	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 1 de 32

## PRESENTACIÓN

### 1. GENERALIDADES

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) implementó el sistema de gestión basado en la norma NTC ISO 9001:2015 como modelo de gestión basado en los conceptos de calidad y control para la organización.

En este sentido y de conformidad con la normatividad establecida, el IDUVI ha adoptado el modelo normativo dado por la NTC ISO 9001 como pilar para el fortalecimiento de la gestión en los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, en pro de cumplir con la misión encomendada por la Ley y lineamientos del Plan de Desarrollo del Municipio de Chía que le permita alcanzar mayores niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y transparencia de sus procesos.

#### **MISIÓN:**

La misión del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, es la de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chía, mediante el desarrollo de las políticas de vivienda e inmobiliarias, basados en una adecuada planeación y racional administración de los recursos físicos y económicos, garantizando una disminución del déficit habitacional, permitiendo el buen uso y disfrute colectivo del espacio público. De igual forma; propenderá por el desarrollo integral y urbanístico del municipio


#### **VISIÓN:**

En el 2025 el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, será reconocida a nivel regional y nacional como una entidad líder, del patrimonio inmobiliario del Municipio y promotora en políticas y programas de vivienda que garanticen el bienestar de sus habitantes, incentivando la confianza y participación de los sectores públicos y privados, haciendo de ella una entidad auto sostenible y duradera en el tiempo.

#### **Servicios de Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.**



- Habilitación del Suelo.
- Elaboración de Planos.
- Proyectos de Viviendas VIS-VIP
- Subsidios y Financiación.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 2 de 32


- Mejoramiento de barrios.
- Saneamiento integral, caracterización de bienes e inventario del patrimonio inmobiliario municipal.
- Cesiones (Liquidación para el pago de cesiones Tipo A.)
- Servicios Inmobiliarios y Proyectos relacionados a la Gestión Inmobiliaria.
- Reservas y afectaciones.
- Adquisición de bienes inmuebles para la ejecución de los proyectos del municipio

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas referentes a este manual se encuentran consignadas en el Normograma

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 1.1 Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (ISO 9000:2015 – 3.12.2)
- 1.2 Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.(ISO 9000:2015 – 3.6.2)
- 1.3 Cliente: Organización o persona que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (ISO 9000:2015 – 3.2.4)
- 1.4 Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. (ISO 9000:2015 – 3.2.2)
- 1.5 Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificada y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9000:2015 – 3.7.11)
- 1.6 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000:2015 – 3.7.10)
- 1.7 Manual de la Calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización. (ISO 9000:2015 – 3.8.8)
- 1.8 Mejora de Calidad: de la gestión de Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de Calidad.(ISO 9000:2015 – 3.8.8)
- 1.9 Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.(ISO 9000:2015 – 3.3.2)

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 3 de 32

- 1.10 Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.(ISO 9000:2015 – 3.2.3)
- 1.11 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (ISO 9000:2015 – 3.4.1)
- 1.12 Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.(ISO 9000:2015 – 3.7.6)
- 1.13 Salida: Resultado de un proceso.(ISO 9000:2015 – 3.7.5)
- 1.14 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015 – 3.9.2)
- 1.15 Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. (ISO 9000:2015 – 3.7.7)
- 1.16 Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (ISO 9000:2015 – 3.6.13)

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015.


## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

El contexto estratégico del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía IDUVI, se ha definido teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas que puedan afectar la prestación del servicio y el logro de los objetivos institucionales, esta información se ha unificado con la colaboración de todos los líderes de los procesos y se ha consignado en una matriz de oportunidades la cual esta anexa a este documento.

### **4.2 USUARIOS Y PARTES INTERESADAS**

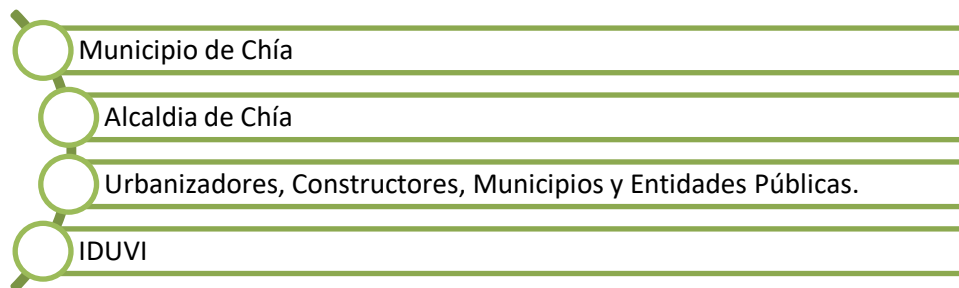
Las partes interesadas del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, son las personas, entidades u organismos que aportan de forma directa o indirecta a que el desempeño y los resultados de que la gestión sean las esperadas.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 4 de 32


En este sentido, las partes interesadas se clasifican en 3 niveles:

1. Son las que mayor afectación tienen por las actuaciones o decisiones estratégicas de IDUVI. La capacidad de influencia en los dos sentidos es alta.
2. Son aquellas, con las cuales las decisiones o actuaciones de IDUVI pueden tener algún tipo de impacto, pero que resultan con una menor afectación.
3. Se identifica las partes que cuentan con una mutua influencia pero que las decisiones pueden o no impactar

Las partes interesadas de IDUVI, son las siguientes:



- **Municipio de Chía:** se identifica a toda la comunidad en general del municipio de Chía en la zona urbana y rural que contempla, las nueve veredas: Fagua, Tíquiza, Fonquetá, Cerca de Piedra, Bojacá, Samaria, La Balsa (zona central), Yerbabuena y Fusca. A los cuales se proyecta contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, mediante el desarrollo de las políticas de vivienda e inmobiliarias, y a los cuales se les debe garantizar una disminución del déficit habitacional, permitiendo el buen uso y disfrute colectivo del espacio público. Así como el desarrollo integral y urbanístico del municipio.
- **Alcaldía de Chía:** entidad encargada de la administración de los intereses del municipio de Chía y de la formulación del Plan Municipal de desarrollo, Cabe resaltar que IDUVI como entidad municipal se encuentra adscrita al Despacho del Señor Alcalde.
- **Entidades Públicas:** conjunto de entidades públicas nacionales y territoriales relacionadas con el desarrollo o implementación de políticas, programas y proyectos relacionados con el desarrollo Urbano, de vivienda y gestión Territorial.
- **Urbanizadores y Constructores:** conjunto de entidades públicas y privadas usuarias que aplican las políticas de desarrollo Urbano, de vivienda y gestión Territorial
- **IDUVI:** servidores públicos del Instituto que desarrollan políticas de vivienda e inmobiliarias, así como el desarrollo integral y urbanístico.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 5 de 32

Los requisitos de las partes interesadas se encuentran documentados en la planificación de los productos y servicios de IDUVI.

### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Éste Manual, como documento guía permitirá, controlar y dirigir el Instituto de manera exitosa, encaminándolo a lograr la satisfacción y cumplimiento de las necesidades de sus usuarios y partes interesadas, así como el cumplimiento de requisitos en el desarrollo de la función institucional de conformidad con la normatividad vigente aplicable y el Plan de Desarrollo Municipal.

El presente documento aplica para todas las dependencias que hacen parte del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) y corresponde a los servicios de:


*"Desarrollo de políticas, programas y proyectos de vivienda y Gestión Inmobiliaria y Desarrollo Urbano en el Municipio de Chía".*

#### **EXCLUSIONES:**

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), no tiene exclusiones frente a ningún numeral de la norma ISO 9001:2015.

El Manual de Calidad del IDUVI contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad".
- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 56 de 2014. "Por el cual se fusiona el Instituto de Vivienda de interés social y reforma urbana de Chía con el Banco inmobiliario del Municipio de Chía y se estructura una nueva entidad"
- Acuerdo 06 de 2018 " Por el cual se adopta la nueva estructura administrativa y estructura de empleos del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI"
- NTC ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 6 de 32

- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo [133](#) de la Ley 1753 de 2015
- Guía para la Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y, Diseño de Controles en Entidades Públicas. V4 2018

#### **4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS:**

El Sistema de Gestión de la Calidad responde a un enfoque basado en procesos de acuerdo con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015, especificado a continuación:

##### **4.4.1 MAPA DE PROCESOS**

Con el fin de mejorar el sistema y afianzar la estructura por procesos el Instituto Identificó los procesos por medio de los cuales lleva a cabo el cumplimiento de la misión a través del mapa de procesos. En este se encuentran clasificados los procesos en estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control (Ver Anexo 2).


Determinó, a través de las caracterizaciones de acuerdo al ciclo PHVA de los 15 procesos identificados en el mapa de procesos, secuencia e interacción, estableciendo la articulación entre los mismos por medio de los proveedores, entradas requeridas, salidas esperadas y clientes internos y externos en cada uno de ellos, permitiendo de esta manera que los usuarios y partes interesadas conozcan el accionar del IDUVI

Todos los procesos están caracterizados teniendo en cuenta su objetivo, las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas, con sus clientes internos o externos, de tal forma que se indican así las interacciones de los procesos y las actividades generales que se siguen para alcanzar los resultados de cada uno de ellos

## **5 LIDERAZGO**

### **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

El Gerente, Subgerente Administrativo y financiero , Subgerente de Desarrollo y Jefes de Oficina se encuentran comprometidos con el desarrollo, implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de calidad a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación en los cuales se establece:

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 7 de 32

- Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas que estén vinculados con el servicio que presta el IDUVI acerca de la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como de los requisitos legales.
- Canales de comunicación eficaces para difundir los requisitos del cliente, los legales aplicables y las formas para satisfacerlos, documentados en las matrices de comunicación.
- Formular, aprobar y divulgar las políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar revisiones por la dirección del Sistema de Gestión de calidad.
- Asignar recursos para la sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Promoviendo la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión
- Apoyar las estrategias, planes y proyectos para la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Adicionalmente, se cuenta con el Código de Integridad que contiene los principios y valores del IDUVI, que orientan el marco ético de actuación de los servidores públicos y contratistas.

### 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE


El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), por naturaleza propia presta un servicio público con enfoque al usuario a través de la identificación y el cumplimiento de los requisitos legales que aplican y con base en ellos define las directrices para la satisfacción de los usuarios.

El IDUVI tiene identificado sus clientes y servicios para hacer posible el cumplimiento de sus funciones sustantivas, dentro de los cuales se encuentra la Alcaldía de Chía y la comunidad del municipio de Chía

El enfoque de los clientes para el IDUVI inicia en el proceso de Planeación Institucional con la definición y seguimiento a la planeación estratégica institucional donde se involucra las necesidades y expectativas de los clientes, acordes con el Plan de Desarrollo del Municipio de Chía

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos a los productos/servicios generados por el IDUVI se tienen establecidas **fichas para la planificación del producto y/o servicio**, las cuales incluyen los requisitos: legales, implícitos, técnicos y los organizacionales, para los productos de los procesos de habitabilidad y gestión



	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 8 de 32

inmobiliaria, así como los criterio de seguimiento a sus requisitos y las evidencias de conformidad y en el caso que se requiera el tratamiento para que se cumplan a dichos requisitos.

Para medir la satisfacción de los usuarios, se realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos por medio de encuestas de satisfacción que se tabulan, analizan y se toman las acciones necesarias para aumentar la satisfacción del usuario y partes interesadas.

De igual manera, se determinan y consideran los riesgos de los procesos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, a través de los planes de tratamiento de los riesgos.

Adicionalmente el proceso de Gestión Social vela por el desarrollo de la gestión social con el fin de garantizar que la calidad de vida de la población afectada por los proyectos relacionados con los procesos misionales , con el fin de dar cumplimiento al plan de desarrollo municipal y los objetivos institucionales en el marco de la normativa legal aplicable al proceso

## **5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

El IDUVI mediante la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, establece la Política de Calidad, la cual es definida por la Alta Dirección del Instituto, la cual señala:


### **5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad**

*“El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) mediante el desarrollo de políticas y programas de habitabilidad y Gestión Inmobiliaria se compromete con la población del Municipio de Chía a contribuir el mejoramiento de sus condiciones de vida a través de la formulación e implementación de programas y proyectos que satisfagan sus requerimientos y necesidades para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás normatividad legal aplicable. Para lo cual cuenta con personal comprometido que gestiona eficientemente los recursos en pro del logro de las metas institucionales y municipales y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad.”*

### **5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La política es comunicada a todos los servidores del IDUVI, a través de diferentes medios de divulgación como web, cartelera, entre otros; y para su entendimiento se



 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 9 de 32


utilizan diferentes estrategias de sensibilización como reuniones por proceso, actividades de capacitación y sensibilización, entre otras.

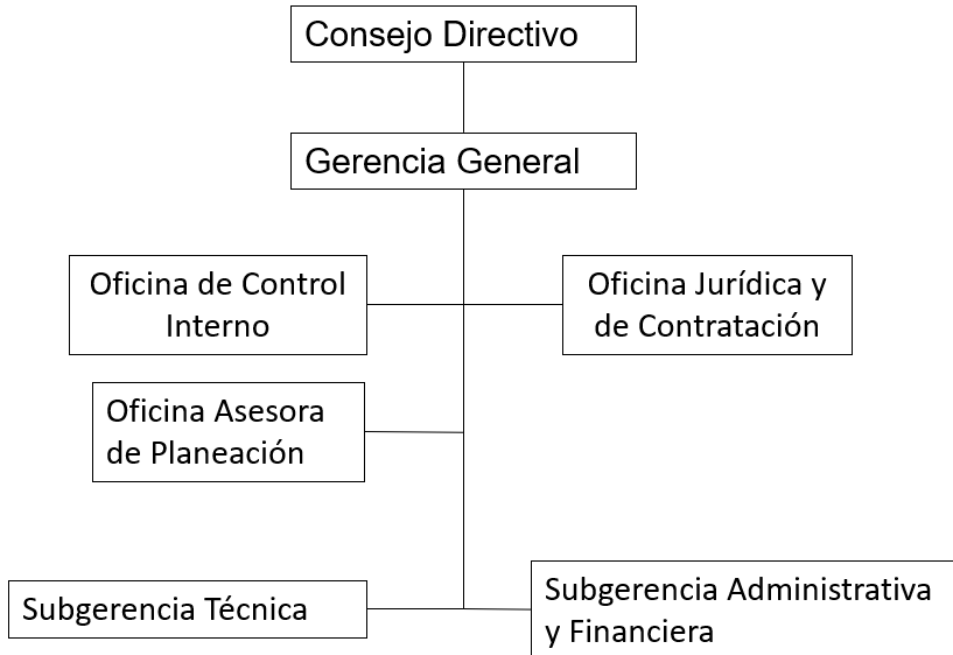
La política de Calidad se revisa cada vez que la Gerencia del IDUVI lo considera necesario, debido a cambios en la legislación, cambios en el Plan de Desarrollo Municipal, o sugerencias realizadas en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada uno de los Procesos del Sistema de Gestión del Instituto documentaron los límites y parámetros necesarios para ejecutar sus procesos en cumplimiento de los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo, las cuales son divulgadas y se encuentra disponibles para su consulta, mediante el documento **Políticas de operación del Proceso.**

### **5.3 ROLES, RESPONSABLES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

En el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), la AUTORIDAD se define a partir del organigrama Institucional y es entendida como la capacidad de tomar decisiones. La RESPONSABILIDAD es entendida como la capacidad de responder de acuerdo a su campo de aplicación (Propósito del Cargo) y se encuentra formalizada en el Manual de Funciones, caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, actos administrativos y guías documentales

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 10 de 32




Fuente: Acuerdo Directivo No.06 del 14 de Agosto de 2018

Las responsabilidades y autoridades son comunicadas a todos los colaboradores y servidores públicos mediante la socialización de los procesos y procedimientos, así como en el manual de funciones y competencias laborales, cada proceso, procedimiento o actividad dentro de la organización cuenta con personal competente; las funciones de cada cargo son comunicadas por escrito a cada funcionario

## 6 PLANIFICACIÓN

La planificación del SGC se realiza y revisa de acuerdo a las competencias del IDUVI, la normatividad aplicable, su misión, marco estratégico y el alcance del SGC, de tal forma que las actividades que se ejecutan propenden por el cumplimiento de su función para satisfacer las necesidades de los usuarios y partes interesadas.

Dentro de la planificación se identifican los procesos esenciales para el Sistema de Gestión de Calidad, (Ver anexo 2 Mapa de Procesos) y la disponibilidad de recursos necesarios para su eficaz operación y control.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 11 de 32

Para actualizar la documentación del SGC y su planificación es insumo la planeación de mediano plazo que se evidencia a través del plan de acción Institucional el cual está alineado con el Plan de Desarrollo Municipal y sus cambios afectan la operación de los procesos, incluyendo la normatividad aplicable.

El sistema de gestión de calidad del IDUVI fue planificado en la medida en que se fueron desarrollando las actividades de: definición de la política y objetivos, definición de los procesos, elaboración del mapa de procesos y su caracterización, la cual permite identificar para cada proceso su interacción con los demás procesos del sistema, los controles e indicadores aplicables para el cumplimiento de los objetivos de la calidad, la documentación requerida y las evidencias de las actividades del instituto y sus procesos.

La caracterización de procesos es el mecanismo a través del cual el IDUVI planifica la manera como se llevan a cabo los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Para tal efecto se describe la identificación del objetivo del proceso, responsable(s), proveedores, entradas, actividades (Ciclo PHVA) salidas, clientes, recursos, parámetros de medición (Indicadores de gestión), documentos asociados (procedimientos, guías, formatos), requisitos legales aplicables (normograma), requisitos de la norma aplicables y riesgos del proceso (mapa de riesgos).

## **6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**


El IDUVI ha establecido la Guía para la Administración de Riesgos institucionales y de proceso, los cuales permiten la identificación, valoración de riesgos, determinación y evaluación de controles, con el fin de reconocer, valorar y priorizar los factores de riesgo presentes en los procesos con el fin de implementar los controles necesarios para gestionar los riesgos.

## **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

### **6.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD**

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) definió como objetivos de calidad para su Sistema de Gestión los relacionados a continuación, los cuales permiten evaluar el desempeño del Instituto a través del cumplimiento de los indicadores asociados.

Estos objetivos son:

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 12 de 32


1. Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Municipio de Chía a través a través la implementación de proyectos que orientan la gestión del ordenamiento territorial en sus elementos habitacional, de mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural.
2. Optimizar el uso del espacio público y el manejo del patrimonio inmobiliario municipal mediante proyectos de desarrollo de políticas inmobiliarias del Municipio de Chía y ejecución de proyectos para el desarrollo urbanístico municipal
3. Atender oportunamente los requerimientos de la población para Incrementar la satisfacción de los habitantes del municipio.
4. Gestionar de forma eficiente los recursos para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.
5. Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto

Los objetivos de la calidad son medibles a través de indicadores de gestión identificados tanto en los planes de acción de los procesos como en las Baterías de Indicadores; situación que permite tomar acciones preventivas y correctivas para garantizar el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

### 6.2.2 LOGRO DE LOS OBJETIVOS

Con el propósito de hacerle seguimiento al desempeño de la entidad a través del cumplimiento de la política y objetivos de calidad se cuenta con el despliegue de Política y objetivos de calidad, el cual esta alienado con los procesos del Instituto.

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE EL INDICADOR
Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Municipio de Chía a través a través la implementación de proyectos que orientan la gestión del ordenamiento territorial en sus elementos habitacional, de mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural.	Beneficiarios con subsidios para mejoramiento de vivienda	Habitabilidad
	Actividades de implementación de la política de Vivienda	Habitabilidad
Optimizar el uso del espacio público y el manejo del		
	Saneamiento integral del	Gestión Inmobiliaria


	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 13 de 32

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE EL INDICADOR
patrimonio inmobiliario municipal mediante proyectos de desarrollo de políticas inmobiliarias del Municipio de Chía y ejecución de proyectos para el desarrollo urbanístico municipal.	patrimonio inmobiliario	
	Actualización del inventario inmobiliario Municipal	Gestión Inmobiliaria
	Adquisición de predios	Gestión Jurídica
	Cumplimiento planes maestros (Equipamientos municipales y Espacio público)	Espacio público
Atender oportunamente los requerimientos de la población para Incrementar la satisfacción de los habitantes del municipio.	Satisfacción del Usuario	Atención al ciudadano y comunicaciones
	Atención de PQR	Atención al ciudadano y comunicaciones
Gestionar de forma eficiente los recursos para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.	Cumplimiento del Plan del Acción	Planeación Institucional
	Cumplimiento de plan indicativo	Planeación Institucional
	Ejecución Presupuestal	Gestión Financiera
	Cumplimiento del plan estratégico de TH	Gestión Humana
Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto	Cumplimiento de Acciones Correctivas (Planes de mejoramiento)	Mejoramiento Continuo
	Eficacia de acciones Correctivas (Planes de mejoramiento)	Mejoramiento Continuo

### 6.3 Planificación de los Cambios

Cuando se presentan factores externos o internos que afecten el Sistema de Gestión de Calidad, se estudian y toman en cuenta con el propósito de planificar los posibles cambios que generarían en la Entidad y como entradas para el proceso de Revisión de la Dirección.

Con el fin de complementar y soportar la gestión referente a estos cambios se ha creado el **procedimiento de gestión del cambio** y el **formato de Gestión del cambio** en el cual se encuentran consignadas las generalidades y pasos a seguir para efectuar los cambios que sean necesarios.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 14 de 32

## 7 APOYO

### 7.1.1. RECURSOS

Los recursos necesarios para garantizar la operación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran planificados y administrados a través de los procesos de **Planeación Institucional, Gestión Financiera y Gestión de Recursos Físicos**

De acuerdo con el alcance del SGC se determinan los recursos humanos y de infraestructura necesarios para la implementación, mantenimiento y la mejora continua de su eficacia, los cuales se pueden identificar en las caracterizaciones de los procesos, así mismo, en el presupuesto anual del IDUVI se determinan los recursos financieros necesarios para que el Instituto logre ejecutar e implementar sus procesos


### 7.1.2. PERSONAS

El IDUVI por intermedio del **Proceso de Gestión Humana** estableció el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual contempla las estrategias necesarias para que el personal mantenga y/o mejore sus competencias, así como el compromiso de la entidad, dentro del cual se establece el programa de inducción y re inducción, plan institucional de capacitación, programa de bienestar e incentivos, los recursos y las acciones a desarrollar para suministrar dichas acciones, y las acciones relacionadas para mejorar la competencia de los funcionarios y el resultado de la eficacia de las mismas.

Los perfiles de cargo en el Manual de Funciones, se encuentran definidos en la Resolución 97 de 2018, que sirven como una herramienta para determinar las competencias y seleccionar al personal adecuado a las necesidades del Instituto

El Proceso de Gestión Humana garantiza que en las hojas de vida se encuentren las evidencias correspondientes a los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada cargo.

Para los cargos de libre nombramiento y remoción el Gerente elabora los acuerdos de gestión correspondientes y hace el seguimiento anual acorde con el cumplimiento de metas.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 15 de 32

IDUVI ha establecido de manera participativa y dinámica el Código de Integridad, en el cual se establecieron los principios y valores éticos de cumplir cada funcionario, en concordancia con la misión, la visión y los objetivos institucionales planteados; para la consecución de los propósitos de la entidad.

### **7.1.3. INFRAESTRUCTURA**

El IDUVI planifica la provisión y el mantenimiento de la infraestructura para cumplir los requisitos del cliente, de los procesos y de los servicios prestados mediante el **proceso de Gestión de Recursos Físicos**.

El IDUVI cuenta con una sede la cual se encuentra ubicada en:

Dirección: Calle 12 # 6-121  
 Tel: 8844708 - 8844398  
 Chía, Cundinamarca, Colombia

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) identifica, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para lograr la conformidad de sus servicios incluyendo: espacios adecuados de trabajo, equipos de cómputo, software, servicios públicos y cualquier servicio de apoyo.

Para tal efecto, toma en consideración el tipo de mantenimiento, la frecuencia requerida de acuerdo con el uso y tipo de equipo, la necesidad del mismo y la prioridad de acuerdo con las necesidades detectadas, para lo cual los supervisores de los contratos de mantenimiento hacen seguimiento a los mismos.


De tal forma que el IDUVI cuenta con la infraestructura física adecuada para garantizar los espacios de trabajo adecuados para la realización de sus actividades.

### **7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

El IDUVI mantiene los factores físicos en los sitios de trabajo de forma apropiada, y garantiza un ambiente adecuado para sus trabajadores, así mismo, se establecen relaciones de acuerdo a la normatividad con la Administradora de Riegos Laborales (ARL) para el monitoreo de las matrices de riesgos laborales asociadas a la sede donde operan sus procesos.

El Instituto realiza monitoreo y actividades de bienestar con el ánimo de mejorar el clima organizacional de la entidad.



 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 16 de 32

La determinación, gestión y control de las condiciones del ambiente de trabajo son desarrolladas por el **proceso de Gestión Humana**, considerando los factores que pueden afectar la prestación de los servicios, el desempeño del personal y los riesgos laborales.

### **7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**

IDUVI determina el control a realizar de los equipos de seguimiento y medición que están involucrados ejecución de los proyectos para proporcionar la evidencia de su conformidad con los requisitos especificados, considerando que estos equipos son propiedad de terceros, en este sentido el supervisor o interventor de cada contrato, verifica que los proveedores cuenten con los soportes correspondientes que aseguren la confiabilidad del equipo de medición según corresponda.

Los procesos misionales en conjunto con el **proceso de Contratación** establecen en los procesos contractuales, los criterios para el control de los equipos utilizados por terceros durante la producción y prestación del servicio.


### **7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

El IDUVI ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y ha establecido como estrategias para el mantenimiento de esta información la documentación de las actividades críticas de sus procesos y la realización de actividades de inducción y re-inducción del personal, que se gestionan desde el proceso de **Gestión Humana**, y la entrega de puesto.

## **7.2 COMPETENCIA**

El IDUVI aplica desde el proceso de Gestión del Talento Humano la normatividad vigente con respecto a la administración de personal del Sector Público, a través del plan Estratégico de Talento Humano (Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación y Plan de Bienestar e Incentivos).

Cuenta así mismo con un Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, en donde para cada cargo se encuentra definido el perfil requerido para dar respuesta a sus responsabilidades y autoridades.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 17 de 32

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El IDUVI mediante cada líder del proceso se promueve la toma de conciencia, sobre la importancia de la política y objetivos del sistema de gestión de calidad, la contribución y aporte de los equipos de proceso a la eficacia del sistema integrado y a la identificación y cumplimiento de los requisitos de los procesos, de la comunidad de chía, partes interesadas y del sistema de gestión de calidad.

### 7.4 COMUNICACIÓN

La entidad cuenta con la política de comunicación documentada, la cual define los lineamientos para la comunicación interna y externas que son pertinentes para el sistema de gestión de calidad.

Mediante **las matrices de comunicaciones** por proceso se identifican que comunicar, cuando, a quien, como, y quien comunica.


Como mecanismos de comunicación interna para asegurarse del cumplimiento eficaz de las disposiciones establecidas en el Instituto se planifican y ejecutan las siguientes actividades:

- Memorandos y Oficios
- Correos electrónicos entre el personal del IDUVI a través del correo institucional.
- Reuniones periódicas para dar a conocer el estado del sistema de gestión de calidad y tomar decisiones conjuntas.
- Reuniones periódicas de diferentes Comités para tratar temas operativos y administrativos del IDUVI.
- Reuniones ordinarias de trabajo del personal operativo y Administrativo.
- Cartelera ubicada en diferentes lugares del Instituto.

### 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de IDUVI incluye:

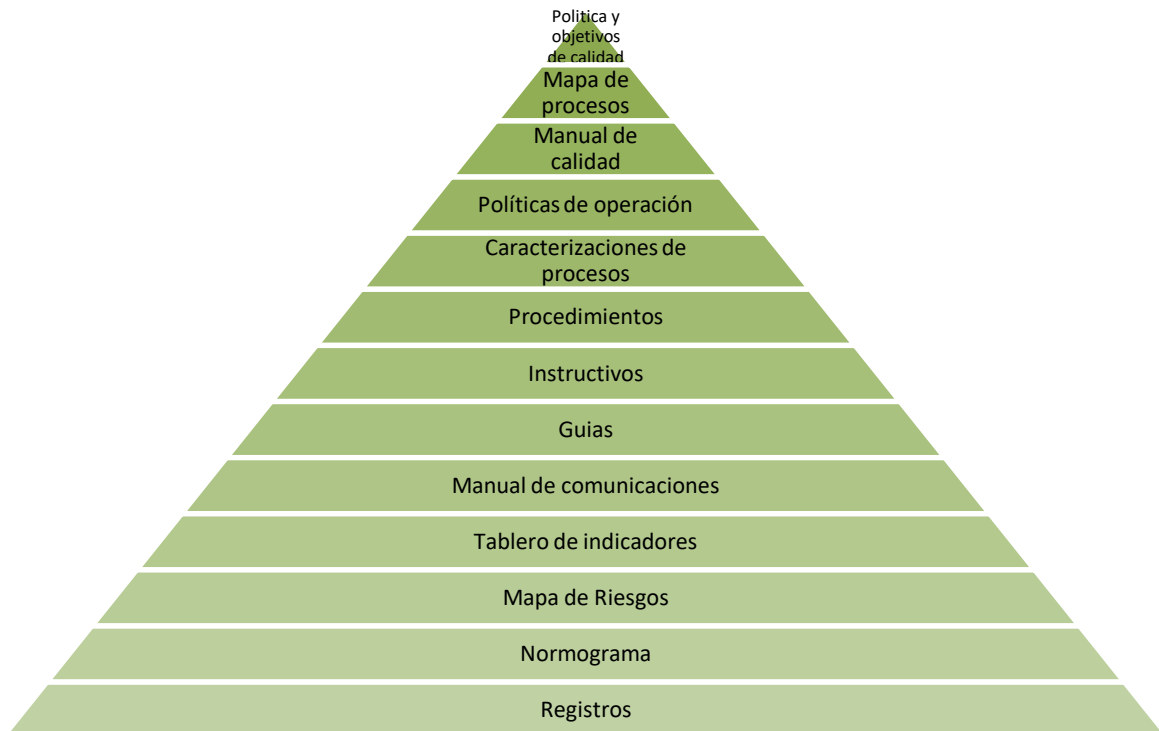
- Las declaraciones de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad las cuales se encuentran en el presente Manual de Calidad, el presente manual de gestión de calidad, los procedimientos documentados y registros requeridos por la NTC ISO 9001:2015, y la documentación necesaria para que el IDUVI cumpla

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 18 de 32

con su misión y las funciones asignadas y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.


- La descripción de cada uno de la información documentada (procedimientos y registros) y la forma como se deben elaborar y codificar, están descritas en el **Procedimiento Elaboración y Control de Documentos**. La implementación adecuada de este documento asegura la homogeneidad de presentación y forma de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del IDUVI, incluyendo el propio Manual de Calidad.

La estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad del IDUVI, incluye la siguiente tipología de documentos:



## CONTROL DE DOCUMENTOS

El **procedimiento Elaboración y Control de Documentos PR-MC-01** establece los métodos para elaborar y controlar la información documentada del sistema de gestión de calidad del IDUVI de acuerdo con los requerimientos establecido en la NTC ISO 9001.2015

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 19 de 32

Las aprobaciones, revisiones y actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad están descritas en el **procedimiento Elaboración y Control de Documentos PR-MC-01** y las publicaciones y preservación de los documentos estará a cargo del proceso de Mejoramiento Continuo.

La documentación que se elaboró en el marco del sistema de gestión de calidad, se socializa y divulga de acuerdo a los parámetros establecidos del **procedimiento Elaboración y Control de Documentos PR-MC-01**.

Los documentos de origen externo (Leyes, decretos, resoluciones, entre otros) que el IDUVI ha determinado que son necesarios para la planificación y la operación de su Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y se controlan en un documento denominado **Normograma**, el cual se encuentra documentado por proceso y debe ser actualizado periódicamente debido a que la normatividad es dinámica y su control y consolidación está a cargo del proceso de Gestión Jurídica.


## 8 OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación de los servicios prestados a través del IDUVI, la realiza directamente el Gerente y líderes de procesos misionales, de conformidad con las normas establecidas sobre la materia. La caracterización y procedimientos de los procesos misionales de Habitabilidad, Gestión Inmobiliaria y Espacio Público describen en forma específica las actividades, responsables y productos y/o servicios que se generan.

Para la planificación de los procesos para la prestación del servicio, el IDUVI establece como herramientas:

- Plan de Desarrollo Municipal del Municipio de Chía.
- Plan Indicativo
- Plan de Acción
- Programas de Habitabilidad:
  - Habilitación del suelo.
  - Proyectos de Vivienda VIS-VIP
  - Construcción en sitio propio
  - Programa de mejoramiento de vivienda y
  - elaboración de planos
  - Subsidio y financiación.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 20 de 32


- Mejoramiento de barrios.
- Programas de Gestión Inmobiliaria y Desarrollo Urbano:
  - Saneamiento integral, caracterización de bienes e inventario del patrimonio inmobiliario municipal.
  - Cesiones- Liquidación para el pago de cesiones Tipo A
  - Servicios Inmobiliarios.
- Programa de Desarrollo Territorial:
  - Adquisición de predios para la protección del medio ambiente y conservación de los recursos hídricos
  - Adquisición de bienes inmuebles para la ejecución del proyectos del municipio
- Programas de Espacio Público
  - Aprovechamiento económico del espacio público
- Proyectos de Inversión.
- **Fichas de producto/servicio** de los servicios: Habitabilidad y Gestión Inmobiliaria.
- La documentación necesaria y los recursos específicos para la realización de los procesos.
- Identificación de trámites y servicios: liquidación de cesiones tipo A, adjudicación de subsidios de mejoramiento, elaboración de planos y adjudicación de vivienda VIS y VIP.
- Los registros necesarios para asegurar que la conformidad de los procesos y el producto resultante cumplen con los requisitos. (Proyectos ejecutados).

Además, existen otras herramientas complementarias de planificación como cronogramas, el presupuesto anual aprobado y la demás documentación de los procesos, la cual además de establecer las actividades a realizar define los criterios de aceptación de los servicios y sus métodos de control.

## **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

El IDUVI cuenta con diferentes fuentes de información externa que es el medio de comunicación con sus clientes o usuarios, definidos, tales como: Página web, ventanilla de atención, atención personal, teléfono, entre otros; el cual le permite consultar toda la documentación e información relacionada con el funcionamiento y gestión del instituto.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 21 de 32

Por otro lado, cada proceso tiene establecido en su **Matriz de Comunicaciones** la información de carácter externo que debe ser comunicada a los clientes cuando sea aplicable.

El proceso de **Atención al Ciudadano y comunicaciones** ha establecido los siguientes canales de comunicación:

- Canal Telefónico: 8844398 - 8844708
- Canal Escrito: [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co) – Calle 12 # 6-121 Chía.
- Canal Virtual: página Web [www.iduvi.gov.co](http://www.iduvi.gov.co)

Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias el IDUVI cuenta con actividades establecidas para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales son administradas por parte del **Proceso de atención al ciudadano y comunicaciones**.


El instituto, cuenta con mecanismos de rendición de cuentas que encuentra articulada con las disposiciones dadas por la Alcaldía Municipal de Chía, donde se comunican y se da información sobre el desarrollo de los programas y la gestión propia de la entidad, con la participación de diferentes grupos de interés y ciudadanía.

### **8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), desarrolla procesos que permiten identificar las necesidades y expectativas de la Alcaldía y la población del Municipio de Chía, considerando la información pertinente de entrada como el Plan de Desarrollo Municipal, así como generando canales de comunicación entre las partes que ameriten el entendimiento de los requisitos y necesidades para la prestación de los servicios.

El Instituto identifica los usuarios y/o grupos de interés a quien van dirigidos sus productos y servicios, así como determinar sus requisitos relacionados para los Proyectos Habitabilidad y Gestión Inmobiliaria acorde con los programas definidos, incluyendo:

- Los requisitos especificados por los clientes, los cuales son identificados durante la definición de los proyectos para la prestación del servicio acorde con el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades de los usuarios. .

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 22 de 32

- Los legales y reglamentarios establecidos por el Estado Colombiano, el Municipio de Chía, relacionados con los servicios, incluidos en los nomogramas de los procesos.
- Los requisitos relacionados con la prestación de los servicios establecidos por el Instituto - IDUVI.
- Identificación de los requisitos definidos con los trámites a cargo del Instituto.
- Cualquier requisito adicional que pueda ser determinado por el IDUVI con el fin de garantizar la calidad del servicio.
- Los requisitos del cliente, legales, implícitos y del IDUVI, también se encuentran documentados en las fichas de producto/servicio. Estas fichas permiten identificar los requisitos a cumplir para el posterior seguimiento a estas características de acuerdo con los criterios de aceptación establecidos por el Instituto de acuerdo con los requisitos establecidos para el servicio.

### **8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO**


Los **procesos Habitabilidad, Gestión Inmobiliaria y Espacio Público** son los encargados de formular los proyectos que permiten satisfacer las necesidades de la comunidad del Municipio de Chía y llevar a cabo la prestación de los servicios del Instituto, para lo cual realiza la revisión de su viabilidad y evaluar la pertinencia del proyecto de acuerdo con las competencias y programas del Instituto, y a través de estos se realizan los tramites acorde con los requisitos de los mismos.

### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El Instituto planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio que ofrece, mediante la formulación de políticas, planes, programas y proyectos de inversión a cargo del proceso de Planeamiento Institucional acorde con la normatividad aplicable, y durante la planificación del diseño de los proyectos que permiten el cumplimiento de los programas definidos en gestión inmobiliaria y hábitat para lo cual el IDUVI determina los siguientes aspectos:

- Formulación o Actualización de la Planeación Institucional, los Programa o Proyectos.
- Planificación de los programas y proyectos.
- Verificación de la formulación de los programas y Proyectos.
- Verificación de la viabilidad del proyecto.
- Revisión y verificación de los proyectos.
- Validación del impacto de programas y los proyectos estos mediante los indicadores relacionados con la gestión y el seguimiento a las metas.



	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 23 de 32

El IDUVI ha establecido dentro de los procesos de gestión inmobiliaria y habitabilidad los parámetros necesarios para la planificación, revisión, verificación y validación de los proyectos para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y cuenta con las evidencias correspondientes para la formulación, ejecución, seguimiento y entrega de proyectos según corresponda.

#### **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMISTRADOS EXTERNAMENTE**


En el IDUVI el **proceso de Contratación** es el encargado de gestionar las compras de bienes y servicios necesarios para la prestación de sus servicios, este proceso se encarga de asegurar que se cumplan todos los requisitos que señala la legislación vigente en esta materia. Mediante la Resolución 20 del 8 de enero de 2015 se adopta el manual de contratación para el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, el cual documenta las disposiciones para la gestión de compras, enmarcados en los principios de la Ley 80, la ley 1150 y los criterios normativos aplicables a cada modalidad de contratación.

Las compras del Instituto se realizan mediante contratos de acuerdo con lo dispuesto en **manual de contratación** establecido por IDUVI.

Anualmente se elabora el plan anual de adquisiciones con base en los requerimientos identificados para la realización de los programas, proyectos y procesos aprobados, y que cuenten con la asignación de recursos para su ejecución.

La definición de los criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores se realiza desde la etapa precontractual y la misma está asociada al tipo de contrato que se vaya a ejecutar considerando que se debe hacer una selección objetiva y transparente de los proponentes para garantizar que el contratista o proveedor elegido es el idóneo para realizar la actividad a contratar o para suministrar el producto requerido. De estas evaluaciones se conservan los registros que evidencian su ejecución y son el soporte para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

El responsable de realizar el seguimiento a los bienes y servicios contratados es el supervisor y/o interventor designado, el cual debe asegurar el cumplimiento de la calidad de los bienes y servicios.

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 24 de 32

## 8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El control de la prestación de los servicios se lleva a cabo a través de los procesos misionales de habitabilidad, gestión inmobiliaria y espacio público, los cuales se definen en: las caracterizaciones de procesos teniendo como base el ciclo PHVA, las fichas de planificación de productos/servicios identificados, los procedimientos y los controles identificados en los mapas de riesgos para garantizar que se cumplan con los requisitos y las condiciones de operación del Instituto.

Considerando que la gestión inmobiliaria desarrolla las políticas inmobiliarias del Municipio de Chía, mediante el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo un adecuado manejo del patrimonio inmobiliario municipal y la gestión del ordenamiento territorial, para los cual se desarrollan: Liquidación de Cesiones tipo A y Servicios Inmobiliarios, mediante la formulación del proyecto hasta el acta de liquidación y cierre de cada proyecto de habilitación de suelo Saneamiento integral de bienes inmuebles.


Así mismo, la habitabilidad implica la coordinación, formulación y ejecución políticas y proyectos que mejoren las condiciones de vida de la población, mediante la implementación de instrumentos que orientan en sus elementos habitacional como la política de vivienda integrada por componentes como mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural, tales como: elaboración de planos, desarrollo de vivienda, subsidios y financiación, almacén de materiales VIS (vivienda de interés social) y mejoramiento de barrios.

espacio público administración del uso y aprovechamiento del espacio público, campañas pedagógicas de cultura ciudadana y de impacto social

### **VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO**

Los procesos de prestación del servicio son validados mediante:

- Definición de los criterios para su ejecución,
- Planificación de la realización del producto o servicio, seguimiento y control documentado en la ficha técnica de planificación del producto o servicio,
- Identificación de los riesgos y controles de los procesos
- Seguimiento a la gestión y control de la realización de los servicios prestados.
- Seguimiento a los proyectos mediante la supervisión o interventoría y auditoras; y
- Su actualización o modificación según se requiera.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 25 de 32

## 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada uno de los proyectos de Habitabilidad Gestión Inmobiliaria y espacio público, se identifican de acuerdo con el tipo de proyecto o programa a ejecutar y el año de ejecución de la fase del proyecto o programa

De tal forma que para la recopilación de la información del proyecto o programa y realizar la trazabilidad del servicio prestado por el IDUVI, se consultan las carpetas correspondientes al proyecto o programa ejecutado o en ejecución, las cuales consideran la participación de los programas de Habitabilidad y Gestión Inmobiliaria correspondiente.

En el caso de trámites, este se identifica por el número del mismo y la identificación del predio, plano o beneficiario según corresponda, de tal forma que con estos datos se puede realizar la trazabilidad del mismo.


### 8.5.3 Propiedad del cliente

La propiedad del cliente que está bajo el control de los procesos del IDUVI, se identifica como entradas a los **procesos misionales**, tales como: información, documentos, planos, bienes inmuebles patrimonio del municipio, predios entre otros.

En el caso de bienes inmuebles y patrimonio del Municipio se controlan los que entran a ser parte del inventario del patrimonio inmobiliario, el cual se administra y sanea, el cual corresponden al programa de saneamiento integral del patrimonio del municipio.

Así mismo, el instituto adquiere los predios necesarios para el desarrollo de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo municipal a nombre del Municipio, para el desarrollo de: vías, equipamiento o espacio público efectivo, de tal forma que el Instituto controla la información documental relacionada con la adquisición del predio para que posteriormente el municipio lo desarrolle o intervenga.

Dicha información ó documentos se identifican y verifican de acuerdo con la actividad de los procesos en la cual son incorporados y se protegen de conformidad con lo establecido en políticas de operación del **proceso de Gestión Documental**.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 26 de 32

La documentación o información presentada como requisito previo o aportada por los usuarios de los servicios del IDUVI, es protegida y respetada por la Entidad de acuerdo con la normatividad vigente de confidencialidad.

#### **8.5.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Durante la prestación de los servicios a cargo del Instituto son manipulados, almacenados y protegidos documentos e información, tales como: planos, diseños, estudios técnicos, entre otros, de acuerdo con lo establecido en las **Tablas de Retención documental**.

Cuando un producto o servicio es suministrado por un proveedor, la preservación del mismo es responsabilidad del contratista y se controla a través de la interventoría y/o supervisión.

El instituto cuenta con el proceso de **Gestión de Recursos Físicos**, el cual administra los materiales requeridos para los programas de mejoramiento de vivienda y obra nueva y su entrega a los beneficiarios.


#### **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En el marco de las Planeación de los productos/servicios, las **Fichas de producto y servicio** el instituto documentó para los procesos misionales, los requisitos del servicio que permiten realizar el seguimiento a las características que permiten cumplir con dichos requisitos.

Así mismo, las listas de verificación de proyectos permiten identificar que se cumplen los requisitos correspondientes a cada uno de los proyectos y su viabilidad, y las evidencias de la interventoría y supervisión permiten identificar que los proyectos cumplen los requisitos establecidos en cada una de sus etapas.

#### **8.7 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

En el proceso de **Mejoramiento Continuo**, se define el **Procedimiento de Producto o servicio no conforme** el cual es aplicado por cada uno de los procesos misionales, con el propósito de asegurarse que los productos que sean no conformes con los requisitos y características, se identifican y controlan.

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 27 de 32

La identificación de los posibles productos/servicios no conformes del IDUVI se encuentran documentados en las **fichas de producto y servicio**, la cual facilita su identificación y control, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Producto/servicio
- Requisitos definidos para los productos y servicios.
- Productos no conformes que se pueden presentar
- Posible corrección de acuerdo al impacto del producto no conforme.
- Cargo responsable de realizar el tratamiento / seguimiento
- Evidencia de la corrección o tratamiento.


Cada uno de los productos/servicios no conformes es registrado en el registro de Producto no conforme con el propósito de analizar su frecuencia e impacto y así mismo para identificar las acciones apropiadas para garantizar el cumplimiento de las competencias de la entidad.

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1.1 GENERALIDADES

El Instituto mediante el autocontrol en cada uno de los procesos, indicadores de gestión y ejercicios de autoevaluación de gestión, realiza medición y seguimiento a los procesos del Sistema de gestión de la Calidad el cual permite realizar un monitoreo que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales así como la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, para lo cual cuenta con la **Batería de Indicadores** de cada proceso y las **fichas de indicadores** correspondientes.

Con los métodos aplicados se pretende demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y en caso de no ser obtenidos estos resultados, se tomen las correcciones y acciones correctivas según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del servicio.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 28 de 32

Así mismo, todos los procesos realizan el seguimiento/monitoreo a la efectividad de los controles identificados a los riesgos altos y extremos mediante la autoevaluación de control de los **mapas de riesgos** de acuerdo a los lineamientos dados en **Guía de administración del riesgo**.

Todos los procesos incluyen la actividad de autoevaluación de la gestión en la actividad de verificar de la caracterización de los procesos, lo que permite que se analice esta información periódicamente para identificar acciones de mejora.

IDUVI dentro del proceso de **Planeación Institucional**, define los criterios para revisar el tablero de indicadores con el fin de establecer que los indicadores cumplan con su propósito definido y en caso de ser necesario realizar la actualización que se considere pertinente.

Así mismo, los procesos de evaluación Independiente como el de Mejoramiento Continuo realizan actividades que permitan fortalecer la cultura del autocontrol y autoevaluación en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.


### **9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El **Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones** incluye el seguimiento y monitoreo a la percepción de los clientes del IDUVI, definiendo la metodología para medir la percepción de los usuarios y clientes con los productos-servicios prestados, lo cual permite monitorear sistemáticamente los niveles de satisfacción para posteriormente tomar acciones, que incrementen el nivel de satisfacción de los clientes y mejorar los productos- servicios entregados, así mismo realiza seguimiento a la atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos.

### **9.1.3 ANÁLISIS DE DATOS**

Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del IDUVI según corresponda recopilan, tabulan y analizan los datos relacionados con:

- Cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal
- Características de los servicios, mediante el seguimiento a la presentación del producto/servicio no conforme y cumplimiento de la ficha técnica de producto/servicio.
- Desempeño de los procesos, mediante los indicadores y seguimiento a los mapas de riesgos.
- Información de proveedores, cuando se realice el seguimiento a los informes del supervisor en contratación.
- Percepción del cliente, mediante análisis de las encuestas y quejas y reclamos.

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 29 de 32

- Autocontrol de los procesos mediante la gestión del riesgo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El tablero de indicadores de los procesos y la información de los datos reportados en las **fichas de indicadores**, incluyen el análisis y la identificación de las acciones necesarias para el logro de las metas y objetivos de los procesos

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

Dentro del **proceso de Evaluación Independiente** se establece el **procedimiento de Auditorías Internas de Calidad** para establecer las disposiciones de realización de auditorías de calidad por parte de la Oficina de control interno, el cual incluye las siguientes disposiciones:

- Responsabilidades del proceso de auditorías internas
- Elaboración, ejecución y realización del seguimiento al programa anual de auditorías.
- Selección de auditores competentes e independientes.
- Metodología para la ejecución de auditorías
- Identificar los hallazgos y se establecimiento de planes de mejoramiento correspondiente.

En el proceso de Evaluación independiente, se incluye la planificación de las actividades que debe realizar este proceso en el marco de los requisitos legales para la evaluación y seguimiento a los procesos de la organización como por ejemplo: Informe Ejecutivo Anual, informe pormenorizado de control interno, entre otros.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 GENERALIDADES


La Gerencia del IDUVI revisa una vez al año o cuando se detecte la necesidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

### 9.3.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

La información que se revisa se compone de los siguientes elementos:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas



 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 30 de 32

b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG  
c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias de:

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
4. Las no conformidades y acciones correctivas
5. Los resultados de seguimiento y medición
6. Los resultados de auditorías
7. El desempeño de los proveedores externos

d) La adecuación de los recursos

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

f) Las oportunidades de mejora

### **9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN**

La Revisión por la Dirección deja evidencia y resultado de los temas tratados en el informe de Revisión por la Dirección, el cual incluye los compromisos resultantes acerca del estado del Sistema de Gestión de Calidad. Estos compromisos incluyen resultados, tales como:

- Propuesta de mejora de los servicios y productos
- Propuestas de mejora de los procesos del SGC.
- Necesidades de recursos para el SGC.

## **10 MEJORA**


El **proceso de Mejoramiento Continuo**, establece las actividades que permiten gestionar las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora de los procesos e institucional, tendientes al cumplimiento de la política y objetivos del IDUVI.

El Instituto cuenta con acciones correctivas y preventivas de proceso y planes de mejoramiento hallazgos de contraloría, los cuales permiten documentar los planes de acción que permiten la mejora continua de la entidad.

## **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

### **ACCIÓN CORRECTIVA**

Se encuentra documentado el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**, mediante el cual se definen las actividades para la identificación,

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 31 de 32

descripción de la acción correctiva, análisis de la causa, corrección, plan de acción para evitar su recurrencia o prevenir su aparición, el seguimiento y verificación de eficacia de la acción correspondiente, el cual permite controlar el cumplimiento de las acciones definidas.

El registro de las acciones correctivas, se realiza en el formato de Acciones de mejoramiento que permite levantar el plan de mejoramiento de los procesos por diversos orígenes: auditorías de calidad, indicadores, revisión por la dirección, autoevaluación de gestión, autoevaluación de control y mapas de riesgos entre otros.


IDUVI elabora el plan de mejoramiento institucional, Balance de acciones correctivas, preventivas y de mejora, el cual consolida las acciones correctivas y preventivas permitiendo su seguimiento y reporte de su estado a la Alta Dirección.

### **ACCIÓN PREVENTIVA**

Se encuentra documentado el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas** para poder identificar las acciones preventivas, en el cual se establecen las actividades para la identificación, descripción de acción preventiva, análisis de la causa, plan de acción para evitar su ocurrencia, el seguimiento y verificación de eficacia de la acción correspondiente.

Incluye la identificación de acciones originadas del análisis de los posibles riesgos, las posibles no conformidades o decisiones preventivas tendientes a la mejora de los procesos.

El registro de las acciones preventivas, se realiza en el formato de Acciones de mejoramiento que permite levantar el plan de mejoramiento de los procesos por diversos orígenes: auditorías de calidad, indicadores, revisión por la dirección, autoevaluación de gestión, autoevaluación de control y mapas de riesgos entre otros.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	4
		FECHA	15-06-2019
		PÁGINA	Página 32 de 32

## ANEXOS

**Anexo 1.** Matriz DOFA.

**Anexo 2:** Mapa de Procesos.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	30-11-2015	Elaborar el Manual de Calidad, con el propósito definir y describir el Sistema de Gestión de Calidad del IDUVI, fundamentado en los requisitos de las normas NTCGP 1000: 2009y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, determinando el alcance y cubrimiento de las actividades a través del enfoque basado en procesos.
2	5-12-2016	Actualización del Manual de Calidad, de acuerdo con el mapa de procesos versión 2 y la actualización con los requisitos de la ISO 9001:2015.
3	25-04-2018	Actualización del manual de calidad conforme a la modificación normativa del decreto 1499 de 2017, eliminando la estructura dada por la NTCGP 1000 y adopción de la estructura dada por la ISO 9001:20415
4	15-06-2019	Actualización de acuerdo a la modernización administrativa y los lineamientos establecidos en el acuerdo Directivo 06 de 2018 y los ajustes hechos al mapa de procesos.

## 8. APROBACIÓN

REVISÓ	APROBÓ
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario encargado SGC	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Firma:</b> Original Firmado	<b>Firma:</b> Original Firmado