

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**

**Sistema de Gestión de la Calidad
Conforme a la Norma técnica de calidad ISO 9001:2015**

**Chía, Cundinamarca
MARZO DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	5
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	5
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 8	
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	8
5. LIDERAZGO	9
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	9
5.1.1. GENERALIDADES.....	9
5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE	10
5.2. POLITICA.....	11
5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD	11
5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	11
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	11
6. PLANIFICACIÓN.....	12
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	13
6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	13
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	15
7. APOYO	15
7.1. RECURSOS	15
7.1.1. GENERALIDADES.....	15
7.1.2. PERSONAS	16
7.1.3. INFRAESTRUCTURA	16
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	16
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	17
7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	17
7.2. COMPETENCIA	17

7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	17
7.4. COMUNICACIÓN	18
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	18
7.5.1 GENERALIDADES	18
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	18
7.5.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	19
8. OPERACIÓN	20
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	20
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTO Y SERVICIOS.....	20
8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	20
8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	22
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	22
8.3.1. GENERALIDADES.....	22
8.3.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	22
8.3.3. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.....	23
8.3.4. CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	23
8.3.5. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	23
8.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	24
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	24
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	25
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	25
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	25
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.....	26
8.5.4. PRESERVACIÓN	26
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	26
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS	27
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
8.7. CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	27

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	27
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN	27
9.1.1. GENERALIDADES.....	27
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	28
9.1.3. ANALISIS Y EVALUACIÓN	28
9.2. AUDITORIA INTERNA	29
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	29
9.3.1. GENERALIDADES.....	29
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	29
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	30
10. MEJORA.....	30
10.1. GENERALIDADES	30

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este manual es presentar el alcance, las generalidades, el modelo y la estructura del Sistema Integrado de Gestión para los procesos del IDUVI, de acuerdo a los parámetros establecidos en la norma técnica de calidad ISO 9001:2015, como pilar para el fortalecimiento de la gestión en los procesos de la Entidad.

Como documento guía, permitirá controlar y dirigir el Instituto de manera exitosa, encaminándolo al logro de sus objetivos y eficacia en la gestión, dando cumplimiento a las necesidades y expectativas de los usuarios.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para conocer y revisar la normatividad aplicable al sistema de gestión de calidad del Instituto de Desarrollo urbano, vivienda y gestión territorial de Chía, se cuenta con un Normograma para cada proceso.

Este manual contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- 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.
- 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 y el diseño de controles en Entidades Públicas. V6 2023

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma Técnica de calidad ISO 9000:2015, y, se mencionan algunos de estos términos que son relevantes:

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (3.12.2)

Auditoria: 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. (3.6.2)

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. (3.2.4)

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. (3.2.2)

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificada y se alcanzan los resultados planificados. (3.7.11)

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (3.7.10)

Manual de la Calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización. (3.8.8)

Mejora de Calidad: de la gestión de Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de Calidad. (3.8.8)

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (3.3.2)

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (3.2.3)

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (3.4.1)

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. (3.7.6)

Salida: Resultado de un proceso. (3.7.5)

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (3.9.2)

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. (3.7.7)

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (3.6.13)

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 mediante la aplicación de la metodología DOFA, identificando los factores externos e internos que afectan la prestación del servicio y el logro de los objetivos institucionales. Esta información ha sido construida con la colaboración de todos los líderes de los procesos y se ha consignado en una matriz de oportunidades. (Anexo 1 Matriz DOFA)

La organización **debe** determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente para los sistemas de gestión implementados y certificados.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Desde el proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones se han identificado las partes interesadas y/o clientes, a quienes se orientan los servicios que presta la Entidad.

Se identificaron los principales grupos objetivos o Stakeholders externos e internos, de acuerdo con sus necesidades, expectativas, grado de influencia e impacto en la entidad,

alineado con el objeto misional y con el fin de establecer acciones que permitan maximizar el valor de nuestro Instituto a través del impacto que estos grupos de interés generan.

Nota: Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

Respecto a esta nota incluida en el numeral 4.2, una vez revisadas y analizadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ninguna de ellas presenta solicitudes relacionadas con el cambio climático.

Matriz de Partes Interesadas

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	COMPROMISO DE IDUVI
<u>CIUDADANOS</u> <u>CLIENTES -</u> <u>USUARIOS</u> Persona Natural o jurídica, habitante del Municipio de Chía a quien van dirigidos nuestros servicios y a quienes les interesa la gestión institucional de nuestra entidad. • Familias y	Recibir atención de manera precisa y oportuna.	Tener disponibilidad de canales de acceso ágiles, con tramites simples para el acceso a los productos o servicios.	Generar las condiciones necesarias para la oportuna prestación de nuestros servicios.
	Facilidad de acceso a productos o servicios.		
	Calidad de los productos o servicios.		
	Que la entidad tenga mecanismos de participación ciudadana.	Ser beneficiado con los productos o servicios brindados.	
	Dar solución a las necesidades planteadas por los ciudadanos.	Disponibilidad de atención presencial.	Planificación de cumplimiento de metas
	Conocer la normatividad vigente.	Divulgación de la gestión por diferentes medios.	
	Priorización de los recursos de inversión.		
	Seguimiento a la efectividad del cumplimiento de prestación de servicios.	Oportunidad del producto o servicio.	Administrar efectivamente los recursos, propiciando la participación ciudadana en la
	Manejo adecuado de la información y datos entregados por los beneficiarios.	Ser atendido con oportunidad y calidad de respuesta.	

cabezas madre de hogar •Indígenas / Afrocolombianos •Población en condición de desplazamiento • Gremios y asociaciones • Constructores y OPV (Organizaciones populares de Vivien	Respuesta clara a las Solicitud de PQRS.	- Tener canales y procedimientos ágiles. - Tratamiento de los datos e información suministrada. - Gestionar y realizar seguimiento permanente a solicitudes. - Facilidad de acceso a los programas de atención para población vulnerable.	gestión pública. Velar por los derechos y deberes constitucionales de nuestros habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida, mejor Espacio Público con calidad.
	Brindar respuestas e información en los canales presenciales en forma ágil, oportuna.		
	Solución a los requerimientos presentados		
	Manejo adecuado de la información y datos suministrados a la entidad		
	Cumplir con los plazos definidos para responder sus solicitudes.		
POBLACIÓN VULNERABLE / VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Atención con enfoque diferencial		
FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	Liderazgo por parte de los Directivos	Trabajo en equipo Oportunidad de ascenso. Buen trato. Beneficios laborales. Estabilidad laboral.	Proceso gestión de talento humano.
	Solución a requerimientos internos para el cumplimiento de objetivos.		
	Información clara sobre funciones y actividades.		
	Fortalecimiento de competencias.		
	Permitir la participación en la gestión		

	Recursos necesarios para desempeño de funciones.	Capacitación.	
	Respeto, trato equitativo, cumplimiento de normatividad laboral.		
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL	Información sobre la gestión y los canales para suministrarla. Suministrar información suficiente, clara y forma ágil sobre cada requerimiento solicitado. Cumplan los plazos estipulados para solucionar la solicitud. Conocer dentro de la entidad las normas aplicables.	Prestación del servicio con cumplimiento de requisitos. -Transparencia y Legalidad Trazabilidad en la información confiable y oportuna	Cumplimiento de la normatividad Vigente Velar por la Transparencia, información veraz y oportuna. Manejo eficiente de los recursos públicos

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente documento aplica para todas las dependencias que hacen parten del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) y corresponde al siguiente alcance:

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

EXCLUSIONES:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, NO tiene exclusiones frente a ningún numeral de la norma ISO 9001:2015.

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:



5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

El Gerente, Subgerente Administrativo y financiero, Subgerente de Desarrollo y Jefes de Oficina están 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:

- 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 y expectativas de los usuarios, así como de los requisitos legales.
- Canales de comunicación efectivos para difundir los requisitos del cliente, los legales aplicables y las formas para satisfacerlos, establecidos en la matriz de comunicaciones institucional.
- 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.
- Promover el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Promover 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), presta un servicio público con enfoque al usuario a través de la identificación y cumplimiento de los requisitos legales que aplican, y con base en ellos define las directrices para la satisfacción de los usuarios.

Este enfoque inicia en el proceso de Planeación Institucional con la definición y seguimiento a la planeación estratégica institucional, donde se involucran las necesidades y expectativas de los clientes, acordes con el Plan de Desarrollo Municipal.

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

Para medir la satisfacción de los usuarios, desde el proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones se adelantan encuestas de satisfacción, con el fin de hacer seguimiento y análisis a la percepción, y permita tomar acciones necesarias para mejorar la atención al usuario y determinar las necesidades de las 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.

Y finalmente, 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 involucrada no se vea afectada por el desarrollo de los proyectos relacionados con los procesos misionales, que dan cumplimiento al plan de desarrollo municipal y a los objetivos institucionales.

5.2. POLITICA

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

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA 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 en 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 POLITICA DE CALIDAD

La política es comunicada a todos los servidores del IDUVI, a través de diferentes medios de divulgación como página web, cartelera, 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 encuentran disponibles para su consulta, mediante el documento Políticas de operación del Proceso.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES 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.

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.



Fuente: Acuerdo Directivo N° 06 del 14 de agosto de 2018

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, 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).

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El IDUVI ha establecido la Guía para la Administración de Riesgos institucionales y de proceso, la cual permite la identificación y valoración de riesgos, así como la determinación y evaluación de sus controles;

Lo anterior con el fin de conocer, valorar y priorizar los factores de riesgo presentes en los procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

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 de la implementación de proyectos alineados con 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.

POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESOS QUE APORTAN AL OBJETIVO
<p>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</p>	<p>Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Municipio de Chía, a través de la implementación de proyectos alineados con 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.</p>	Beneficiarios con subsidios para mejoramiento de vivienda	Habitabilidad
		Actividades de implementación de la política de Vivienda	Habitabilidad
	<p>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.</p>	Saneamiento integral del patrimonio inmobiliario	Gestión Inmobiliaria
		Actualización del inventario inmobiliario Municipal	Gestión Inmobiliaria
		Adquisición de predios	Gestión jurídica
		Cumplimiento planes maestros (Equipamientos municipales y Espacio público)	Espacio público
	<p>Atender oportunamente los requerimientos de la población para incrementar la satisfacción de los habitantes del municipio.</p>	Satisfacción del Usuario	Atención al ciudadano y comunicaciones
		Atención de PQR	Atención al ciudadano y comunicaciones

recursos en pro del logro de las metas institucionales y municipales y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad	Gestionar de forma eficiente los recursos para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.	Cumplimiento del Plan de 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

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 por 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.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

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

La Entidad desde el 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.

Mediante la Resolución 97 de 2018 se establece el Manual de funciones de la entidad, el cual determina las competencias para seleccionar el personal adecuado que cumpla con 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.

IDUVI ha establecido de manera participativa y dinámica el Código de Integridad, en el cual se establecieron los principios y valores éticos que debe 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 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 acordes 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, 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.

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 MEDICIÓN

Desde el proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones se lleva a cabo el seguimiento, al nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad, con el fin de adelantar acciones correctivas que permitan mejorar los procedimientos y estándares de atención.

Así mismo, el proceso de Gestión social dentro de sus actividades, incluye encuestas de satisfacción, con el fin de garantizar que la calidad de vida de la población afectada por los proyectos relacionados con los procesos misionales no se vea perjudicada.

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.

7.2. COMPETENCIA

El IDUVI aplica desde el proceso de Gestión Humana 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.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Entidad promueve la toma de ciencia, 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 por medio de la participación y compromiso de todos los funcionarios.

7.4. COMUNICACIÓN

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

Mediante la matriz de comunicaciones se identifica 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 implementan las siguientes acciones:

- Uso de memorandos y Oficios
- Uso del correo institucional.
- Reuniones periódicas para dar a conocer el estado del sistema de gestión de calidad y tomar decisiones conjuntas.
- Reuniones y/o comités periódicas para tratar temas operativos y administrativos del IDUVI y tomar decisiones conjuntas.
- Carteleros ubicados en diferentes lugares del Instituto.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 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, los procedimientos documentados y registros requeridos por la NTC ISO 9001:2015, 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 la información documentada (procedimientos y registros) y la forma como se deben elaborar y codificar, están descritas en el Procedimiento de 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.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

Política y objetivos de calidad	
Mapa de procesos	
Manual de Calidad	
Políticas de Operación	
Caracterizaciones de procesos	
Procedimientos	
Instructivos	
Guías	
Matriz de comunicaciones	
Tablero de indicadores	
Mapa de riesgos	
Normograma	
Registros	

7.5.3 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 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.

La documentación que se elaboré 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
- 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
 - 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 de proyectos del municipio
- Programas de Espacio Público
 - Aprovechamiento económico del espacio público

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

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTO 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, 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: (601) 8844398 - 8844708
- Canal Escrito: contactenos@iduvichia.gov.co – Presencial en la sede de la Entidad
- Canal Virtual: página Web www.iduvi.gov.co

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

El Instituto, cuenta con mecanismos de rendición de cuentas, articulados 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 la ciudadanía en general.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), desde el desarrollo de sus procesos logra identificar las necesidades y expectativas de 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 quienes van dirigidos sus productos y servicios, así como determinar sus requisitos relacionados para los proyectos de Habitabilidad, Espacio público 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.
- 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.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los procesos misionales 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 evalúan 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

8.3.1. GENERALIDADES

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 Planeación 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, espacio público y habitabilidad para lo cual el IDUVI determina los siguientes aspectos:

- Formulación o actualización de la Planeación Institucional, los programas 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 proyectos, mediante los indicadores relacionados con la gestión y el seguimiento a las metas.

El IDUVI ha establecido dentro de los procesos de gestión inmobiliaria, espacio público 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.

8.3.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios que suministra el IDUVI se hace teniendo en cuenta las caracterizaciones de los procesos, las cuales indican las

etapas, secuencias, recursos, medición y controles del mismo, con su respectiva documentación asociada.

Sin embargo y no siendo menos importante, la planeación del diseño y desarrollo se hace mediante el Plan de Desarrollo Municipal cuyo cumplimiento se efectúa a través de los planes de acción año a año con sus respectivos objetivos específicos, actividades y contratos.

Los productos y/o servicios de la parte misional del IDUVI, han sido establecidos por la Legislación Colombiana y, en consecuencia, no es potestativo del Instituto diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios; dentro de los trámites y OPA del Instituto existe el procedimiento de “Elaboración de planos”, el cual se describe por medio de su respectivo procedimiento adoptado en el SGC, el cual se adopta con el objetivo de incentivar el acceso al trámite de “Subsidio para construcción en sitio propio” siendo la licencia del plano de la vivienda un prerequisite para el acceso al subsidio que como tal responde a requisitos legales establecidos en la ley y a los requisitos definidos por el Instituto, es así que el IDUVI define el marco de libertad que tiene el usuario para la prestación del servicio de elaboración de planos.

8.3.3. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Las entradas para el diseño y desarrollo de los productos y servicios están consolidadas en las caracterizaciones de los procesos y su respectiva documentación asociada así como también el diagnóstico inicial del cuatrienio para el caso de la construcción del Plan de Desarrollo Municipal el cual regirá la operación del Instituto en el marco de la normatividad vigente aplicable para el diseño y desarrollo; así mismo las entradas relacionadas con los requisitos del servicio están determinadas en el numeral 8.2.2 e identificadas en el informe diagnóstico mencionado anteriormente, de acuerdo a los términos de referencia establecidos por el Instituto de acuerdo a los requisitos establecidos por la ley.

Las entradas son revisadas para su inclusión en la pertinencia del diseño y desarrollo de los productos y servicios en el Plan de Desarrollo Municipal, toda vez que se identifique su pertinencia relacionada con los requisitos legales vigentes.

8.3.4. CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los controles del diseño y desarrollo se llevan a cabo mediante mesas técnicas internas para el caso de la revisión y actualización del SGC (caracterizaciones, procedimientos, guías, manuales, entre otros.) y mesas técnicas externas (Construcción del Plan de desarrollo Municipal) con la comunidad del Municipio siendo éste un proceso de mediano plazo que involucra la participación del Ministerio público, la corporación de elección popular local y la administración central y descentralizada. Los servicios del IDUVI son reglamentados por la normativa nacional y local, preestablecidos por la legislación colombiana y regulados por los organismos de control, son éstos los que finalmente ejercen supervisión en el diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.3.5. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Las salidas del diseño y desarrollo de los productos y servicios se expresan en resultados verificables frente a los requisitos de entrada y que pueden medirse en el tiempo, estas salidas incluyen actos administrativos resumidos en Plan de Desarrollo Municipal, documentos técnicos, Planes de Acción, Planes operativos anuales de Inversiones, Planes anuales mensualizados de caja; estos documentos contienen la evidencia de que los elementos de entrada se incluyeron en el diseño y desarrollo de los productos, proporcionando la información necesaria para los productos y servicios a suministrar a las partes interesadas.

8.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del diseño y desarrollo se aplican cuando los cambios normativos afectan los requisitos de los productos y servicios, en todo caso, cualquier modificación de cualquier característica se considera una modificación a la normatividad vigente que rige la normal operación del Instituto, la cual debe ser elevada a Consejo Directivo del Instituto, y dado el caso al Concejo Municipal de Chía.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

En el IDUVI el proceso de Contratación es el encargado de gestionar las compras de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, 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 el manual de contratación establecido por el 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.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN 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 cuales 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 de políticas y proyectos que mejoren las condiciones de vida de la población, mediante la implementación de instrumentos 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, administración del uso y aprovechamiento del espacio público, campañas pedagógicas de cultura ciudadana y de impacto social.

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL 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.

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 procesos correspondientes.

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 PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

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; y 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 o 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.

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

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.

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Las actividades posteriores a la entrega se manejan desde el proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones, y le acompaña el proceso de Gestión social, con el fin de identificar y validar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o partes interesadas del IDUVI.

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

El control de los productos/servicios se determina desde los procedimientos establecidos en los procesos misionales, y la documentación de las modificaciones se controla desde el proceso de mejoramiento continuo.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mediante 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 para su cumplimiento.

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 DE PRODUCTO 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 controlen.

La identificación de los posibles productos/servicios no conformes del IDUVI se encuentran documentados en las fichas de producto y servicio, lo 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. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

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 logre asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales así como la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, para lo cual cuenta con el tablero de Indicadores de la Entidad 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 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 los mapas de riesgos de acuerdo a los lineamientos dados en la 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. ANALISIS Y EVALUACIÓN

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.

9.2. AUDITORIA INTERNA

El procedimiento de auditorías internas de calidad está a cargo del proceso de Mejoramiento continuo, y desde allí se coordina la programación, ejecución y entrega de informe de las auditorías que se adelantan a los diferentes procesos de la Entidad, estas son ejecutadas por el líder del proceso, en conjunto con funcionarios del Instituto que se encuentran capacitados y certificados como auditores internos.

Así mismo, desde el proceso de evaluación independiente se adelantan las auditorías internas de gestión, las cuales cuentan con un procedimiento similar, pero documentado de manera independiente desde la Oficina de control interno.

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 y adecuación del mismo.

9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las no conformidades y acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición

- Los resultados de auditorías
- 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 POR LA DIRECCIÓN

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

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

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Desde el proceso de Mejoramiento Continuo, se coordina las actividades que permiten gestionar las acciones correctivas y preventivas de los procesos e institucionales, tendientes al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del IDUVI.

El Instituto determina las acciones correctivas y preventivas por medio de los planes de mejoramiento, los cuales permiten documentar las actividades a desarrollar con el fin de dar cumplimiento a la acción de mejora.

La Entidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado Gestión mediante la revisión de los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la Revisión por la Dirección y las necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

11. 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.
5	29-03-2023	Actualización del numeral 8.3 incluyendo en las generalidades del diseño y desarrollo de los productos y servicios lo referente a planificación, entradas, controles, salidas y cambios en el diseño y desarrollo. Actualización aprobada en comité de gestión y desempeño mediante acta N°1 de 29/03/2023.
6	30-04-2025	Actualización del numerales 4.1 y 4.2 incluyendo el impacto y partes interesadas frente al cambio climático de acuerdo a la Enmienda a la Norma ISO 9001 2015 del 23 de Febrero de 2024, Actualización aprobada en comité de gestión y desempeño mediante acta N°X de XX/05/2025.

12. APROBACIÓN

REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Universitario – Proceso de mejoramiento continuo	Cargo: Gerente de la Entidad
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado