

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 1 de 32

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



### **MANUAL DE CALIDAD**

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

Chía Cundinamarca  
Diciembre de 2015

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 2 de 32

## PRESENTACIÓN

### 1: GENERALIDADES

#### 1.1 GENERALIDADES

##### 1.1.1 Antecedentes

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) implementó el sistema de gestión basado en la norma NTCGP: 1000, NTC ISO 9001.2015 y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, 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 los modelos normativos NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001 y MECI: 2014 como pilares para el fortalecimiento de la gestión en los procesos que conforman el sistema de gestión, 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.

##### 1.1.2 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

##### 1.1.3 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.

##### 1.1.4 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.
- Mejoramiento de barrios.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 3 de 32

- 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



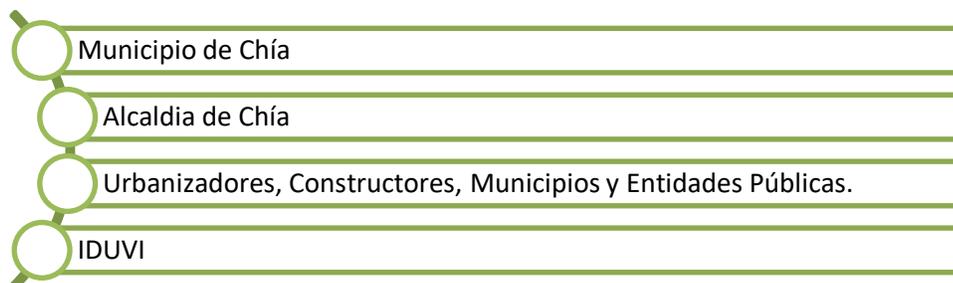
#### 1.1.4 Usuarios y partes interesadas

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.

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:



	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 4 de 32

- **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.

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

## 1.2 OBJETIVO Y ALCANCE

### Introducción

El presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplica para todos los procesos establecidos en el sistema de gestión del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI).

#### 1.2.1 OBJETIVO

El objetivo de este manual es definir y describir el Sistema de Gestión de Calidad del IDUVI, fundamentado en los requisitos de las normas NTCGP 1000: 2009, NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, determinando el alcance y cubrimiento de las actividades a través del enfoque basado en procesos.

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 y el Plan de Desarrollo Municipal.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 5 de 32

### 1.2.2 ALCANCE:

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 la norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2015.

## 2: REFERENCIA REGLAMENTARIAS Y NORMATIVAS

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

- Ley 87 de 1993, por la por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad".
- Decreto 4485 de 2009, por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- 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"
- Manual técnico del Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano. 2014.
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.2012
- NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.
- 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	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 6 de 32

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. En IDUVI, la(s) acción(es) tomada(s) para eliminar la causa del incumplimiento de una norma o lineamiento institucional encontrado en los procesos, o Dependencias. Para la formulación debe realizarse su corrección y análisis causa raíz, con el propósito de evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.
- Acción de mejora: Acción tomada para incrementar y/o mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, innovación y transformación de los procesos para satisfacción de ciudadanía del municipio de Chía, usuarios y funcionarios. Para su formulación debe realizarse análisis causa raíz, teniendo cuenta que para este tipo de acciones no es procedente realizar la corrección.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable; o para reducir la probabilidad de materialización de una no conformidad que podría afectar la gestión institucional o el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Para las acciones preventivas no se establecen correcciones.
- Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- 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.
- Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

 <b>IDUVI</b>	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	2
		<b>FECHA</b>	29-11-2016
		<b>PÁGINA</b>	Página 7 de 32

- Desempeño: Resultado medible.
- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- Política de la calidad: Política relativa a la calidad.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- Producto no conforme: Producto y/o servicio que no cumple los requisitos previamente establecidos para su liberación, en cualquiera de las etapas del servicio.

 <b>IDUVI</b>	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	2
		<b>FECHA</b>	29-11-2016
		<b>PÁGINA</b>	Página 8 de 32

- Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio.
- Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo.
- Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Riesgo: La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.
- Salida: Resultado de un proceso.
- Salida No conforme: Resultado de un proceso en cualquiera de sus etapas que no cumple los requisitos, y por ende es una novedad operacional o de atención al ciudadano.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 9 de 32

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

Para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los productos y servicios de IDUVI, así como para asegurar su conformidad con los requisitos de las partes interesadas y los establecidos por las normativa vigente, el IDUVI ha documentado, implementación y en proceso de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, cuyas directrices, políticas y objetivos han sido documentadas en el presente manual; de esta manera el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2015 y el MECI 2014, los cuales se muestran en la matriz de requisitos versus procesos (Ver Anexo 1)

Para lo anterior, el IDUVI:

- a) 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).
- b) Determinó, a través de las caracterizaciones de acuerdo al ciclo PHVA de los 13 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 de la Unidad.
- c) Determinó los procedimientos y demás documentos del sistema, los planes de acción y los respectivos indicadores de gestión, como métodos y criterios necesarios para asegurar que la implementación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad son eficaces y eficientes.
- d) Gestiona ante la Alcaldía de Chía y los propios recursos necesarios para desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos
- e) Realiza un seguimiento y análisis integral del desempeño de los procesos, desde el punto de vista del análisis financiero, cumplimiento de metas y el estado de implementación del sistema de gestión de calidad.
- f) Se formulan acciones correctivas sobre los resultados críticos del seguimiento y análisis integral de los procesos, con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.
- g) Se estableció la política y metodología para los riesgos, incluyendo los de tipo de corrupción, por lo cual se construyeron tanto los mapas de riesgos por procesos como el institucional.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 10 de 32

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 Generalidades

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 GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, MECI: 2014 y la documentación necesaria para que el IDUVI cumpla 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.

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) ha establecido, documentado, implementado y mantienen los procedimientos requeridos por la NTCGP 1000:2009, así:

- ✓ Procedimiento Elaboración y Control de Documentos PR-MC-01
- ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR-MC-02
- ✓ Procedimiento Producto o Servicio no Conforme PR-MC-02
- ✓ Procedimiento Control de Registros PR-GD-01
- ✓ Procedimiento Auditorías Internas de Calidad PR-EI-01

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

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 11 de 32



#### 4.2.2 Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad, presenta los lineamientos de cómo se cumplen con los procedimientos y políticas de la entidad, que permita ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función que le ha sido asignado a Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), así como los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo. El manual se encuentra articulado con las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015 y el MECI: 2014, con el fin de facilitar la integración de estos componentes en el marco del sistema de gestión de calidad para el conocimiento y entendimiento del mismo.

#### 4.2.3 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 establecidos en las Normas NTCGP 1000: 2009 y la NTC ISO 9001.2015

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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 12 de 32

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.

#### 4.2.4 Control de Registros

El **Procedimiento Control de Registros PR-GD-01** define los controles necesarios para controlar la información documentada en cuanto la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad para el IDUVI en cumplimiento de la Ley 594 del 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

Los registros del sistema de gestión de calidad del IDUVI y las disposiciones para su control, se especifican para cada proceso en las **Tabla de Retención Documental** en el cual se relaciona un listado de series con sus correspondientes tipos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, el encargado de la gestión y actualización de las TRD es el proceso de Gestión Documental.

Todos los registros pertenecientes al IDUVI se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a las **Tablas de Retención Documental**, así como los demás lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, tal como la política de gestión documental, programa de gestión documental, plan institucional de archivos, entre otros.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente, Subgerente General, y Jefes de Oficina se encuentra comprometida con el desarrollo, implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control en los cuales se establece:

- 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 las víctimas, 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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 13 de 32

- 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 Ética que contiene los principios y valores del IDUVI, que orientan el marco ético de actuación de los servidores públicos y contratistas.

## 5.2 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 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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 14 de 32

### 5.3 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:

*“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 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.”*

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

### 5.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1 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:

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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 15 de 32

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.

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

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.

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).

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 16 de 32

El IDUVI ha establecido la Guía para la Administración de Riesgos institucionales y de proceso, los cuales permiten la identificación, valoración de riesgos y determinación 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.

#### 5.4.1.1 Despliegue Objetivos de Calidad frente a la Política de Calidad

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.

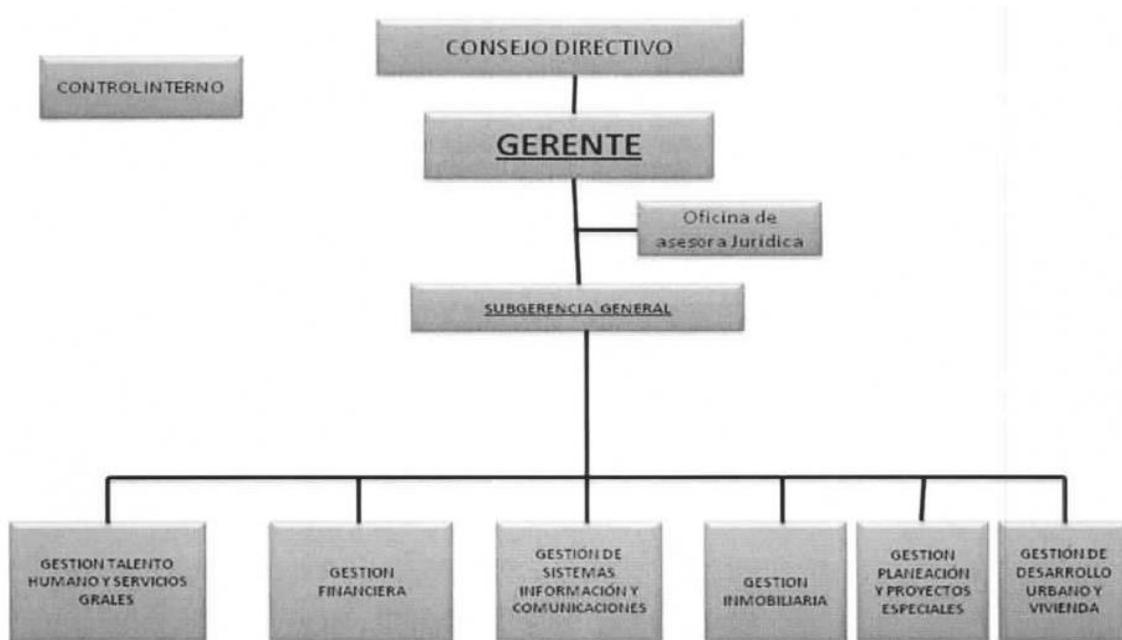
OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE EL INDICADOR
Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Municipio de Chía a través a través la implementación de proyectos que orientan la gestión del ordenamiento territorial en sus elementos habitacional, de mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural.	Viviendas construidas	Habitabilidad
	Beneficiarios con subsidios para mejoramiento de vivienda	Habitabilidad
	Suelo habilitado para vivienda de interés social	Habitabilidad
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.	Adquisición de espacio público efectivo	Gestión Inmobiliaria
	Saneamiento integral del patrimonio inmobiliario	Gestión Inmobiliaria
	Actualización del inventario inmobiliario Municipal	Gestión Inmobiliaria
	Adquisición de predios	Gestión Inmobiliaria
	Cumplimiento planes maestros (Equipamientos municipales y Espacio público)	Gestión Inmobiliaria
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

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 17 de 32

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

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.



Fuente: Acuerdo Directivo No.02 del 23 de diciembre de 2014

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.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

El IDUVI ha designado al Subgerente General como el representante frente al sistema de gestión de calidad, con la responsabilidad y autoridad para:

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 18 de 32

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Interactuar con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

### 5.5.3 **Comunicación Interna**

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.

### 5.5.4 **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.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 Generalidades

La Gerencia del IDUVI revisa mínimo 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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 19 de 32

### 5.6.2 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
- 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

### 5.6.3 Resultado 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.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE 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 y Gestión Financiera**.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 20 de 32

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.

## 6.2 TALENTO HUMANO

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 reinducción, 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 03 de 2015, que sirven como una herramienta para determinar las competencias y seleccionar al personal adecuado a las necesidades del Instituto

Para mantener y evaluar las competencias del talento humano del IDUVI se realizan de manera semestral las evaluaciones del desempeño al personal de planta 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.

IDUVI ha establecido de manera participativa el Código de ética, 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.

## 6.3 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: Cra 7a No 11 - 45  
 Tel: 8616128 - 8631283 - 8616115  
 Chía, Cundinamarca, Colombia

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 21 de 32

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.

#### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

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 monitoreos periódicos del bienestar con el ánimo de mejorar el clima organizacional de la entidad.

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. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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 y Gestión Inmobiliaria 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

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 22 de 32

- Habilitación del suelo.
- Proyectos de Vivienda VIS-VIP
- Construcción en sitio propio
- Programa de mejoramiento de vivienda y elaboración de planos
- Subsidio y financiación.
- 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
- 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 cumplan 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.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1 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:

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 23 de 32

- 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. .
- Los legales y reglamentarios establecidos por el Estado Colombiano, el Municipio de Chía, relacionados con los servicios, incluidos en los normogramas 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.

## 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio

Los **procesos Habitabilidad y Gestión Inmobiliaria** 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.

## 7.2.3 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.

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: 8631283 - 8616128
- Canal Escrito: [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co) - Cra 7a No 11-45
- Canal Virtual: página Web [www.iduvi.gov.co](http://www.iduvi.gov.co)

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 24 de 32

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.

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

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.

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.

### 7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 25 de 32

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.

## **7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El control de la prestación de los servicios se lleva a cabo a través de los procesos misionales de habitabilidad y gestión inmobiliaria, 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 urbanístico para optimizar un buen uso del espacio público, un adecuado manejo del patrimonio inmobiliario municipal y la gestión del ordenamiento territorial, para los cual se desarrollan: Adquisición de predios, Saneamiento integral y administración de bienes inmuebles, Cesiones y Servicios Inmobiliarios, mediante la formulación del proyecto hasta el acta de liquidación y cierre de cada proyecto de habilitación de suelo.

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, de 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.

### **7.5.2 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,

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 26 de 32

- 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.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cada uno de los proyectos de Habitabilidad y Gestión Inmobiliaria, 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 terceros en la ejecución de las diferentes fases del proyecto o programa, motivo por el cual se hace necesario consultar las carpetas de los procesos contractuales vinculados a los proyectos o 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.

### 7.5.4 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	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 27 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.

### **7.5.5 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 un Almacén VIS (Vivienda de Interés Social), el cual administra los materiales requeridos para los programas de mejoramiento de vivienda y obra nueva, y su entrega a los beneficiarios.

### **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

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.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

Se definieron los **Procesos de Mejoramiento Continuo y Evaluación Independiente**, como rectores para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad del IDUVI, a través de evaluación de los procesos, la gestión y los resultados de forma sistemática y periódica con el propósito de identificar oportunidades de mejoramiento que coadyuven al logro de los objetivos y metas institucionales.

De otra parte, cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos de la entidad, identifican las actividades de seguimiento y medición, y los misionales adicionalmente el seguimiento al cumplimiento de las especificaciones de los productos y los servicios.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 28 de 32

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 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.

### 8.2.2 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 proceso de la organización como por ejemplo: Informe Ejecutivo Anual, informe pormenorizado de control interno, entre otros.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

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.

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

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 29 de 32

los **mapas de riesgos** de acuerdo a los lineamientos dados en **política 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.

#### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio**

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.

### **8.3 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.

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.

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 30 de 32

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.

#### 8.4 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.
- 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.

#### 8.5 MEJORAMIENTO CONTINUO

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 cuanta 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.

##### 8.5.1 Acción Correctiva

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

	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 31 de 32

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.

### 8.5.2 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.

## 9. ANEXOS

**Anexo 1.** Tabla de correlación de requisitos de los modelos de gestión GP 1000 y MECI integrados.

Anexo 2: Mapa de Procesos.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	<b>30-11-2015</b>	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: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, determinando el alcance y cubrimiento de las actividades a través del enfoque basado en procesos.
<b>2</b>	<b>5-12-2016</b>	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.

## 11. APROBACIÓN

 IDUVI	<b>MANUAL</b>	CÓDIGO	MA-MC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN	2
		FECHA	29-11-2016
		PÁGINA	Página 32 de 32

<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Funcionario designado como Responsable Proceso Mejoramiento Continuo.	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>