiento estratégico, con una definición clara de los cargos o puestos de trabajo y la comprensión de las responsabilidades y funciones por parte del personal.

La planta de cargos vigente en el Instituto está determinada por el Acuerdo Directivo No. 12 del 7 de enero de 2012; el No. 13 del 11 de julio de 2012; y el No.14 del 11 de julio de 2012.

El Consejo Directivo del Instituto, mediante Acta No.62 del 26 de febrero de 2016, otorgó facultades amplias al Director General del ISVIMED, para realizar un proceso de rediseño administrativo. En uso de esas facultades el Director General expidió las Resoluciones No. 00789 del 16 de septiembre de 2016 y la No. 00879 del 3 de octubre de 2016, mediante las cuales se modifica la Planta de Personal del ISVIMED. Se suprimen dos cargos y se crean otros dos, de acuerdo a la necesidad del servicio.





1.2.4 Elemento Indicadores de Gestión

El ISVIMED cuenta con un plan indicativo 2016 - 2019, en el que se formularon los indicadores de gestión considerando las dimensiones, programas y proyectos del Plan de Desarrollo “Medellín Cuenta con Vos”. Estos permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos.

Se cuentan con un software de indicadores en el cual se consolidan el 100% de los indicadores monitoreados a nivel institucional. Dichos indicadores son alimentados por los líderes correspondientes y monitoreados desde Calidad en cuanto a la indexación de datos y análisis correspondientes.

1.2.5 Elemento Políticas de Operación

Las políticas de operación establecidas en el Instituto, están enmarcadas dentro de cada proceso.

Se tiene el Manual de calidad y de procesos, con sus procedimientos, elementos y puntos de control; los cuales complementan la acción y operación de las políticas.

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Elemento Políticas de Administración del Riesgo

Sigue en vigencia la Resolución 454 de 2010; “por medio de la cual se adopta la política de administración del riesgo para el Instituto”, y se acoge la Resolución 612 del 18 de julio de 2016, “por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, se establece el sistema de Control Interno y se integra con el sistema de Gestión Integral de la Calidad en el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín-ISVIMED”; acto administrativo con el que se adopta la nueva metodología de riesgos, seguimiento y evaluación al interior del ISVIMED.

La matriz de riesgos y controles de los diferentes procesos, se encuentra adoptada bajo el código F-GM-29, Versión 01; y que reposa debidamente diligenciada en cada proceso en el Sistema de Información del ISVIMED – SIFI, Módulo de Calidad, a modo de consulta para todo el público interesado.





Durante el período evaluado, se hizo seguimiento y control a los riesgos de corrupción identificados en el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano formulado para la vigencia 2016, de conformidad con lo establecido en la ley 1474 de 2011, los cuales se encuentran publicados en la Pagina Web www.isvimed.gov.co, Gestión Transparente, Plan anticorrupción.

1.3.2 Elemento Identificación del Riesgo

La Entidad cuenta con riesgos por procesos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos de la Entidad. Están identificados en las matrices que contienen una estructura donde se estipulan tanto las causas, como consecuencias e impacto. Cada riesgo tiene un despliegue vertical y horizontal donde se desglosa las características de éstos.

Para la vigencia 2016, el ISVIMED construyó una nueva plantilla basada en los lineamientos y metodología del DAFP, los cuales permite identificar y cuantificar los riesgos de cada proceso. El ISVIMED cuenta con setenta y nueve (79) riesgos identificados en los procesos; mientras que los riesgos estratégicos aun se encuentran en construcción. Los riesgos inherentes a cada proceso del Instituto se encuentran publicados en el SIFI, Módulo de Calidad, los cuales se encuentran identificados de la siguiente manera:

Tabla No.1: Riesgos por proceso acorde al Sistema de Gestión Integral de Calidad – SGIC.

TIPOLOGIA	PROCESO	TOTAL DE RIESGOS	ZONA RIESGO EXTREMA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO BAJA
Misional	Gestión Atención al Usuario	5	1	3	1	0
Misional	Gestión Desarrollo de Soluciones Habitacionales	12	10	1	1	0
Misional	Gestión Social	12	7	0	5	0
Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	8	1	3	1	1
Apoyo	Gestión Infraestructura	4	0	0	4	0
Apoyo	Gestión TICS	5	4	1	0	0
Apoyo	Gestión Humana	5	4	0	1	0
Apoyo	Gestión Jurídica	5	1	3	1	0





TIPOLOGIA	PROCESO	TOTAL DE RIESGOS	ZONA RIESGO EXTREMA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO BAJA
Apoyo	Gestión Documental	3	3	0	0	0
Apoyo	Gestión Comunicaciones	11	3	3	3	2
Control y Mejora	Gestión Control y Mejora	9	5	1	3	0
TOTAL RIESGOS		79	39	15	20	3

Fuente de información: Sistema de Información ISVIMED - SIFI

Elaboró: Equipo Auditor.

Se viene trabajando en el mapa de riesgos por procesos. Como parte de este ejercicio se capacitó a los líderes de los procesos en Riesgos Basados en NTC ISO 31000:2009 y Lineamientos DAFP. La actividad comprende dos etapas, una teórica y otra práctica de tal manera que todos los involucrados tengan mucha claridad al momento de trabajar el tema.

En reunión del Comité Directivo del 25 de octubre de 2016, se dio inicio al proceso de capacitación dirigido a los Gerentes públicos, a fin de identificar los riesgos estratégicos del Instituto.

1.3.3 Elemento Análisis y Valoración del Riesgo

A través de la matriz se identificaron los nuevos riesgos de los procesos, los cuales serán analizados, evaluados y valorados por cada proceso en el cuarto trimestre del 2016. La valoración está dada por el impacto que pueda generar la materialización del riesgo.

Se tienen controles definidos para cada riesgo y se realizará el seguimiento y monitoreo a cada uno de ellos una vez finalice el cuarto trimestre del 2016.

El mapa de riesgo de corrupción se encuentra publicado en la página web del Instituto: www.isvimed.gov.co – Fortalecimiento - Estatuto de Anticorrupción.

Recomendaciones del módulo de control de Planeación y Gestión

Para fortalecer los componentes y elementos de este Módulo, se recomienda atender las recomendaciones que aún no se han terminado y que fueron comunicadas por la Jefatura de Control Interno en el informe pormenorizado,





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 8 de 15

según memorando 200-86 del 29 de julio de 2016. Prestar especial interés a los siguientes componentes y elementos:

Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos

Revisar el contenido tanto de forma y fondo del Manual de Ética, y el tema de los valores, políticas éticas de la Entidad y el decálogo de Ética. Alinear la información final con la que está plasmada en el Manual de Calidad, y legalizar el Manual de Ética en el SGIC.

Desarrollo del Talento Humano

Avanzar en la ejecución del plan de capacitaciones del año 2016 y del programa de inducción previsto para este año.

Dar continuidad a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y realizar el despliegue e implementación en todos los niveles de la Institución, de tal manera que se involucre a todo el público de interés.

Realizar las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos del ISVIMED para la vigencia 2016 y suscribir los acuerdos de gestión con los gerentes públicos, pues en el último seguimiento al Plan de Acción MECI 2016, realizado con corte al 30 de agosto, se evidenció que estos, aún se encuentran en proceso de ajuste.

Planes, Programas y Proyectos

Se recomienda suscribir los acuerdos de gestión con cada uno de los gerentes públicos activos en el Instituto, toda vez que en ellos se definen las responsabilidades y metas frecuentes para cada vigencia. Se recuerda que para poder medir el cumplimiento de las diferentes actividades a cargo de los responsables de manera cuantitativa y cualitativa, se deberán definir claramente los indicadores por cada una de las dependencias de acuerdo con el Plan de Acción.





Alcaldía de Medellín

cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 9 de 15

Políticas de Operación y Administración del Riesgo

Evaluar la pertinencia de actualizar el acto administrativo que establece las políticas de operación y administración del Riesgo de acuerdo a la dinámica del instituto.

Identificación del Riesgo

Mantener actualizado el mapa de riesgos incluyendo aquellos que se han identificados desde las auditorías internas realizadas por la Jefatura de Control interno y desde las auditorías externas de la Contraloría General de Medellín, para que desde cada área responsable, se ejerza el control respectivo para evitar que se vuelvan a presentar.

Análisis y Valoración del Riesgo

Realizar la divulgación de la matriz de riesgos y controles, con el fin de garantizar el conocimiento de todo el personal y el ejercicio del control y monitoreo por parte de cada uno de los responsables.

Continuar con el proceso de identificación de los riesgos estratégicos a los que se expone el ISVIMED y elaborar el correspondiente mapa. Este debe ser presentado periódicamente al Consejo Directivo con el fin de analizar el perfil de riesgos y tomar las decisiones a que haya lugar.

Capacitar permanentemente al personal del Instituto, en torno a la gestión del riesgo, de tal manera que se asuma como una cultura de prevención y autocontrol.

2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Aspectos existentes:

2.1 Componente de Autoevaluación Institucional

La Entidad cuenta con mecanismos propios de verificación que le permiten determinar la eficiencia y eficacia de los controles (Indicadores - SIFI), el logro de los resultados de cada proceso y el buen desempeño de los servidores que llevan a cabo la ejecución de las operaciones.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 10 de 15

En virtud del proceso de mejora continua la Dirección General mediante Resolución 612 del 18 de julio de 2016, compiló en una sola disposición las normas que regulan la adopción e implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014 para el ISVIMED y las que crean y estructuran el Grupo Institucional MECI y de Calidad y el Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad.

También expidió la Resolución 610 del 18 de julio de 2016, por medio de la cual se adopta el manual procesos y procedimientos, bajo los lineamientos del Modelo Integral de Gestión; y la 611 del 18 de julio de 2016, por la cual se establece el Comité Directivo en el ISVIMED.

2.1.1 Elemento Autoevaluación del control y Gestión

La Subdirección de Planeación, a través de Calidad realizó seguimiento al Plan de Acción MECI 2016, con corte al 30 de agosto, el cual fue acogido en el presente informe.

En la Institución se tienen mecanismos que permiten monitorear el elemento, así:

- Desde el Área de Comunicaciones se diligencia el formato de Encuesta de Satisfacción Interna.
- Desde Calidad se monitorea de manera periódica los indicadores por proceso y se emite a su vez una evaluación sobre las actividades a realizar por parte del líder.
- La Jefatura de Control Interno con el apoyo de la Jefatura de Comunicaciones, persiste en la campaña de sensibilización orientada a fomentar el autocontrol, la autoevaluación y la autorregulación desde cada proceso.

Cada proceso cuenta con sus respectivas fichas técnicas, éstas varían según el número de indicadores que estén constituidos por cada proceso. Tienen matriculadas acciones correctivas, preventivas y de mejora, donde se enmarcan las actividades a desarrollar para el despliegue de éste elemento.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 11 de 15

Para incentivar la autoevaluación y el autocontrol, se acordó que la Oficina de Control Interno, remitirá a Calidad, copia del informe de auditoría que se realiza al auditado, con el fin de garantizar que las acciones posteriores sean documentadas bajo la modalidad que aplique, ya sea acción preventiva, correctiva o de mejora.

Los reportes de Control Interno se encuentran en la página web institucional, en el link: www.isvimed.gov.co - Fortalecimiento Institucional - Control Interno.

Desde el Comité de Coordinación de Control Interno, se continúa con las reuniones mensuales de autoevaluación de las actividades que retroalimentan el Sistema de Control Interno del ISVIMED, haciendo especial énfasis en la evaluación de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento.

2.2 Componente de auditoría Interna

2.2.1 Elemento Auditoría Interna

Se conformó el equipo de auditores de calidad integrado con personal de todas las áreas del Instituto, los cuales fueron capacitados y certificados en la Actualización en la Norma NTC ISO 9001:2015 y formación de auditores con base en NTC ISO 9001:2015. Este equipo se encargará de realizar el Ciclo de Auditorías de Calidad previsto para noviembre de 2016.

Actualmente se cuenta con un método que asegura el cumplimiento de las auditorías internas de calidad y de control interno desde su planificación hasta su implementación y evaluación. Para cada etapa se utiliza una herramienta que facilita el control al cumplimiento de cada una de éstas. Los registros reposan en el Sistema de Información – SIFI y se pueden consultar por el público de interés.

En ejercicio de la función de evaluación independiente, la Jefatura de Control Interno ejecuta el Plan de Auditorías 2016, como mecanismo de verificación de la efectividad del Control Interno. Durante el primer trimestre de 2016, el Plan de Auditorías se cumplió en un 90%; en el segundo trimestre en un 83.33%, y en el tercer trimestre alcanzó el 100%.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 12 de 15

Todos los informes son comunicados al Director General, para que desde allí, se tomen las medidas necesarias y se atiendan las recomendaciones orientadas a retroalimentar el Sistema de Control Interno del Instituto.

2.3 Componentes Planes de Mejoramiento

2.3.1 Elemento Plan de Mejoramiento

Los resultados derivados de las Auditorías Internas y por el órgano de control fiscal, son gestionados utilizando las herramientas de acciones correctivas, preventivas y de mejora - CPM del Sistema de Calidad.

Actualmente, a través del consolidado de acciones CPM, se realiza seguimiento y control a los planes de mejora de cada uno de los procesos. Su revisión es sistemática y de allí se genera un informe a la Alta Dirección sobre el estado de las acciones emprendidas desde cada uno de los procesos.

El Plan de Mejoramiento Institucional es consolidado por la Jefatura de Control Interno con las observaciones, recomendaciones y acciones de mejora derivadas de las Auditorías Internas e informes de ley, y de las Auditorías realizadas por la Contraloría General de Medellín.

Desde esta Jefatura se hace seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, cada seis (6) meses. Se elabora un informe, el cual es comunicado a la Dirección General, y rendido a los Organismos de Control, el cual es analizado además desde el Comité de Coordinación de Control Interno. Los últimos informes fueron entregados a la administración en memorandos 200-87 del 3 de agosto y el 200-97 del 26 de agosto de 2016.

Recomendación del módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

Para fortalecer los componentes y elementos de este Módulo, se recomienda dar continuidad a las actividades formuladas en el plan de acción MECI 2016.

Socializar desde la Alta Dirección la Resolución 612 del 18 de julio de 2016, que compiló en una sola disposición las normas que regulan la adopción e implementación del MECI 2014 para el ISVIMED y las que crean y estructuran el





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 13 de 15

Grupo Institucional MECI y de Calidad y el Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Aspectos existentes:

Información de comunicación interna y externa

Se encuentra debidamente publicado en la página [www.isvimed.gov.co.](http://www.isvimed.gov.co), las herramientas de planificación del ISVIMED, así: El Plan de desarrollo de la Alcaldía, “Medellín Cuenta con Vos”, el Plan Estratégico, el Plan Indicativo y el Plan de Acción 2016. También el Presupuesto, el Plan Anual de Caja y el Plan de Compras.

En la página web, se encuentra habilitada otra alternativa para que los usuarios interpongamos inquietudes y PQRS y obtengan respuesta ágil por este mismo medio.

Desde la Jefatura de Comunicaciones se envió la Circular No. 05 de 2016 recordando los tiempos establecidos para responder las peticiones y las implicaciones que esto podía generar al Instituto, en caso de no hacerlo.

En auditoría realizada al proceso de PQRS se pudo establecer que durante los meses de abril a septiembre de 2016, se recibieron en el ISVIMED trescientas cuarenta y cuatro (344) PQRS distribuidas en porcentajes así: peticiones (75%), quejas (16%), reclamos (4%), sugerencias (2%), solicitudes (2%) e información (1%), las cuales fueron tramitadas de acuerdo con el proceso documentado y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y 1755 de 2015.

Los documentos y registros derivados de la gestión y de consulta para usuarios internos están disponibles en el SIFI y en la web del Instituto.

Para la rendición de cuentas se tienen establecidos varios mecanismos de divulgación tales como página web, edición y divulgación física con los medios de comunicación y reunión presencial con todas las partes involucradas.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Página 14 de 15

Se cuenta con Tablas de Retención Documental por áreas, las cuales son administradas por el líder de archivo, éstas son actualizadas de manera sistemática y se estructura a partir del organigrama vigente.

Se tiene un plan de comunicaciones el cual se articula con los lineamientos definidos por el Municipio de Medellín.

Se cuenta con documentos que describen metodológicamente la forma como se realizan las comunicaciones. No se tiene una política de comunicaciones propia para el ISVIMED porque como ente descentralizado de la Alcaldía de Medellín, el ISVIMED debe adoptar la política impartida desde el nivel central, la cual se encuentra en proceso de actualización. Una vez actualizada corresponde darle aplicación.

Se tiene siete (7) trámites aplicables al Instituto debidamente inscritos ante la función pública mediante la plataforma del SUIT., en cumplimiento de la ley anti-trámites y al servicio de los ciudadanos.

Se dispone del procedimiento de archivo central para el tema de las transferencias documentales; así como el Formato único de Inventario documental - FUID F-GD-08.

Sistemas de información y comunicaciones

El sistema de información cuenta con módulos sistematizados que monitorean este producto. A medida que se van generando más necesidades el área de TICs procede a realizar el desarrollo correspondiente.

Se aplica de manera fiel a la norma todo lo concerniente con el recibo y despacho de la correspondencia. Se lleva debidamente su respectivo radicado de tal manera que se pueda establecer una trazabilidad con el registro, ya sea interno o externo.

El Instituto cuenta con mecanismos personalizados y virtuales, allí se recopilan las necesidades de los usuarios y de este mismo modo se da respuesta a sus derechos de petición.

Se cuenta con varios puntos de atención, lo que posibilita cubrir demanda en diferentes sectores del Municipio. En cada una de sus sedes se disponen





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

cartelera con información actualizada e inherente a los servicios ofertados por la entidad.

En memorando 200-102 del 15 de septiembre de 2016, se comunicó el Manual Protocolo de Atención al usuario PT-GA-02, construido con el propósito de mejorar la prestación del servicio que se brinda en el Instituto, garantizando una excelente comunicación a través de los canales establecidos.

Se mantiene activo el Comité Directivo como espacio para impartir directrices y seguimiento a las tareas asignadas para cada una de las áreas del Instituto.

El proceso de comunicación del Instituto apoya la difusión de su misión, visión y objetivos institucionales. Se tienen canales abiertos de comunicación con los cuales los empleados pueden comunicar información relevante hacia niveles superiores de la Organización.

Medellín, noviembre de 2016,

[Handwritten signature of Omar de Jesús Ramírez Ramírez]

OMAR DE JESÚS RAMÍREZ RAMÍREZ
Jefe de Control Interno

Elaboró	Omar Ramirez Ramirez	Apoyó	María Paulina Berrio Villa, Contratista de apoyo	Revisó -y aprobó	Omar Ramirez Ramirez
	Jefe de Control Interno		Diego Echeverri Montoya, Profesional Universitario		Jefe de Control Interno

