	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	
	Código: DE-MN-01-SIG	Versión: 05
	Fecha: 04/08/2014	Página: 1 de 54

1 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	09/10/2008	Versión inicial
02	21/07/2011	Se ajustó para homologar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad al Sistema Integrado de Gestión -SIG-, a la nueva estructura del mapa de procesos y a la estructura documental del SIG
03	23/08/2012	Se ajusta la Plataforma estratégica, el cambio en la política del SIG, el mapa de procesos, las interacciones de los procesos
04	02/09/2013	Se ajusta la descripción del subproceso de viabilización de proyectos
05	04/08/2014	Se realiza revisión general al documento y se actualiza acorde al MECI 2014.

AUTORIZACION

Elaboración	Revisión y Aprobación Técnica	Aprobación metodológica del Sistema
Firma: _____ Nombre: José Santis Cargo: Contratista–Oficina Asesora Planeación	Firma: _____ Nombre: Marcela Teresa Torres Harker Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Firma: _____ Nombre: Marcela Teresa Torres Harker Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación

VERIFIQUE EN EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS QUE ESTA ES LA VERSIÓN VIGENTE ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

Índice de contenido

<u>1.PRESENTACIÓN.....</u>	<u>5</u>
<u>2.PROPÓSITO, ALCANCE, CONTROL DEL MANUAL.....</u>	<u>7</u>
<u>2.1 PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2 CONTROL DEL MANUAL.....</u>	<u>7</u>
<u>3.PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.....</u>	<u>7</u>
<u>3.1 RESEÑA.....</u>	<u>7</u>
<u>3.2 FUNCIÓN.....</u>	<u>8</u>
<u>3.3 MISIÓN.....</u>	<u>9</u>
<u>3.4 VISIÓN.....</u>	<u>9</u>
<u>3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....</u>	<u>9</u>
<u>4. CLIENTES EXTERNOS Y BENEFICIARIOS/AS, USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y PRODUCTOS.....</u>	<u>12</u>
<u>4.1. Clientes Externos.....</u>	<u>12</u>
<u>4.2. Beneficiarios/as, Usuarios/as y Partes Interesadas</u>	<u>12</u>
<u>5. ASPECTOS NORMATIVOS.....</u>	<u>13</u>
<u>6. DOCUMENTACIÓN.....</u>	<u>13</u>
<u>6.1PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS.....</u>	<u>13</u>
<u>7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....</u>	<u>13</u>
<u>7.1 OBJETIVO</u>	<u>13</u>
<u>7.2. ALCANCE.....</u>	<u>13</u>
<u>7.3 EXCLUSIONES.....</u>	<u>14</u>
<u>7.5 OBJETIVO DEL SIG.....</u>	<u>14</u>
<u>7.6 POLÍTICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</u>	<u>15</u>
<u>7.7. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....</u>	<u>15</u>
<u>7,8 DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....</u>	<u>16</u>

<u>7.8.1 RED DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)</u>	<u>17</u>
<u>7.8.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS</u>	<u>18</u>
<u>7.8.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS</u>	<u>19</u>
<u>7.8.3.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS</u>	<u>19</u>
<u>7.8.3.2 PROCESOS MISIONALES</u>	<u>19</u>
<u>7.8.3.3. PROCESOS DE APOYO</u>	<u>21</u>
<u>7.8.3.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</u>	<u>22</u>
<u>7.9 RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS REQUISITOS DE NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 Y MECI 1000:2005</u>	<u>22</u>
<u>7.10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</u>	<u>26</u>
<u>8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	<u>26</u>
<u>8.1. REQUISITOS GENERALES</u>	<u>26</u>
<u>8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL</u>	<u>27</u>
<u>8.2.1. Generalidades</u>	<u>27</u>
<u>8.2.2. Control de Documentos</u>	<u>28</u>
<u>8.2.3. Control de los Registros</u>	<u>29</u>
<u>8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</u>	<u>29</u>
<u>8.3.1. Compromiso de la Dirección</u>	<u>29</u>
<u>8.3.2. Enfoque al/la Cliente</u>	<u>30</u>
<u>8.3.3. Política de la Calidad</u>	<u>31</u>
<u>8.3.4. Planificación</u>	<u>31</u>
<u>8.3.4.1. Objetivos de la calidad</u>	<u>31</u>
<u>8.3.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</u>	<u>31</u>
<u>8.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación</u>	<u>32</u>
<u>8.3.5.1. Responsabilidad y autoridad</u>	<u>32</u>
<u>8.3.5.2. Representante de la dirección</u>	<u>33</u>
<u>8.3.5.3. Comunicación interna</u>	<u>33</u>
<u>8.3.6. Revisión por la Dirección</u>	<u>33</u>
<u>8.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</u>	<u>34</u>
<u>8.4.1. Provisión de recursos</u>	<u>34</u>
<u>8.4.2. Talento humano</u>	<u>34</u>
<u>8.4.2.1. Generalidades</u>	<u>34</u>
<u>8.4.3. Infraestructura</u>	<u>35</u>
<u>8.4.4. Ambiente de trabajo</u>	<u>35</u>
<u>8.5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>	<u>36</u>
<u>8.5.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</u>	<u>36</u>

8.5.2. Procesos relacionados con el/la Cliente	36
8.5.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	37
8.5.2.2. Revisión de los requisitos asociados con el servicio	37
8.5.2.3. Comunicación con los/las clientes	37
8.5.3. Diseño y Desarrollo	38
Planeación del diseño	38
Entradas para el diseño	38
Resultados del diseño	39
Revisión del diseño	39
Verificación del diseño	39
Validación del diseño	39
Control de los cambios del diseño	39
8.5.4. Adquisición de bienes y/o servicios	40
8.5.5. Prestación del servicio	40
8.5.5.1. Control de la prestación del servicio	41
8.5.5.2. Validación de los procesos de la prestación de los servicios.	41
8.5.5.3. Identificación y trazabilidad.	42
8.5.5.4. Propiedad del cliente/a	42
8.5.5.5. Preservación del servicio	43
8.5.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.....	43
8.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	43
8.6.1. Generalidades	43
8.6.2. Seguimiento y medición	44
8.6.2.1. Satisfacción del/la cliente	44
8.6.2.2. Auditoría interna	44
8.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	44
8.6.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio	45
8.6.3. Control del producto y/o servicio no conforme	45
8.6.4. Análisis de datos	45
8.6.5. Mejora	46
8.6.5.1. Mejora continua	46
9.MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI- ARTICULADO CON EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	46
9.1 MATRIZ DE ARTICULACION Y COMPLEMENTARIEDAD DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO -MECI- Y EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD-SGC- EN METROVIVIENDA.....	48

1. PRESENTACIÓN

La Alcaldía Mayor de Bogotá expidió los Decretos Distritales No.651 y 652 de 2011, por los cuales se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se adopta la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011. En la misma línea, el Plan de Desarrollo Distrital contempla en el Eje 3 “Una Bogotá que defiende y fortalece lo público”, el programa “Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional”, cuya meta es implementar en el 100% de las entidades del Distrito el Sistema Integrado de Gestión. -

El Sistema Integrado de Gestión es definido como el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico; se encuentra conformado por los siguientes subsistemas:

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO).
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

Metrovivienda en cumplimiento del Decreto Distrital 651 de 2011 tiene implementado el SIG, integrando el Subsistema de Gestión de la Calidad, ya certificado y el Subsistema de Control Interno bajo el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014.

El reto ahora, es continuar con la implementación del SIG. El Sistema de Gestión de la Calidad, como parte de dicho Sistema, tiene como propósito principal demostrar su capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios/as, clientes/as, beneficiarios/as y partes interesadas a través de la aplicación eficaz del sistema, labor que será un proceso continuo y permanente

Para Metrovivienda es de vital importancia el desarrollar su gestión institucional en términos de calidad, por lo cual la Alta Dirección se ha comprometido a gestionar todas las actividades y recursos para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se implemente, mantenga y mejore de acuerdo con los requisitos de la normatividad aplicable.

La Alta Dirección designó como Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Así mismo se conformó el Equipo de

trabajo para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema y reafirmó y consignó su compromiso con el SIG en Acta firmada el 24 de Agosto de 2012.

2. PROPÓSITO, ALCANCE, CONTROL DEL MANUAL

2.1 PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL

Para **METROVIVIENDA** el Manual del Sistema Integrado de Gestión -SIG-, es un documento que tiene por objetivo describir el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de facilitar el conocimiento del mismo por parte de los/as servidores públicos de la Entidad. Así como de sus clientes/as y partes interesadas.

En este Manual se documenta el alcance y exclusiones del SIG, la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión -SIG-, políticas generales de Metrovivienda, las interacciones de los procesos, se referencian los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y los generales para la operación de la entidad, la articulación y complementariedad con el Sistema de Control Interno bajo el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, entre otros aspectos.

También contiene información sobre la entidad, el alcance, control y distribución de este documento, la información sobre los procesos de la entidad, así como la referencia a los procedimientos y registros que exige el Sistema de Gestión de Calidad.

Este Manual se encuentra en la intranet de la entidad, link sistema de gestión de la calidad, <http://172.16.10.2:8082/intranet2012/libreria/php/decide.php?patron=01.070207>

2.2 CONTROL DEL MANUAL

El Manual del Sistema Integrado de Gestión es responsabilidad de la Representante de la Dirección. Su actualización y distribución se realiza de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de control de documentos.

3. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.

3.1 RESEÑA

En la ciudad se presenta un déficit habitacional creciente desde mediados del siglo pasado por los procesos migratorios de colombianos/as de otras de regiones del país, derivado del cambio del modelo económico de desarrollo al pasar de un sistema agrícola dominante a un esquema industrial concentrado en la grandes urbes del país, sumado a la violencia por causa del conflicto armado.

Las políticas de vivienda que se han desarrollado en el país han tenido poca efectividad y no han logrado llegar a los grupos poblacionales objeto de atención del Estado, inicialmente se trabajo desde la oferta donde con el presupuesto nacional se gestionaba el suelo, se construían las viviendas, se otorgaban créditos y se adjudicaban las viviendas, sin embargo y por las características de este modelo intensivo en capital era muy poco el efecto que se lograba frente a la demanda creciente concentrada en las grandes urbes.

Pero el problema no se traducía únicamente en la falta de acceso a una vivienda para sectores de escasos recursos, sino que a la par se generaban desarrollos informales, se consolido un mercado ilegal de suelo no apto para los desarrollos residenciales y el Distrito debía asignar recursos para programas de desmarginalización y legalización de barrios, sin desconocer el deterioro paulatino en la calidad de vida de las poblaciones de escasos recursos y el aumento en la desigualdad, dado que los servicios y la oferta urbana de equipamientos no se focalizaba en los sectores objeto de la política pública.

En este contexto se consolida y materializa la creación de un banco de tierras que permitiera entre otras cosas: generar oferta de suelo urbanizado y promoción de proyectos de vivienda de interés social y prioritario para sectores excluidos de la oferta del mercado convencional y pertenecientes a sectores informales, contener los desarrollos informales de las zonas periféricas y asentamientos en zonas no aptas para desarrollos residenciales, regular los precios del suelo y generar ahorros al presupuesto distrital en procesos de desmarginalización y legalización de barrios. La propuesta formal fue radicada en el Concejo de Bogotá en marzo de 1998 y aprobada mediante el Acuerdo 15 del 28 de diciembre del mismo año.

Fue así entonces cuando se creó Metrovivienda como empresa industrial y comercial del distrito, ofreciendo suelo urbanizado para la construcción de vivienda de interés social y prioritario. El acuerdo delimitó y definió el modelo de operación de la empresa, señalando las funciones y facultades a ella atribuidas para el cumplimiento de su objeto social.

3.2 FUNCIÓN

- Promover la oferta masiva de suelo urbano para facilitar la ejecución de Proyectos Integrales de Vivienda de Interés Social y Prioritaria.
- Desarrollar las funciones propias de los bancos de tierras o bancos inmobiliarios, respecto de inmuebles destinados en particular para la ejecución de proyectos urbanísticos que contemplen la provisión de Vivienda de Interés Social y Prioritaria.
- Promover la organización comunitaria de familias de bajos ingresos y víctimas del conflicto armado, para facilitar su acceso al suelo destinado a la Vivienda de Interés Social Prioritaria.

3.3 MISIÓN

Metrovivienda gestiona y provee suelo para el desarrollo de Proyectos de Vivienda de Interés Prioritario -VIP- y Proyectos Urbanos Integrales que incluyan VIP, con énfasis en el Centro Ampliado, contribuyendo a disminuir la segregación socio-espacial, a frenar paulatinamente la ocupación expansiva del territorio y en su lugar a promover el modelo de ciudad densa y compacta.

3.4 VISIÓN

En 2016 Metrovivienda será el banco de suelo e inmobiliario de Bogotá y la región, operador de los procesos de revitalización de las ciudades de la región, contribuyendo al reordenamiento del territorio alrededor del agua y a la implementación del nuevo modelo de crecimiento urbano basado en la sostenibilidad ambiental de la región

3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

3.5.1 ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD



Administrativamente Metrovivienda cuenta con una Junta Directiva, una Gerencia General, cinco direcciones, dos Oficinas Asesoras y un Asesor de Gerencia para Control Interno.

Junta Directiva: este órgano fija y define las políticas generales por medio de las cuales se dará el debido cumplimiento del objeto de la empresa. Sus miembros son nombrados por el Alcalde Mayor de Bogotá.

En la actualidad, la Junta está conformada por los representantes legales de las siguientes Entidades:

- La Secretaría Distrital del Hábitat y Presidente de la Junta Directiva.
- La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.
- La Caja de Vivienda Popular.
- El Director de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda.

3.5.2 Estructura Administrativa

Gerencia General: Encargada de formular las estrategias y mecanismos necesarios para la implementación y puesta en marcha de la política definida y señalada por la Junta Directiva para el cumplimiento misional de la empresa.

Asesor Control Interno: Asesora a la Gerencia en la evaluación de la gestión y vela porque el Sistema de Control Interno responda a las necesidades institucionales, brinda información oportuna y necesaria para la toma de decisiones que coadyuven el mejoramiento de la gestión y al logro de la misión institucional.

Oficina Asesora de Planeación: Asesora y coordina con las diferentes dependencias la formulación y seguimiento de los proyectos de inversión de conformidad con los lineamientos del Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Estratégico de la Empresa.

Oficina Asesora de Comunicaciones: Adelanta la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y Programas relacionados con los procesos de comunicación de la entidad. Las mismas actividades las realiza en coordinación con la Secretaria de Hábitat para los procesos de comunicación del sector.

Dirección de Operaciones Estratégicas y Proyectos: Formula y evalúa los instrumentos de ejecución que desarrollan el componente urbano de las operaciones estratégicas y proyectos, como son planes parciales, definición de unidades de actuación urbanística y unidades de gestión.

Dirección de Gestión Inmobiliaria: Dirige la estructuración de negocios inmobiliarios e incentiva la participación del sector privado. Promueve el desarrollo de proyectos inmobiliarios destinados a vivienda de interés social.

Dirección Jurídica: Tiene como función asesorar desde el punto de vista jurídico y legal a la Gerencia General y demás dependencias, en la toma de decisiones y en la definición de planes, proyectos, políticas y programas para el cumplimiento del objeto social de la empresa.

Dirección Técnica de Obras: Coordina y supervisa la contratación y ejecución del diseño, construcción e interventoría de las obras de infraestructura para la habilitación de predios destinados a programas de vivienda de interés social.

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario: Desarrolla las actividades propias de la dependencia a su cargo, de conformidad con la Ley, la normatividad interna, los objetivos, las políticas, las estrategias administrativas y de desarrollo trazadas por la Gerencia General, administrando eficientemente el talento humano y los recursos tecnológicos, físicos y financieros de la empresa.

4. CLIENTES/AS EXTERNOS Y BENEFICIARIOS/AS, USUARIOS/AS, PARTES INTERESADAS Y PRODUCTOS

4.1. Clientes/as Externos

- Constructores
- Organizaciones Populares de Vivienda
- Cajas de Compensación Familiar
- Propietarios/as de predios
- Organizaciones No Gubernamentales
- Entidades públicas y/o asociaciones público – privadas y/o beneficiarios/as directos del suelo como subsidio en especie. En desarrollo del artículo 12 de la Ley 1537 de 2012 y de los artículos 68 y 73 del Acuerdo 489 de 2012 sobre subsidio en especie respectivamente, se entiende que el suelo gestionado por Metrovivienda podrá ser aportado como subsidio en especie en los proyectos urbanos integrales que incluyan VIP promovidos desde la administración distrital

4.2. Beneficiarios/as, Usuarios/as y Partes Interesadas

- Ciudadanía en general
- Juntas de Acción Comunal
- Consejos de administración de los conjuntos de propiedad horizontal
- Vecinos/as
- Moradores/as

4.3. Productos de Metrovivienda:

En desarrollo de su objeto social los productos de Metrovivienda son:

- La gestión de suelo para el desarrollo de Proyectos de Vivienda de Interés Prioritario –VIP- y Proyectos Urbanos Integrales que incluyan VIP, con énfasis en el Centro Ampliado.

- Suelo como subsidio en especie. Suelo que aporta Metrovivienda o entidades públicas o privadas en donde se construirán Vivienda de Interés Prioritario que serán entregados como subsidio a los beneficiarios/as de dichas viviendas

5. ASPECTOS NORMATIVOS

Las normas de carácter general que orientan o rigen la gestión de Metrovivienda, están detalladas en el Nomograma de la Entidad.

6. DOCUMENTACIÓN

6.1 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

Los Procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 forman parte integral del manual de procesos y procedimientos adoptados y son:

- Control de documentos del SIG y control de documentos externos- Normograma
- Control de registros
- Auditorías Internas de Calidad
- Control del producto o servicio no conforme
- Acción correctiva, preventiva y de mejora, articuladas al Modelo Estándar de Control Interno -MECI- con los planes de mejoramiento por procesos

Los documentos incluidos en el Manual de Procesos y Procedimientos y demás documentos están relacionados en el Listado Maestro de Documentos y Registros el cual se encuentra para consulta en la Intranet de Metrovivienda.

7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.1 OBJETIVO

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 13 de 54

El objetivo del Sistema Integrado de Gestión es permitir la adaptación e integración continua de modelos de gestión que permitan la modernización y el mejoramiento continuo de la entidad, orientado hacia estándares internacionales del ámbito organizacional y a la vez dar cumplimiento a las exigencias legales y reglamentarias, que cumpla con los requerimientos establecidos en los Sistemas de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier otro sistema que requiera Metrovivienda para la satisfacción de los/as clientes.

7.2. ALCANCE

Gestión del suelo y gestión social de acuerdo con la normatividad vigente y sus procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación y control.

7.3 EXCLUSIONES


Analizados los requisitos exigidos por las normas técnicas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 aplicables, Metrovivienda para proporcionar sus servicios no realiza ninguna exclusión en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

7.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Metrovivienda se compromete a la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión para contribuir al cumplimiento de su objeto social y la satisfacción de nuestros/as clientes directos e indirectos.

7.5 OBJETIVO DEL SIG

- Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión para continuar con el fortalecimiento de la capacidad administrativa e institucional de Metrovivienda, en cumplimiento del programa “Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional” del Plan de Desarrollo Bogotá Humana.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	
	Código: DE-MN-01-SIG	Versión: 05
	Fecha: 04/08/2014	Página: 14 de 54

MATRIZ DE CORRELACIÓN POLÍTICA / OBJETIVO DEL SIG

POLÍTICA	Metrovivienda se compromete a la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad como una herramienta de gestión para contribuir al cumplimiento de su objeto social y la satisfacción de nuestros clientes directos e indirectos
OBJETIVO	Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión para continuar con el fortalecimiento de la capacidad administrativa e institucional de Metrovivienda, en cumplimiento del programa "Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional" del Plan de Desarrollo Bogotá Humana..
	D

D: Relación Directa

I: Indirecta


7.6 POLÍTICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Metrovivienda, bajo la responsabilidad del equipo directivo que participa en cada proceso, identificará, evaluará y/o actualizará, por lo menos una vez al año en el primer trimestre de cada vigencia, los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, de los procesos o la satisfacción de nuestros usuarios/as, clientes/as o beneficiarios/as y establecerá un Plan de Manejo de Riesgos para prevenir su ocurrencia o mitigar el impacto de los mismos en el caso en que se materialicen.

Las políticas de manejo de riesgo serán individuales de acuerdo con los riesgos identificados y se constituirán las acciones o controles preventivos o correctivos necesarios en cada caso para mitigar, prevenir, transferir o evitar los riesgos.

7.7. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESOS		RESPONSABLE
ESTRATÉGICOS		
Agrupar los procesos que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su objeto, visión, misión, principios, metas y políticas.	Direccionamiento Estratégico	Gerente General Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.
MISIONALES		
Reúne los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto, misión o razón de ser de la Entidad	Gestión del Suelo	Director Operaciones Estratégicas y Proyectos Director Jurídico Director Técnico de Obras Director Gestión Inmobiliaria
	Gestión Social	Coordinación Gestión Inmobiliaria
APOYO / SOPORTE		
Integrado por los procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación	Gestión Humana	Director de Gestión Corporativa
	Gestión Financiera	
	Gestión Recursos Físicos	
	Gestión de Recursos Tecnológicos y de Información	
	Gestión Documental	
	Gestión Contractual	Director de Gestión Corporativa Director Jurídico
	Gestión Jurídica	Director Jurídico
EVALUACIÓN		
Agrupar los procesos que evalúan en forma permanente la efectividad del Sistema Integrado de Gestión; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de	Control y Mejora	Asesor Control Interno y los responsables de proceso en las actividades de mejora

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	
	Código: DE-MN-01-SIG	Versión: 05
	Fecha:04/08/2014	Página: 16 de 54

PROCESOS	RESPONSABLE
ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar, desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Empresa.	

7,8 DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

La interacción de los procesos del SIG se identifica en tres documentos, así:

- De manera gráfica en el mapa o red de procesos
- De manera detallada en las caracterizaciones (insumos – salidas o productos)
- De manera general en el presente numeral, señalando en cada uno de los procesos una breve descripción y sus principales interacciones.

7.8.1 RED DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS).

El mapa de procesos de la entidad es un gráfico que presenta de manera general y sintética la clasificación y organización de los procesos que permiten la producción de suelo urbano para el desarrollo de proyectos de viviendas de interés social en la empresa

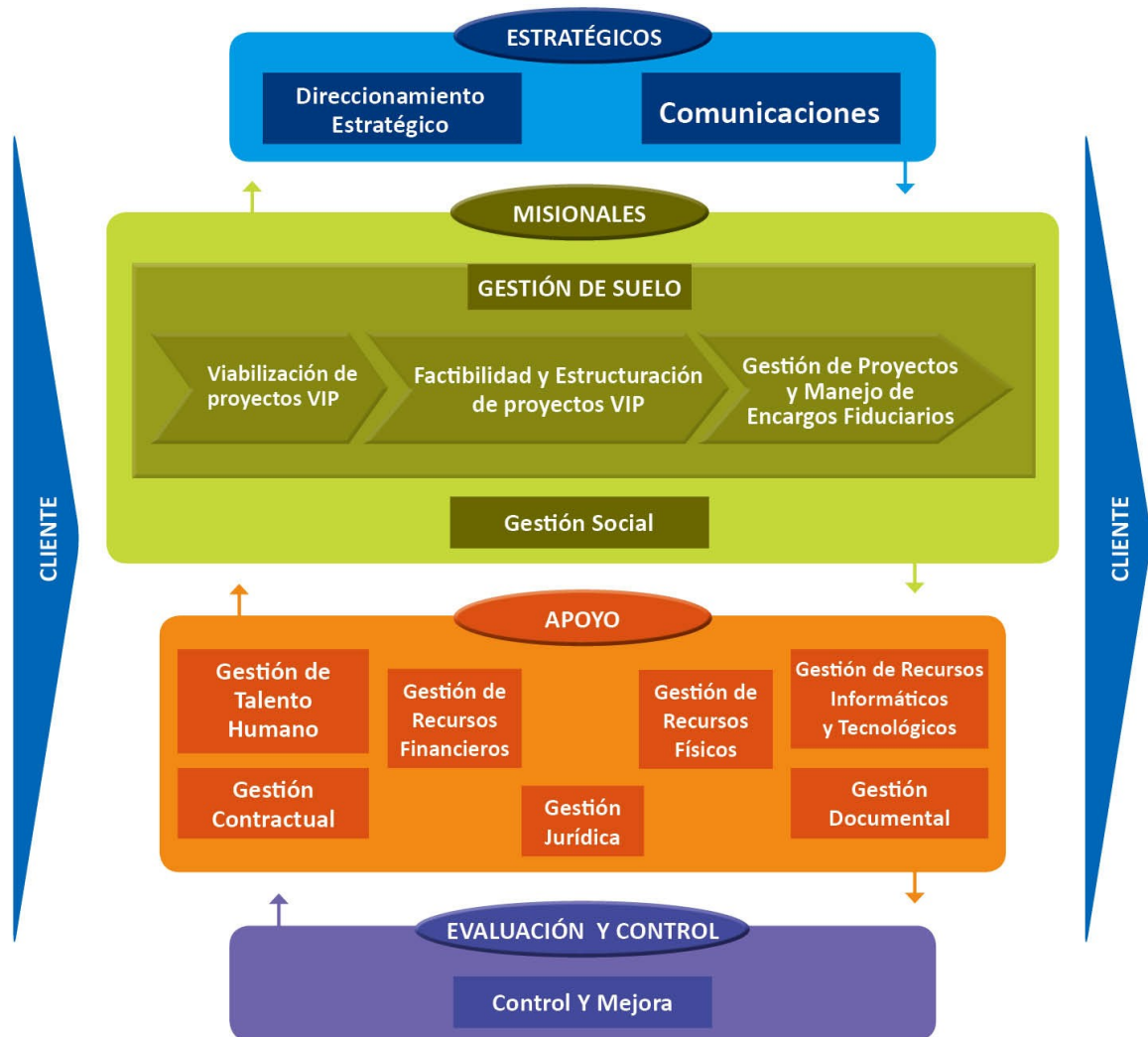
Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 17 de 54



7.8.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 18 de 54

Los procesos establecen encadenamientos sistemáticos de actividades que transforman entradas en salidas de la organización, sin embargo y derivado de la función de cada una de las áreas funcionales de la empresa, se requiere realizar una caracterización o cualificación de los procesos de forma tal que permitan establecer y definir cada uno de los componentes de los mismos, los responsables, así como la correlación entre los diferentes subprocesos bajo el modelo dinámico PHVA (planear-hacer-verificar y actuar) que flexibiliza el sistema y lo hace dinámico para que se desarrolle una mejora continua en el tiempo.

Las caracterizaciones de los procesos hacen parte integral del Manual de Procesos y Procedimientos.

7.8.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

7.8.3.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Tiene por objetivo: Orientar estratégicamente a la empresa a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el fin de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones. Define la estrategia y su despliegue hacia todos los niveles de la organización y de todos los procesos lo cual genera una interacción directa con cada uno de ellos.

Proceso Gestión de Comunicaciones:

Tiene por objetivo: Comunicar interna y externamente la información generada y la gestión realizada por Metrovivienda, con el fin de promover una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la empresa, suministrando la información de manera oportuna. Coordinar y dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que generan nuestros usuarios/as como una forma de comunicación establecida legalmente.

7.8.3.2 PROCESOS MISIONALES

Proceso de Gestión del Suelo:

Tiene por objetivo: Gestionar suelo para la promoción y desarrollo de Proyectos de Vivienda de Interés Prioritario -VIP- y Proyectos Urbanos Integrales que incluyan VIP, con énfasis en el centro ampliado de la ciudad. El proceso está conformado por tres subprocesos en donde se desarrollan todas las actividades que la entidad realiza para gestionar los proyectos así:

Subproceso de viabilización de proyectos VIP

Se identifican los proyectos a intervenir para el desarrollo de vivienda de interés prioritario en los territorios de intervención definidos por la Secretaría del Hábitat: Centro Ampliado, Zonas de Mejoramiento Integral y Franjas de Transición. Incluye:

1. Identificación de suelo con potencial para el desarrollo de vivienda de interés prioritario
2. Análisis de determinantes urbanas y ambientales del proyecto
3. Análisis de norma urbana
4. Análisis prediales, necesidad de trámites previos a la solicitud de licencias y pre-jurídicos.
5. Análisis urbanísticos
6. Los trámites jurídicos, de habilitación y desarrollo necesarios para permitir la construcción de viviendas tipo VIP.

Subproceso de factibilidad y estructuración de proyectos VIP

1. Se realiza un análisis de factibilidad económica a cada uno de los proyectos viabilizados.
2. Se aplica un modelo económico, desarrollado con base en estructuras de costos oficiales VIP y otros usos
3. Se estructura el proyecto, una vez se ha identificado el escenario más adecuado, se perfeccionan los esquemas de gestión, de ejecución y el financiero y se asigna uno de los esquemas de negocio del Portafolio Inmobiliario.

Subproceso de gestión de proyectos y manejo de encargos fiduciarios

1. Se realiza la gestión del suelo por parte de Metrovivienda y la entrega del mismo al ente público o privado que construya las VIP.
2. Se hace efectivo el esquema de negocio para ejecutar el proyecto y adelanta los procesos jurídicos necesarios

3. Si el proyecto requiere Plan Parcial u otros instrumentos para su desarrollo o adecuaciones en su infraestructura se adelantan

Proceso de Gestión Social:

Tiene por objetivo: Realizar acompañamiento social a los proyectos viabilizados para garantizar la inclusión y la participación ciudadana, al tiempo que se apoya a las comunidades con procesos comunicacionales para promover, difundir y lograr el reconocimiento del Plan de Desarrollo Bogotá Humana.

7.8.3.3. PROCESOS DE APOYO

Gestión del Talento Humano:

Tiene por objetivo: Suministrar el recurso humano requerido por la empresa, fortalecer las habilidades y aptitudes de la persona, evaluando y fortaleciendo las competencias para el cumplimiento de los objetivos misionales así como para el normal funcionamiento de los procesos, adelantar el proceso de compensación y tramitar los procesos disciplinarios derivados de presuntas irregularidades del personal de la empresa.

Gestión de Recursos Financieros:

Tiene por objetivo: Administrar y proporcionar recursos y servicios financieros para el cumplimiento de la gestión institucional, proveer información financiera y económica para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control del recaudo de los ingresos, el manejo de transferencias de otras entidades y el control del gasto.

Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos:

Tiene por objetivo: Suministrar los recursos tecnológicos e informáticos, para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la empresa..

Gestión de Recursos Físicos:

Tiene por objetivo: Administrar los recursos físicos, elementos, bienes y servicios que requiera la empresa, para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de Metrovivienda.

Gestión Jurídica:

Tiene por objetivo: Brindar la asesoría jurídica pertinente en el desarrollo de la misión de la empresa, a través del seguimiento y eficiente gestión en los procesos judiciales y extrajudiciales, asesoría jurídica -bien sea a propósito de derechos de petición de interés general o particular, de información o consulta- y la revisión de legalidad de los actos administrativos necesarios para el normal desarrollo de la gestión.

Gestión Contractual:

Tiene por objetivo: Adelantar los procesos de contratación de bienes y servicios requeridos por la empresa para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y el normal desarrollo de sus funciones.

Gestión Documental:

Tiene por objetivo: Administrar, custodiar, conservar y/o eliminar la información de la entidad para garantizar la memoria institucional.

7.8.3.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Proceso de Control y Mejora:

Tiene por objetivo: Brindar acompañamiento a los diferentes procesos de la empresa con el fin de fomentar la cultura de control y determinar oportunidades de mejoramiento continuo a partir de las evaluaciones, auditorías internas y seguimientos.

7.9 RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS REQUISITOS DE NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 Y MECI 1000:2014

El siguiente cuadro muestra la correspondencia entre los procesos establecidos en Metrovivienda con las normas NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 22 de 54

REQUISITO NTCGP 1000:2009	EVALUACIÓN	ESTRATÉGICOS		MISIONALES		APOYO / SOPORTE						
		DE	COM	GS	GS	GH	GF	GRF	TI	GD	GJ	GC
ISO 9001:2008	CM											
4.1 Requisitos generales		x										
4.2.1 Generalidades de la documentación		x								x		
4.2.2. Manual de calidad		x								x		
4.2.3 Control de documentos										x		
4.2.4 Control de registros										x		
5.1. Compromiso de la dirección		x										
5.2 Enfoque al/la cliente		x										
5.3 Política de Calidad		x										
5.4.1 Objetivos de Calidad		x										
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad			x									
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		x				x						
5.5.2 Representante de la Dirección		x										
5.5.3 Comunicación interna			x									
5.6 Revisión por la dirección		x										
6.1 Provisión de recursos		x										
6.2 Talento Humano						x						
6.3 Infraestructura								x	x			
6.4 Ambiente de trabajo						x		x				
7.1 Planificación de la prestación del servicio				x	x							
7.2 Procesos relacionaos con el/la cliente				x	x							
7.2.1 Determinación de los requisitos del servicio				x	x							
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio				x	x							
7.2.3 Comunicación con los/as clientes			x	x	x							

REQUISITO NTCGP 1000:2009	EVAL UACI ÓN	ESTRAT EGICOS		MISION ALES		APOYO / SOPORTE							
		DE	CO M	GS	G S	G H	G F	GR F	TI	G D	G J	GC	
ISO 9001:2008	CM												
8.2 Seguimiento y Medición					X								
8.2.1 Satisfacción del/la cliente			X		X								
8.2.2 Auditoría interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Seguimiento y medición al servicio				X	X								
8.3 Control de producto no conforme				X	X								
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7.10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los procedimientos asociados a cada proceso que permiten su operatividad, se encuentran en el Manual de Procesos y Procedimientos de la empresa.

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El presente documento desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de conformidad con la estructura de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y de manera paralela se hace énfasis en los aspectos que son comunes con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

8.1 REQUISITOS GENERALES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<p><i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Control de evaluación y seguimiento</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> <i>Administración del riesgo</i> <i>Planes de mejoramiento</i> <i>Información y comunicación</i></p>	<p><i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>4.1 Requisitos Generales Literales a, b, c, d, e y f.</i></p>

Metrovivienda tiene un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma. La entidad ha implementado:

Requisito	Implementación en METROVIVIENDA
a) Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado	Mapa de Procesos
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,	Mapa de procesos, caracterizaciones de procesos y Manual del Sistema Integrado de Gestión
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,	Manual de procesos y procedimientos, el cual contiene los procedimientos, instructivos, manuales, formatos, y caracterización de productos
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	Caracterización de procesos en las cuales se identifican los recursos requeridos y la información primaria y secundaria recibida y generada por proceso.
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, encuestas de percepción de satisfacción de clientes y PQRs
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y planes de mejoramiento

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	
	Código: DE-MN-01-SIG	Versión: 05
	Fecha:04/08/2014	Página: 26 de 54

Requisito	Implementación en METROVIVIENDA
g) restablecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del/la cliente y el logro de los objetivos de la entidad.	Mapa de riesgos por proceso Plan de manejo de riesgos

En los casos en que la empresa entrega a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la empresa se asegura de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros está identificada en del sistema de gestión de la calidad. El control está identificado a través de los procesos contractuales de interventoría o supervisión.

8.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

8.2.1 Generalidades

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Información y comunicación</i>	<i>Numeral 4. Sistema de Gestión de Calidad</i> <i>4.2 Gestión documental</i> <i>4.2.1 Generalidades Literales a, b, c y d.</i>

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

Requisito	Implementación en METROVIVIENDA
a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,	El presente Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, contiene la política y objetivos de calidad -SIG
b) Un manual de la calidad,	El manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, evidencia el cumplimiento del requisito 4.2.2 y contiene lo establecido para este documento (Alcance del SGC, exclusiones, referencia de los procedimientos documentados exigidos por la norma y las interacciones de los procesos)

Requisito	Implementación en METROVIVIENDA
<p>c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma.</p>	<p>En el presente manual se referencia los procedimientos y registros exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de documentos internos y control de documentos externos - Normograma 2. Control de Registros – Elaboración y actualización de tablas de retención Documental 3. Auditorías Internas de Calidad 4. Control del producto no conforme 5. Acción Correctiva, Acción preventiva y de Mejora <p>Estos procedimientos están contenidos en el manual de procesos y procedimientos adoptados por la Entidad. Los registros contenidos las tablas de retención documental</p>
<p>d) Los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p>	<p>Manual de procesos y procedimientos, el cual contiene los procedimientos (con sus respectivos objetivo, alcance, definiciones, normatividad aplicable, lineamientos, identificación de los flujos de información primaria y secundaria, controles, definición de responsabilidades y autoridad, flujogramas y anexos, entre otros aspectos) y caracterización de productos</p>

8.2.2 Control de Documentos

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<p><i>Módulo: Información y comunicación</i></p>	<p><i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i></p> <p><i>4.2 Gestión documental</i></p> <p><i>4.2.1 Generalidades</i></p> <p><i>4.2.2 Manual de Calidad</i></p> <p><i>4.2.3 Control de Documentos</i></p> <p><i>4.2.4 Control de Registros</i></p>

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 28 de 54

Metrovivienda documentó el procedimiento de control de documentos internos el cual señala los lineamientos para la elaboración de los documentos del SIG y su identificación, revisión, actualización, aprobación, control de cambios, distribución y manejo de obsoletos, entre otros aspectos que permiten su administración y control adecuado

El conjunto de documentos, procedimientos documentados requeridos y los procedimientos propios de los procesos del SIG de la entidad conforman el Manual de Procesos y Procedimientos.

8.2.3 Control de los Registros

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Información y comunicación</i>	<i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.2 Gestión documental 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros</i>

Metrovivienda, aplica la Ley 594/00 – Ley de archivo y demás normas relacionadas con la gestión documental, para el cumplimiento de este requisito cuenta con la TRD Tablas de Retención Documental, las cuales, permiten la identificación de los registros, tiempo de retención, disposición final, entre otros aspectos. Así mismo, estableció y adoptó dentro del sistema el procedimiento de Control de Registros del SIG.

8.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.3.1 Compromiso de la Dirección

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Información y Comunicación Componente: Direccionamiento Estratégico.</i>	<i>.5.1 Compromiso de la Dirección</i>

En METROVIVIENDA, la alta dirección está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos de la entidad, mediante:

- La sensibilización y comunicación a todos los servidores públicos de la importancia de satisfacer los requisitos de los destinatarios, usuarios o beneficiarios y los requisitos legales y reglamentarios, a través de piezas comunicacionales que han permitido la fácil comprensión y compromiso de la totalidad de los servidores públicos de la entidad.
- El Establecimiento y aprobación de la política y los objetivos de calidad o del SIG, considerando los requisitos de la norma
- La realización de revisiones por la dirección según lo establecido en el procedimiento establecido para este fin
- La asignación de los recursos necesarios (Infraestructura, recursos humanos, recursos financieros, etc.) para el mantenimiento del SIG, lo cual se hace evidente el presupuesto asignado.

8.3.2 Enfoque al Cliente

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>5.2 Enfoque al Cliente</i>

METROVIVIENDA, identifica las necesidades de los ciudadanos asegurando:

- Procedimientos documentados ajustados a los requisitos legales en forma completa.
- Caracterización de productos establecidos y las características a verificar.
- Recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos, virtuales y de información a los diferentes procesos para garantizar la ejecución de sus funciones y generación de productos o servicios.
- Divulgación a través de la intranet los diferentes documentos enunciados con el fin de que los servidores públicos los conozcan, sean conscientes de su importancia dentro de la Entidad para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios.

8.3.3 Política de la Calidad

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Información y Comunicación</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> <i>Talento humano</i>	<i>5.3 Política de Calidad</i>

METROVIVIENDA definió y documentó su política de calidad, la cual contiene los aspectos señalados por las normas de calidad. Esta política es coherente con la misión, planes de la entidad, adecuada con las metas organizacionales. La política se comunica y difunde a todos los funcionarios a través de reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como página Web, folletos, entre otros

8.3.4 Planificación

8.3.4.1 Objetivos de la calidad

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>5.4.1 Objetivos de calidad.</i>

En la determinación de los objetivos del SIG están implícitos los de calidad, señalados en el numeral 8.5 se consideró como marco de referencia la política de la calidad en coherencia con su misión, a la calidad, al cumplimiento de los requisitos legales y de los usuarios y a la mejora continua.

8.3.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>

El procedimiento de control de documentos establece que cuando se proponen modificaciones que afecten más de un proceso, se deben tomar las decisiones en conjunto para evitar que existan efectos colaterales que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad

En la revisión por la Dirección o en comités se realiza un chequeo de los posibles cambios tales como: cambios en la estructura de la organización, cambios tecnológicos, controles adicionales requeridos por los usuarios/as, cambios en métodos de prestación de servicios, nuevos servicios o productos, cambios normativos, entre otros.

8.3.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

8.3.5.1 Responsabilidad y autoridad

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento estratégico</i>	<i>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</i>

Las responsabilidades están documentadas en los siguientes actos:

- Acuerdos 41, 43 y 44 de 2008 por los cuales se modifica la estructura organizacional de METROVIVIENDA.
- La empresa cuenta con el manual de procesos y procedimientos. Los procedimientos son diseñados de tal manera que permiten la determinación del/la responsable de cada actividad y de la toma de decisiones, así como el/la responsable de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento.
- En el manual de funciones y competencias están establecidas las responsabilidades por cargo.
- Se creó el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión por medio de la cual se crean, conforman y reglamentan las instancias para la coordinación del Sistema.

Adicionalmente la responsabilidad y autoridad para cada una de las actividades se encuentran establecidas en los diferentes documentos y procedimientos que soportan el sistema de calidad.

8.3.5.2 Representante de la dirección

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Talento Humano</i>	<i>5.5.2 Representante de la Dirección</i>

Se designó a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la dirección cuyas funciones son las establecidas en la norma NTCGP 1000 e ISO 9001

Igualmente se designó al Asesor con funciones de Control interno responsable o Administrador de las auditorías internas de calidad

8.3.5.3 Comunicación interna

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Eje Transversal: Información y Comunicación</i>	<i>5.5.3 Comunicación Interna</i>

El proceso de comunicación en METROVIVIENDA hace parte de los procesos estratégicos donde se encuentran establecidos los diferentes mecanismos de comunicación tanto interna como externa a utilizar en la organización y la planificación de los mismos.

Se cuenta con los siguientes medios para ejecutar y controlar la comunicación así:

Elaboración de Documentos internos (memorandos, oficios, etc.) y externos, medios electrónicos (correo institucional), medios impresos, Avisos de prensa, producción de noticias, programas de Televisión, Programas de radio, juntas, comités o reuniones (se deja evidencia de estas reuniones en actas), comunicación verbal cuando el ambiente de la empresa proporcione la oportunidad.

8.3.6 Revisión por la Dirección

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento</i>	<i>5.6 Revisión por la Dirección</i>

Estratégico

METROVIVIENDA, estableció un procedimiento que contiene las actividades requeridas para la revisión por parte de la alta dirección con el fin de determinar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, su adecuación de la estructura organizativa, los recursos disponibles para su mantenimiento del sistema, el análisis de la retroalimentación del/la cliente, de las auditorías internas de calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, los cambios que podrían afectar el sistema y definir las recomendaciones para la mejora.

8.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

8.4.1 Provisión de Recursos

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>6.1 Provisión de los recursos</i>

Metrovivienda ha proporcionado los recursos necesarios para implementar el Sistema Integrado de Gestión así como los requeridos para las diversas actividades de divulgación y capacitación, como se refleja en los proyectos de inversión y el presupuesto designado

8.4.2 Talento Humano

8.4.2.1 Generalidades

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Talento Humano</i>	<i>6.2. Talento Humano 6.2.1 Generalidades</i>

Metrovivienda se rige por lo establecido en la Ley 909 de 2001 y su normatividad reglamentaria, que entre otros aspectos señala que se debe establecer el perfil requerido para servidores/as

públicos y trabajadores/as oficiales y debe quedar consignado en el Manual de funciones y competencias con lo cual se evidencia el cumplimiento de este requisito.

Para suplir o fortalecer las competencias de servidores/as públicos y trabajadores/as oficiales proporciona formación u otras acciones y evalúa las acciones y mantiene los registros en las hojas de vida respectivas

En el procedimiento de gestión del talento humano se establece la metodología para llevar a cabo la identificación de necesidades de capacitación, programación e implementación, además establece las disposiciones para proporcionar la inducción correspondiente de acuerdo a las directrices y lineamientos de la entidad incluyendo el Sistema de Gestión de calidad.

Todo el personal que pertenece a la planta de cargos de Metrovivienda es evaluado en sus requisitos al momento del ingreso por el área de Recursos Humanos.

Los resultados de dicha evaluación permiten a Talento Humano, definir y programar las necesidades de formación, determinar y programar las necesidades de retroalimentación de la política de calidad y el sentido de pertenencia por la entidad.

Infraestructura

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Eje Transversal: Información y Comunicación</i>	<i>6.3 Infraestructura</i>

En los aspectos relacionados con la infraestructura la empresa tiene servicios asociados, equipo para los procesos, tanto hardware como software y servicios de comunicación.

Los procesos relacionados con la prestación del servicio, se encuentran soportados en la infraestructura y plataforma tecnológica de manejo de datos que administra el área de sistemas de la entidad. También se cuenta con los procesos de gestión de recursos informáticos y tecnológicos y gestión de recursos físicos que garantiza los insumos básicos necesarios para la conformidad del Servicio.

Ambiente de Trabajo

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
------------------------------------	---

Módulo: Control de Planeación y Gestión
Componente: Direccionamiento Estratégico

6.4 Ambiente de Trabajo

Anualmente se realizan por parte personal de Recursos Humanos de la Empresa mediciones de clima organizacional de Metrovivienda.

La empresa gestiona a través del programa de Salud Ocupacional un ambiente propicio para contribuir a la conformidad con los requisitos del servicio.

8.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</i>

La planeación de la realización del servicio se define en los procesos de Gestión de suelo y Gestión social, de acuerdo a las directrices del Proceso Estratégico, los procedimientos documentados, los controles previstos en los mismos y los recursos asignados a través de los proyectos de inversión.

8.5.2 Procesos Relacionados con el/la Cliente

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y gestión</i> <i>Componente: Direccionamiento estratégico.</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con el/la cliente</i>

METROVIVIENDA ha definido mecanismos de participación y comunicación con sus usuarios/as, tales como las actividades desarrolladas por el proceso de gestión social, mesas de trabajo, actividades lúdicas, defensor del ciudadano/a, quejas, reclamos y sugerencias los cuales permiten identificar las necesidades y expectativas.

8.5.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con el/la cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i>

La empresa ha identificado las características que deben tener los productos (bienes y/o servicios) que ofrece.. Lo anterior está documentado en la caracterización del producto

8.5.2.2 Revisión de los requisitos asociados con el servicio

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i>

La mayoría de los requisitos asociados al bien o servicio se encuentran establecidos en las normas de carácter legal asociada a cada uno de los procesos y procedimientos.

METROVIVIENDA determina su competencia en cada proceso para atender proyectos de delimitación de las Unidades de Actuación Urbanística respecto de predios que conforme a las normas sean aptos para el cumplimiento de su objeto y las obligaciones establecidas en las Licencias de urbanismo.

Presenta para la aprobación de la autoridad de planeación correspondiente, los proyectos de reajuste de tierras, o coordina la cooperación entre partícipes cuando el reajuste de tierras no

sea necesario dentro de las Unidades de Actuación Urbanística, respecto de predios que conforme a las normas sean aptos para el cumplimiento de su objeto.

8.5.2.3 Comunicación con los/as clientes

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con e/lal cliente 7.2.3. Comunicación con el/la cliente</i>

METROVIVIENDA mantiene su comunicación con los usuarios/as a través de diferentes canales, entre otros se tiene la pagina Web www.metrovivienda.gov.co, comunicados de prensa, programas radiales y de televisión, eventos con la comunidad y atención al usuario/a, encuestas de retroalimentación y se cuenta con un buzón de sugerencias en la recepción de la empresa.

8.5.3 Diseño y Desarrollo

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.3 Diseño y Desarrollo</i>

Planeación del diseño

METROVIVIENDA. Planea y controla el desarrollo de la ejecución de los proyectos según lo indicado en el proceso de Gestión del Suelo. Durante la planeación la empresa determina y cumple con lo establecido en la cláusula 7.3.1 incisos a) a la c) de la norma internacional ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.

La entidad administra las interfases entre las diferentes áreas involucradas en el diseño, logrando la comunicación y asignación de responsabilidades establecidas en el Diseño, de acuerdo con los Estudios de prefactibilidad y factibilidad económica, técnica y financiera y en el Plan Parcial que incluye estudios de suelo, estado y configuración de las redes matrices, planes y proyectos viales, normas técnicas, viabilidad de servicios públicos, entre otros y demás actividades establecidas en el procedimiento diseños urbanísticos, técnicos y plan de manejo ambiental.

Entradas para el diseño

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 38 de 54

Las entradas relacionadas con los requisitos del servicio están determinadas en el numeral 7.2.1 e identificadas en el Plan de Diseño, de acuerdo a los términos de referencia establecidos por METROVIVIENDA de acuerdo a los requisitos establecidos por la ley.

Para los proyectos presentados se verifica como establece en 7.3.4, para establecer si contiene todos los elementos de entrada.

Los elementos de entrada son revisados para su adecuación toda vez que se modifiquen los requisitos relacionados con el servicio determinados en 7.2.1.

Resultados del diseño

Los resultados del diseño son proporcionados en las recomendaciones de los planos de diseño cuando aplique y memorias de cálculo, diseños técnicos definitivos, diseño urbanístico, diseños viales y redes de servicios y el Plan de Manejo Ambiental. Estos documentos contienen la evidencia de que los elementos de entrada se cumplieron; proporcionan la información necesaria para las compras, ejecución de los proyectos, de adecuación e infraestructura del área y facilitan la verificación.

Revisión del diseño

La entidad a través de la coordinación e interventoría de proyectos, realiza revisiones del diseño de acuerdo a lo planeado en 7.3.1. Se mantienen registros de estas revisiones. La revisión se realiza a través de visitas de campo y revisión documental de las cuales se realizan actas o informes.

Verificación del diseño

Según lo establecido en el Plan coordinación e interventoría se realiza la verificación del diseño de acuerdo a lo planeado en 7.3.1, asegurando que las salidas cumplan con los requisitos de las entradas.

Validación del diseño

La validación se llevará a cabo mediante la revisión por personal competente del proceso de Gestión del Suelo, quienes comparan los términos o requisitos iniciales con los resultados presentados por el contratista.

Control de los cambios del diseño

Los cambios en el diseño son identificados según lo establecido en el plan de coordinación e interventoría. Se mantienen registros de estos cambios y según sea apropiado, son revisados, verificados y/o validados.

8.5.4 Adquisición de Bienes y/o Servicios

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.4. Adquisición de bienes y servicios</i>

METROVIVIENDA para la adquisición de bienes y/o servicios se asegura que cumplen con

- a. Identifican las necesidades para adquirir bienes o servicios.
- b. Establecen requisitos y especificaciones técnicas de los bienes o servicios, los cuales se reflejan en los términos de referencia o pliegos de condiciones
- c. Estructuran procesos de contratación, acordes a la Ley 80/93-Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- d. Verifica la calidad de los bienes y servicios adquiridos.
- e. Toma acciones correctivas y preventivas de acuerdo a lo establecido por la legislación colombiana.

La empresa se basa en las disposiciones legales que cobijan a las entidades públicas para las compras, el manual de contratación define la metodología para gestionar la compra de bienes y servicios de acuerdo a los lineamientos que estipula la ley 80 de 1993 y ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.

8.5.5 Prestación del Servicio

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.5 Producción y prestación del servicio</i>

8.5.5.1 Control de la prestación del servicio

METROVIVIENDA identifica y planifica los procesos de prestación del servicio que afectan directamente la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

La disponibilidad de normas legales e información que especifica las características de los servicios que presta la entidad. Es así como Las características del servicio estarán consignadas en las caracterizaciones de los procesos de GESTION DE SUELO Y GESTION SOCIAL el original se encuentra en la oficina del Representante de la Gerencia y el personal tendrá acceso a través de la Intranet.

- La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo que están identificados en cada una de las caracterizaciones del proceso asociados al servicio respectivo y/o en el manual de procesos y procedimientos.
- El uso apropiado de herramientas tecnológicas. Los equipos apropiados para la ejecución del proceso serán definidos en la etapa de planeación, los equipos adicionales o requeridos para la ejecución del servicio serán definidos según la necesidad.
- La implementación de mecanismos de seguimiento a través de cronogramas, planes, indicadores entre otros. De acuerdo con el resultado del seguimiento y medición, el Representante de la Gerencia, con el apoyo de la dependencia relacionada se hará cargo de las mejoras
- Tiene identificados por procesos los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia con su correspondiente plan de manejo para su mitigación

8.5.5.2 Validación de los procesos de la prestación de los servicios.

Se validan todos los procesos que por sus características no se pueden verificar o no se puede realizar un seguimiento. La validación del proceso se realiza mediante el establecimiento de puntos de control identificados en las actividades que hacen parte de los procedimientos establecidos en el manual de procesos de la entidad, la utilización de metodologías definidas y cada vez que se implementan nuevos servicios o se efectúan cambios relevantes se revalidan los aspectos anteriormente descritos

METROVIVIENDA validará todos los procesos para la prestación del servicio, a través de las siguientes disposiciones:

- Personal Calificado: Se dispondrá de personal calificado para desarrollar cada uno de los procesos que afecten la realización del servicio cuya competencia está establecida en el manual de funciones y competencias laborales de METROVIVIENDA.
- Procedimientos Adecuados: Se dispondrá de procedimientos a la luz de la normativa legal aplicable y los requerimientos técnicos y del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual permitirá establecer las técnicas y métodos apropiados para la prestación del servicio. Estos documentos deberán estar debidamente documentados, entregados, entendidos y puesto en práctica por el personal.
- Equipos Apropriados: La empresa cuenta con los equipos y herramientas necesarias para la realización de su Misión, además puede efectuar subcontrataciones de los equipos adicionales que sean requeridos durante el desarrollo de su servicio.

Las disposiciones señaladas permiten garantizar la calidad en todos los procesos de prestación de los servicios.

8.5.5.3 Identificación y trazabilidad.

En los procesos misionales se identifica el estado del proyecto desde su identificación, desarrollo y ejecución.

Toda la documentación que llega a METROVIVIENDA se les asigna un código más un consecutivo de ingreso y se realiza seguimiento del estado a través del SIIM

8.5.5.4 Propiedad del cliente

La documentación que es suministrada por el usuario/a cuando realizan solicitudes, se anexa a los trámites y proyectos correspondientes, cuando los documentos no cumplen con los requisitos o términos establecidos por METROVIVIENDA o la normatividad aplicable se notifica al usuario/a para que sea complementada.

Para la documentación que anexan los proponentes de terrenos urbanizados (diseño de vivienda, estructura de costos del proyecto de vivienda, entre otros), se custodian adecuadamente en las carpetas de los procesos de comercialización y de lotes vendidos y se vela por la integridad y reserva de los mismos.

8.5.5.5 Preservación del servicio

Se mantendrá la preservación de los proyectos promovidos por METROVIVIENDA y de su ejecución de acuerdo con la normatividad legal vigente y las facultades y obligaciones de la entidad. Metrovivienda cuenta con vigilancia de los predios hasta tanto se formaliza la adjudicación y entrega

8.5.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición</i>

Se identifican todos y cada uno de los equipos de inspección, medición y ensayo que están relacionados directamente con el desarrollo de proyectos de urbanismo, hasta el cumplimiento de las normas mínimas urbanísticas, arquitectónicas y técnicas, por parte de los desarrolladores de los proyectos promovidos por la entidad, así como los necesarios para la realización del diseño, la construcción y la interventoría de las obras de infraestructura para la adecuación de predios destinados a programas de Vivienda de Interés Social. Ver manual de Interventoría.

Metrovivienda no cuenta con dispositivos de seguimiento y medición propios que se deban calibrar o verificar. No obstante, en los contratos se establece esta obligatoriedad a los contratistas y se supervisa su cumplimiento

8.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.6.1 Generalidades

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo de Evaluación y Seguimiento Componente: Autoevaluación Institucional</i>	<i>8.1 Generalidades</i>

La Alta Dirección planifica e implementa el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios de acuerdo a lo establecido en el presente capítulo y en los procesos de Direccionamiento Estratégico y Control y Mejora

8.6.2 Seguimiento y Medición

8.6.2.1 Satisfacción del/la cliente

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de evaluación y seguimiento</i> <i>Componente: Autoevaluación institucional</i>	<i>8.2 Seguimiento y medición</i> <i>8.2.1 Satisfacción del Cliente</i>

Se aplican encuesta de satisfacción del usuario/a y se toman las acciones a que haya lugar de acuerdo con los resultados.

8.6.2.2 Auditoría interna

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Evaluación y Seguimiento</i> <i>Componente: Auditoría Interna</i>	<i>8.2.2 Auditoría Interna</i>

Metrovivienda cuenta con un procedimiento documentado de Auditorías Internas de Sistemas Integrados de Gestión, bajo el cual se realizarán las auditorías internas de calidad para determinar si el sistema es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y los establecidos por la empresa. Este procedimiento hace parte integral del Manual de Procesos y procedimientos

8.6.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo de Evaluación y Seguimiento</i> <i>Componente: Autoevaluación</i>	<i>8.2 Seguimiento y medición</i> <i>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</i>

Institucional

La medición y seguimiento de los procedimientos se realiza a través de los indicadores establecidos para cada proceso en cada uno de los mismos y en la matriz de indicadores de gestión por proceso.

8.6.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo de Evaluación y Seguimiento Componente: Autoevaluación Institucional</i>	<i>8.2 Seguimiento y medición 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio</i>

Metrovivienda ha definido indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que permiten medir el desempeño de los productos, los procesos y las metas establecidas en los planes institucionales.

8.6.3 Control del Producto y/o Servicio no Conforme

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo: Control de Planeación y Gestión Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>8.3 Control de producto y servicio no conforme</i>

Metrovivienda estableció el procedimiento documentado exigido por la norma en el cual se considera

- a. la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente
- c. cuando sea aplicable, por el/la cliente; la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d. tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad

- e. cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
- f. mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades

8.6.4 ANÁLISIS DE DATOS

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo de Evaluación y Seguimiento Componente: Planes de mejoramiento</i>	<i>8.4 Análisis de datos</i>

Metrovivienda, realiza análisis de datos en la medida que aplica las diferentes herramientas de medición señaladas en este capítulo con el fin de determinar oportunidades de mejora

8.6.5 Mejora

8.6.5.1 Mejora Continua

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA E ISO 9001:2008
<i>Módulo de Evaluación y Seguimiento Componente: Planes de Mejoramiento</i>	<i>8.5.1 Mejora Continua</i>

Metrovivienda mediante la aplicación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, mejorar continuamente en eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

Metrovivienda, documentó el procedimiento Planes de Mejoramiento, acciones correctivas, acción preventivas, como mecanismos para garantizar la mejora continua que se presenta en los procesos, productos y Sistema Integrado de Gestión de manera articulada con el procedimiento de planes de mejoramiento por procesos señalado en el Modelo Estándar de Control interno -MECI-. Igualmente los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos o la satisfacción del/la cliente se documentan de acuerdo con el procedimiento de Administración del Riesgo- Mapa de Riesgos y Plan de Manejo de Riesgos, y Mapa de Riesgos de Corrupción.

9. MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO .MECI- ARTICULADO CON EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

En el contexto del Sistema Integrado de Gestión adoptado mediante Decreto Distrital No. 176 de 2010, Metrovivienda ha implementado el MECI de manera articulada con el Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se evidencia en la matriz que se presenta a continuación

9.1 MATRIZ DE ARTICULACION Y COMPLEMENTARIEDAD DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO –MECI- Y EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD -SGC- EN METROVIVIENDA

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN COMPONENTE TALENTO HUMANO	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN NUMERAL 6. GESTIÓN DE RECURSOS SUBNUMERAL 6.2 TALENTO HUMANO 6.2.2 COMPETENCIA TOMA DE CONCIENCIA	CÓDIGO DE ÉTICA FUNCIONARIOS IDÓNEOS	<ul style="list-style-type: none"> Ideario Ético del Distrito 	
	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		POLÍTICAS PRACTICAS DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO LEY 909 DE 2005 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Funciones y Competencias. Plan de Bienestar y Salud Ocupacional. Plan de Capacitación. Manual de Inducción y procedimiento Administración del Talento Humano 	
MÓDULO DE CONTROL DE	PLANES, PROGRAMAS Y	NUMERAL 4. SISTEMA DE	PLANES Y PROGRAMAS QUE	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico Plan de Acción de la 	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 47 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
PLANEACIÓN Y GESTIÓN COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PROYECTOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD SUBNUMERAL 4.1 REQUISITOS GENERALES NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD SUBNUMERAL 5.4 PLANIFICACIÓN 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	REGULEN Y ORIENTEN EL DESARROLLO DE LA FUNCIÓN CONSTITUCIONAL LEGAL POLITICA DE CALIDAD ,OBJETIVOS, DIRECTRICES Y PLANES GERENCIALES DE CALIDAD	entidad	
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS MAPA DE PROCESOS PROCESOS CARACTERIZADOS	g. Caracterización de los procesos. h. Documentación del SGC. i. Mapa de Procesos.	
			PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	8 Resoluciones de Adopción de los sistemas MECI, Calidad, PIGA. 9 Actas comité equipos MECI-Calidad. 10 Acuerdos de Gestión suscritos ante la Gerencia.	
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FLEXIBLE Y EFECTIVA ORGANIZACIÓN INTERNA , PLANTA DE PERSONAL MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama y descripción dependencias. Acuerdos de la Junta Directiva No. 41, 43 y 44 de 2008. 	
	INDICADORES DE GESTIÓN		INDICADORES DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de indicadores de gestión 	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 48 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA DE IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN		POLÍTICAS DE OPERACIÓN LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN Y EL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Procesos y Procedimientos Lineamientos o políticas de operación contenidas en los procedimientos
<p>MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</p>	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	<p>NUMERAL 4. SISTEMA DE LA CALIDAD</p> <p>SUBNUMERAL 4.1 REQUISITOS GENERALES, LITERAL G: DISEÑAR PUNTOS DE CONTROL, LOS PUNTOS SOBRE LOS RIESGOS.</p> <p>NUMERAL 7. REALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p> <p>SUBNUMERAL 7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LITERAL G: LOS RIESGOS DE MAYOR PROBABILIDAD.</p>	<p>ANÁLISIS DE ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE IMPLICAN EXPOSICIÓN AL RIESGO</p> <p>RECONOCIMIENTO DE SITUACIONES DE RIESGO O RIESGOS</p> <p>MEDIDAS DE RESPUESTA ANTE RIESGOS IDENTIFICADOS</p> <p>POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO PUNTOS DE CONTROL</p> <p>ACCIONES PREVENTIVAS MAPA DE RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico. Procedimiento de Administración del Riesgo. Mapa de Riesgos y Plan de Manejo de Riesgos Y Mapa de Riesgos de Corrupción Política de Administración del Riesgo contenida en el presente Manual
	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO			

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 49 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUBNUMERAL 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS NUMERAL 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE SUBNUMERAL 5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA NUMERAL 6. GESTIÓN DE RECURSOS SUBNUMERAL 6.3 INFRAESTRUCTURA NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O P.DEL SERVICIO SUBNUMERAL 7.2 PEOCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA SUBNUMERAL 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN SUBNUMERAL 8.4 ANÁLISIS DE DATOS	FLUJOS DE INFORMACION INTERNA Y EXTERNA REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN IDENTIFICACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS REQUISITOS DEL CLIENTE DETERMINADOS REGISTROS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> Derechos de petición y acciones de tutela radicados en Metrovivienda, recibidos bajo el procedimiento de quejas y soluciones. Informes de actividades contratistas y proveedores. Informes entes externos (Contraloría, Veeduría Distrital). Caracterizaciones y procedimientos en los que se identifican información primaria (IP) e información secundaria (IS) 	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 50 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
			<p>PARAMETROS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACION AL GOBIERNO NACIONAL O TERRITORIAL Y ORGANOS DE CONTROL</p> <p>INFORMACION PARA CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS</p> <p>TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL</p> <p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Tablas de retención documental de archivo y correspondencia. Informe de gestión y seguimiento a indicadores. Documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión 	
			<p>PARÁMETROS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Documental Acapella. Sistema de Información Misional de Metrovivienda SIMMV. Sistema de Información Administrativa y Financiera SIAF. Sistemas de información externos (SIVICOF, SEGPLAN, SIPROJ, entre otros). 	
		<p>NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE SUBNUMERAL 5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA NUMERAL 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS SUBNUMERAL 6.3</p>	<p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA FLUJOS DE COMUNICACIÓN REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Directriz Sectorial de Hábitat, emitida en Marzo de 2008 Caracterización del proceso y procedimiento "Comunicación Organizacional", Sistema Integrado de Gestión 	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 51 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
		INFRAESTRUCTURA NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O P. DEL SERVICIO SUBNUMERAL 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA SUBNUMERAL 8.4: ANÁLISIS DE DATOS			
			MECANISMOS EFICIENTES DE SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PROCESOS DE RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE (QUEJAS Y RECLAMOS)	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín interno del Sector "Bogotá es mi Hábitat" • Boletín Interno de Metrovivienda, "Metro a Metro"- mi entidad mi prioridad. • Boletín Externo de Metrovivienda, "Metro a Metro" • Actualizaciones de carteleras. • Programas de radio Metrovivienda, Programa de televisión Bogotá es mi hábitat, Videos institucionales. • Boletines de prensa, Reportería gráfica. • Avisos de prensa, volantes, afiches y demás piezas impresas comunicativas. 	
			ESTRATEGIA PARA EL MANEJO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN HACIA LA CIUDADANÍA Y LAS PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información existentes en Metrovivienda. • Página Web www.metrovivienda.gov.co 	

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
				<ul style="list-style-type: none"> Programas de televisión, radio, prensa, impresos, carteleros, Outlook y correo institucional. Intranet. 	
<p>MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</p>	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN	SUBNUMERAL 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS SUBNUMERAL 5,6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN NUMERAL 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA SUBNUMERAL 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 8.2.2. AUDITORÍA INTERNA 8.2.3. SEGUIMIENTO Y EDICIÓN DE LOS PROCESOS 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO SUBNUMERAL 8.4 ANÁLISIS DE DATOS SUBNUMERAL 8,5 MEJORA 8.5.1 MEJORA CONTINUA	INFORMES DE AUTOANÁLISIS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS CONTROLES DEL PROCESO ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LOS CONTROLES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas MECI – Sistema de Gestión de Calidad Actividades de sensibilización sobre el fomento de la Cultura del Control y autoevaluación, (tips outlook, volantes, campañas, etc). Procedimiento "Diseño de mecanismos para el fomento de la cultura del Autocontrol. Herramientas de autocontrol propias de cada área. 	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 53 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
			ACCIONES DE AUTOANALISIS DE LA GESTION REALIZADA DEL PROCESO Y LA ENTIDAD ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION DEL PROCESO Y LA ENTIDAD REGISTROS DE LA REVISIONES EFECTUADAS POR LA ALTA DIRECCION Y DE ANALISIS DE DATOS (SATISFACION DEL CLIENTE, CONFORMIDAD DE REQUISITOS)	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento a los indicadores de gestión • Seguimiento a los Acuerdos de Gestión suscritos por los jefes de área". • Procedimiento "Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional". 	
		NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NUMERAL 8. MEDCIÓN, ANÁLISI Y MEJOR A SUBNUMERAL 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDCIÓN 8.2.2. AUDITORÍA INTERNA SUBNUMERAL 8.4 ANÁLISI DE DATOS		9 Informe Ejecutivo Anual de Control Interno presentado al DAFP y la Contraloría de Bogotá. 10 Encuestas de diagnóstico y sostenibilidad MECI	
MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORIA INTERNA	NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NUMERAL 8. MEDCIÓN, ANÁLISI Y MEJOR A SUBNUMERAL 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDCIÓN 8.2.2. AUDITORÍA INTERNA	INFORME DE RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL Y DE GESTION ACCIONES DE MEJORAMIENTO DEL CONTROL DEL PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE Y DEL SISTEMA DE	7 Plan Operativo Anual Control Interno de cada vigencia. 8 Informes Finales de Auditorías Internas realizadas por el Equipo de Control Interno. 9 Procedimiento "Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional". 10 Procedimiento "Auditorías Internas del SIG".	

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Código: DE-MN-01-SIG

Versión: 05

Fecha:04/08/2014

Página: 54 de 54

COMPONENTE	ELEMENTO MECI 2014	REQUISITO SGC NTCGP 1000:2009	PRODUCTOS REQUERIDOS POR DAFP SOBRE MECI - SIG	EVIDENCIA IMPLEMENTACION METROVIVIENDA 2010-2014	DE EN
		SUBNUMERAL 8.4 ANÁLISI DE DATOS	CONTROL INTERNO DE INFORMES DE AUDITORIA A LOS SISTEMAS		
MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO	NUMERAL 5, RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN SUBNUMERAL 5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAS SUBNUMERAL8.5 MEJORA 8.5.1 MEJORA CONTINUA 8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	INSTRUMENTOS DE APOYO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES	4. Plan de Mejoramiento suscrito entre Metrovivienda y la Contraloría de Bogotá.	
COMPONENTE PLAN DE MEJORAMIENTO				<ul style="list-style-type: none"> Informe Final Auditorías Internas de Calidad Plan de Mejoramiento por Procesos. 	
				<ul style="list-style-type: none"> Plan Institucional de Capacitación (PIC)- Planes individuales 	